

Àngel Gil (ICASS)

## **ELS INDICADORS DE QUALITAT**

L'any 1997 l'Institut Català d'assistència i Serveis Socials del Departament de Benestar social de la Generalitat de Catalunya va començar a desenvolupar un conjunt d'actuacions en matèria de millora de qualitat dels serveis assistencials.

El Pla de Millora de la Qualitat de l'ICASS s'emmarca i és conseqüència del Pla Estratègic de l'organització. En aquest sentit, les polítiques de qualitat de l'ICASS estan definides a partir de la missió de l'Institut i dels valors assumits pel conjunt de persones que componen la seva organització.

L'objectiu general del Pla de Millora de la Qualitat és la millora contínua dels serveis que l'ICASS ofereix al ciutadà, tant pel que fa a l'accés com en la provisió de serveis, en la línia d'aconseguir uns serveis més personalitzats, efectius, eficients i adequats a les actuals i futures necessitats i exigències.

### **Un enfocament positiu.**

El model de qualitat de l'ICASS està basat en un enfocament positiu: rigor de l'avaluació, la participació dels diferents agents relacionats amb la compra i provisió de serveis, la formació dels professionals, el coneixement de l'opinió dels usuaris i en la progressiva implantació de la cultura i les eines de la qualitat.

De la definició de les polítiques de qualitat s'ha d'avançar cap a l'elaboració d'un Pla de Millora de la Qualitat que, amb una vigència de 2-3 anys, concreti objectius anuals operatius mitjançant programes de qualitat.

Els principis bàsics sobre els quals s'orienta la política de qualitat de l'ICASS són:

- La qualitat del servei és un element estratègic de l'organització.
- El Pla de Millora de la Qualitat és únic per a tot el conjunt de l'organització i està centrat en les persones, tant els usuaris (concepte de servei) com en els professionals (desenvolupament).
- La qualitat és un compromís del conjunt de professionals de l'organització.
- La Direcció és la màxima responsable de la qualitat dels serveis.
- El Pla de Millora de la Qualitat s'orienta envers la detecció de problemes, convertint-los en propostes de millora. En aquest sentit té un caire preventiu.
- Dimensions de la qualitat: efectivitat, eficiència, autonomia, justícia (equitat).

El Pla de Millora de Qualitat de l'ICASS ha de contemplar tres línies o nivells d'actuació:

#### 1. Nivell general:

- Directrius i objectius generals
- Àrees de millora global
- Política d'enquestes d'opinió dels usuaris dels serveis

## 2. Serveis centrals:

- Respecte als serveis no assistencials
- Basats en les DPO i els grups de millora

## 3. Serveis assistencials:

- Avaluació externa de la qualitat mitjançant indicadors
- Formació promoció plans de qualitat interna
- Enquestes de satisfacció

Respecte a l'avaluació externa de la qualitat dels serveis assistencials, és una actuació que va començar a finals de l'any 1997 i s'emmarca dins de la funció de garantia social que l'Administració té vers els ciutadans.

En l'actualitat s'han elaborat sistemes indicadors en els àmbits de les residències assistides de gent gran i residències de disminuïts psíquics.

La metodologia ha estat elaborar un perfil d'excel·lència -molt realista- per part de grups de treball en què participaven professionals de l'Administració i del sector de proveïdors de serveis públics. És a dir, una màxima representació i un màxim consens. Es va consensuar el nivell de qualitat òptima sobre el nivell de qualitat mínim que suposa l'actual normativa per a l'autorització i registre.

Els indicadors de qualitat externs s'agrupen sobre 4 dimensions:

- Atenció a la persona
- Relació i drets del resident
- Confort, entorn i serveis hotelers
- Organització

I 37 indicadors, entre els quals cal destacar l'elaboració de protocols d'atenció i d'escales de mesura validades, l'existència d'un pla personalitzat d'atenció, el treball interdisciplinari, la mesura sistemàtica de la satisfacció de residents i famílies, el procés d'acollida en ingressos, la imatge de residents i professionals o el funcionament de l'equip.