

**" La qualitat en els centres per a persones amb disminució psíquica i necessitats de suport generalitzat".**

**Professionals dels Centres que han participat en el grup de treball:** M<sup>a</sup> Teresa Abella, Dolors Calvo, Magda Casademunt, Marta Cid, Pilar Fontan, Margarita Gonzalez, Angels Ortega, Marisa Ràmia, Salvador Rodriguez, Imma Santacana, David Serra, Maribel Tapias, Quima Vilanova.

**Coordinador del grup de treball: Xavier Vidal.**

Aquesta ponència recull el treball desenvolupat al llarg de sis mesos – març/setembre 1999- per una comissió formada per professionals, representants dels Centres de la Coordinadora.

Tot i que l'objectiu inicial del grup era "obrir un debat al voltant dels Indicadors de Qualitat i l'Avaluació Externa", finalment, a partir del treball desenvolupat al llarg de les sessions, en el moment d'elaborar el document final, hem cregut oportú que tingués un caire més genèric. Pensem, per una banda, que aquest debat en el nostre sector es troba en els seus inicis; per altre, en aquests moments, considerem prioritari situar els Indicadors dins el context de la "qualitat" en els nostres serveis. Amb aquesta pretensió, en primer lloc, hem revisat la breu història d'aquest concepte en el nostre sector, analitzant el que han representat els Indicadors i l'avaluació portada a terme en els centres de titularitat pública; en segon lloc, hem analitzat la realitat del moment; per últim, hem reflexionat al voltant de les perspectives de futur.

### **ELS INICIS DE LA QUALITAT EN ELS CENTRES.**

Des de l'any 1992 en el que diferents professionals participaren en un grup de treball creat per l'Institut Català d'Assistència i Serveis Centrals (ICASS), per elaborar uns primers indicadors de qualitat, els centres a nivell particular, i la Coordinadora a nivell general, s'han interessat de manera progressiva pel que representa la qualitat, com a concepte i com a metodologia de millora. A tall d'exemple destacar els següents fets:

- Taula rodona sobre qualitat a les II Jornades de la Coordinadora – Igualada/1994.
- Seminaris de formació en "Metodologia de Millora de la Qualitat" a càrrec de la Fundació Avenis Donabedian- Juny/1996 i Març/1997.
- Creació de la Comissió de " Qualitat de Vida" de la Coordinadora- 1997.

És en aquest context, que els centres formulen la seva missió, s'esforcen per mesurar les activitats que es porten a terme amb els seus usuaris, introdueixen l'avaluació en un sentit ampli, i comencen a plantejar determinades qüestions relacionades amb la qualitat de vida d'aquest col·lectiu de persones.

Cal assenyalar, per altre banda, que aquest marc d'inquietud per la qualitat en general i per la millora del servei en particular, coincideix en el nostre país amb la divulgació del nou concepte de retard mental promogut per la "Associació Americana sobre Retard Mental - (AAMR, 1992)". La importància capital que

s'atribueix a l'entorn, l'anomenada "revolució dels suports", ... , plantegen, sens dubte, un nou marc per l'atenció de les persones amb necessitats de suport generalitzat.

## **ELS INDICADORS DE QUALITAT/1998 I L'AVALUACIÓ EXTERNA**

En aquesta situació d'efervescència al voltant de la qualitat, l'ICASS demana la participació dels professionals dels centres de titularitat pública en l'elaboració d'uns primers Indicadors de Qualitat que possibilitin l'avaluació externa dels centres. Un grup d'experts format per tècnics i per representants de les diferents organitzacions del sector, i d'ICASS, amb el suport metodològic i tècnic de la Fundació Avedis Donabedian, elabora els indicadors entre el novembre/1997 i el febrer/1998. Posteriorment s'informa als centres, i l'últim trimestre de l'any té lloc l'avaluació externa.

Al voltant dels indicadors i del procés d'avaluació, cal assenyalar els següents aspectes:

- La dedicació intensiva que ha representat per els professionals tot el procés. Si bé es considera que aquesta situació d'estrès sembla ésser inherent a qualsevol avaluació externa; o bé, pel que diuen, que aquest és el sistema de treball més ràpid per conèixer l'estat d'un sector per tal d'introduir millores, nosaltres pensem que els plaços i el calendari de treball han sigut massa ajustats. No s'hauria pogut fer d'una altre manera?. Pensem que la primera vegada que es formulen uns indicadors per avaluar, s'hauria d'haver dedicat més temps a la informació, reflexió i discussió.
- Es destaquen els següents aspectes positius:
  - Han ajudat a organitzar millor determinats aspectes de l'atenció, especialment els que fan referència als protocols d'atenció i als programes individualitzats.
  - En alguns casos han suposat una opció de millora, doncs, han fet aflorar determinades mancances, bàsicament relacionades amb l'estructura de l'entorn (exemple: habitacions individuals).
  - En relació als resultats de l'avaluació, els participants en el grup de treball manifesten la satisfacció dels Centres, especialment si es té en compte que ha sigut la primera vegada que s'han plantejat un conjunt d'Indicadors per avaluar. Ara bé, també cal dir que, en aquests moments es difícil i complex fer una valoració gaire acurada, tan per la seva proximitat, com per la manca d'una perspectiva global. Es tractava, bàsicament, d'iniciar un procés ... Sens dubte, són necessaris molts passos graduals, moltes experiències internes dels Centres que possibilitin aquesta transició cap a la implantació d'una cultura de qualitat.
- La importància de que una avaluació externa d'aquestes característiques s'acompanyi d'altres mesures com les següents:
- Que impulsi les avaluacions internes per mitjà de plans de formació consensuats amb els centres.

- Compromís de les parts en resoldre les mancances detectades.

-

## **LA SITUACIÓ DEL PRESENT**

En aquests moments la qualitat i la seva avaluació en el conjunt dels centres es planteja, prioritàriament, en tres línies de treball:

- En primer lloc, continuant amb la breu història de la qualitat en els nostres serveis, i incorporant els continguts específics d'alguns indicadors, avui ens enfrontem amb els reptes permanents dels programes de qualitat en l'àmbit de la intervenció social en general, i del nostre sector en particular:
- Com trobar instruments, mètodes senzills, que permetin mesurar el procés i els resultats de l'atenció?. L'experiència de l'avaluació externa, fan del tot imprescindible i urgent el que sempre havíem sospitat: la necessitat de desenvolupar els nostres sistemes d'informació.
- Com aconseguir per els usuaris una atenció personalitzada, d'acord amb les seves necessitats i aspiracions?. Cal millorar l'organització i el seguiment del dia a dia en les situacions de servei, però, també, les nostres habilitats i els instruments de mesura.
- En segon lloc, considerant els indicadors com un referent comú, s'han començat a desenvolupar els que han esdevingut una oportunitat de millora. En aquest context, també cal assenyalar que davant les dificultats per el compliment de determinats indicadors, o bé, reconeixent la seva complexitat, es comença a plantejar la possibilitat d'un treball conjunt entre diferents Centres.
- En tercer i últim lloc, enllaçant la breu història de la qualitat en els nostres centres, amb el desenvolupament del nou concepte de retard mental (AAMR/1999), i el constructe de qualitat que es deriva, es planteja com a prioritari l'inici d'un procés de reflexió. En aquest procés pensem que cal arribar a explicitar els principis i valors subjacents, així com la concreció de les dimensions del model global de qualitat de vida que han de servir de guia a l'atenció d'aquest col·lectiu de persones.

Avui les entitats gestores i els responsables dels centres són conscients que l'èmfasi progressiu en els conceptes "Qualitat d'Atenció" o "Qualitat de Vida" de les persones amb disminució psíquica formen part de l'anomenada revolució socio-cultural per la qualitat. Es tracta, fonamentalment, d'un canvi d'enfocament en el que es passa de considerar els usuaris dels nostres serveis com a beneficiaris objectes d'atenció, a ciutadans, subjectes de dret, clients de servei.

## **LES PERSPECTIVES DE FUTUR: ALGUNES IMPLICACIONS I LÍNIES DE**

## **TREBALL.**

Els models de qualitat que es deriven del pensament més actual en l'àmbit de la disminució psíquica, han de suposar canvis rellevants en el marc de l'atenció o a les persones amb necessitat de suport generalitzat. Per la finalitat del present informe, només exposarem algunes implicacions i línies de treball.

- Totes les mancances, handicaps, i limitacions evidents que manifesten aquestes persones, no han de representar que la seva qualitat de vida tingui que ésser inferior a la de les altres persones amb disminució o sense. Només ha de representar, en primer lloc que la nostra avaluació, ha de tenir en compte aquests elements diferenciadors. En segon lloc, ha d'ésser un repte que ens ha d'empènyer a continuar millorant les nostres habilitats per percebre'n les necessitats, i crear instruments per avaluar millor el benestar o la felicitat global i les condicions de vida.
- La qualitat de l'entorn s'ha de considerar en sí mateixa un objectiu per la qualitat de vida, a més dels seus efectes sobre altres factors. En la línia de la "teoria de les expectatives" de Talman i Lewin, si pensem que el desenvolupament personal és un anar cobrint necessitats, no podem oblidar que el comportament de les persones amb necessitats de suport generalitzat, també està molt condicionat per les expectatives de futur, i per les característiques dels entorns que se li ofereixin.
- La qualitat també ha de prendre un sentit bàsic d'avaluació. Pensem que l'esforç realitzat en l'elaboració d'uns primers indicadors i estàndards de qualitat que possibiliten l'avaluació externa dels serveis residencials és un pas important. Ara bé, caldrà anar més enllà. La qualitat dels serveis i dels programes haurà de mesurar-se, en darrer terme, en funció dels efectes significatius que es produeixi en el manteniment i/o millora de la qualitat de vida d'aquest col·lectiu de persones. En aquesta línia, l'avaluació no és únicament una eina o un instrument tècnic, sinó un procés de reflexió o valoració del que fem i aconseguim.
- Per últim, assenyalar que les qüestions que es plantegen al voltant dels termes "qualitat d'atenció" o "qualitat de vida" i dels seus models o estàndards, enllacen amb els valors fonamentals de la societat, i són el resultat d'un procés dialèctic continuat en el què cal tenir en compte el treball d'estudi i reflexió, així com el consens entre administració, entitats gestores, professionals i familiars. Ara bé, pensem que la força motriu d'aquest procés ha d'ésser l'experiència del dia a dia de les situacions de servei, que s'han d'anar modificant a partir de les perspectives que es desenvolupen sobre el que constitueix la qualitat. Estem, sens dubte, a l'inici d'una nova etapa.