

# Estudio sobre la implementación de enfoques de calidad por parte de proveedores de servicios

## Resumen ejecutivo

En marzo de 2021, la Comisión Europea adoptó la Estrategia Europea para los Derechos de las Personas con Discapacidad 2021-2030. La nueva estrategia comprende acciones ambiciosas e iniciativas emblemáticas que subrayan la importancia de que las personas con discapacidad tengan una buena calidad de vida y puedan vivir de forma independiente en igualdad de condiciones con los demás. Entre estas iniciativas, la Estrategia estableció la intención de desarrollar un Marco Europeo para Servicios Sociales de Excelencia para Personas con Discapacidad para 2024. El objetivo de este estudio fue proporcionar una visión general de cómo los proveedores de servicios monitorean y garantizan la calidad en su día a día, operaciones actuales e identificar los enfoques más útiles y válidos para medir la calidad.

### ¿Qué enfoques utilizaban las organizaciones proveedoras de servicios para monitorear la calidad?

- Se identificaron dos enfoques generales principales para el seguimiento de la calidad: auditoría interna o garantía de calidad (QA) y evaluación y validación externas. En muchas organizaciones consultadas se utilizaron ambos.
- Los métodos utilizados, a menudo combinados, incluyeron encuestas y entrevistas, autoevaluación/evaluación, visitas a los servicios por parte de altos directivos, auditores y/o evaluadores externos.
- El enfoque más común utilizado en todos los países fue la autoevaluación frente a un conjunto de estándares acordados realizada por gerentes de servicios, que a veces involucraba a equipos de personal y personas que recibían servicios.
- En general, el seguimiento y la revisión de la calidad no formaban parte de la práctica diaria, sino que se realizaban anualmente. Sin embargo, en algunos países (por ejemplo, Irlanda y el Reino Unido), los gerentes debían visitar y verificar al menos mensualmente el cumplimiento de las normas.
- Resultados como la calidad de vida de las personas apoyadas rara vez se evaluaron más que en términos de salud, seguridad, quejas y satisfacción con los servicios.
- En general, los enfoques y metodologías utilizados por los proveedores de servicios tenían limitaciones en su utilidad para un seguimiento detallado de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD de las Naciones Unidas)<sup>1</sup>, centrándose a menudo sólo en ciertos derechos humanos, como el de no sufrir daños.

---

<sup>1</sup> Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 13 de diciembre de 2006, <https://www.ohchr.org/en/hrbodies/crpd/pages/conventionrightspersonswithdisabilities.aspx>

- En general, la atención del seguimiento y la mejora de los servicios estuvo relacionada con garantizar que los servicios no fueran "malos" más que con lo que iba bien o qué tan "buenos" eran los servicios.
- Las respuestas a cuestiones de calidad o falta de cumplimiento solían adoptar la forma de un plan de acción para rectificar esas cuestiones. Rara vez se reconocieron formalmente las buenas prácticas y los resultados positivos.

### **Qué enfoques y métodos fueron considerados por los proveedores y las partes interesadas como útiles y factibles en el futuro .**

- El uso de un marco de calidad de vida para revisar los resultados utilizando cualquier método (p. ej., como parte de registros diarios, encuestas u observaciones) se consideró útil y una medida potencialmente confiable de los resultados y la calidad. Sin embargo, la viabilidad recibió una calificación inferior debido a la aparente complejidad y una falta general de conocimiento del Marco de Calidad de Vida.
- Los indicadores y métodos que implicaban observaciones en la práctica, en particular observaciones estructuradas, se consideraron menos factibles, aunque se reconocieron como útiles.
- Se prefirieron los métodos cualitativos de recopilación de información, aunque se reconoció que las encuestas eran más fáciles de utilizar para recopilar las opiniones y experiencias de las personas apoyadas, las familias y el personal.
- La revisión de planes individuales centrados en la persona o individuales y la revisión de la capacitación del personal y el apoyo que reciben se calificaron como muy útiles y factibles.
- Para utilizar el registro diario como fuente de datos sobre la calidad, es necesario cambiar el enfoque de éste y la forma utilizada para registrar la información, de modo que las personas apoyadas estén involucradas y el registro no le quite tiempo al apoyo directo.
- Estructuras como reuniones de equipo, supervisión y reuniones de planificación centradas en la persona se consideraron lugares útiles para revisar y centrarse en la mejora de la calidad, aunque eran difíciles de organizar en algunos entornos.
  - Se señaló que el interés de los altos directivos por la evaluación y la presencia en los servicios era importante para garantizar la calidad; las visitas de altos directivos y/o un equipo de control de calidad para observar la práctica se calificaron como menos útiles y menos factibles.
  - Se señaló que los procesos de auditoría interna debían contar con los recursos adecuados y formar parte de la cultura organizacional.
  - La evaluación externa se consideró útil, especialmente si involucraba a expertos por experiencia. Sin embargo, esto no estuvo exento de desafíos y es necesario prestar atención para garantizar que la calidad no se reduzca a simples "formularios".

### **Conclusiones y Recomendaciones**

- El enfoque para monitorear la calidad debe incluir múltiples elementos y múltiples métodos para garantizar que se capturen la experiencia y las opiniones de las personas apoyadas y se obtenga una visión holística de la calidad del servicio.

- Las prácticas y procesos cotidianos, como el registro diario, las reuniones de equipo, la supervisión y las visitas de los gerentes, se pueden optimizar con procesos de auditoría. Esto permite que los servicios recopilen datos y revisen la calidad del servicio de forma continua y fomenta la mejora continua.
- El enfoque de cualquier enfoque de monitoreo de la calidad debe centrarse principalmente en los resultados de la calidad de vida tanto a nivel de proveedor de servicios como de inspección de calidad. Esto necesitará el apoyo e incentivo de la Comisión Europea, pero permitiría dilucidar qué tan bien se está implementando la CDPD de la ONU.<sup>2</sup>
- Se recomiendan observaciones para obtener una imagen válida de la calidad del servicio. Esto requiere que los administradores estén presentes en los servicios y es particularmente importante cuando quienes reciben los servicios no pueden responder a encuestas o entrevistas.
- El monitoreo de la calidad también debe incluir la disponibilidad y calidad de la capacitación, supervisión y apoyo del personal.
- El tiempo y las estructuras para la reflexión y la mejora de la calidad son esenciales. Cualquier información recopilada debe revisarse y utilizarse para mejorar los servicios.

---

<sup>2</sup> Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad

**EASPD is the European Association of Service providers for Persons with Disabilities. We are a European not-for-profit organisation representing over 20,000 social services and disability organisations across Europe. The main objective of EASPD is to promote equal opportunities for people with disabilities through effective and high-quality service systems.**