



European
Social
Network

Leading
Social Services



EL ESFUERZO POR LOGRAR LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS SOCIALES Y LA ATENCIÓN SOCIAL

PROPUESTA DE PRINCIPIOS DE GARANTÍA DE CALIDAD EN EUROPA



European Social Network está respaldada por el Programa de Empleo e Innovación Social «EaSI» de la Unión Europea 2014-2020

esn-eu.org

ACERCA DE EUROPEAN SOCIAL NETWORK (ESN)

European Social Network (ESN) es la red independiente de servicios sociales públicos en Europa. Reúne a organizaciones que planifican, prestan, financian, gestionan, investigan y regulan los servicios sociales públicos a nivel local, como los de sanidad, bienestar social, empleo, educación y vivienda. Apoyamos el desarrollo de una práctica de atención y política social efectiva por medio del intercambio de conocimientos y experiencia.

FINANCIACIÓN EUROPEA

Esta publicación ha recibido apoyo financiero del Programa de Empleo e Innovación Social (Employment and Social Innovation, «EaSI») de la Unión Europea (2014-2020). Si desea obtener más información, consulte: [http:// ec.europa.eu/social/easi](http://ec.europa.eu/social/easi). La información que contiene esta publicación no refleja necesariamente la postura o la opinión de la Comisión Europea.

ACERCA DE ESTA PUBLICACIÓN

Esta publicación destaca los principales problemas en cuanto a la calidad de los servicios sociales y la atención social en Europa, solicita a la Comisión Europea que revise su propuesta de un marco de calidad en los servicios sociales y formula propuestas para la aplicación de esta revisión.

El autor de esta publicación es Alfonso Lara Montero, director ejecutivo.

Gracias a David Brindle, periodista de The Guardian; a los miembros de ESN por sus aportaciones; y a Cosmina Gantner, responsable de comunicaciones y marketing, por su ayuda en la producción y difusión.

Fecha de publicación: enero de 2020

Copyright© The European Social Network 2020

El copyright global de esta publicación pertenece a European Social Network (ESN). European Social Network conserva la responsabilidad editorial por cualquier inexactitud o inconsistencia que el informe pueda contener.

ISBN: 9789463880725

Biblioteca Real de Bélgica | Depósito legal: D/2020/14.711/6

CONTENIDO

- 04 Introducción
- 05 ¿Qué es la calidad en los servicios sociales y la atención social?
- 07 ¿A quiénes van dirigidos los principios de garantía de calidad?
- 08 Áreas de mejora identificadas con respecto a la calidad de los servicios sociales en Europa
- 12 ¿Cuáles son los elementos básicos de la Garantía de calidad?
- 15 ¿Cómo medimos la calidad?
- 17 Observaciones finales
- 18 Propuestas



INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios sociales y la atención social es importante porque cuando se proporciona un alto nivel de apoyo, el bienestar de las personas aumenta al fomentar su independencia. De hecho, unos servicios de calidad pueden resultar transformadores para cada persona que utiliza los servicios, ya que contribuye positivamente a la economía al permitir trabajar a las familias de las personas que reciben asistencia y apoyo. Además, los sectores de los servicios sociales y la atención social aportan millones de puestos de trabajo a las economías de los países europeos.

Las limitaciones económicas han eclipsado las políticas y las prácticas de los servicios sociales en gran parte de Europa durante los últimos diez años. Lo que es aún más importante, hace más de diez años que los Estados Miembros de la UE acordaron con la Comisión Europea un marco voluntario para la calidad de los servicios sociales. Durante este tiempo, la atención se centró en la disponibilidad de los servicios para las personas que más necesitaban atención y apoyo. Sin embargo, con el paso de los años, en servicios tales como la atención en la primera infancia, la discapacidad y los cuidados de larga duración se ha constatado que la calidad es tan importante como la disponibilidad.

A lo largo de 2019, European Social Network (ESN) ha evaluado la calidad de los servicios sociales en varias de sus actividades. En junio, delegados de 35 países se reunieron en nuestro congreso anual (el 27º Congreso Europeo de los Servicios Sociales, ESSC) para reflexionar sobre lo que significa la calidad para los servicios sociales en la práctica. Los asistentes al congreso analizaron cómo podríamos fomentar la calidad de la asistencia en la comunidad, para que el objetivo de los servicios sociales y de atención sea mejorar la calidad de vida de las personas.

En noviembre, los delegados que asistieron al seminario anual abordaron la participación de personas que utilizan los servicios en la planificación, la prestación y la evaluación como un componente esencial de la garantía de calidad en los servicios sociales y de atención. En diciembre, ESN reunió a responsables de los servicios sociales de toda Europa, quienes habían presentado sus aportaciones a los primeros premios European Social Services Awards (Premios Europeos de los Servicios Sociales), que en 2019 se centraron en la calidad. En esta publicación se hace mención a muchos de los comentarios de los ponentes y participantes en estos eventos.

Las organizaciones utilizan diversos enfoques para valorar y mejorar la calidad de las intervenciones sociales que proporcionan. Estos pueden abarcar desde evaluaciones organizativas y certificaciones de calidad llevadas a cabo por agencias independientes hasta inspecciones de calidad por parte de servicios de inspección de la atención o directrices sobre la atención.

Con este documento, en lugar de intentar valorar dichos enfoques, ESN pide a la Comisión Europea que ponga en marcha una revisión del marco voluntario actual para garantizar la calidad de los servicios sociales. Para ello, ESN formula propuestas de principios fundamentales a nivel europeo para un sistema eficaz de garantía de calidad que sienta las bases para una mejora continua en el ámbito de la calidad en los servicios sociales y la atención.



¿QUÉ ES LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS SOCIALES Y LA ATENCIÓN SOCIAL?

La alta calidad en los servicios sociales y la atención social es un objetivo esencial de las autoridades públicas. No cabe duda de que la consecución de servicios de calidad comienza con lo que más les importa a las personas que los utilizan. Sin embargo, un servicio de calidad también tiene muy en cuenta algunas áreas que las personas que utilizan los servicios pueden no percibir, pero que son fundamentales para ofrecer un alto nivel de prestación, como la gestión de las intervenciones de atención o el desarrollo del personal. La calidad de la atención y el apoyo reviste diversas dimensiones y puede tener diferentes significados en función de si se trata de una persona que utiliza servicios sociales, un proveedor de servicios, un responsable de la elaboración de políticas, un director o un inspector.

Para las personas que utilizan servicios sociales, la calidad significa “autonomía”. Por ejemplo, Eva Liz Moen, una defensora de Noruega, explicó en el 27º Congreso Europeo de los Servicios Sociales que la calidad significa el control que le permite elegir la asistencia personal que necesita para vivir y trabajar como ciudadana que tiene una discapacidad. Tara Flood, responsable estratégica de Coproducción del municipio londinense de Hammersmith y Fulham, explicó en nuestro seminario de 2019 que “para garantizar la calidad en los servicios sociales, las personas que utilizan los servicios tienen que estar presentes al principio y ser el eje central de la planificación, prestación y evaluación de los servicios”.



“Para mí, lo importante en cuanto a la calidad de la atención es que yo decido quién, qué, dónde y cuándo proporciona la asistencia personal que necesito.”
Eva Liz Moen, autodefensora, Noruega

Para los proveedores de servicios, la calidad significa establecer los elementos necesarios para asegurarse de que las personas que utilizan los servicios sigan “viviendo su vida como cualquier otro ciudadano que pueda no utilizar los servicios”. Eloy Van Hal, fundador del concepto de Hogeweyk de apoyo a personas con demencia avanzada en los Países Bajos, explicó en nuestro congreso de 2019 que la calidad implica organizar los servicios de forma diferente a como se hacía antes. Este es un punto de liderazgo esencial en relación con la calidad, dado que tanto los proveedores como los directores son fundamentales para plantear y adoptar nuevos enfoques de la prestación de servicios, y con ser capaces de impulsar una mejora.



“Para nosotros, la calidad significa «organizar la atención en pequeños grupos en un entorno comunitario, con servicios centrados en las personas y prestados por un pequeño equipo conocido, y que no se limite a una residencia»
Eloy van Hal, fundador de los servicios Hogeweyk para personas con demencia, los Países Bajos

Para los responsables de la elaboración de políticas, la calidad está relacionada con garantizar el acceso a los servicios sociales para las personas en su territorio. Ana Lima, Secretaria de Estado de Servicios Sociales de España, explicó en nuestro congreso que la calidad del acceso a los servicios sociales sigue siendo un primer paso esencial para garantizar la calidad.



“Mi objetivo es garantizar la igualdad de acceso en un nuevo marco nacional de los servicios sociales en España.”

Ana Lima, secretaria de Estado de Servicios Sociales de España

Para los directores de servicios sociales, al igual que para las personas usuarias de los servicios, la igualdad también se considera que fomenta la autonomía individual. Esto implica que los servicios solo deberían ser intervenciones mientras sea necesario, ayudar a las personas a abandonar la dependencia y permitirles vivir de forma autónoma, plena y feliz. Esto no tiene que ser incompatible con la contención de los costes, ya que la labor en el Reino Unido ha demostrado que un número menor y más específico de intervenciones ha fomentado la independencia y la autonomía de las personas, al mismo tiempo que ha logrado una reducción media de un 10 % en los costes.



John Bolton, antiguo director de servicios sociales del Reino Unido, destacó en el 27º Congreso Europeo de los Servicios Sociales que

“la igualdad no debe consistir en mantener a las personas en un nivel determinado de dependencia, sino en trabajar con ellas para que dejen de ser dependientes y logren su rehabilitación, recuperación y capacitación”.

Algunos representantes de servicios de inspección de la atención participaron en una mesa redonda en el congreso de 2019 de ESN, donde coincidieron en que la calidad no se garantiza simplemente cumpliendo las normas, es decir, siguiendo los pasos adecuados. Al contrario, una regulación adecuada respaldada por normas basadas en resultados personales debería fomentar una mejora continua de la calidad.



Según Peter Macleod, director ejecutivo de Care Inspectorate de Escocia, la persona debe poder decir:

“Estoy recibiendo una atención de alta calidad que es adecuada para mí.”

En resumen, una definición práctica de la calidad debería mantener un equilibrio entre tres componentes fundamentales:



La experiencia individual de las personas que reciben atención y apoyo, es decir, sus necesidades y sus expectativas y resultados personales;



Servicios que aplican normas y regulaciones sobre seguridad individual, lo que garantiza que las personas se sientan apoyadas y se mantengan seguras;



Procesos reconocidos que garanticen la eficacia de los servicios, incluida su rentabilidad y la consecución de los resultados para los que se diseñaron.

¿A QUIÉNES VAN DIRIGIDOS LOS PRINCIPIOS DE GARANTÍA DE CALIDAD?

La responsabilidad principal de la calidad de los servicios sociales, de atención y de apoyo recae en los planificadores, reguladores, proveedores e inspectores oficiales de dichos servicios. Por lo tanto, los principios de Garantía de calidad van dirigidos principalmente a los profesionales y organizaciones que son responsables de financiar, regular, contratar, prestar o evaluar/inspeccionar los servicios sociales y de atención.

Sin embargo, los servicios tradicionales se están reemplazando o complementando cada vez más con unas medidas de servicios más personalizadas, por las que las personas se convierten en «contratantes» de sus propios servicios sociales. Por ejemplo, las personas que se considera que necesitan apoyo de los servicios sociales públicos cada vez más están protegiendo sus propios presupuestos personales. Estos presupuestos personales les permiten comprar y organizar sus propios paquetes de servicios de los proveedores que eligen. Esto también podría extenderse a la evaluación de los resultados y la satisfacción con los servicios que compran.

En estos mercados de atención y servicios sociales cada vez más diversos, los financiadores, proveedores, contratantes y reguladores deberán determinar cómo evalúan la calidad de dichas medidas personales. Será necesario crear un marco que garantice servicios de alta calidad para estas personas.

Por consiguiente, establecer y supervisar de forma continua principios de garantía de calidad es recomendable no solo para los reguladores oficiales, contratantes y proveedores, sino también para aquellas personas que eligen sus propios servicios de atención y apoyo social para que les ayuden a asegurarse de que comprenden mejor lo que deben buscar en un servicio de calidad.



ÁREAS DE MEJORA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EUROPA

Gracias a nuestra labor en el marco de las actividades de ESN, como el Grupo de referencia sobre el Semestre Europeo, hemos identificado una serie de áreas de mejora en la evaluación de la calidad en los servicios sociales y la atención social en Europa.

Son las siguientes:

Importantes diferencias regionales

Las diferencias regionales dentro de los países afectan a la calidad de los servicios sociales y la atención social. Algunas pueden ser variaciones entre las regiones con respecto a la accesibilidad, cobertura, uso, coordinación, niveles de personal y financiación de los servicios.

Por ejemplo, en España, las comunidades autónomas disponen de competencias exclusivas en lo que a servicios sociales se refiere, de ahí que tengan sus propias legislaciones para regular los recursos, las prestaciones, las actividades, los programas, los objetivos y las instalaciones dirigidos a la mejora de la atención a las personas. No obstante, no existe ningún marco u organismo de coordinación a nivel nacional y, como resultado, las personas pueden tener un acceso diferente a los servicios en función de dónde residen.



La situación es similar en Italia, donde existen diferencias regionales y dificultad para implementar niveles adecuados de apoyo social. Esto puede deberse a la ausencia de un marco nacional que defina los niveles mínimos de apoyo social en todo el país. En Alemania, las diferencias regionales van en consonancia con las diferencias en las condiciones de vida en las regiones.

En varios países, las diferencias regionales vinculadas a las diferencias socioeconómicas son una expresión de la división que existe entre el medio urbano y el rural. Por ejemplo, en Croacia, los municipios de las zonas rurales tienen dificultades para satisfacer las necesidades reales de la población y, en muchos casos, es difícil llegar a las personas necesitadas que viven en comunidades rurales o insulares. En Estonia, a las autoridades locales de áreas remotas les resulta complicado garantizar el acceso a los servicios sociales y la eficacia y la calidad de los servicios sociales debido al desequilibrio entre los recursos presupuestarios y las responsabilidades en los diferentes niveles de gobierno.



Falta de una financiación adecuada

Las diferencias regionales en la calidad de los servicios sociales y la atención social están estrechamente vinculadas con la financiación y los recursos. En Austria, existen notables diferencias en relación con las aportaciones realizadas por las distintas agencias, en función de las consideraciones legales en los nueve estados federales. En España, existe un acuerdo entre el gobierno nacional, las comunidades autónomas y los municipios para la financiación de los servicios sociales comunitarios (bajo la responsabilidad de los municipios). No obstante, la financiación proporcionada por el gobierno nacional se ha reducido un 60 % desde 2011.



En Croacia, existen importantes desigualdades de financiación entre las regiones. Por ejemplo, el ayuntamiento de Zagreb gasta 80 € por residente, mientras que otras regiones, como Kaprina-Zagorge, gastan mucho menos. Los servicios también dependen de una financiación insostenible, con protocolos ambiguos en cuanto al anuncio de convocatorias de proyectos locales.

Escasez de personal

Un problema fundamental con respecto a la mejora de la calidad de los servicios sociales y la atención social es la escasez de personal. Resulta difícil contratar profesionales en los sectores de la atención y los servicios sociales, como sugieren los datos en Europa. En algunos países, como España, una proporción de un trabajador social por 100 000 personas dificulta la satisfacción de las necesidades más allá de las emergencias sociales. Otro problema en relación con el personal es que el salario de los profesionales de los servicios sociales suele ser bajo. Por ejemplo, en Eslovaquia, el salario medio de un trabajador en 2017 era de 1035 € al mes, en comparación con una media de 732 € para los profesionales de los servicios sociales, y de solo 670 € para los cuidadores sociales.

Otros países de Europa pueden tener un personal bien formado con niveles salariales adecuados en general. Sin embargo, debido al envejecimiento de la población, se enfrentan a problemas de contratación. Por ejemplo, en Dinamarca, el análisis más reciente de 2019 de la agencia de empleo destacó los índices de contratación poco satisfactorios de las siguientes ocupaciones relacionadas con los servicios sociales, como asistentes de servicios sociales, sanitarios (27 %), enfermeros (21 %), médicos (17 %) y trabajadores sociales (16 %).

En Suecia, el sindicato Vision destacó en un informe reciente que más del 50 % de los directores de servicios sociales indicaban dificultades para contratar personal y que el área más difícil eran los líderes de equipo en servicios de protección infantil. El 75 % de los directores señalan una necesidad continua de utilizar personal de agencias, principalmente en las evaluaciones de protección infantil y atención a personas mayores y personas con discapacidad. Todo esto provoca problemas de continuidad y desarrollo de las competencias dentro de la organización.



Uno de los desafíos más importantes de los servicios sociales en el Reino Unido es la contratación y retención de personal. Al igual que en Suecia, en Inglaterra, el área más urgente son los servicios dirigidos a los niños, ya que la Oficina Nacional de Auditoría (National Audit Office, NAO) indica que el 35 % de los trabajadores sociales dejan este tipo de servicios en un periodo de dos años. Los informes anuales de Skills for Care and Development, una organización responsable del desarrollo del personal en el Reino Unido, muestran que el porcentaje de renovación en los servicios ingleses de atención social para adultos es de un 30 % y que el 25 % del personal tiene contratos de cero horas. Los problemas de contratación son evidentes en el porcentaje de vacantes del 8 %, o alrededor de 110 000. Con un 8 % del personal procedente de la UE, la disminución prevista de la migración tras el Brexit también es probable que agrave los problemas de contratación.

Supervisión de la calidad adaptada a la finalidad

En toda Europa, existen diferentes planes para supervisar la calidad en los servicios sociales y la atención social. En la mayoría de los países, existen normas acordadas y conocidas a las que los proveedores deben atenerse. En algunos países los planes de supervisión están descentralizados, mientras que en otros, la responsabilidad recae por completo en un departamento específico dentro del gobierno nacional o en una agencia independiente. No obstante, en muchos países europeos, la supervisión de la calidad aún depende del cumplimiento formal, en lugar de en la mejora de la calidad de la atención proporcionada.

En España, el sistema está totalmente descentralizado y no existen normas nacionales de calidad. Las agencias de inspección de la calidad de cada comunidad autónoma son responsables de la acreditación de los proveedores de servicios y de asegurarse de que cumplen las normas de calidad. Hay empresas independientes, como AENOR, la Asociación Española de Normalización y Certificación, que certifica las normas de calidad en relación con instalaciones, equipos, contrataciones, información de usuarios, recursos humanos y gestión en centros de asistencia integrada, atención diurna y nocturna, asistencia a domicilio y teleasistencia. Además, las autoridades autonómicas también han elaborado catálogos o mapas de servicios sociales disponibles, así como recursos para reunir datos sobre el acceso de las personas a los servicios, como recursos de registros sociales conjuntos.



En la República Checa, los proveedores de servicios sociales se someten a las inspecciones que el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales realiza para asegurarse de que cumplen las obligaciones legales de la Ley de los Servicios Sociales. La Asociación Nacional de Proveedores de Asistencia Social (APSS CR) informó en nuestra publicación de 2019 sobre el Semestre Europeo que, en la práctica, las inspecciones hacen hincapié en el cumplimiento formal en lugar de la calidad real de la labor realizada con los clientes. De igual modo, la supervisión profesional de Austria se limita al cumplimiento de las normas legales y los requisitos profesionales mínimos en la gestión de los recursos humanos. En Croacia, existen directrices sobre los servicios sociales que describen las 17 normas para unos servicios sociales de calidad, así como medidas para determinar su cumplimiento. Los proveedores de servicios deben llevar a cabo autoevaluaciones y elaborar planes de mejora según lo bien que actúen en comparación con las normas legales.

En Malta, se creó una Social Care Standards Authority (Autoridad de Normas de Atención Social) en virtud de la ley Social Care Standards Authority Act de 2018. La Autoridad otorga licencias y proporciona recomendaciones de mejora a los proveedores de servicios. También utiliza análisis basados en datos para evaluar la calidad de los servicios. Los datos abarcan elementos tales como opiniones de las personas usuarias de los servicios, que se emplean para proporcionar información a los proveedores. En el Reino Unido, Inglaterra y Escocia han acordado de forma central unas normas según las cuales se somete a inspección a todos los proveedores de atención sanitaria y social. En Inglaterra, esta labor recae en la Care Quality Commission, y en Escocia, en el Care Inspectorate.

Las normas de calidad en la atención en la práctica

Las normas con respecto a la atención en Escocia, que se presentaron en 2018, se difundieron ampliamente en el 27º Congreso Europeo de los Servicios Sociales (ESSC, por sus siglas en inglés) y dieron lugar a un intenso debate. Las normas giran en torno a cinco principios relativos a los derechos humanos: dignidad, compasión, inclusión, atención receptiva y bienestar. Estos elementos quedaron patentes en los numerosos ejemplos de buenas prácticas expuestos en el congreso, en especial, el modelo Hogeweyk de ayuda a personas con demencia, pero también en programas como la labor con familias vulnerables en Aalter (Bélgica), con jóvenes con necesidades complejas en el Alto Garona (Francia) y con personas mayores al final de su vida en Viena (Austria).





¿CUÁLES SON LOS ELEMENTOS BÁSICOS DE LA GARANTÍA DE CALIDAD?

El principal desafío a la hora de garantizar la calidad es determinar si un servicio cumple los principios de buena calidad. Las organizaciones cuentan con una serie de recursos para valorar y fomentar la calidad de los servicios sociales que prestan. Estos recursos pueden abarcar desde evaluaciones organizativas y certificaciones de calidad llevadas a cabo por agencias independientes hasta inspecciones de calidad por parte de servicios de inspección de la atención o directrices sobre la atención.

Los objetivos generales de los servicios sociales orientados a la calidad deben pasar de “pensar a nivel global y actuar a nivel local” a “pensar a nivel local y actuar a nivel personal”. Henrik Eriksson, de la Chalmers University of Technology de Gotemburgo (Suecia), contó a los asistentes al 27º Congreso Europeo de los Servicios Sociales que uno de los servicios de más alta calidad que había visto en el sector era una alianza local de organismos oficiales y de beneficencia que trabajaban con niños refugiados en Gotemburgo. Phelim Quinn, director ejecutivo del organismo regulador de la atención en Irlanda (HIQA), afirmó en el congreso que su organismo estaba estudiando nuevas directrices sobre los derechos humanos para proveedores de servicios sociales y atención social.

John Healy, del proyecto Genio de Irlanda, cuyo objetivo es ayudar a las personas a que dejen la atención institucional de larga duración, reflexionaba: “La opinión que se ha ignorado durante décadas a menudo es la más influyente de todas”.

SERVICIOS CENTRADOS EN LAS PERSONAS

Este debería ser el conjunto de recursos en el que se apoyen todos los demás recursos. Cualquier sistema de Garantía de calidad debe indicar cómo se abordan las necesidades individuales y responder a las necesidades actuales y los resultados deseados, así como ser sensible a las aspiraciones culturales, étnicas y personales de las personas que reciben atención y apoyo. Todas las evaluaciones de calidad válidas deberían incluir oportunidades de coproducción con quienes tienen experiencia en el servicio y oportunidades de que se tengan en cuenta sus opiniones.

Siempre que sea posible y adecuado, los contratantes y los reguladores deben compartir información con las personas que reciben servicios, como, por ejemplo, de qué forma planean cumplir las obligaciones contractuales y cualquier conclusión sobre la evaluación de la calidad. Todas las partes deben sentirse libres para expresar sus inquietudes y aspiraciones de mejora de los servicios, en función de sus propias responsabilidades.

TRANSPARENCIA

Las personas y sus cuidadores, defensores o familias tienen derecho a conocer los diferentes aspectos de la calidad de la atención y el apoyo. Por ejemplo, deben poder ver y comprender el proceso de toma de decisiones. Todas las evaluaciones de calidad basadas en un proceso válido se deben publicar y se deben poder examinar, por ejemplo, a través de un mecanismo de presentación de denuncias, de encuestas a personas que utilizan los servicios y de inspecciones de la atención abiertas a análisis, por ejemplo a través de un mecanismo de denuncia, encuestas a personas usuarias e inspecciones de los servicios.



REGULACIÓN

La regulación debe poder avanzar de la práctica basada en los riesgos a la mejora de la calidad. Stelia Vasung, inspectora sénior del organismo nacional regulador de la atención en Croacia, habló en nuestro 27º Congreso Europeo de los Servicios sociales de la mejora “visible” de la calidad de los servicios desde que se creó el organismo en 2004. A los delegados les hizo gracia escuchar que el organismo regulador en Inglaterra había popularizado la concienciación sobre la calidad aplicando un “test para mamá” informal, por el que se animaba a los inspectores a preguntarse a sí mismos si considerarían un servicio lo bastante bueno para su propia madre.

GOBIERNO

Para prestar y mantener un buen servicio, debe haber un gobierno eficaz. Un servicio bien gobernado indica claramente lo que hace y cómo lo hace, y responde ante sus agentes. En estos servicios, es obvio quién tiene la responsabilidad ejecutiva global con respecto a la calidad y la seguridad del servicio, y hay claras líneas de responsabilidad a nivel individual, de equipo y de servicio. Una responsabilidad clara es un requisito fundamental para garantizar un servicio seguro.

Los inspectores a veces denuncian deficiencias en la atención que los gestores competentes pueden identificar y solucionar a través de procesos de garantía. Para superar estas deficiencias, todos los proveedores pueden identificar a un “representante del proveedor registrado”. La persona que asume esta función debería tener suficiente antigüedad y responsabilidad en la organización proveedora de servicios. Debe poder proporcionar explicaciones sobre los planes establecidos para garantizar el cumplimiento de la legislación y las normas nacionales.

EL EFECTO DE LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Una contratación adecuada debería centrarse en los resultados que se han acordado con las personas que van a utilizar el servicio e incluir una evaluación del efecto de la contratación sobre la calidad. Las relaciones entre los proveedores y los contratantes deberían ser colaborativas e ir dirigidas a mejorar la calidad, por ejemplo, mediante la comprensión de los deseos de las personas que utilizan los servicios, en lugar de simplemente comprar lo que hay disponible en ese momento.

La contratación debería tener una buena relación calidad-precio y ser proporcional a los servicios que se prestan. No obstante, los servicios nunca se deberían adquirir únicamente en función del coste, ya que la experiencia sugiere que los resultados en cuanto a la calidad, especialmente cuando también se tienen en cuenta los beneficios, no se consiguen a un coste más elevado.

TECNOLOGÍA Y DATOS

La tecnología de la información ofrece enormes oportunidades de aumentar la calidad. La tecnología se puede aplicar a cada etapa del sistema de atención y asistencia, desde la planificación hasta la provisión y la evaluación. La tecnología se puede utilizar para facilitar diversas formas de servicios, como los de asesoramiento, apoyo individual y gestión de casos. La tecnología también se puede emplear para facilitar la comunicación con clientes, para obtener información de clientes o para proporcionar información a clientes. La recopilación, el análisis y el uso de datos puede maximizar la eficacia de las intervenciones. El uso de la tecnología digital en la atención sociosanitaria puede aumentar la calidad, la eficiencia y la experiencia de las personas que utilizan los servicios, así como promover una asistencia más integrada.

Las tecnologías basadas en inteligencia artificial (IA) ya están cambiando la forma en que gestionamos las tareas cotidianas, como la transmisión de música, la navegación inteligente o la asistencia personal. La exploración de tecnologías basadas en IA para su uso potencial en los servicios sociales puede incluir la automatización de procesos robóticos, el aprendizaje automático, la visión artificial, el reconocimiento del habla o el procesamiento del lenguaje natural.

Estos pueden simplificar las verificaciones de elegibilidad, automatizar los procesos de solicitud y ampliar el autoservicio o predecir los riesgos. No obstante, estas son cuestiones que se deben tener en cuenta en relación con la fiabilidad de los algoritmos, las valoraciones a realizar, los datos y el consentimiento. Por lo tanto, las directrices y los códigos de ética profesionales deberían seguir el ritmo de la velocidad de cambio en la tecnología y abordar las cuestiones relacionadas con el consentimiento, la confidencialidad y la privacidad.

EL PERSONAL

La inversión en el personal es una herramienta y un recurso primordiales para garantizar la calidad de los servicios sociales. Como se indicaba en un informe de ESN de 2017: “La esencia de todos los servicios sociales es la relación humana entre quienes necesitan ayuda y quienes la proporcionan”. Esto significa integrar valores y motivación en los trabajadores sociales y los profesionales de los servicios sociales, proporcionar formación en habilidades (como el diagnóstico social y la gestión de casos) y mejorar la contratación y retención.

En nuestra publicación de 2017 sobre la inversión en el personal de los servicios sociales, también hicimos hincapié en la necesidad del reconocimiento mutuo de las cualificaciones para el trabajo social en la UE, a fin de ayudar a los trabajadores sociales a trabajar en otros estados miembros, así como a hacer frente a las deficiencias en la contratación que existen en muchos países de la UE. En cuanto a los cuidadores sociales, su registro y la creación de un sistema nacional para reconocer tus cualificaciones y habilidades, e implementar un código de conducta para la profesión deberían contribuir a mejorar la calidad de los cuidados.

Las evaluaciones de calidad también deberían incluir al personal. Por ejemplo, el liderazgo y la gestión en el desarrollo del personal de primera línea y si existe un compromiso activo de aprendizaje y desarrollo (respaldado por una supervisión y valoración periódicas). También debería formar parte del proceso de evaluación de las habilidades del personal, así como de sus capacidades para facilitar la participación de las personas que utilizan los servicios en la garantía de calidad, la contratación, la formación y la inspección.



¿CÓMO MEDIMOS LA CALIDAD?

Un sistema de garantía de calidad eficaz debe partir de la persona, pero también debe tener en cuenta a las personas que utilizan los servicios en general. Esto se debe a que los buenos resultados de la población global en un área, como la esperanza de vida con buena salud, no garantizan (y, de hecho, podrían ocultar) experiencias de servicios individuales o colectivos poco satisfactorias. Esto puede ocurrir, por ejemplo, con los familiares que cuidan de una persona con problemas de salud complejos, como el Alzheimer o la demencia.

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Tadas Leoncikas, director de investigación sénior de Eurofound, presentó datos en nuestro 27º Congreso Europeo de los Servicios Sociales que sugieren que la satisfacción con respecto a los servicios sociales en Europa fue considerablemente inferior que la satisfacción con respecto a otros servicios, en especial los sanitarios, y se ha deteriorado desde 2011. Sin embargo, los delegados se plantearon si la satisfacción de los clientes era un indicador adecuado y completo de la calidad.

En todo el mundo, los estadísticos se siguen enfrentando al rompecabezas de la medición de los resultados de la vida de las personas que utilizan los servicios. Pero en el congreso, los presentadores destacaron como parámetros de calidad fundamentales los resultados de las personas que utilizan los servicios que han acordado previamente con ellos, o la medición de la mejora del progreso de la persona en cuanto a la recuperación de su autonomía.

MEDICIÓN DE LA MEJORA

En el desarrollo del niño, la “curva de Heckman” (que señala que el mayor margen de rentabilidad económica proviene de la inversión más temprana en la infancia) se ha utilizado para demostrar que es imprescindible una intervención temprana para mejorar la protección del bienestar del niño. Las revisiones de la protección infantil han señalado la necesidad de impedir “la desviación y el retraso”, cuando los niños atendidos por el sistema de protección infantil no reciben apoyo con la celeridad necesaria, lo que provoca que no se les proteja de un abandono continuado y de una planificación deficiente con respecto a sus necesidades y cuidados futuros.

En los servicios de cuidados de larga duración, la medición de la mejora del progreso se basa en la expectativa de que la persona realizará algún progreso, con la posibilidad de que, con el tiempo, necesite menos atención y apoyo formal, lo que, a su vez, puede suponer un ahorro para las arcas públicas.

Esta forma de medir la calidad reta a las personas que utilizan los servicios a hacer más por sí mismas y puede ser contradictoria para muchos trabajadores sociales que desean ayudar a las personas mientras sea necesario. La medición del progreso en cuanto a la calidad también implica gestionar la demanda, por ejemplo, reducir el porcentaje que requiere menos atención residencial a más largo plazo.

La medición del progreso en la calidad es como un viaje y está relacionado con los modelos progresivos de atención: desde la recuperación y la rehabilitación hasta la capacitación.



La medición del progreso en la calidad es como un viaje y está relacionado con los modelos progresivos de atención: desde la recuperación y la rehabilitación hasta la capacitación.



MEDICIÓN DE LA MEJORA

PROTECCIÓN DE LA INFANCIA



Resultados

- o Emocionales: fomento de relaciones enriquecedoras
- o Legales: hogares permanentes con protección legal
- o Físicas: número mínimo de traslados de ubicación antes de que el niño o el joven esté en un hogar estable y seguro.



Servicios

- o Adopción
- o Hogar con padres
- o Acogimiento a largo plazo
- o Cuidado familiar



Mediciones

- o Se recomienda que los niños que pasan a estar bajo tutela tengan un hogar permanente en un plazo de 26 semanas



MEDICIÓN DE LA MEJORA

CUIDADOS PARA LAS PERSONAS MAYORES EN SU HOGAR



Resultados

- o Recuperación total o parcial: cuando las personas mayores pueden hacer más por sí mismas (se proporcionan menos cuidados)
- o Cuidados que no aumentan: las personas pueden gestionar mejor sus condiciones a largo plazo y sufren un menor deterioro
- o Evitación del traslado a un centro residencial: las personas pueden permanecer en su propio hogar



Servicios

- o Contratación de cuidados en el hogar con pago en función de los resultados en la rehabilitación



Mediciones

- o Porcentaje de personas mayores que reciben ayuda para vivir en su hogar y permanecen en él a largo plazo. Cifra de éxito esperada: 85 %
- o Porcentaje de personas que reciben el alta hospitalaria y se recuperan, de forma que ya no necesitan servicio o apoyo. Cifra de éxito esperada: 70 %



OBSERVACIONES FINALES

¿CUÁL ES EL SIGUIENTE PASO?

Ha pasado casi una década desde que los Estados Miembros de la UE acordaron con la Comisión Europea un marco voluntario para la calidad de los servicios sociales. Conforme el nuevo colegio de Comisarios Europeos asume sus funciones, European Social Network pide a la Comisión Europea que ponga en marcha **una revisión de este marco**. Como Katarina Ivankovic-Knezevic, directora de políticas sociales de la Comisión Europea, observó en la inauguración del 27º Congreso Europeo de los Derechos Sociales, “la calidad de los servicios sociales ha llegado a considerarse tan importante como su disponibilidad y es algo que caracteriza a los 20 principios del Pilar Europeo de Derechos Sociales”.

Un elemento transversal en los 20 principios del Pilar es la provisión de apoyo a las diferentes poblaciones vulnerables, como sugería ESN antes de la adopción del Pilar. Contar con una garantía de atención para las personas que la necesitan es el primer paso para garantizar la calidad en los servicios sociales y la atención social. La inclusión de **la Garantía de atención en la revisión** haría eso y complementaría otras iniciativas europeas, como la Recomendación sobre la inversión en la infancia, la Garantía Juvenil, iniciativas sobre la asistencia de larga duración y la Estrategia Europea sobre Discapacidad.

Pero esta revisión va mucho más allá. Pedimos un enfoque más proactivo que mejore la calidad de la atención y permita a más personas en Europa ejercer sus derechos de atención y apoyo social.

Y la revisión haría mucho más:

- Ayudaría a actualizar los elementos globales que se deberían incluir en cualquier sistema eficaz de garantía de calidad.
- Ayudaría a acordar un conjunto de principios actuales comunes que les resultarían útiles a las organizaciones que desarrollan y utilizan sistemas de garantía de calidad, y a las personas que encargan y compran sus propios servicios para comprender mejor las características que deberían buscar en un servicio de calidad.
- Proporcionaría un punto de referencia para comprar o elaborar sistemas de garantía de calidad en los países europeos.
- Al centrarse en los principios que sustentan cualquier sistema de garantía de calidad sólido, la revisión puede ayudar a los organismos reguladores de toda Europa a evaluar las ventajas de los diferentes enfoques de la garantía de calidad.

ESN admite que el marco de calidad de los servicios sociales elaborado por la Comisión Europea en 2010 ya reconoce una serie de principios fundamentales sobre la calidad de los derechos humanos.

Sin embargo, el panorama de los servicios sociales en 2020 no es el mismo que hace diez años. Por consiguiente, ESN propone que la revisión se centre en los elementos que han evolucionado o que serían beneficiosos para la garantía de calidad en general en el contexto actual y futuro de los servicios sociales.

PROPUESTAS

TRANSPARENCIA



- Garantizar la transparencia de los sistemas de garantía de calidad. Por ejemplo, la revisión podría recomendar a los organismos reguladores que todas las evaluaciones de calidad se pusieran a disposición de las personas y de sus cuidadores, tutores, defensores y familias. Esto se puede hacer a través de diversos métodos, como mecanismos de presentación de denuncias, encuestas a personas que utilizan los servicios o inspecciones.

GOBIERNO



- Convertir la responsabilidad en un requisito fundamental para garantizar un servicio de calidad. Cuando las autoridades públicas contraten servicios, deberían solicitar a los proveedores de servicios que identifiquen a un “representante del servicio solicitado” con suficiente antigüedad y responsabilidad para proporcionar explicaciones sobre los planes establecidos para garantizar el cumplimiento de la legislación y las normas.

EVALUACIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS



- Fomentar una evaluación del efecto de la contratación de servicios. Esto debería incluir la relación calidad-precio, pero también la comprensión de los deseos y los resultados que se prevé lograr para las personas que utilizan el servicio, y que se deberían haber acordado previamente con ellas.

REGULACIÓN



- Hacer frente a las deficiencias en cuanto a la acreditación de profesionales. La DIRECTIVA 2005/36/CE se podría modificar para que incluyera la profesión del trabajo social, puesto que la titulación académica ya se ha armonizado a través del Proceso Bolonia. A las empresas y las autoridades públicas les resultaría más fácil reconocer las titulaciones que poseen los ciudadanos de la UE. Esto, a su vez, podría ayudar a hacer frente a las deficiencias en la contratación que existen en muchos países de la UE.



TECNOLOGÍA Y DATOS

- Sugerir estándares tecnológicos de prácticas para los profesionales de los servicios sociales. La revisión podría solicitar que los organismos profesionales incluyeran estándares tecnológicos que describan la cambiante función de los profesionales de los servicios sociales en relación con los avances tecnológicos. Los códigos de ética generales deberían seguir el ritmo de la velocidad de cambio en la tecnología y asegurarse de que las directrices también aborden las cuestiones relacionadas con el consentimiento, la confidencialidad y la privacidad.
- Explorar el potencial de la innovación tecnológica para hacer que la labor de la atención resulte más atractiva. Esto se podría conseguir invirtiendo en innovaciones que produzcan una mejora en los servicios sociales o en la digitalización, que mejora la eficacia de la documentación y la coordinación de la atención entre los profesionales y los proveedores. Para que esto suceda, es fundamental invertir en formación y apoyo para los profesionales, y en el desarrollo de nuevas competencias que los ayuden a utilizar nuevas soluciones tecnológicas. También se recomienda la creación de programas de apoyo entre homólogos en los que los profesionales de los servicios sociales con conocimientos tecnológicos y digitales puedan ayudar a sus homólogos para adquirir esos conocimientos.

EL PERSONAL



- Mejorar la proporción entre el personal y la población. En algunos países, los organismos profesionales recomiendan un porcentaje específico y tener un profesional de los servicios sociales (como un trabajador social) en cada escuela, centro de salud, hospital, prisión y juzgado, en función de una evaluación de las necesidades de la población. En su revisión, la Comisión podría animar a los estados miembros a adoptar un indicador común europeo de cobertura.
- Pensar en iniciativas alternativas para contratar trabajadores de los servicios sociales cualificados. Una sugerencia de los miembros nacionales de ESN, que la Comisión podría proponer a los gobiernos nacionales, es crear trabajos para jóvenes, en centros de atención, tras la educación secundaria para promocionar la profesión entre los jóvenes.
- Promover el registro de los trabajadores de atención social, que ya se está implementando en varios países de la UE. Esto se podría relacionar con las oportunidades de formación y desarrollo profesional, y con el reconocimiento de las habilidades prácticas y la experiencia que se adquieren en un contexto informal. A su vez, se mejoraría la calidad de la atención y, por lo tanto, beneficiaría a los trabajadores sociales, a sus empresas y a las personas usuarias de los servicios.

European Social Network ASBL



8ª planta
Avenue des Arts 3-4-5
1210 Bruselas. Bélgica



Tel.: + 32 (0) 251 110 939



info@esn-eu.org



[@ESNsocial](https://twitter.com/ESNsocial)