



GUÍAS TÉCNICAS DE SERVICIOS SOCIALES, N° 2 SGT. Consejería de Políticas Sociales y Familia

Elaboración de registros en el ámbito de los Servicios Sociales: Recomendaciones para su diseño e implantación.

1. ¿QUÉ ES UN REGISTRO?

Un registro es un documento, en soporte papel o medios electrónicos, que proporciona evidencia de las actividades realizadas (ej.: un registro de cuidados, registro de ingestas, etc.), de los resultados obtenidos (ej.: un registro de satisfacción de los usuarios, registro de asistentes a un taller o actividad) o una combinación de ambos.

Los registros nos permiten demostrar que:

- Las actividades se desarrollan según lo establecido.
- Los resultados obtenidos son adecuados.
- En el caso de que no lo sean, se actúa para analizar las causas y eliminarlas.

Las organizaciones deben mantener información sobre muchos aspectos de su gestión. En esta recomendación nos centraremos en los registros **enfocados a evidenciar la calidad de la atención prestada en los centros de servicios sociales y los servicios de acción social.**

2. ¿POR QUÉ ELABORAR REGISTROS?

La información contenida en los registros no sólo permite evidenciar que se han realizado las tareas previstas sino que también sirve como fuente de datos para el análisis facilitando la toma de decisiones y la mejora continua. Los registros constituyen una **fuente de información de gran valor** para cualquier seguimiento que sea preciso hacer de un usuario, por lo que es imprescindible que los mismos estén correctamente cumplimentados y se conserven el tiempo necesario. Pero además son necesarios porque:

- **Son una herramienta fundamental de control y seguimiento de la actividad**, facilitando las tareas de supervisión al personal responsable del funcionamiento de los centros y servicios.
- **Proporcionan seguridad a la organización y a los propios trabajadores**, al permitir evidenciar que las actividades se han realizado conforme a lo previsto siendo especialmente útiles en caso de quejas, reclamaciones, inspecciones, denuncias, etc.
- **Facilitan el intercambio de información** entre profesionales generando transparencia y confianza.
- **Facilitan la gestión**, ya que de ellos se extrae una gran cantidad de información, que, convenientemente explotada, puede ayudar a una mejor organización y, en último término, a la mejora de la calidad de la atención al usuario.

- **Permiten disponer de datos para medir la calidad de los servicios prestados y realizar la evaluación de la calidad** exigida en el art.12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid

3. ¿QUÉ REGISTROS DEBO MANTENER?

Normalmente, en los centros y servicios se maneja una gran cantidad de información, tanto sobre los usuarios como sobre el funcionamiento del recurso y el desarrollo de su programa de intervención, por lo que **para evidenciar la calidad de su atención y disponer de datos para su mejora**, cada Organización debe reflexionar con detenimiento a la hora de definir **qué información debe registrar, analizar y archivar**.

A la hora de determinar los registros a elaborar hay que tener en cuenta:

- Las exigencias contenidas en la normativa.
- Las características del centro/servicio, su Programa de Intervención y los servicios que se prestan.

Con carácter general, **se deberán mantener registros** para evidenciar:

- La **atención prestada a los usuarios**, tanto los cuidados básicos como la atención especializada. Se encuadran en esta categoría registros tales como los registros de higiene personal, los registros de cambio de pañal, el registro de administración de medicación, el registro de curas y el registro de usuarios con sujeciones, entre otros.
- El **funcionamiento del centro/servicio** y el **desarrollo de sus programas de intervención** (ej.: registro de usuarios, registro de asistentes a actividades y talleres, registro de la valoración inicial a los usuarios, registro de seguimiento de los usuarios y de las revisiones de sus Programas de Intervención Individual (PII), etc.).
- Las **incidencias** en el proceso de atención (ej.: registro de incidencias, registro de caídas, etc.) o el funcionamiento del centro (ej.: registro de quejas y reclamaciones, sugerencias, registro de fugas etc.).
- La **calificación y competencia técnica de los profesionales** (ej.: titulación, registros de formación, etc.).

En el caso de que el centro o servicio haya implantado un sistema de gestión de calidad, también deberá contar con registros para evidenciar su adecuado funcionamiento. En esta categoría se encuadran registros como los de acciones correctivas, auditoría internas, etc.



Figura 1. Tipos básicos de registros de calidad de la atención

4. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA ELABORACIÓN DE REGISTROS

Los registros no son más que un soporte de información. Para que esta información, sea fácilmente accesible cuando se necesite, por ejemplo, a la hora de realizar el seguimiento de un usuario, conocer si ha habido incidencias en un turno o saber las quejas que se han recibido en un periodo de tiempo los registros deben permanecer:

- Legibles
- Identificables
- Fácilmente recuperables

Por tanto, a la hora de elaborar un registro hay que considerar:

- que información me interesa registrar y conservar.
- que profesionales del equipo (auxiliares, educadores, enfermeros, trabajadores sociales, director del centro, etc.) deben registrar la tarea y cuando deben cumplimentarlos. Es importante **contar con su colaboración** a la hora de definir el registro **para asegurar que se elaboran registros útiles para todos.**

En base a estos criterios, a la hora de definir un registro determinado tendremos que decidir:

- El **formato o impreso** del registro, esto es la plantilla o formulario en el que los profesionales deben anotar la información. Los campos del formulario suelen incluir :
 - Nombre del registro
 - Apartado de identificación: Nombre del usuario, habitación, número de expediente u otros datos.
 - Apartados específicos, dependerá del tema del que trate el registro.
 - Incidencias/Observaciones.
 - Datos de identificación del profesional que lo cumplimenta
 - Firma y fecha
- El **sistema de identificación**: debemos elegir en cada caso el sistema que nos facilite archivar, localizar y recuperar la información cuando nos resulte necesaria. Puede ser por el nombre del usuario (ej.: registro de administración de medicación), la fecha (por ejemplo, el Libro de incidencias que suele organizarse por fecha y turno), un número correlativo, (este es el caso, por ejemplo, del registro de quejas y reclamaciones, ya que éstas se identifican por un número correlativo) u otro mecanismo.
- El **soporte del registro** puede ser papel, en soporte informático o incluso en soporte audiovisual (por ejemplo, las cintas de seguridad de una cámara de control de accesos).
- El **archivo** de la información, dónde, cómo, y por cuánto tiempo voy a conservar la información.

La mayoría de los registros utilizados en los centros y servicios contienen datos personales de los usuarios por lo que en todo momento se deben respetar la normativa vigente en materia de protección de datos.

	¿QUÉ ES?	EJEMPLOS
FORMATO	El impreso o formulario en donde relleno los datos	Hoja de cuidados, Hoja de reclamaciones, etc.
IDENTIFICACION	Sistema para diferenciar los registros	Fecha, nombre del usuario, número correlativo, nº de habitación, etc.
SOPORTE	Medio donde se anota la información	Papel, aplicación electrónica, etc.
ARCHIVO	Medio y ubicación donde se conserva la información	Papel, aplicación electrónica, etc.

Figura 2. Elementos a definir en la elaboración de registros

5. RECOMENDACIONES PARA ELABORAR REGISTROS

A la hora de definir los registros de un centro o un servicio es aconsejable tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. El centro o servicio tiene que valorar qué tipo de datos se quiere recoger y con qué nivel de detalle: **registre sólo la información necesaria** buscando siempre el equilibrio entre la cantidad de información a registrar y la carga de trabajo que esto supone para **evitar burocracia innecesaria**.
2. **Diseñe sus propios formatos**, lo que vale para un caso puede no servir para otro por lo que cada centro/servicio debe diseñar sus registros atendiendo a sus características, su forma de trabajo, su personal, etc.
3. **Utilice formularios visualmente amigables y sencillos de rellenar** en el momento en que se realiza la tarea. Evitaremos olvidos, las libretas personales y las anotaciones “de memoria” al final de turno con el riesgo de anotar datos incorrectos.
4. **Aproveche la tecnología**: las herramientas informáticas facilitan la organización, explotación y el acceso a la información.
5. **Evite la duplicidad de la información**; organice su sistema de registros de forma que el profesional responsable sólo tenga que anotar la información una vez.
6. **Piense en el momento en que debe registrarse la información** e intégrelo como parte de la tarea del profesional. Ubique los formularios en los puestos de trabajo para facilitar que se rellenen en el momento en que realiza la tarea.
7. **Piense en el profesional que debe rellenarlo**. Cumplimentar el registro forma parte de sus tareas pero no debe suponer un obstáculo; tenga en cuenta la carga de trabajo, posibles barreras idiomáticas, habilidad en el uso de nuevas tecnologías u otros aspectos que en su Organización puedan suponer una barrera.

8. Es importante que se **informe a cada profesional** de los registros que debe rellenar, cuándo debe hacerlo y con qué información y de la importancia de realizarlo correctamente.
9. Finalmente, aproveche el esfuerzo realizado... **utilice la valiosa información** que consigue día a día para identificar incidencias y oportunidades de mejora y **establezca las acciones de mejora oportunas**.

RECUERDE QUE:

Un buen sistema de registros no sólo nos ayuda a demostrar la calidad de nuestro centro o servicio sino a medir y mejorar, proporcionándonos información útil para la toma de decisiones.

¿PARA QUÉ REGISTRAR?

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Secretaría General Técnica
S. G. de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones (CIRA)
© Comunidad de Madrid
Edita: Secretaría General Técnica
Edición: abril 2016



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la Comunidad de Madrid y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.
www.madrid.org/publicamadrid

GUIAS TÉCNICAS DE SERVICIOS SOCIALES, Nº 2

