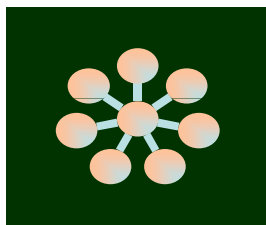


# AVANÇAR EN UNA CULTURA DE LA QUALITAT AL TERCER SECTOR SOCIAL

Dra. Rosa Suñol Sala  
Institut Universitari Avedis Donabedian - UAB  
Barcelona, 2011



# LA QUALITAT I LES SEVES DIMENSIONS

# Qualitat


Qualitat és el grau en el qual les característiques d'un producte o servei compleixen els objectius pels quals es va crear

- Grau
- Característiques
- Objectiu final



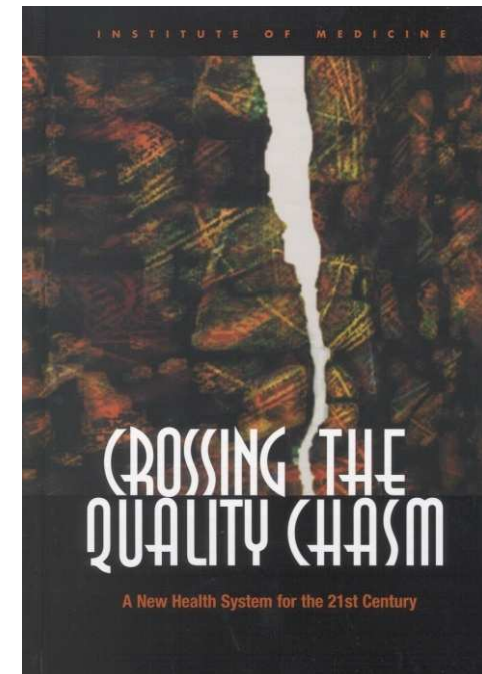
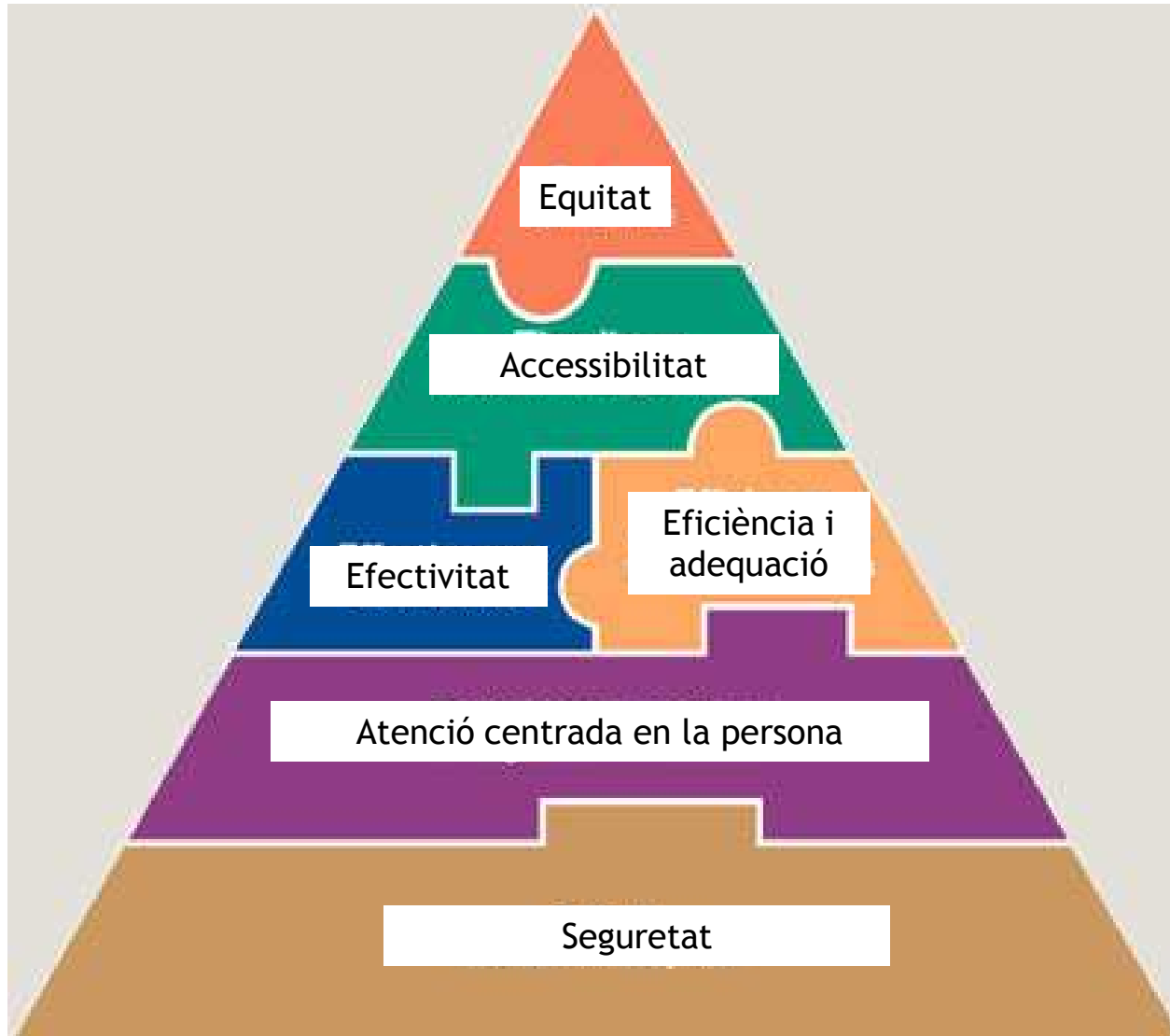
# Definició de qualitat

Atenció de qualitat és el tipus d'atenció que maximitza el benestar del ciutadà després de tenir en compte el balanç de pèrdues i guanys esperats, contemplant el procés en totes les seves parts.

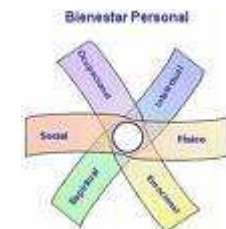
A large, stylized red letter 'Q' is positioned on the right side of the slide, partially overlapping the text area.

Avedis Donabedian (1980)

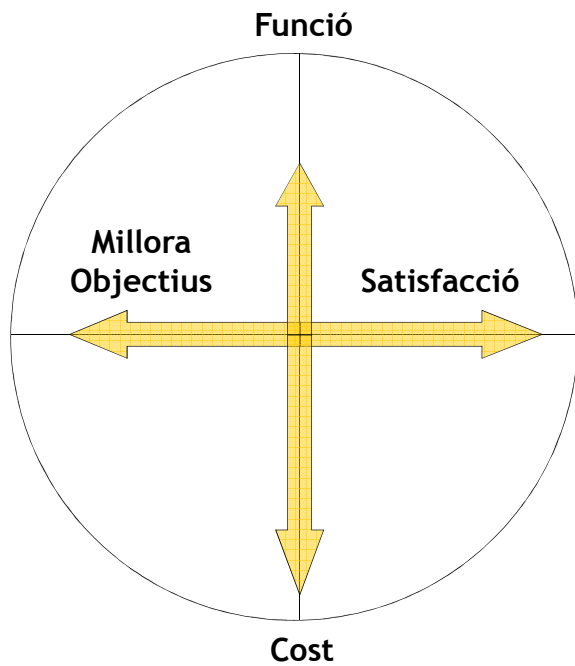
# Dimensions de la qualitat



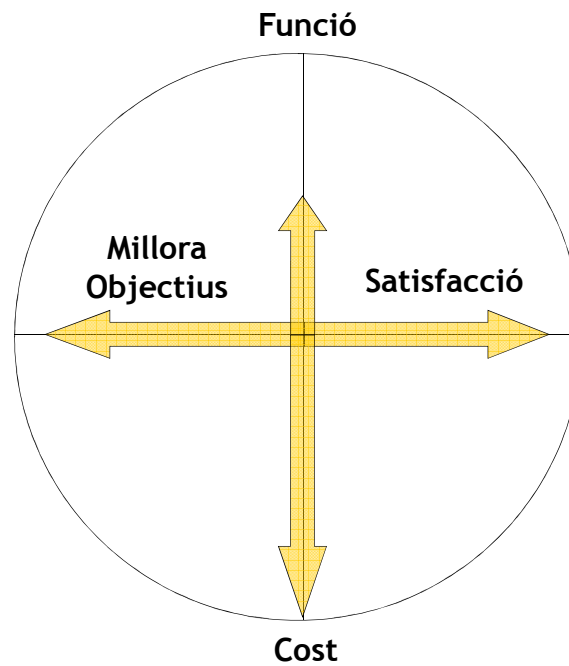
2001



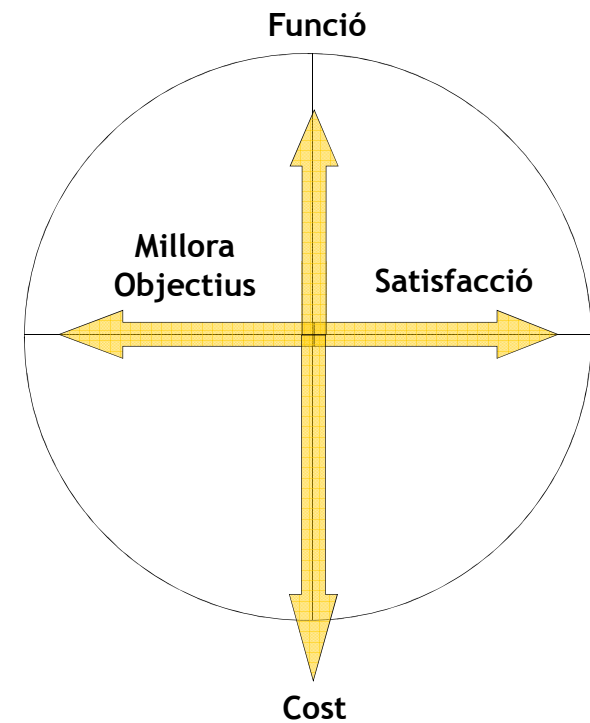
# Avaluació global dels serveis i/o centres



Centre A



Centre B

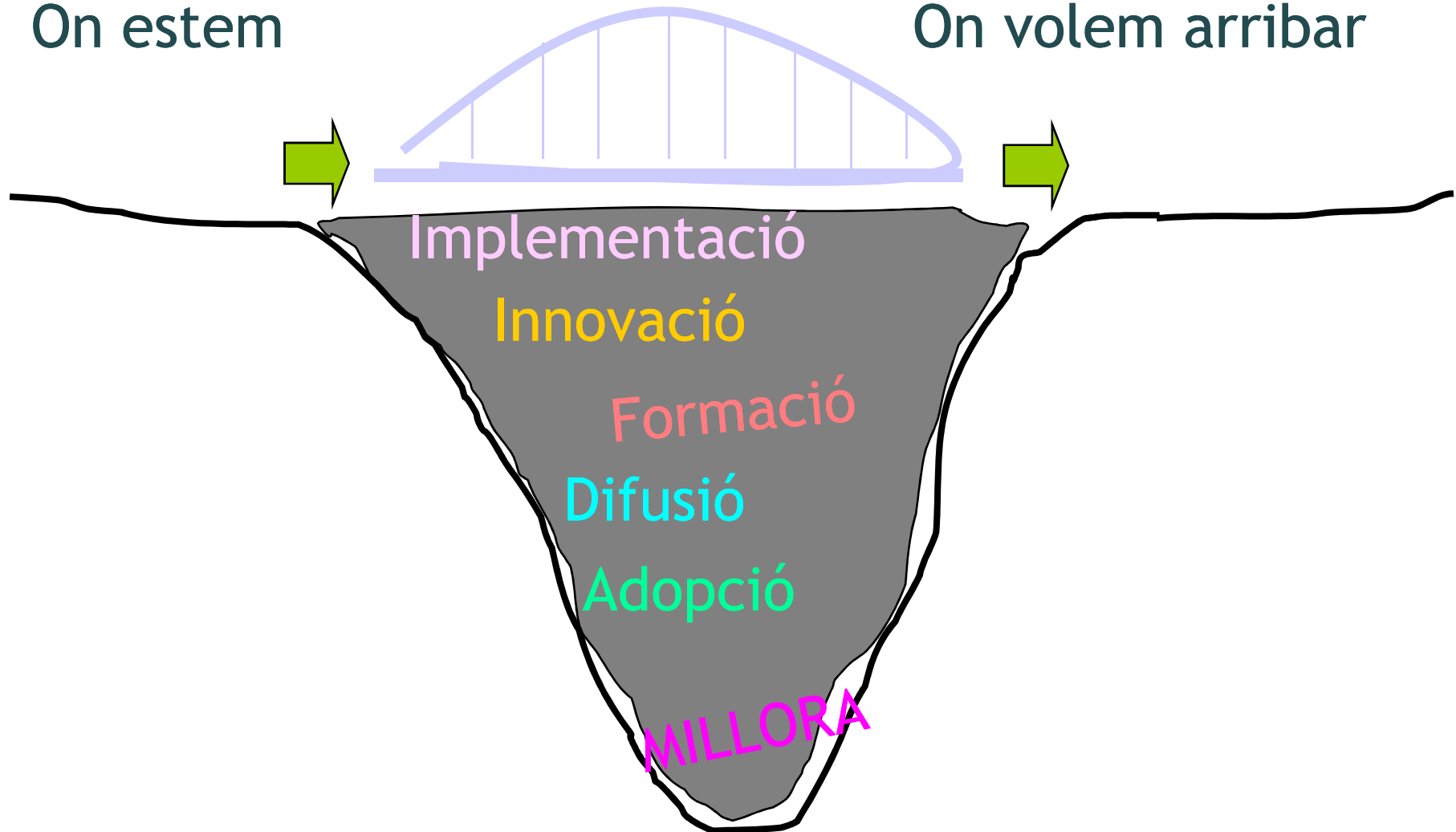


Centre C

# Una escletxa en la qualitat

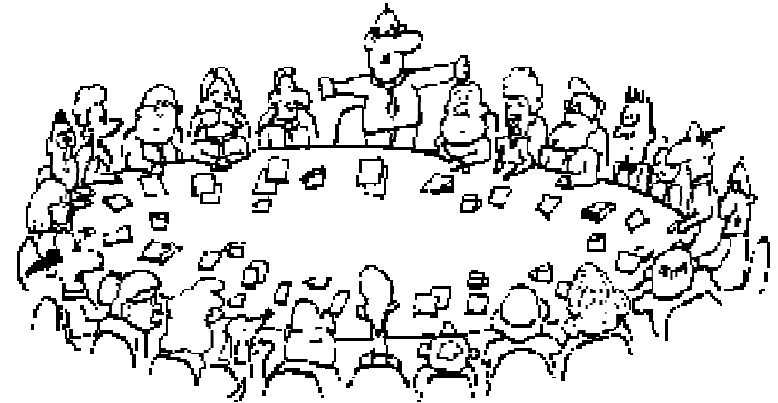
On estem

On volem arribar



## Principis bàsics de la millora de la qualitat (I)

- Importància estratègica de la qualitat
- Responsabilitat del centre → direcció
- Compromís de tots els professionals i centres
- Enfocament
  - Educatiu / Incentivador / Participatiu
  - Quan les accions punitives?
- Elements culturals
  - Introducció del concepte client / servei
  - Èmfasis en la prevenció
  - Objectivar la discussió → quantificar
  - Actitud davant errades / solidaritat
  - Integració en el centre → mesures factibles / no ús com a arma contra la direcció/administració
  - Millora contínua



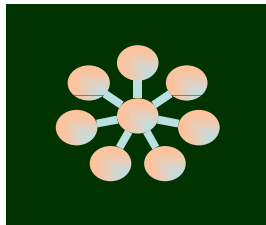


## Principis bàsics de la millora de la qualitat (II)

- Programa únic multi factorial. Centrat en la persona.
- Funcions dels participants directius / professionals / coordinadors/ associacions
  - Clarificar funcions executives / Assessorar
  - Protagonisme
- Paper dels clients externs
  - Persona/ usuari → informació / decisió
  - Família
  - Compradors de serveis



*Solament tindrem qualitat  
si entenem les  
necessitats dels clients*



# MARC PER A LA MILLORA DE LA QUALITAT EN SERVEIS SOCIALS

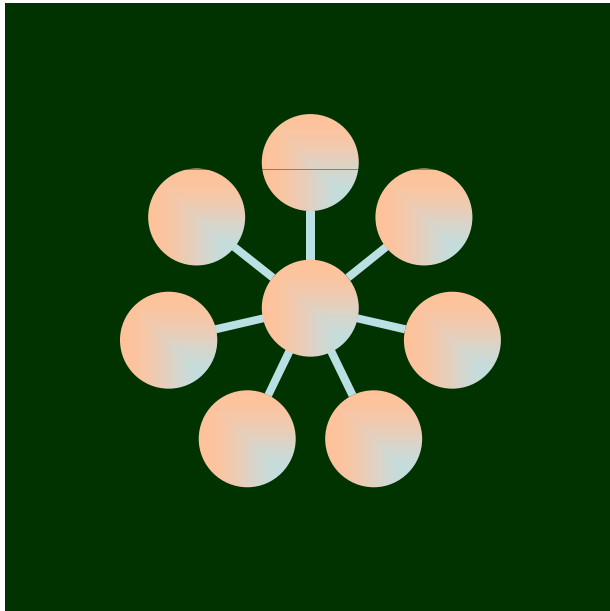
# Polítiques socials

## Reptes:

- Societat inclusiva
- Modernització model Serveis Socials
- Inversió en les persones (↓ exclusió)

## Elements clau de les polítiques socials

- Millora de les condicions de vida
- Enfortiment de la cohesió social i lluita contra l'exclusió social
- Promoció de la igualtat d'oportunitats
- Sostenibilitat



## Nivells d'actuació



# ELS ROLS DELS DIFERENTS ACTORS

# Millora de la Qualitat

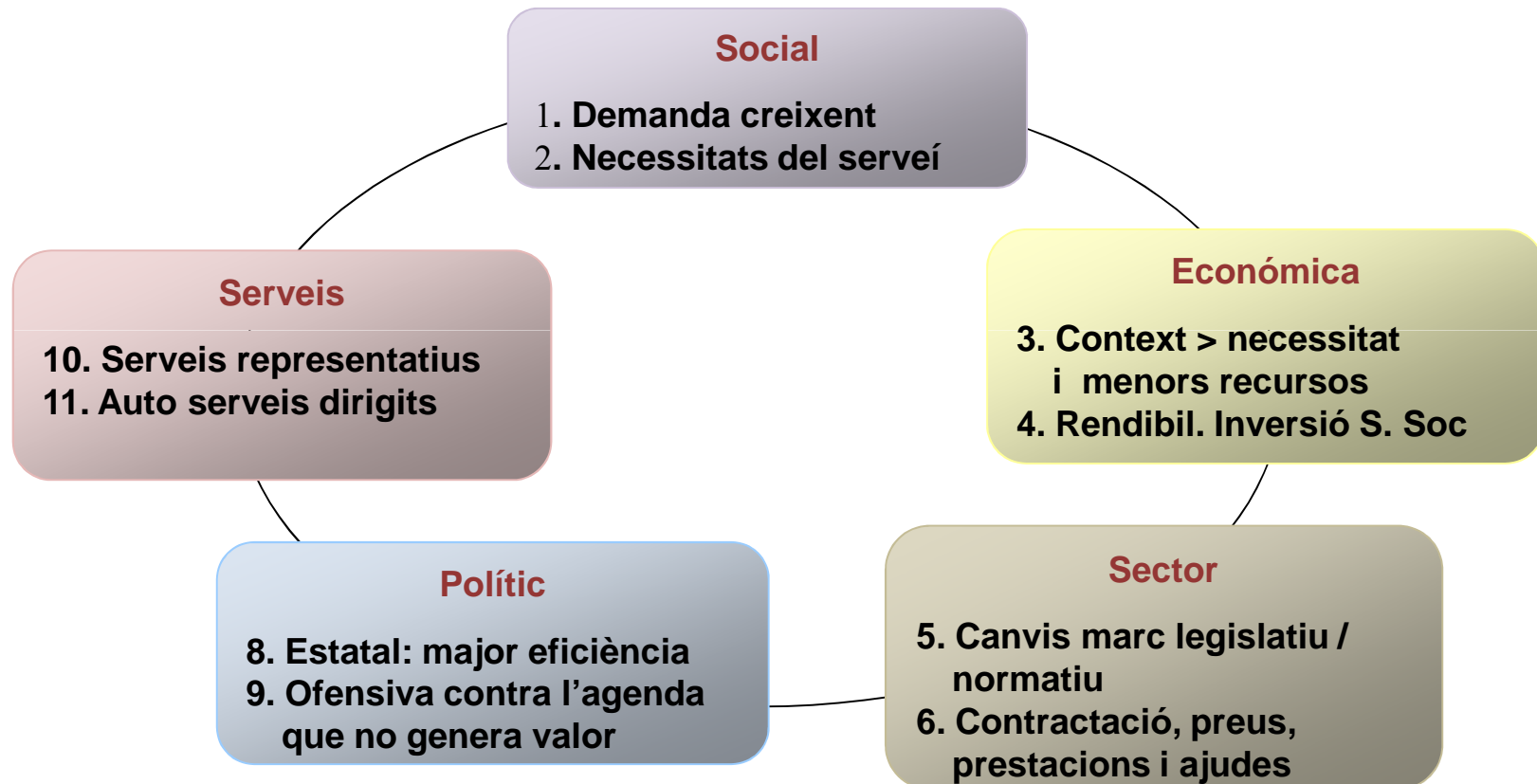
## Punt de vista

## Acció

- Intern → Programes i plans de qualitat
- Extern → **Garantia Social  
Promoció Millora de la Qualitat**



# Temes emergents



De les persones,  
les associacions,  
l'administració i  
els centres

Dels centres,  
els professionals,  
les entitats i  
l'administració



De l'administració ,  
les entitats associatives

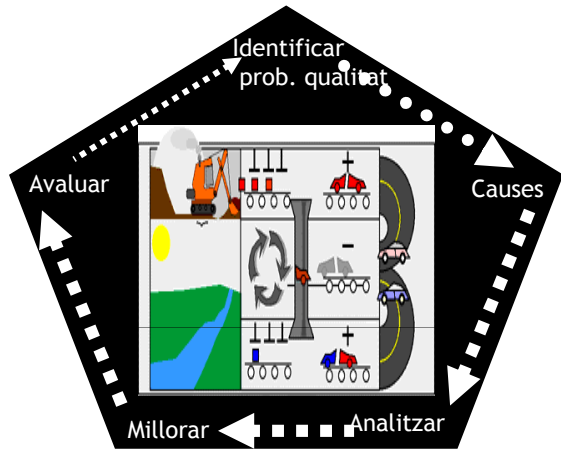
De l'administració ,  
els centres  
i els professionals



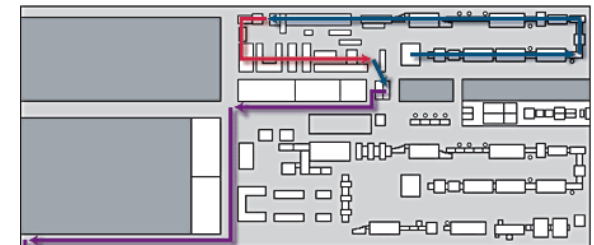
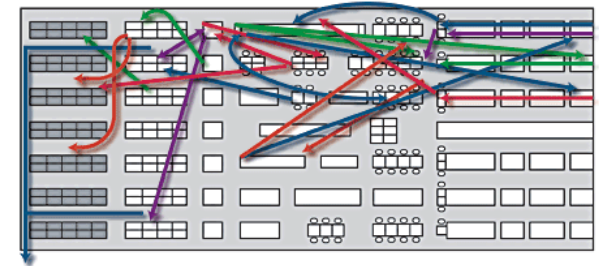
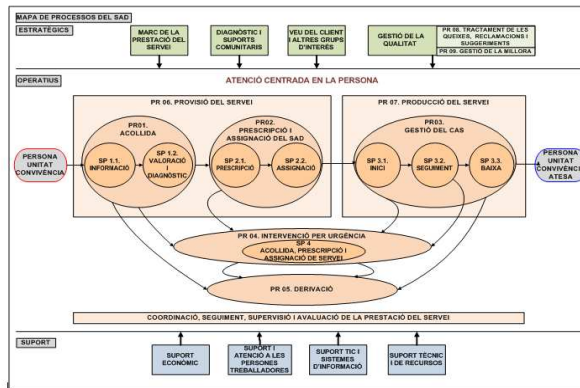
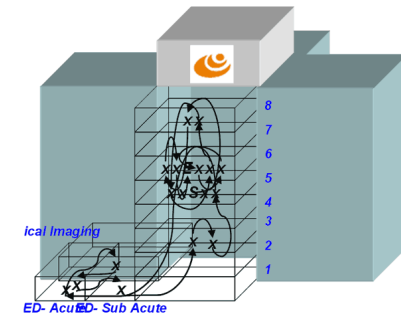
# Que han de fer els centres en la millora de qualitat assistencial?

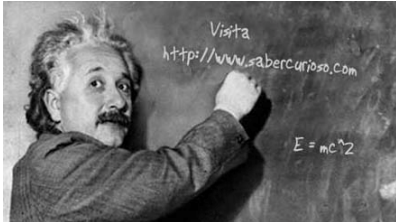
- ✓ Millorar els resultats en les persones
- ✓ Millorar l'experiència percebuda pels usuaris
- ✓ Maximitzar l'ús dels recursos materials, humans i financers

# Repensar el procés que segueixen les persones als nostres serveis



Indicadors





# L'Equació



(Oldham J. JAMA 04 March 2009)

**Evidència**

+

Sistema i  
mètodes de  
millora

+

Factors  
humans

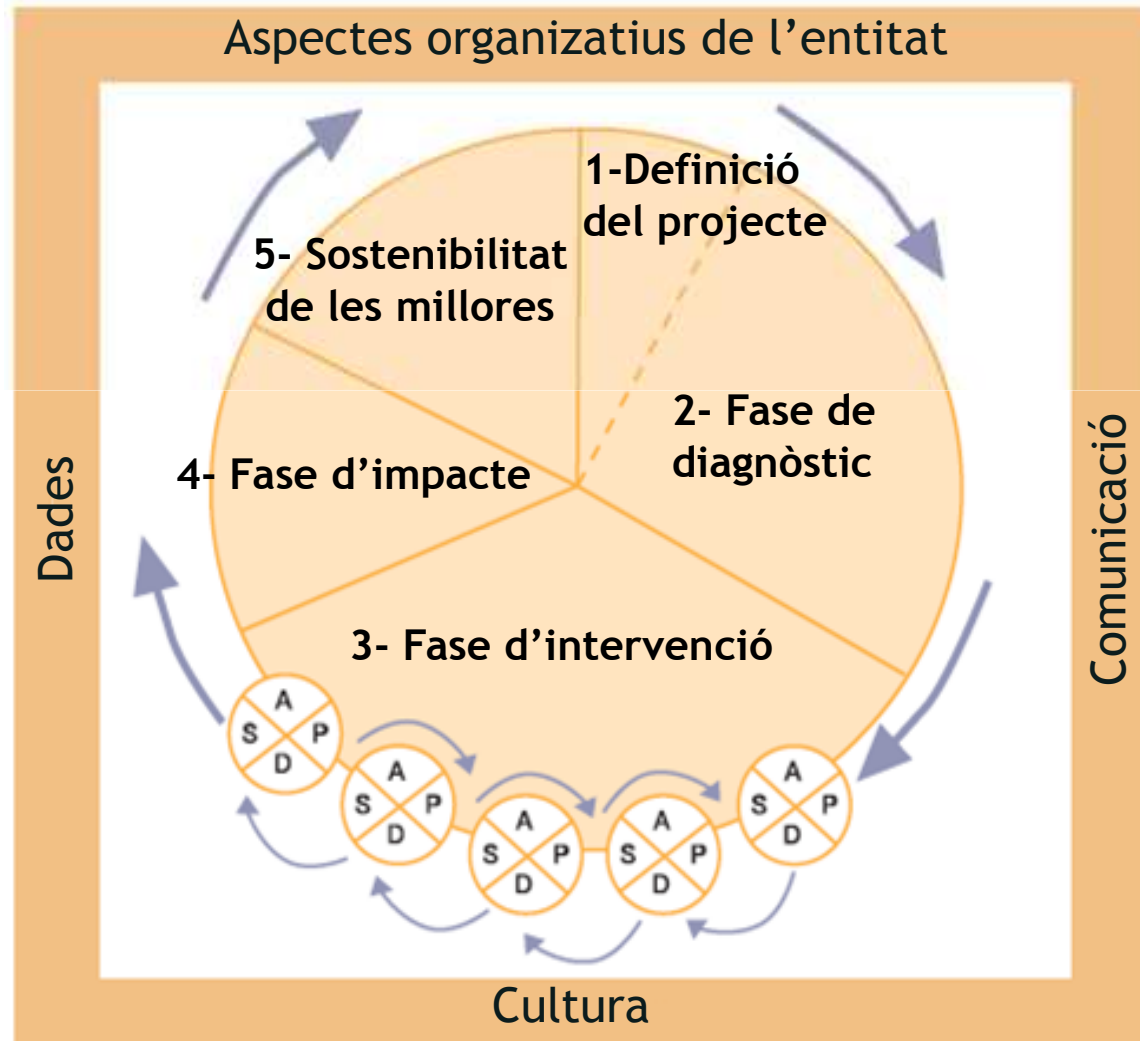
= **Resultats**

**Lideratge**

**Valors**



[http://www.isqua.org/Uploads/Conference/Abstracts/ParisISQUAwebversionSirJohnOldham\\_\[Read-Only\]\\_\[Compatibility\\_Mode\].pdf](http://www.isqua.org/Uploads/Conference/Abstracts/ParisISQUAwebversionSirJohnOldham_[Read-Only]_[Compatibility_Mode].pdf)



De les persones,  
les associacions,  
l'administració i  
els centres

Dels centres,  
els professionals,  
les entitats i  
l'administració



De l'administració,  
les entitats associatives

De l'administració,  
els centres  
i els professionals

## Dimensions de la qualitat de vida

- Benestar emocional
- Relacions interpersonals
- Benestar material
- Desenvolupament personal
- Benestar físic
- Autodeterminació
- Inclusió social
- Drets

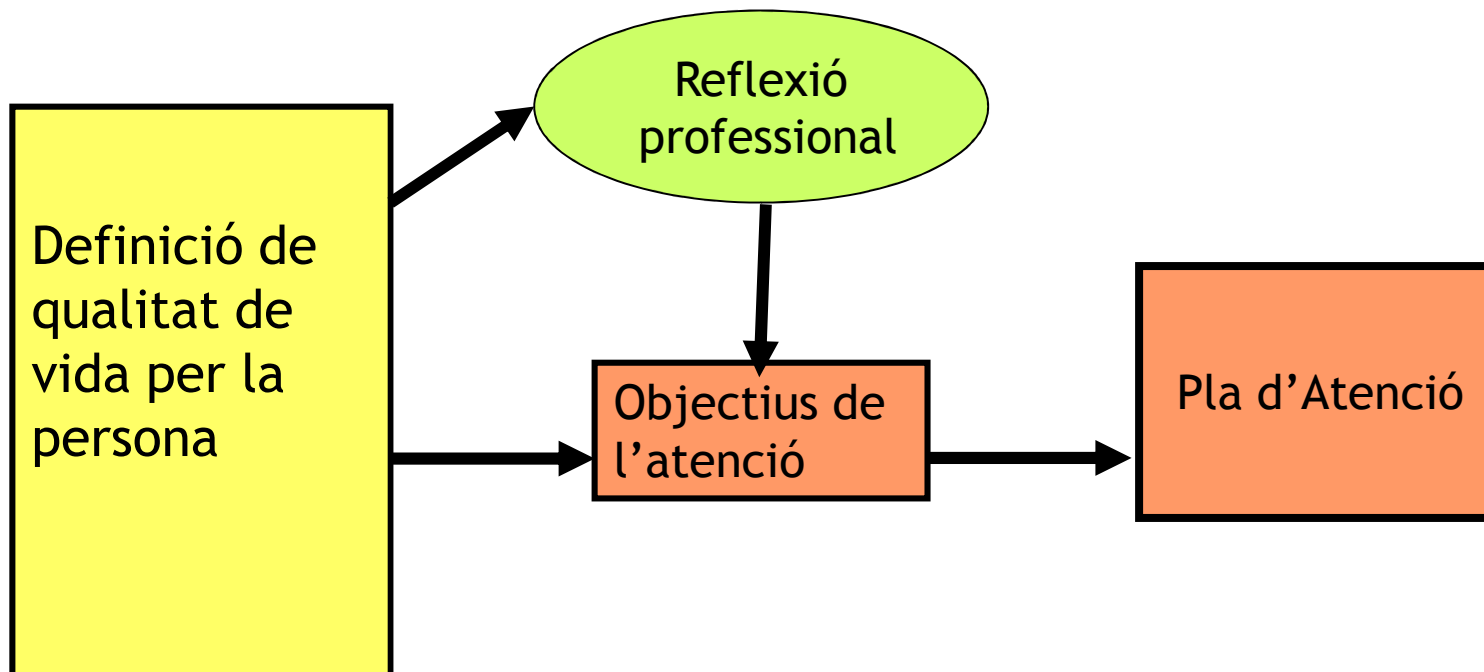
R. Schalock

Cohesió social

+

Sostenibilitat

# Aplicació de la conceptualització de qualitat de vida a la qualitat de l'atenció



De les persones,  
les associacions,  
l'administració i  
els centres

Dels centres,  
els professionals,  
les entitats i  
l'administració



De l'administració ,  
les entitats associatives

De l'administració ,  
els centres  
i els professionals



# Com podem mesurar la cohesió social?

## Efectes sobre la cohesió social

- Efecte en l'ocupació de col·lectius amb dificultat d'accés al món laboral
- Efecte en la qualitat de la contractació
- Efectes amb la igualtat d'oportunitats
- Efecte en l'oferta de serveis d'interès general (el que altres no ofereixen)



## Efectes sobre la cohesió territorial

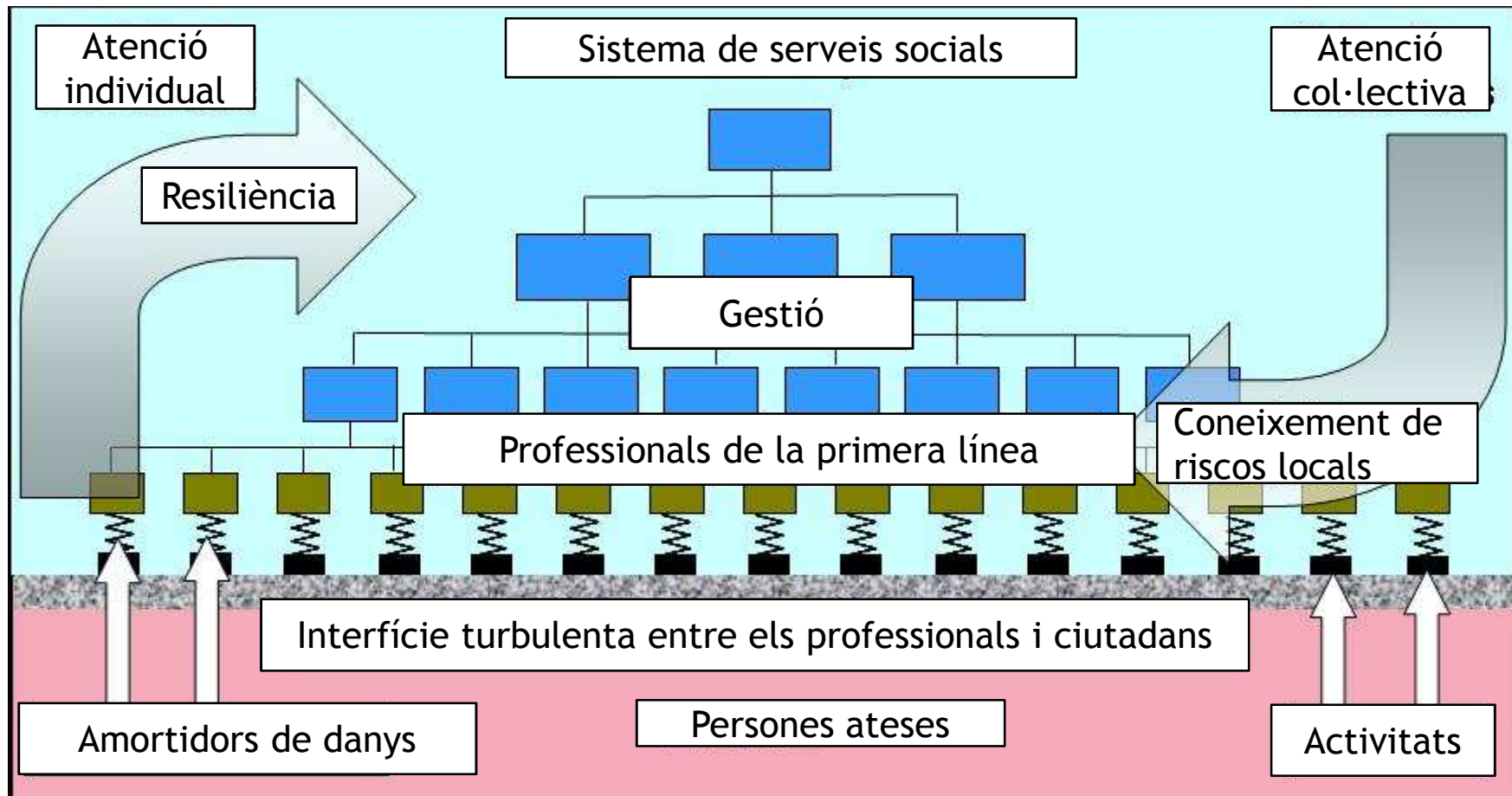
- Efectes relacionats en la creació de llocs de treball, millora de la competitivitat i manteniment de la població en els àmbits rurals o més desprotegits.

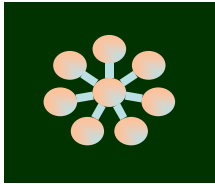
# Pensant en la sostenibilitat



- **Un nou concepte d'efectivitat** (infrautilització, impacte en la qualitat de vida) replantejarà les mesures d'efectivitat clàssiques
- Temes importants: **cobertures universals (són possibles? Qui decideix?)**
- **Mobilitat dels ciutadans**: acreditacions i certificació
- **Millora de la productivitat**: es fer més coses que aportin valor

# Gestionar les interfases

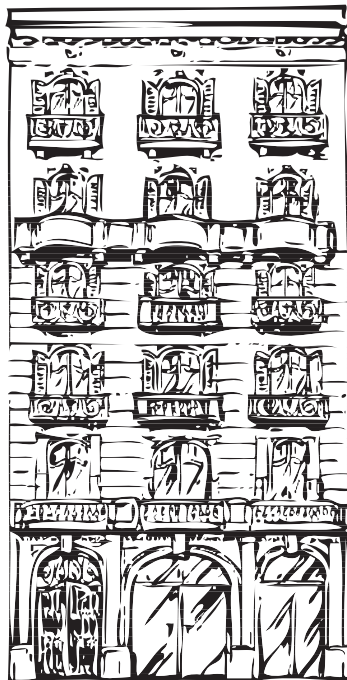




# Implicacions

- Noves propostes teòriques i de pensament → TORNAR A LES IDEES amb replantejament de Valoració, Dx, Plans i noves formes d'intervenció.
- Avaluació i orientació a resultats.
- Optimització i sostenibilitat.
- Importància de la cohesió social
- La qualitat com a filosofia i metodologia.
- El treball interdisciplinari real. No duplicitats.
- Com cuidar-se i gestionar situacions conflictives.

# Moltes gràcies



**AVEDIS  
DONABEDIAN**  
INSTITUT UNIVERSITARI-UAB

BARCELONA  
C/ Provença, 293, pral.  
08037 Barcelona  
Tel.: +34 932 076 608

MADRID  
Paseo de la Castellana, 141  
(Edificio Cuzco IV)  
28046 Madrid  
Tel.: +34 917 498 046

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

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