

Estudo sobre a implementação de Abordagens de Qualidade para provedores de serviços

Sumário

Em março de 2021, a Comissão Europeia adoptou a Estratégia Europeia para os Direitos das Pessoas com Deficiência 2021-2030. A nova estratégia inclui ações ambiciosas e iniciativas emblemáticas que sublinham a importância das pessoas com deficiência obterem uma boa qualidade de vida e serem capazes de viver de forma independente e em condições de igualdade com outros indivíduos da sociedade. Entre estas iniciativas, a Estratégia estabeleceu a intenção de desenvolver até 2024 um Quadro Europeu para Serviços Sociais de Excelência para Pessoas com Deficiência . O objectivo deste estudo foi fornecer uma visão geral de como os prestadores de serviços estão monitorizando e garantindo a qualidade no seu trabalho dia-a-dia e identificar as abordagens mais úteis e válidas para medir a qualidade de seus serviços.

Que abordagens as organizações prestadoras de serviços estavam usando para monitorar a sua qualidade?

- Foram identificadas duas abordagens principais e abrangentes para o monitoramento da qualidade: Auditoria Interna ou Garantia de Qualidade (GQ); e Avaliação e Validação Externas. Em muitas organizações consultadas ambos foram utilizados.
- Os métodos utilizados, muitas vezes em combinação, incluíram enquetes e entrevistas, autoavaliação/avaliação, visitas aos serviços por gestores seniores, auditores e/ou avaliadores externos.
- A abordagem mais comum utilizada em todos os países foi a autoavaliação com base em um conjunto de padrões acordados, conduzida por gestores de serviços, por vezes envolvendo equipas de pessoal e pessoas que receberam tais serviços.
- Em geral, a monitorização e revisão da qualidade não faziam parte da prática quotidiana, mas eram realizadas anualmente. Contudo, em alguns países (por exemplo, Irlanda e Reino Unido), os gestores eram obrigados a visitar e verificar pelo menos mensalmente a conformidade com as normas .
- Resultados como a qualidade de vida das pessoas apoiadas raramente foram avaliados a não ser em termos de saúde, segurança, reclamações e satisfação com os serviços.
- Em geral, as abordagens e metodologias utilizadas pelos prestadores de serviços tinham limitações na sua utilidade para uma monitorização detalhada da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPD da ONU) ¹, muitas vezes centrando-se apenas em determinados direitos humanos, como a proteção contra danos.
- No geral, o foco da monitorização e melhoria dos serviços estava relacionada com a garantia de que os serviços não eram “ruins” e não com o que está a correr bem, ou com o quão “bons” são os serviços.

¹ Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, 13 de dezembro de 2006, <https://www.ohchr.org/en/hrbodies/crpd/pages/conventionrightspersonswithdisabilities.aspx>

- As respostas a questões de qualidade ou falta de conformidade geralmente assumiam a forma de um plano de ação para corrigir essas questões. Raramente as boas práticas e os resultados positivos foram formalmente reconhecidos.

Que abordagens e métodos foram considerados pelos fornecedores e partes interessadas como úteis e viáveis no futuro.

- A utilização de um quadro de referência de qualidade de vida para rever os resultados utilizando qualquer método (por exemplo, como parte de registos diários, enquetes ou observações) foi considerada útil e uma medida potencialmente fiável dos resultados e da qualidade. No entanto, a viabilidade foi classificada como inferior devido à aparente complexidade e a uma falta generalizada de conhecimento do Quadro de Qualidade de Vida (Quality-of-Life Framework).
- Os indicadores e métodos que envolviam observações na prática, em particular observações estruturadas, foram considerados menos viáveis, embora reconhecidos como úteis.
- Foram preferidos métodos qualitativos de recolha de informação, embora os inquéritos tenham sido reconhecidos como mais fáceis de utilizar para recolher as opiniões e experiências das pessoas apoiadas, das famílias e do pessoal.
- A revisão dos planos individuais centrados na pessoa e a revisão da formação do pessoal (treinamentos) e do apoio que recebem foram classificadas como muito úteis e viáveis.
- Para utilizar o registo diário como fonte de dados sobre a qualidade, o foco destes e a forma utilizada para registar a informação precisam de ser alterados para que os indivíduos apoiados sejam envolvidos e o registo não perca tempo do apoio directo.
- Estruturas como reuniões de equipa, supervisão e reuniões de planeamento centradas nas pessoas foram vistas como espaços úteis para rever e concentrar-se na melhoria da qualidade, embora fossem difíceis de organizar em alguns contextos.
 - O interesse dos gestores seniores na avaliação e presença nos serviços foi considerado importante para garantir a qualidade; visitas de gestores seniores e/ou de uma equipa de garantia de qualidade para observar a prática foram classificadas como menos úteis e menos viáveis.
 - No processos de auditoria interna, foi observada a necessidade de recursos adequados e que fazem parte da cultura organizacional.
 - A avaliação externa foi considerada útil, especialmente se envolvesse Especialistas por Experiência. No entanto, estes não foram isentos de desafios e é necessário prestar atenção para garantir que a qualidade não seja reduzida a simples “formulários de marcação”.

Conclusões e Recomendações

- A abordagem à monitorização da qualidade deve ser uma abordagem multi-elementos e multi-métodos para garantir que a experiência e as opiniões das pessoas apoiadas sejam captadas e que seja obtida uma visão holística da qualidade do serviço.

- Práticas e processos diários, como gravação diária, reuniões de equipe, supervisão e visitas de gestores, podem ser simplificados com processos de auditoria. Isto permite que os serviços reúnam dados e analisem a qualidade do serviço de forma contínua, incentivando a melhoria contínua.
- O foco de qualquer abordagem de monitorização da qualidade deve estar principalmente nos resultados de qualidade de vida, tanto a nível dos prestadores de serviços como dos inspetores de qualidade. Isto terá de ser apoiado e incentivado pela Comissão Europeia, mas permitiria elucidar até que ponto a CDPD da ONU ²está a ser implementada.
- Observações são recomendadas para uma imagem válida da qualidade do serviço. Isto exige que os gestores estejam presentes nos serviços e é particularmente importante quando aqueles que recebem os serviços não conseguem responder a inquéritos ou entrevistas.
- A monitorização da qualidade também deve incluir a disponibilidade e a qualidade da formação, supervisão e apoio do pessoal.
- Tempo e estruturas para reflexão e melhoria da qualidade são essenciais. Qualquer informação recolhida deve ser revista e utilizada para melhorar os serviços.

² Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência

European Association of Service providers
for Persons with Disabilities

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.