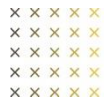


# La importància de l'avaluació en el Tercer Sector Social



Institut Universitari Avedis Donabedian-UAB  
Juny 2017



## Institut Universitari de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)



**INSTITUTO UNIVERSITARIO AVEDIS DONABEDIAN-UAB**

**PRODUCCION Y DISEMINACIÓN DEL CONOCIMIENTO**

**DESARROLLO DE CAMBIOS PARA LA CALIDAD (INVESTIGACIÓN APLICADA)**

- Investigación
- Innovación
- Educación

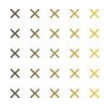


- Seguridad de pacientes (10 proyectos 80 hospitales)
- Efectividad
- Atención centrada en la persona
- Atención social y Dependencia ( más 600 centros)
- Programas de Mejora de Calidad Integrados



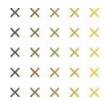
### Visió

Actuar com a punt de trobada entre els ciutadans, els professionals, les institucions, l'administració i la universitat per fer-los interaccionar i treballar junts i ser un pont de cooperació per millorar la qualitat de l'atenció dels serveis de salut i socials



# UNA APOSTA PER L'AVALUACIÓ

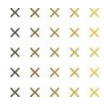




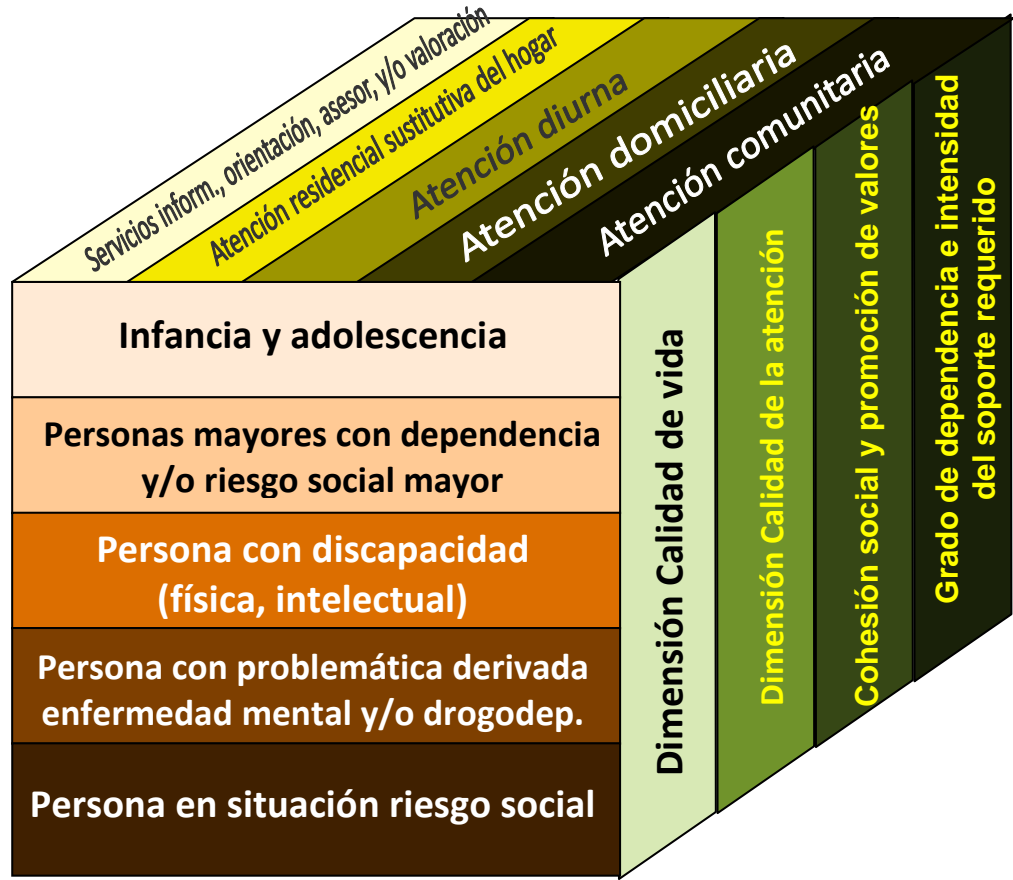
# Justificació

- Les entitats del Tercer Sector estan immerses en un procés de canvi, tan per la situació de crisi que ha travessat el país, com per la maduració del seu rol en la societat. A Catalunya hi ha gairebé 1,7 milions de persones que són destinatàries dels serveis del Tercer Sector.
- Això obliga a millorar el coneixement de la realitat del sector, del seu funcionament i a establir instruments que permetin facilitar als professionals i equips directius la millora de la seva pràctica.
- Cal disposar d'avaluacions fiables del sector i de les entitats que permetin interaccionar amb l'administració.





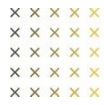
**Tipus de dispositiu**



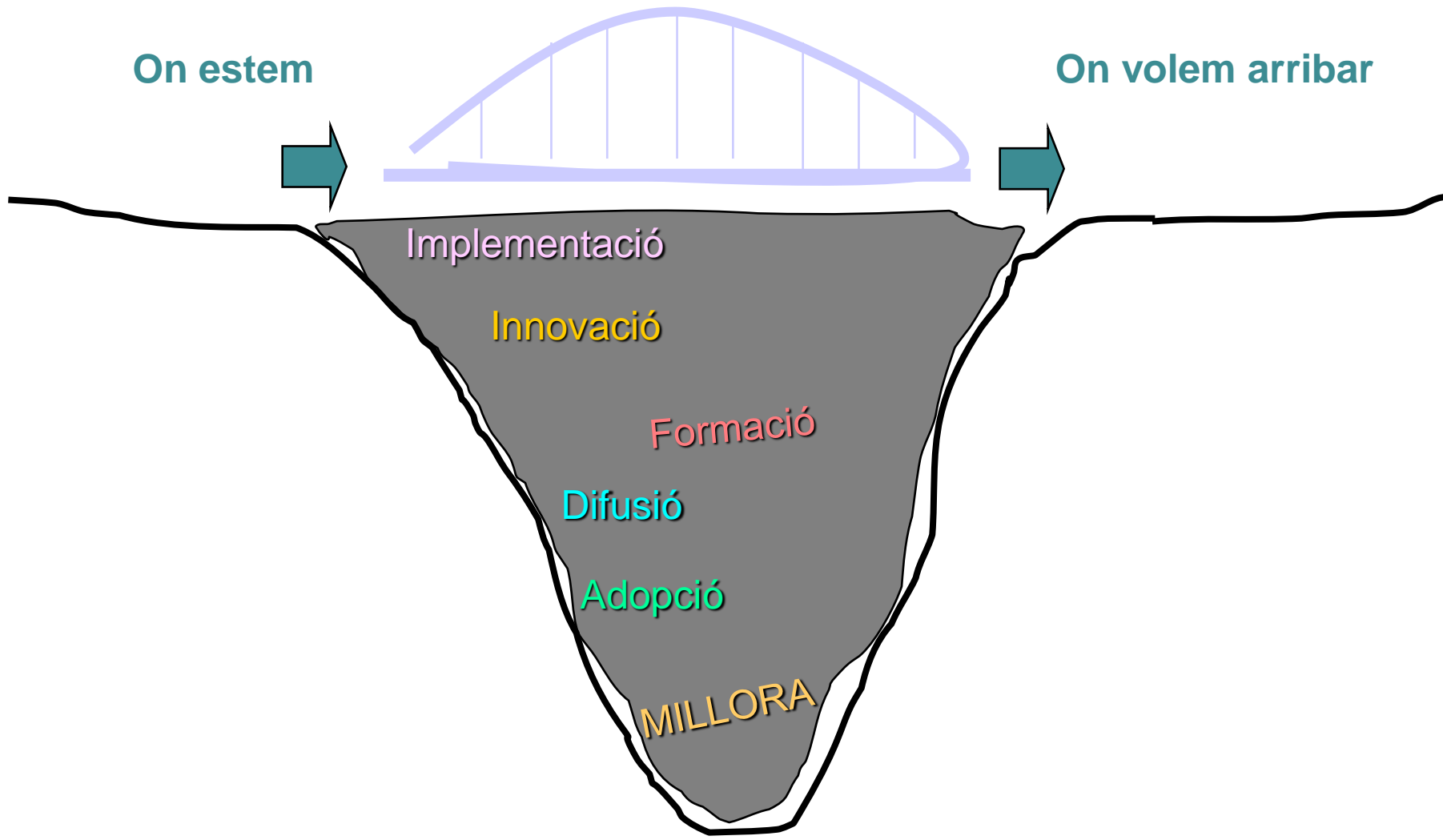
**Col·lectiu**

**Complexitat dels serveis socials**

**Conceptes clau**

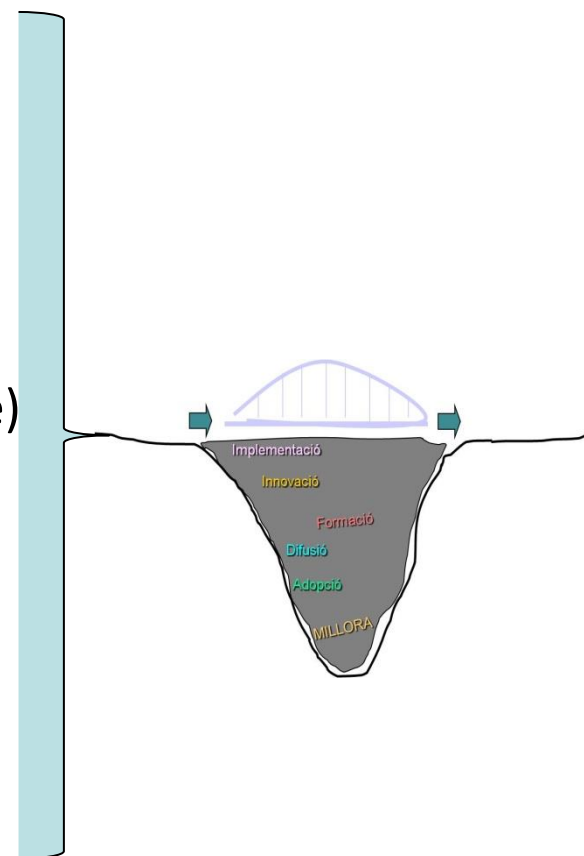


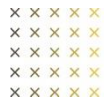
# Una bretxa en la qualitat



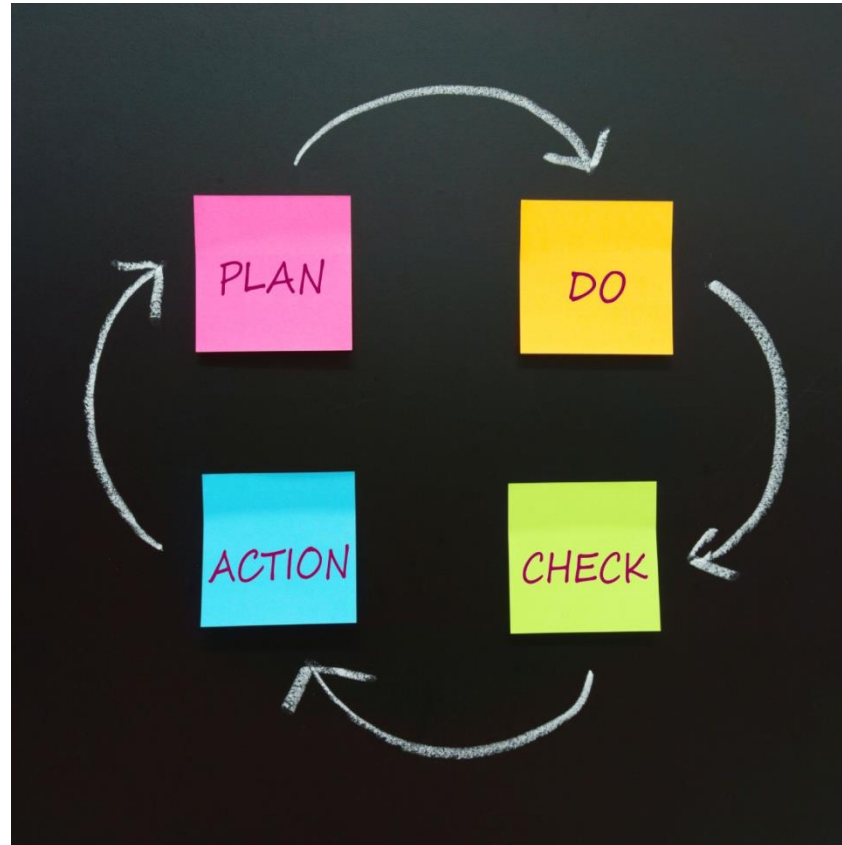
# Motivacions per l'avaluació i la millora

- Ètiques (Codis deontològics)
- Legislació (Acreditació, permisos obertura, )
- Motius socials (Demanda social, garantia, imatge)
- Motius econòmics (Sostenibilitat serveis, Racionalització de la despesa)



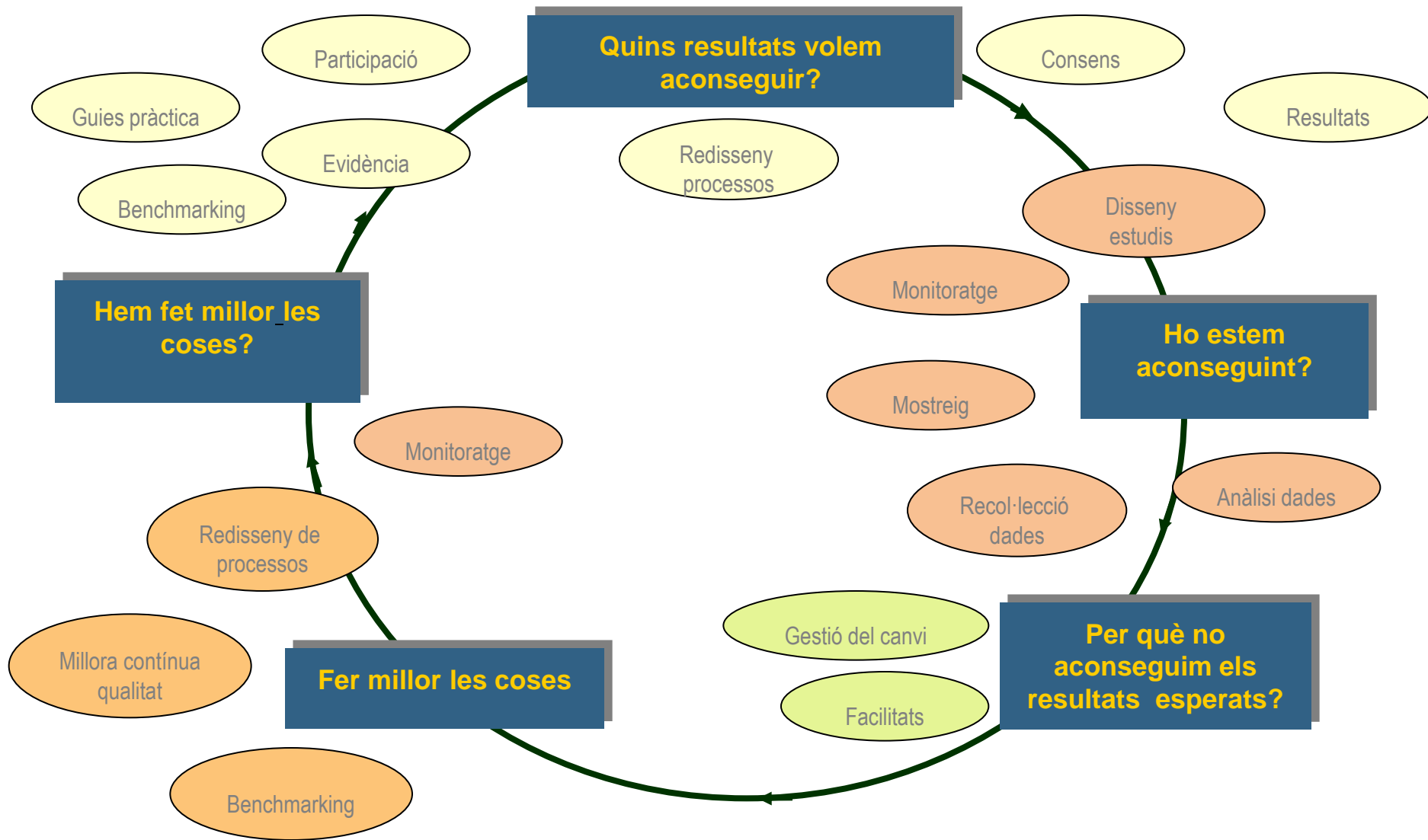


# Avaluació i millora





## El cicle de l'avaluació i millora de la qualitat



## Què es avaluar?

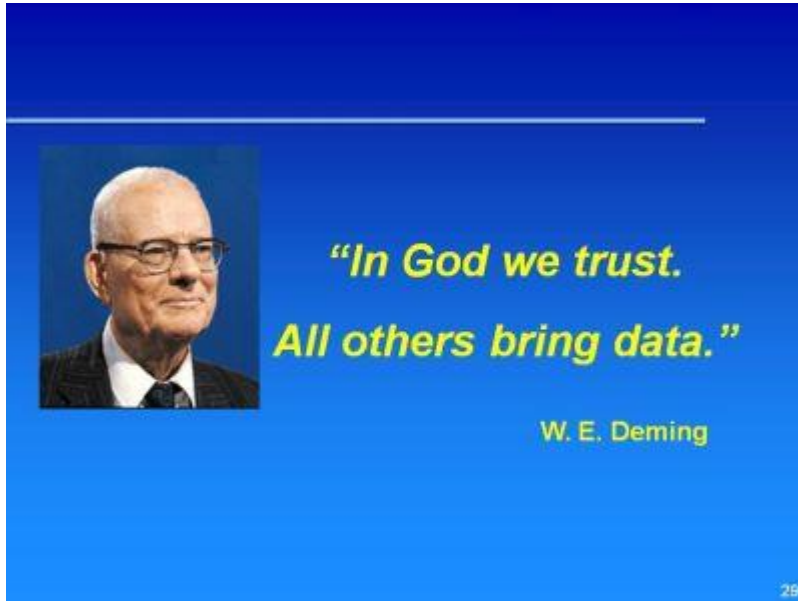
L'avaluació és un procés que té per objecte determinar en quina mesura s'han assolit els objectius prèviament establerts.

Això suposa un judici de valor sobre el mesurament que s'emet en contrastar aquesta informació amb la pràctica esperada o els objectius.



Si no pot determinar (mesurar) on era, on és, i on vol anar, és difícil arribar al seu objectiu.

# La importància de l'avaluació



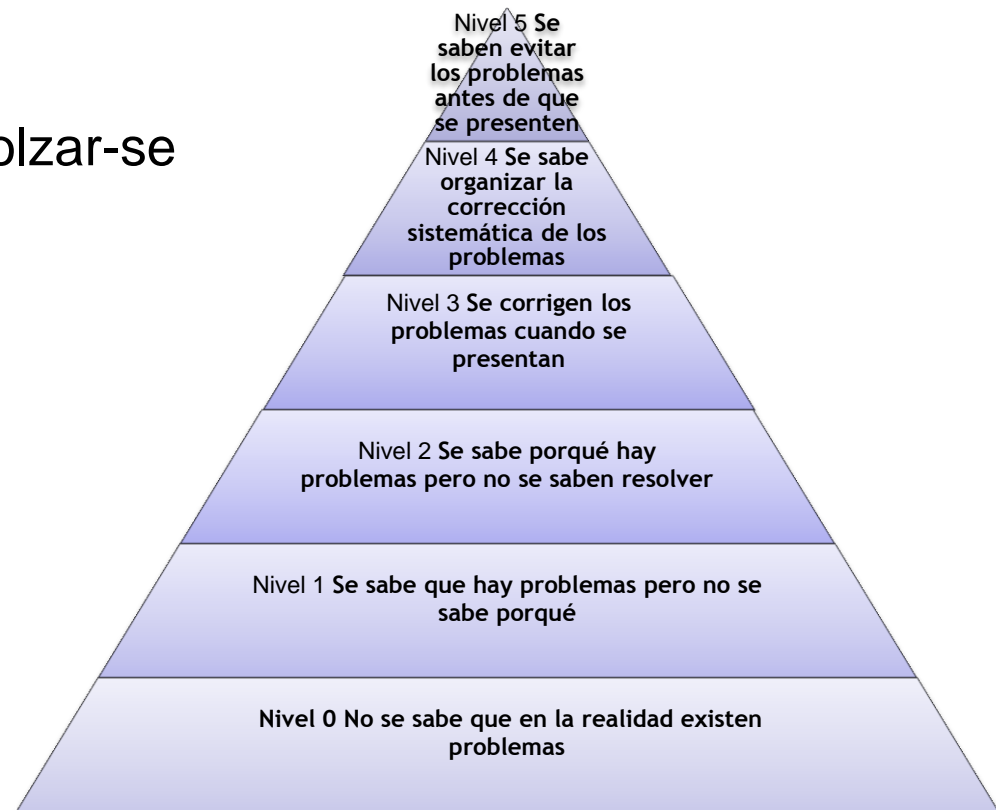
1900-1993

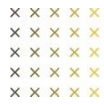
“ En Dios confiamos,  
 todos los demás tenemos  
 que dar datos..”



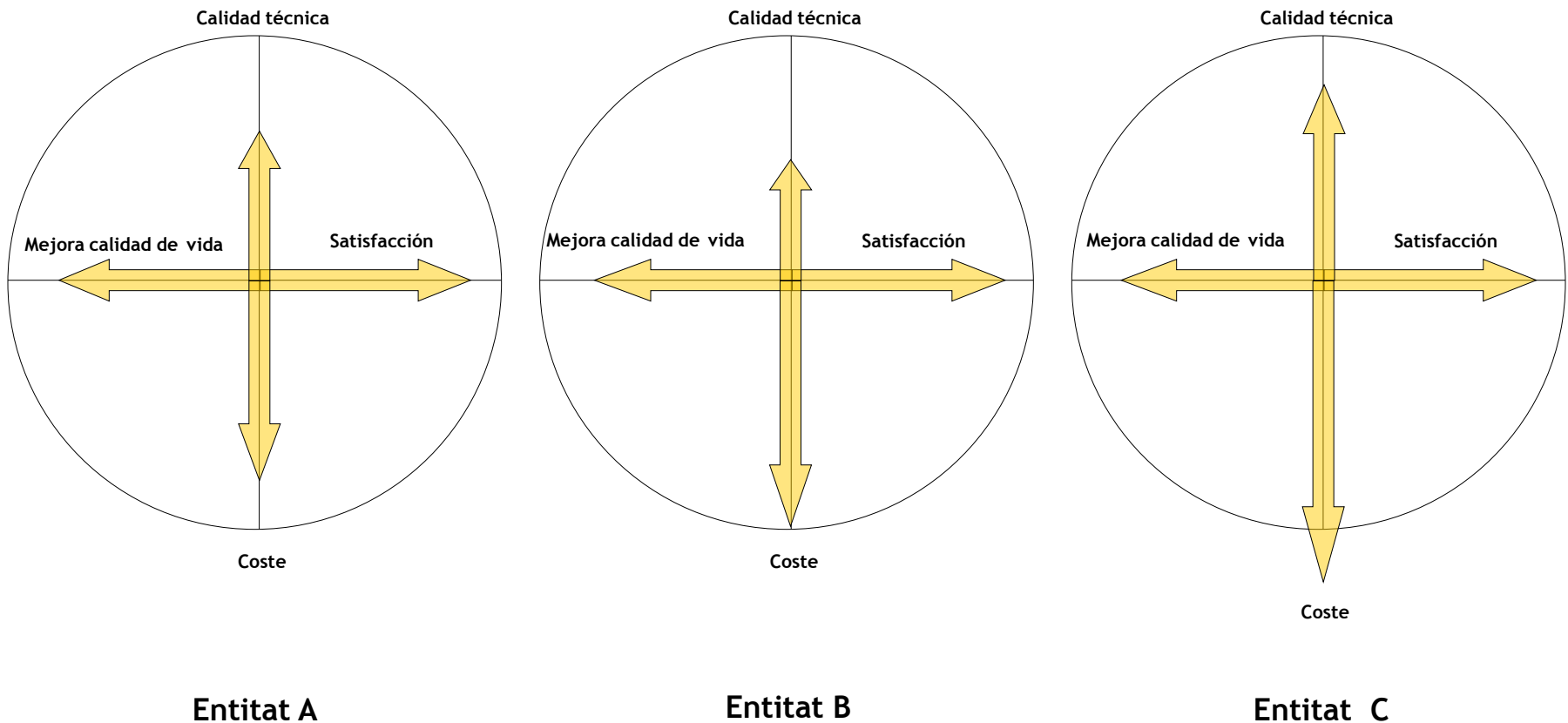
# Què passa quan no hi ha dades?

- No se sap que passa. Es desconeix que hi ha problemes
- La credibilitat està en dubte
- Els arguments no poden recolzar-se
- No es pot millorar





# Avaluació entitat: on posem l'accent

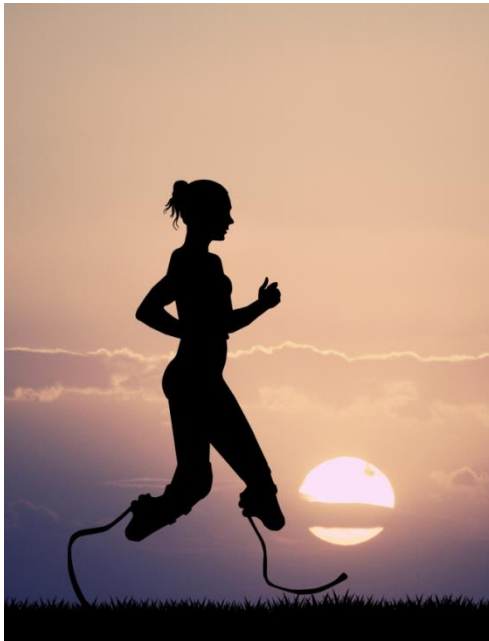


# Principis de l'avaluació



- L'avaluació s'ha de considerar com un sistema d'aprenentatge de l'experiència,
- per a la millora contínua de les activitats orientades a aconseguir millors resultats i
- per promoure una planificació minuciosa de futures accions i alternatives d'atenció.

# L'avaluació com dinamitzador



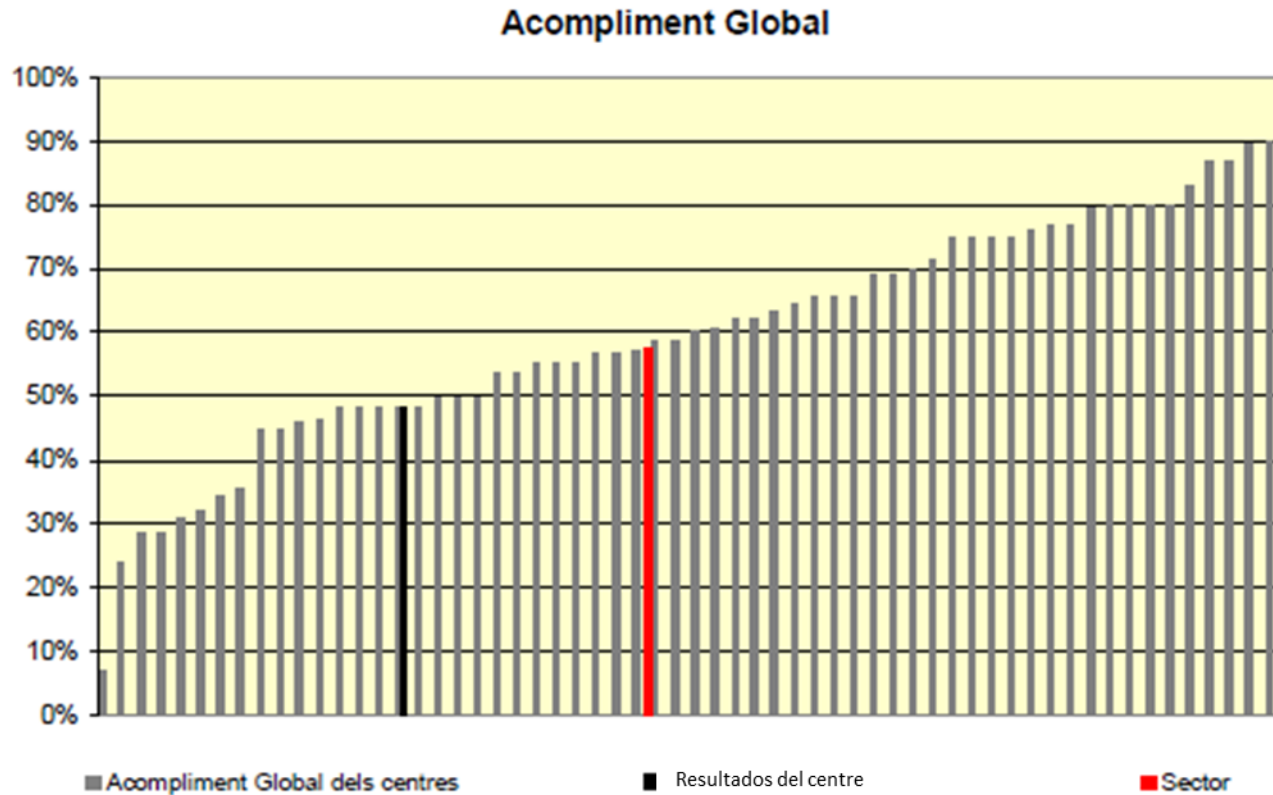
1993	Ha d'existir un número suficient de rentamans amb aigua calenta
1993	Residents en un entorn adequat: màxim 2 llits per habitació
1998	Els residents han de tenir realitzada una avaluació anual de la seva capacitat per a realitzar AVD.
1998	Els residents han de portar roba i calçat adequats.



2008	Les persones ateses al centre tenen una valoració dels principals riscos per identificar la necessitat d'establir mesures preventives.
2008	El centre té definida la sistemàtica de coordinació i de millora de la continuïtat de l'atenció dels usuaris entre el centre residencial i els dispositius socials, comunitaris i de salut amb els quals es relaciona.
2008	El centre desenvolupa instruments que ajuden a garantir l'abordatge dels temes ètics en la pràctica diària del centre: <ul style="list-style-type: none"><li>• Mecanismes per preservar i potenciar drets de les persones.</li><li>• Actuació davant de conflictes ètics. Principi d'autonomia vs el de beneficència.</li></ul>



# La variabilitat no desitjada es un repte que cal abordar

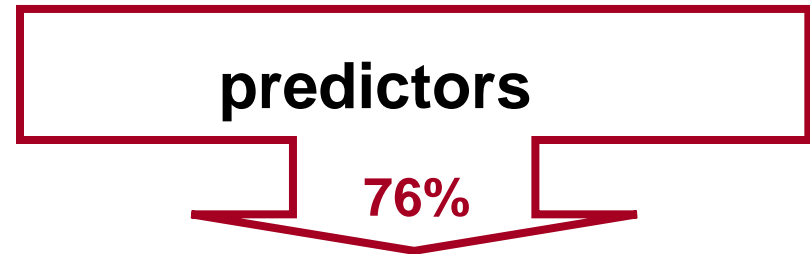


# Que vol dir que un indicador no s'acompleix? Pot ser que les causes no siguin baixa qualitat

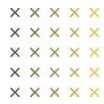
- Instruments de mesura
- S'hi adjunten estàndards
- Es fan servir en el marc d'un sistema de monitoratge
- **Són senyals d'alerta**



# Estudis de satisfacció i experiència percebuda



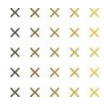
- Avorrir-se
- Comoditat a la seva habitació
- Tracte amb la resta de residents
- No tenir por de la pèrdua de les seves pertenenències



## Noves regles de joc (IOM)

1. Es personalitza l'atenció segons preferències, necessitats i valors de la persona.
2. La persona és el referent per al control dels resultats.
3. L'atenció es fonamenta en la relació de continuïtat.
4. El coneixement es comparteix i flueix lliurement la informació.
5. La presa de decisions està basada en l'evidència.
6. La seguretat és una prioritat del sistema.
7. S'anticipen les necessitats dels grups d'interès.
8. Es treballa per disminuir contínuament les ineficiències.
9. La cooperació entre els professionals és imprescindible.





# ¿Perquè mesura a la seva entitat?

¿Investigació?



¿Rendició de comptes?

¿Millora ?



La resposta a aquesta pregunta guiarà completament el seu viatge a través de la mesura de la qualitat!!!

# Objectiu de l'avaluació en el Tercer Sector

1. Contribuir a identificar la dimensió i l'impacte del sector:  
Identificar en quina mesura el tercer sector contribueix a una Catalunya socialment avançada, en la qual la igualtat, la qualitat de vida i els drets socials de totes les persones siguin reals i efectius.
2. Conèixer la realitat tant en temes d'indicadors socials com de gestió
3. Facilitar la millora
4. Millorar la transparència
5. Poder negociar amb l'administració
6. Estimular els centres en la gestió de la informació
7. Compartir aprenentatges

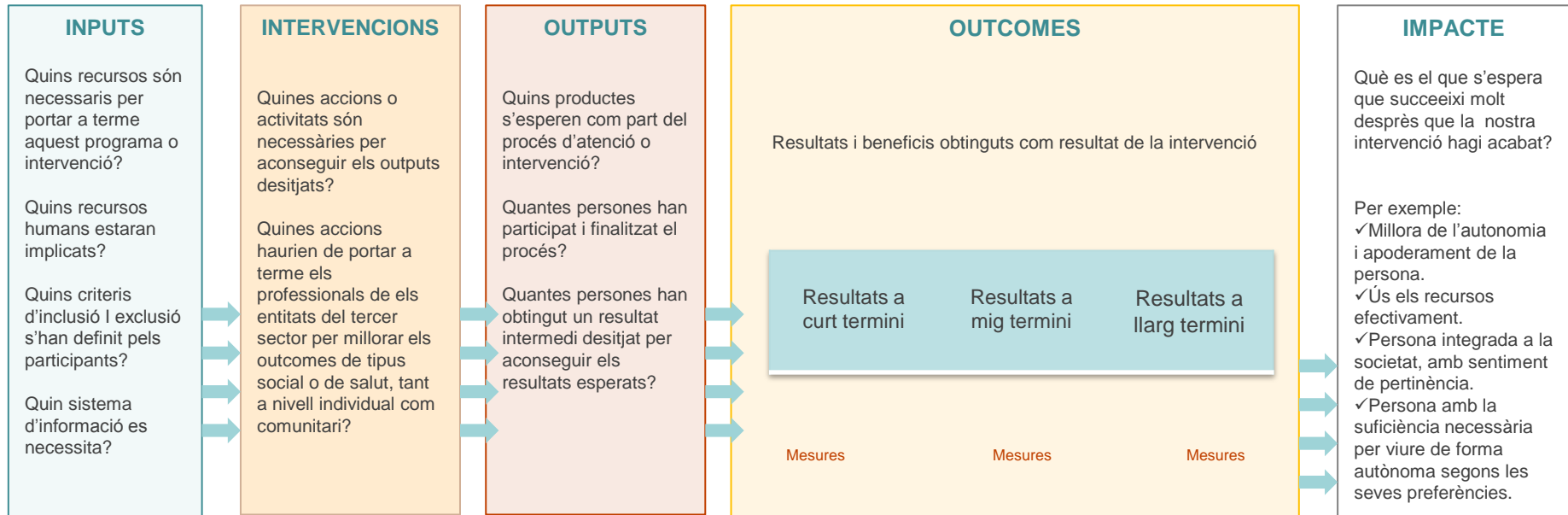


# Els mètodes d'avaluació no només son xifres

- Avaluació quantitativa (%,...)
- Avaluació qualitativa (idees, valoracions, experiència viscuda, ... a través de entrevistes, grups focals, ...)



# Models d'avaluació



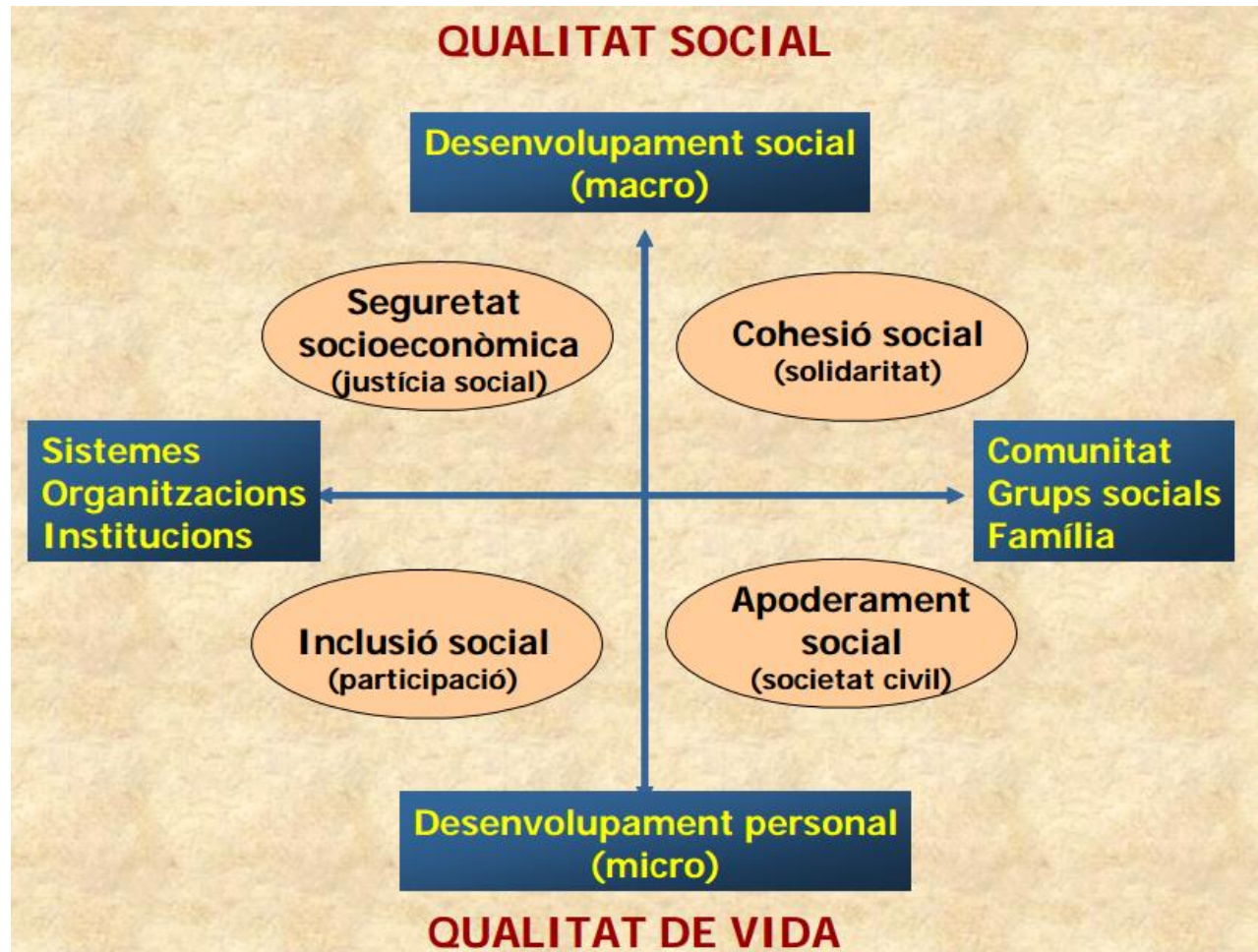


# Reptes avaluació tercer sector

- Diferents finançadors amb diferents models d'intervenció i avaluació.
- Múltiples programes amb objectius diferents.
- Població amb diferents projectes vitals, amb elevat grau de vulnerabilitat i amb diferents necessitats.
- Sol·licitud de diferents tipus d'escals o unitats de mesura per a presentar resultats.
- Resultats esperats canviant a nivell social i polític.
- Inestabilitat econòmica que dificulta la continuïtat dels programes.
- Dificultat avaluar impacte a llarg termini + 10 anys.
- Dificultats per la recerca -> Grups controls



# Un model de referència en serveis socials

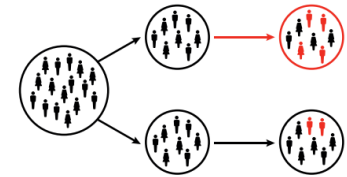


# Recomanacions pels processos d'avaluació

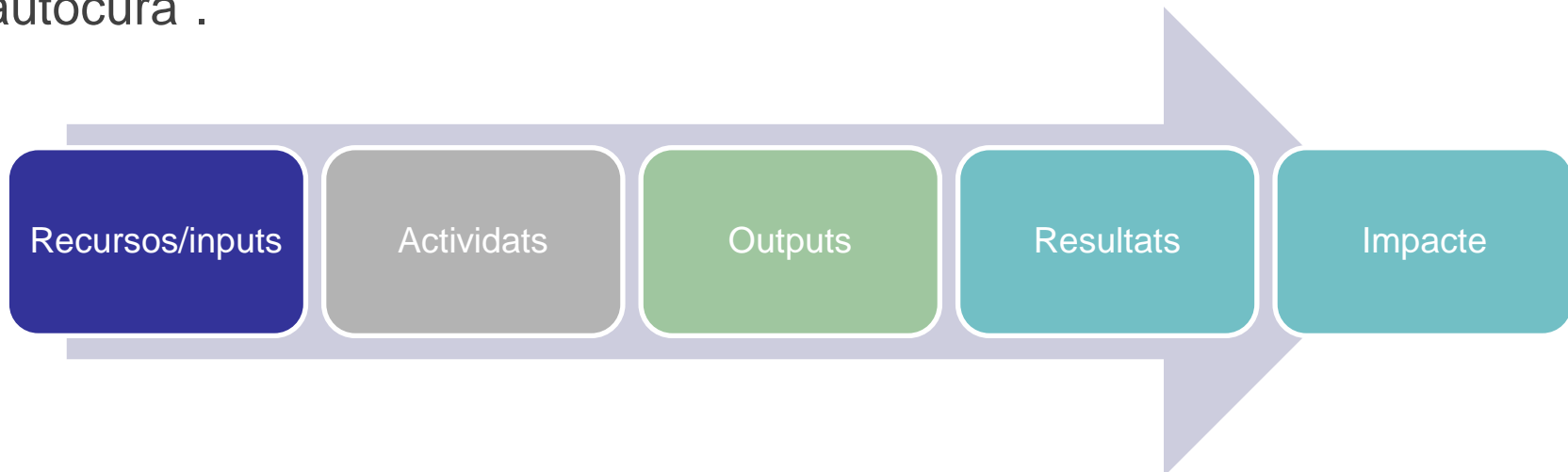
1. Acord entre tots els implicats
2. Participació de les persones afectades. Co-creació de serveis i processos d'avaluació
3. Transparència en el procés
4. Serietat metodològica
5. Basar-se en la factibilitat: el millor es enemic del que és bo
6. Simplificar el més possible la recollida de dades
7. Feed-back immediat
8. Objectiu: la millora



## L'avaluació de l'impacte. Aportem valor?



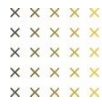
“**L'atenció centrada en la persona i la comunitat** és la que estableix una col·laboració entre la persona, la seva família/entorn relacional, la comunitat i els professionals per garantir que les decisions respectin les seves necessitats i preferències i que tinguin l'educació i el suport que necessiten per prendre decisions i participar en la seva atenció i autocura”.



# Com evolucionar en un sistema d'avaluació?

- Establir un bon sistema d'avaluació requereix temps i compromís de tots.
- El seu ús sistemàtic per la millora representa un canvi cultural. Es tracta de transformar la cultura de la organització. L'avaluació és un camí més que un destí final.
- Millor fer els passos d'un en un.
- Vinculada a la missió o raó de ser.

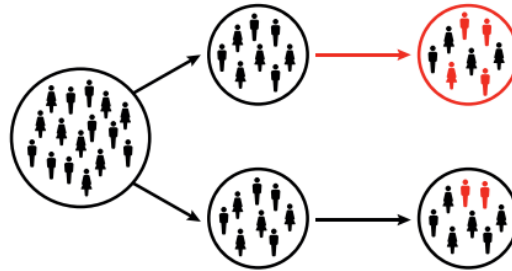





# Una guia pel tercer sector

## Guia pràctica 15 Guia pràctica d'avaluació de programes del tercer sector social

Col·lecció Ivàlua de guies pràctiques  
sobre avaluació de polítiques públiques



ivàlua  Institut Català d'Avaluació  
de Politiques Públiques

 Taula d'entitats  
del Tercer Sector Social  
de Catalunya

Institucions membres d'ivàlua:



# MOLTES GRÀCIES



× × × × ×  
× × × × ×  
× × × × ×  
× × × × ×  
× × × × ×  
× × × × ×  
× × × × ×  
× × × × ×  
× × × × ×  
× × × × ×  
**AVEDIS  
DONABEDIAN**  
INSTITUTO UNIVERSITARIO-UAB

## **BARCELONA**

C/ Provença, 293, pral.

08037 Barcelona

Tel.: +34 932 076 608

[philarion@fadq.org](mailto:philarion@fadq.org)

## **MADRID**

Paseo de la Castellana, 141

(Edificio Cuzco IV)

28046 Madrid

Tel.: +34 917 498 046

## **BOGOTÁ (COLOMBIA)**

Carrera 7A 123-24, Of.503

Bogotá - Colombia

Tel: +57 1 744.99.76

FAX: +57 1 755.00.31

[fad@fadq.org](mailto:fad@fadq.org)

[www.fadq.org](http://www.fadq.org)