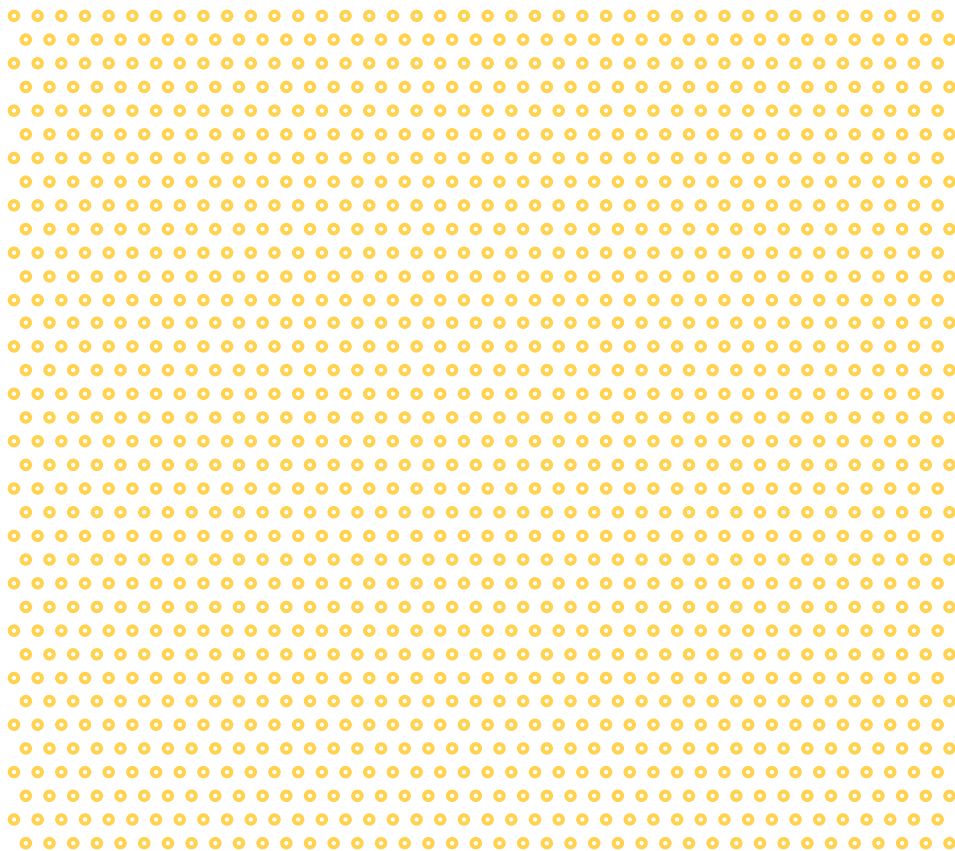


PAPERS D'ACCIÓ SOCIAL

9

LA PLANIFICACIÓ DE LA QUALITAT EN L'ICASS:
EINES PER A LA INTEGRACIÓ DE LA QUALITAT
EN ELS SERVEIS D'ATENCIÓ A LES PERSONES



PAPERS D'ACCIÓ SOCIAL

BIBLIOTECA DE CATALUNYA - DADES CIP

La planificació de la qualitat en l'ICASS : eines per a la integració de la qualitat en els serveis d'atenció a les persones. – (Papers d'Acció Social, 9)

Referències bibliogràfiques

I. Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania II.

Col·lecció: Papers d'acció social, 9

1. Institut Català d'Assistència i Serveis Socials

2. Serveis socials – Catalunya – Control de qualitat

364.42/.44(467.1)



Permesa la reproducció, sempre que se n'esmenti la procedència i no es faci amb finalitats comercials.

© Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
Plaça Pau Vila, 1, 08039 Barcelona

Continguts elaborats per la Subdirecció General de Programació i Avaluació de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials del Departament d'Acció Social i Ciutadania

Direcció de la col·lecció: Nicolau Rubio
Coordinació: Sandra Chillón
1a edició: novembre 2009

Publicació gratuïta impresa en paper reciclat,
disponible també a la pàgina web:
www.gencat.cat/benestar/actualitat/papers/index.htm

Dipòsit legal: B-39287-2009
Disseny: Txell Gràcia
Preimpresió i maquetació: l'Apòstrof, sccl
Impressió: El Foli Verd, sccl

PRESENTACIÓ

Històricament, l'àmbit industrial ha estat pioner en el desenvolupament d'accions vinculades amb la gestió de la qualitat i la millora contínua dels processos. En les darreres dècades, però, aquest interès per la qualitat s'ha fet extensiu a altres sectors.

Els serveis socials són un dels àmbits que s'han incorporat a aquest procés. En l'actualitat, la gestió de la qualitat hi ha irromput amb força i es pot afirmar amb rotunditat que s'ha integrat en el discurs de les persones responsables de les entitats del tercer sector i de les administracions públiques.

Per entendre l'interès que desperta la qualitat hem de fixar-nos en les transformacions que s'estan produint en el nostre entorn. Ens movem en un context de canvis vertiginosos en el món de l'empresa privada, del sector públic i de la societat en general.

Aquest panorama no és aliè als serveis socials: és necessari que la prestació dels serveis d'atenció a les persones es dugui a terme de manera eficaç i eficient, per treure el millor partit possible dels recursos públics, la qual cosa implica incorporar mecanismes d'avaluació de la tasca realitzada. En aquesta línia, són

moltes les veus que apunten que cal una actitud oberta, rigor professional i l'ús de tècniques solvents per a l'optimització dels recursos disponibles.

Ateses aquestes demandes, la implantació de sistemes de gestió de la qualitat en l'àmbit dels serveis socials pot ser de gran ajuda per satisfer-les, ja que incideixen sobre aquestes variables clau i són un clar suport per al procés d'adaptació a l'entorn.

L'ICASS, des de l'any 1998, desenvolupa accions en l'àmbit de la qualitat dels serveis socials. Aquestes accions s'emmarquen en els successius plans de qualitat que s'han elaborat, els quals permeten estructurar, prioritzar i abordar tant les necessitats detectades en els diversos col·lectius com les transformacions en l'estructura mateixa de l'ICASS.

Aquestes accions tenen la finalitat de proporcionar eines als professionals i les entitats prestadores de serveis per a la millora de l'atenció a les persones usuàries dels serveis socials.

MARC DE REFERÈNCIA

A l'hora de plantejar qualsevol acció en l'àmbit que ens ocupa és essencial disposar d'elements que n'estableixin les bases i que marquin les línies mestres que cal seguir. Aquesta funció l'exerceixen la missió, la visió, els valors i la política de qualitat, així com el model de qualitat triat com a referència.

MISSIÓ, VISIÓ, VALORS I PRINCIPIS DE LA POLÍTICA DE QUALITAT DE L'ICASS¹

Concretament, l'ICASS ha establert el marc de referència següent:

Missió

Definir i concretar les línies d'actuació social, en el marc de les polítiques de protecció social a Catalunya, que permetin promoure i complementar les capacitats de les persones, afavorint la igualtat d'oportunitats i avançant cap a un model de societat inclusiva, acollidora i solidària.

Visió

Gestionar serveis socials de qualitat per a les persones en el marc de la garantia pública de serveis.

Valors

- Eficàcia i efectivitat (fer-ho bé)
- Eficiència (utilització adequada dels recursos)
- Equitat
- Accessibilitat
- Ràpidesa
- Professionalitat
- Sensibilitat
- Anticipació (proactivitat)

PRINCIPIS DE LA POLÍTICA DE QUALITAT

Els principis bàsics que orienten la política de qualitat de l'ICASS són els següents:

- **Ètica i transparència en els comportaments.** La qualitat del servei és un element estratègic de l'organització, tal com queda recollit en el Pla estratègic, que uneix la vocació de servei de l'ICASS formulada en la missió i els valors i l'imperatiu ètic de tots els professionals que hi treballen.
- **Orientació de la intervenció vers resultats mesurats mitjançant indicadors, gestió per processos.** El Pla de millora de la qualitat s'orienta vers la promoció dels nivells òptims de qualitat en tot

1. Adaptat del III Pla de millora de la qualitat de l'ICASS (2005-2008).

tipus de serveis, tant de caràcter públic com d'iniciativa privada. L'ICASS està compromès en l'atenció de qualitat als serveis socials per a tota la població. L'anàlisi de problemes i la proposta de solucions i canvis, així com la consideració dels possibles dèficits com a oportunitats de millora són les eines de treball. Es promourà la màxima participació de tots els agents implicats en la producció de serveis i en la detecció de problemes i la proposta de solucions que permetin la millora contínua de l'atenció dispensada. Cal transformar les propostes de millora en objectius de gestió i les necessitats de mitjans en inversió i despeses.

- **Lideratge competent.** La qualitat es basa en la responsabilització i el desenvolupament professional: un compromís de tots els professionals que treballen a l'ICASS, al Departament i a tots els serveis socials. El Pla de millora de la qualitat té un enfocament educatiu i incentivador. La direcció és responsable de la qualitat i liderarà la implantació del Pla. Així mateix, els instruments d'avaluació, promoció i millora de la qualitat (grups de millora, sistemes de mesura) no substitueixen la responsabilitat dels professionals i responsables en les seves funcions. Tot plegat, promovent la capacitat d'aprenentatge, la millora contínua, la gestió del coneixement i el desenvolupament del capital humà.
- **Enfocament al client.** Prioritza la participació de les persones usuàries i els familiars per adequar els serveis a les seves expectatives, definir els estàndards i millorar l'atenció. Cal estar atents als canvis socials i a les noves demandes que sorgeixen, disposar d'un espai de debat que permeti la partici-

pació efectiva per analitzar-los, debatre les possibilitats i oportunitats d'encaix i proposar-ne millores. Promoure la participació sistematitzada permetrà abordar l'equitat territorial i impulsar l'ajust adequat de recursos i necessitats.

- **Eficiència en el tractament de la informació.** Els instruments d'avaluació, promoció i millora de la qualitat desenvolupats estan a disposició de tots els agents interessats. El caràcter públic del Pla de qualitat ha de permetre que tothom pugui disposar dels avenços. La gestió de la qualitat ha de ser a l'abast de totes les organitzacions que vulguin millorar l'atenció a les persones.

MODEL DE QUALITAT DE REFERÈNCIA PER ALS SERVEIS SOCIALS QUE DEPENEN DE L'ICASS

El pla actual inclou entre les seves línies estratègiques la definició del model de qualitat de referència per als serveis socials dependents de l'ICASS.

Quan ens trobem que l'objecte central d'interès són les persones, cal anar més enllà dels aspectes vinculats amb la gestió organitzacional: és necessari integrar en els plantejaments de les entitats i els professionals un model de referència específic per a l'atenció de les persones usuàries dels serveis socials dependents de l'ICASS.

Schallock i Verdugo (2002/2003),² fruit d'un treball de recerca curós, han elaborat el model de qualitat de vida (QdV), on la persona esdevé l'element vertebrador de les intervencions. Segons aquests

2. Schallock, R. i Verdugo, M. A. (2002/2003). *Quality of life for human service practitioners*. Washington, DC: American Association on Mental Retardation [traduït al castellà per M. A. Verdugo i C. Jenaro. *Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales*. Madrid: Alianza].

autors, l'ús del concepte de QdV té avui una importància primordial en els serveis socials, de salut i educatius, atès que permet subratllar la importància de les opinions i les experiències de la persona mateixa, així com justificar els programes i les activitats en funció dels avenços mesurables en assoliments personals dels usuaris i les usuàries dels serveis.

Des d'aquest model, les dimensions bàsiques de qualitat de vida s'entenen com un conjunt de factors que componen el benestar personal, i els seus indicadors centrals, com a percepcions, conductes o condicions específiques d'aquestes dimensions.

Les característiques del constructe de qualitat de vida es poden resumir en quatre principis conceptuals bàsics:

1. És multidimensional i està influïda per factors personals i ambientals i la seva interacció.
2. Té els mateixos components per a totes les persones.
3. Té components subjectius i objectius.
4. La qualitat de vida millora amb l'auto-determinació, els recursos, el propòsit de vida i un sentit de pertinença.

Si prenem com a guia el model de qualitat de vida, a l'hora d'intervenir en la persona usuària obtenim els valors afegits següents:

- Ens ajuda a clarificar els àmbits on les persones poden plantejar necessitats, actuant d'element sensibilitzador.
- Serveix de guia per fixar les estratègies de millora de la qualitat, en les intervencions i els suports, de les organitzacions prestadores de serveis.
- Ens brinda una estructura sistemàtica per aplicar polítiques i pràctiques orientades a la QdV; actua, doncs, com a element unificador.
- Es converteix en un criteri per avaluar l'eficàcia de les accions dutes a terme. Ocupa un paper prominent en la recollida d'evidències, especialment per identificar predictors significatius d'una vida de qualitat i per valorar el grau en què els recursos seleccionats milloren els efectes positius.

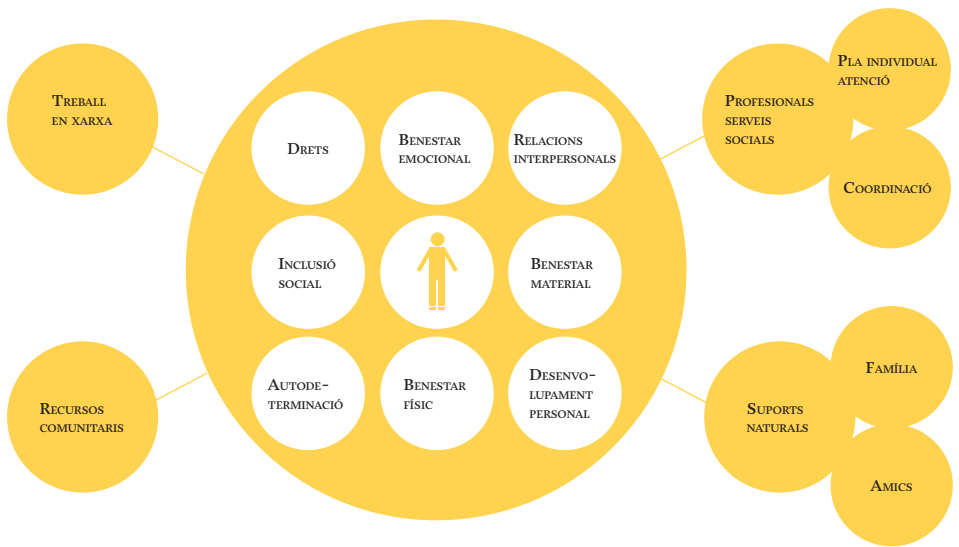


Figura 1. Model de qualitat de vida i les seves implicacions.

L'adopció d'aquest model ens aporta un valor afegit clau, ja que es configura un marc de referència molt sòlid, on la qualitat vetlla tant per les qüestions organitzatives com pel benestar de les persones. Prenent aquests dos elements com a referència, política i model de qualitat, s'han dissenyat diverses accions per a la millora de la qualitat, les quals queden recollides i estructurades mitjançant els successius plans de qualitat que l'ICASS ha elaborat.

LA PLANIFICACIÓ DE LA QUALITAT DE L'ICASS

Tal com hem esmentat, les diferents accions, dins de l'àmbit de la qualitat, són guiades i pautades pels successius plans de qualitat que s'elaboren des del 1998. D'una manera genèrica podem dir que els plans de qualitat de l'ICASS busquen la millora de l'atenció de les persones usuàries dels serveis socials per mitjà de:

- La introducció en les entitats de la dimensió de la qualitat en la cultura organitzacional.
- La dotació a les organitzacions d'eines per a la millora de la qualitat dels serveis que presten.
- La consolidació de la mesura dels processos i els resultats de l'atenció a les persones com una eina de millora.

Tots aquests elements reverteixen positivament en l'atenció a les persones.

Cadascun dels tres plans desenvolupats ha suposat passos endavant en el camí de la qualitat. Més detalladament, els plans ens han aportat les millores següents:

- **Primer Pla de qualitat (1999-2000).** Fa un èmfasi especial en la millora de l'atenció a les persones usuàries, la integració de la qualitat i la millora de l'atenció en el dia a dia de les organitza-

cions. Aquest pla de qualitat va suposar una actuació pionera, arreu de l'Estat, d'implantació de processos de qualitat en l'àmbit dels serveis socials. Des del punt de vista operatiu, va ajudar a introduir la qualitat com un aspecte clau en el desenvolupament dels serveis socials i a incorporar sistemes d'avaluació quantitativa.

- **Segon Pla de qualitat (2001-2003).** Focalitza els esforços per orientar els serveis d'atenció a les persones i les seves necessitats, garantir uns nivells òptims de qualitat, proporcionar eines per a la millora de la qualitat, vetllar pel desenvolupament professional i promoure la introducció i la consolidació de la qualitat en els serveis socials.

L'any 2004 es fa una pròrroga del segon pla i es dona continuïtat a les línies abans esmentades.

- **Tercer Pla de qualitat (2005-2008).**³ Aquest Pla s'organitza en vuit línies estratègiques orientades tant a la millora de la qualitat en els diferents dispositius dels serveis socials com a qüestions organitzatives internes de l'ICASS:

1. Model de qualitat de l'atenció en serveis socials.
2. Nova Llei de serveis socials.
3. IV Pla d'actuació social 2003-2006.
4. Creació d'una xarxa pública de serveis socials.
5. Avaluació i millora de la qualitat per línies d'atenció.
6. Processos de gestió interns.
7. Millora de l'atenció a la ciutadania.
8. Lideratge de l'ICASS en qualitat.

Com a resum, les accions dutes a terme es poden organitzar en tres blocs, tal com representa la figura següent:

3. El podeu consultar a http://www.gencat.cat/benestar/icass/pq13/docs/pla_q_2005_2008.pdf.

ACCIONS DIRIGIDES A LES ENTITATS PRESTADORES DE SERVEIS	TRANSVERSAL	ACCIONS DIRIGIDES A LA MILLORA DELS PROCESSOS INTERNS
<ul style="list-style-type: none"> - Indicadors de qualitat - Bones pràctiques - Avaluació <i>in situ</i> dels indicadors - Mesura dels nivells de satisfacció 	<ul style="list-style-type: none"> - Aportacions des de la perspectiva de la qualitat a la Llei de serveis socials - Qualitat de vida: model de referència als serveis socials que depenen de l'ICASS - Lideratge de l'ICASS en qualitat: difusió dels esforços fets 	<ul style="list-style-type: none"> - Acreditació de la xarxa pública de serveis socials - Millora dels processos interns de gestió - Sistema d'informació CMBD - Implantació ISO centres propis de gestió directa

Figura 2. Elements centrals del III Pla de millora de la qualitat de l'ICASS.

Els plans de qualitat són gestionats per la Subdirecció General de Programació i Avaluació de l'ICASS i són elaborats i executats amb el suport d'una entitat consultora.

ACCIONS DIRIGIDES A LES ENTITATS PRESTADORES DE SERVEIS SOCIALS

Tal com hem dit, des d'aquesta perspectiva es treballa per introduir i/o consolidar la cultura de qualitat i impulsar la millora contínua en les entitats. Un dels elements clau que cal destacar és el sistema de treball per al desenvolupament i la millora, que es basa en el consens, és a dir, els recursos es desenvolupen amb la participació dels professionals que treballen amb els diferents col·lectius i, quan és viable, amb la participació de les persones usuàries i els familiars.

Aquesta metodologia dóna força als plantejaments que es generen, ja que són les parts implicades les que fixen les fites que cal assolir. Així mateix, aquest sistema permet harmonitzar les pràctiques professionals i reduir la variabilitat de la pràctica professional en els processos principals.

L'impacte, des d'una perspectiva quantitativa, de les accions dutes a terme pels diversos col·lectius, és el següent:

Acció	Nre.
Disseny d'indicadors de qualitat	17
Processos d'avaluació <i>in situ</i> d'indicadors de qualitat	10
Documents de bones pràctiques	5
Processos de mesura de la satisfacció	4
Altres accions	7

Taula 1. Accions desenvolupades al llarg dels diversos plans de qualitat.

La distribució d'aquestes accions entre els diversos col·lectius queda de la manera següent:

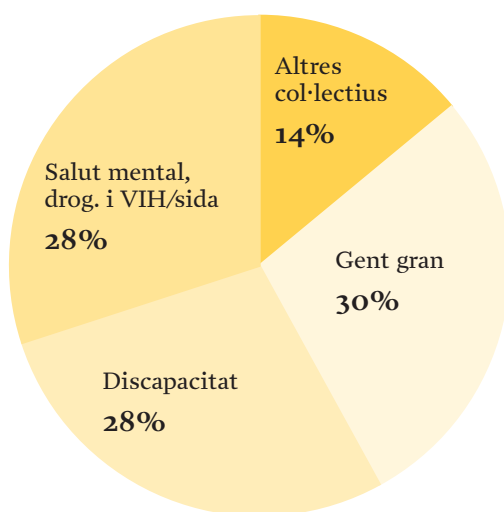


Figura 3. Distribució de les accions dels plans de qualitat organitzades per col·lectius.

En aquesta àrea del Pla, una de les prioritats ha estat donar eines a les entitats prestadores de serveis perquè puguin dur a terme processos de millora:

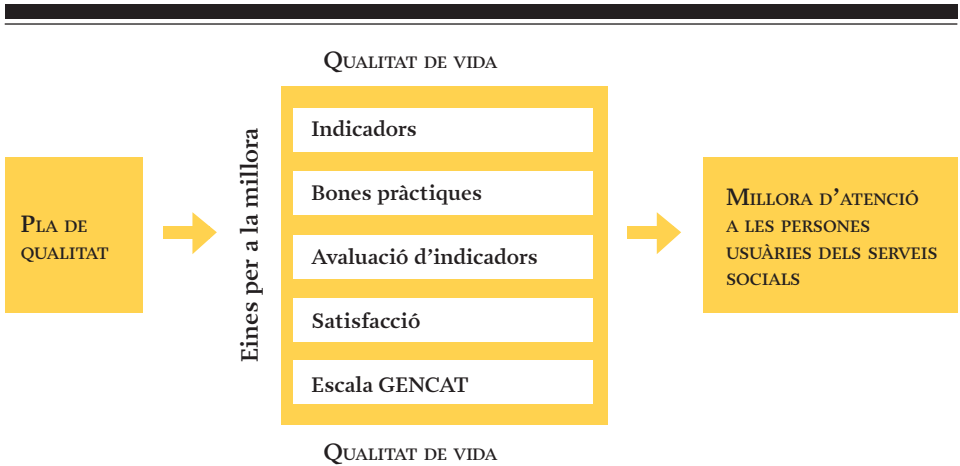


Figura 4. Eines per a la millora incloses en els plans de millora de la qualitat de l'ICASS.

ACCIONS DIRIGIDES A LA MILLORA DELS PROCESSOS INTERNS

Aquest àmbit fa referència a les accions que s'han dut a terme dins de l'estructura de l'ICASS. Concretament s'ha treballat en l'elaboració de projectes de millora, així com en la identificació i el disseny de processos de treball (mapa de processos); també s'està treballant per a la introducció d'iniciatives de qualitat dins l'Administració i, d'aquesta manera, facilitar els processos d'innovació. Específicament, podem parlar de les accions següents:

- **Xarxa pública:** actualment s'està treballant per al desplegament del model d'acreditació de les entitats interessades a formar part de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.
- **Processos de gestió interns:** aspecte relacionat amb els fluxos i els processos interns de treball.
- **Sistema d'informació CMBD:** es treballa per desenvolupar un sistema de recollida i gestió del conjunt mínim bàsic de dades per als diversos col·lectius. Concretament s'ha treballat per a les llars residència de salut mental i els centres d'atenció precoç.
- **La implantació de la norma ISO en els centres propis de l'ICASS:** en l'actualitat hi ha dos centres certificats (residències de gent gran de Terrassa i Mataró) i tres en procés de certificació (CAE i residència Can Ruti, CAE Oràlia i Residència Puig d'en Roca). Es preveu que al llarg del 2009 s'incorporin quatre centres propis més al procés d'implantació de la norma ISO.

ACCIONS DE CARÀCTER TRANSVERSAL

En aquest bloc hem inclòs aquelles accions que busquen generar impacte tant externament com internament i que, per tant, requereixen la implicació d'agents interns i externs en aquest procés. Concretament, estem parlant de:

- **Aportacions a la Llei de serveis socials:** s'hi inclouen els principis de qualitat en la nova Llei de serveis socials, concretament s'ha introduït el títol VIII, específic sobre la qualitat als serveis socials.
- **Model de referència:** qualitat de vida. El concepte central de la qualitat de vida és la planificació centrada en la persona. Aquest element esdevé l'eix vertebrador de tots els plantejaments i les propostes que es deriven d'aquest model. Entenem les dimensions bàsiques de la qualitat de vida com “un conjunt de factors que componen el benestar personal”, i els seus indicadors centrals, com a “percepcions, conductes o condicions específiques de les dimensions de qualitat de vida” que reflecteixen el benestar d'una persona. Per a la valoració de la qualitat de vida de les persones usuàries dels serveis socials, en col·laboració amb l'Instituto Universitario de Integración en la Comunidad (INICO) de la Universidad de Salamanca, s'ha desenvolupat una escala de caràcter transversal a tots els col·lectius (l'Escala GENCAT).⁴

- **Lideratge de l'ICASS en qualitat:** fa referència a les accions de difusió amb relació a la qualitat. Aquest és un dels factors clau del pla de qualitat actual. En la línia estratègica 8 s'estableix com a prioritat fer la màxima difusió, amb el màxim impacte, de totes les eines i els recursos que s'han generat, en l'àmbit de la qualitat, al llarg d'aquests anys.

La comunicació de les accions de qualitat continua essent un dels reptes. És necessari arribar als principals grups d'interès, interns i externs, per aconseguir-ne la implicació i la receptivitat davant les accions de millora que s'impulsen des de la Subdirecció General de Programació i Avaluació. Es busca generar un clima receptiu, que tingui un efecte sensibilitzador i estimulador vers la qualitat.

4. Verdugo, M. A., Arias, B., Gómez L. E. i Schalock, R. L. (2008). *Escala GENCAT. Formulari de l'Escala GENCAT de qualitat de vida. Manual d'aplicació de l'Escala GENCAT de qualitat de vida*. Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya.

Verdugo, M. A., Arias, B., Gómez L. E. i Schalock, R. L. (2008). *Escala GENCAT: Informe sobre la creació d'una escala multidimensional per avaluar la qualitat de vida de les persones usuàries dels serveis socials de Catalunya*. Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya.

ELS DEU ANYS DE QUALITAT EN XIFRES: HISTÒRIC D'ACCIONS SOBRE QUALITAT DESENVOLUPADES PER L'ICASS

A continuació fem una relació dels treballs realitzats diferenciats pels col·lectius als quals van dirigits.

Col·lectiu gent gran

ACCIÓ DUTA A TERME	ANY
Indicadors residències assistides de gent gran	1999
Indicadors centres de dia de gent gran	1999
Avaluació dels indicadors de residències assistides de gent gran pròpies de l'ICASS	1999
Mesura dels nivells de satisfacció de les pers. usuàries dels serveis residencials per a gent gran	2000
Mesura dels nivells de satisfacció dels familiars de les pers. usuàries dels serv. residencials per a gent gran	2001
Avaluació dels indicadors de residències assistides de gent gran col·laboradores ICASS	2001
Certificació residència de gent gran Mossèn Homs (Terrassa) d'acord amb la norma ISO 9001	2003
Recomanacions per a l'elaboració dels plans de millora de les residències assistides per a gent gran	2005
Manual per a equips de millora de la qualitat en serveis socials	2005
Indicadors residències assistides de gent gran (2a. edició)	2007-2008
Indicadors centres de dia de gent gran (2a. edició)	2007-2008
Renovació certificació de qualitat de la residència de gent gran Mossèn Homs (Terrassa) (ISO 9001:2000)	2007
Certificació de la residència de gent gran i centre de dia de Mataró d'acord amb la norma ISO 9001:2000	2007
Elaboració i validació de l'escala de qualitat de vida GENCAT	2008
Certificació de la residència de gent gran i atenció socio sanitària Puig d'en Roca de Girona (ISO 9001:2000)	2008

Col·lectius discapacitat

ACCIÓ DUTA A TERME	ANY
Indicadors centres de disminuïts psíquics	1999
Indicadors residències disminuïts físics	1999
Avaluació dels indic. centres per a disminuïts psíquics	1999
Mesura dels nivells de satisfacció de les persones usuàries amb disc. física dels serveis residencials	2000
Avaluació dels indicadors residències per a disminuïts físics	2001
Indicadors centres d'atenció precoç (CDIAP)	2001
Avaluació indicadors centres d'atenció precoç (CDIAP)	2002
Manual per a equips de millora de la qualitat en serveis socials	2005
Proposta continguts sist. d'informació dels centres d'atenció precoç (CDIAP)	2006-2007
Mesura dels nivells de satisfacció de les persones usuàries amb disc. física dels serveis residencials	2007
Indicadors centres de disminuïts psíquics (2a. edició)	2008
Indicadors centres de disminuïts físics (2a. edició)	2008
Bones pràctiques en serveis residencials per a persones amb discapacitat física	2008
Elaboració i validació de l'escala de qualitat de vida GENCAT	2008

Col·lectius salut mental, drogodependències i VIH/sida

ACCIÓ DUTA A TERME	ANY
Indicadors llars residència per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental	2005
Bones pràctiques en les llars residència per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental	2005
Manual per a equips de millora de qualitat en serveis socials	2005
Proposta continguts sistemes d'informació de les llars residència salut mental (LLRSM)	2006-2007
Avaluació indicadors llars residència per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental	2007
Avaluació indicadors dispositius residencials per a persones afectades pel VIH/sida	2007
Avaluació indicadors comunitats terapèutiques per a persones afectades per drogodependències	2007-2008
Elaboració i validació de l'escala de qualitat de vida GENCAT	2008
Indicadors clubs socials d'atenció a persones amb malaltia mental	2008
Indicadors serveis prelaborals d'atenció a persones amb malaltia mental	2008
Indicadors dispositius d'atenció social per a persones afectades pel VIH/sida	2008
Indicadors dispositius d'atenció social per a persones afectades per drogodependències	2008
Bones pràctiques en recursos residencials per a persones afectades pel VIH/sida amb dificultats per a la inclusió social. Llars residència i pisos amb suport	2008
Bones pràctiques en recursos residencials per a persones amb problemes de drogodependències. Comunitat terapèutica i pisos amb suport	2008

Altres col·lectius

ACCIÓ DUTA A TERME	ANY
Indicadors cases d'acollida per a dones maltractades	2000
Avaluació indicadors cases d'acollida per a dones maltractades	2000
Indicadors entitats tutelars	2002
Avaluació indicadors entitats tutelars	2002-2003
Bones pràctiques en la millora de la coordinació entre entitats tutelars i proveïdors de serveis	2005
Bones pràctiques en la millora de la protecció de dades a les entitats tutelars	2005
Indicadors entitats tutelars (2a. edició)	2006

APRENTATGES FETS

Al llarg d'aquests anys, per mitjà dels diversos plans de millora de la qualitat, hem pogut identificar tot un seguit d'elements que han actuat com a facilitadors a l'hora d'implantar accions en l'àmbit de la qualitat.

- D'una banda, un dels aspectes centrals que cal destacar és que el mesurament dels processos d'atenció i la seva estandardització (personalitzats mitjançant els plans individuals d'atenció) esdevé clau, així com l'intercanvi d'experiències entre professionals i l'elaboració de bones pràctiques dins de cada col·lectiu. Aquests elements han estat d'especial utilitat a l'hora d'integrar la qualitat en els serveis socials a Catalunya.
- D'altra banda, la consciència i la necessitat que la qualitat impregni tota l'organització. No cal percebre la qualitat com un element independent, desvinculat de l'activitat diària de les organitzacions, sinó que és inherent a tots els aspectes relacionats amb l'atenció a la persona. D'acord amb aquests plantejaments, la qualitat ha d'estar integrada en l'essència dels serveis socials. Aquest abordatge facilita que les persones s'impliquin més ràpidament en els processos de millora de la qualitat.
- Un altre aspecte important és que la qualitat, des de la perspectiva dels serveis, rau en els professionals que els presten i en les eines de què disposen per desenvolupar la seva tasca. Aquest

aspecte, en certa manera vinculat amb el punt anterior, ens fa palès que el valor afegit el proporcionen els professionals dels serveis.

- A més a més, en interacció amb el que s'ha dit fins ara, en totes les accions que desenvolupem cal que els professionals de l'àmbit dels serveis socials tinguin present que la persona usuària n'és l'eix vertebrador. Tots els processos s'han d'orientar en aquest sentit. Quan la persona usuària ha participat de manera activa i positiva en els processos d'atenció o en les accions que cal dur a terme, hi ha hagut una retroalimentació molt beneficiosa. En aquest sentit, el model de qualitat de vida parteix d'aquesta òptica i incentiva el rol actiu d'usuàries i usuàries i una visió centrada en els processos d'atenció a les persones.

LÍNIES DE TREBALL FUTURES

Avui dia ens trobem en les fases preliminars per a l'elaboració del quart Pla de millora de la qualitat de l'ICASS. S'està formulant en un moment especialment interessant, ja que ens trobem en una conjuntura clau:

- La Llei de serveis socials, al títol VIII, especifica que la qualitat és un dels principis rectors dels serveis socials i un dret de les persones usuàries, alhora que estableix la necessitat d'elaborar un pla de qualitat en interacció directa amb el Pla estratègic de serveis socials.
- S'està desenvolupant i desplegant el model d'acreditació de recursos i serveis que vulguin formar part de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, el qual va més enllà dels aspectes estructurals per abordar de manera central els elements funcionals i organitzatius implicats en l'atenció a les persones.
- S'està treballant en la nova cartera de serveis, que definirà la tipologia de serveis que es prestaran a mitjà i llarg termini.

Tots aquests elements fan que el moment actual sigui l'idoni perquè l'ICASS formuli un pla de qualitat nou, que serà vigent els propers anys i que retroalimentarà aquesta nova realitat i contribuirà a consolidar-la.

Per a més informació:
Departament d'Acció Social i Ciutadania
Subdirecció General de Programació i Avaluació (ICASS)
Tel. 93 483 19 26
sgpia.icass.benestar@gencat.cat
Pl. Pau Vila, 1
08039 Barcelona

Les persones interessades a publicar treballs en aquesta col·lecció han de trametre una sinopsi de la proposta a l'adreça electrònica papers.dasc@gencat.cat . Cal adjuntar-hi un telèfon de contacte.

