

# Fomento de la Calidad en los Servicios Sociales

## RESUMEN EJECUTIVO



*El presente documento es el Resumen ejecutivo del informe “Fomento de la calidad en los servicios sociales”, publicado como resultado de la reunión de 2022 del Grupo de trabajo sobre la calidad de los servicios sociales de European Social Network. Lea todo el informe para obtener una descripción más amplia de la definición de la calidad de los servicios sociales y los enfoques al respecto; una panorámica de las tendencias actuales de garantía de calidad de los servicios sociales en los países europeos; y las políticas de la UE relevantes; seguidas de una descripción general de los posibles principios de calidad y consideraciones para el trabajo futuro. Este es el primero de una serie de cuatro informes que resumen las conclusiones de las reuniones anuales del Grupo de trabajo sobre la calidad de los servicios sociales de ESN 2022-2025.*

### **¿Qué es la calidad de los servicios sociales y cómo se puede medir?**

El derecho a acceder a servicios sociales de calidad se recoge especialmente en los principios 11, 18 y 19 del Pilar Europeo de Derechos Sociales. Según la Organización Internacional de Normalización, el término “calidad” se puede definir como la “entrega adecuada de un servicio o producto mutuamente acordado”. En el contexto de los servicios sociales, la adecuación de un servicio social entregado se define en un diálogo de tres agentes fundamentales de atención y apoyo social: las personas beneficiarias, las autoridades públicas y los proveedores de servicios. Juntos, deben acordar procesos, estándares, indicadores y resultados que garanticen la calidad de los servicios. La calidad también se puede medir en relación con el rendimiento general del sistema de asistencia en un municipio, una región o un país. Para unificar las diferencias socioeconómicas entre los países, las regiones y los municipios, en European Social Network (ESN) hemos propuesto un marco para medir el rendimiento de los sistemas de servicios sociales, el índice REC, que incluye tres componentes fundamentales: derechos sociales, economía y cobertura.

### **Tendencias de garantía de calidad de los servicios sociales**

En el marco del Grupo de trabajo sobre la calidad en los servicios sociales de ESN 2022, hasta ahora se han identificado las siguientes tendencias que afectan a la garantía de calidad de los servicios sociales:

1. Un cambio de medición de la calidad basada en la aportación a basada en los resultados
2. La asistencia se centra en las necesidades de la persona (y del cuidador)
3. Un cambio de servicios institucionales a servicios basados en el hogar, la familia y la comunidad
4. El papel cada vez mayor de los estándares de calidad y los organismos de mejora

5. Un cambio de cultura de la supervisión de la calidad a la mejora continua
6. Autoevaluación como parte de la mejora continua
7. Certificación de calidad externa
8. Integración de la atención sanitaria y social
9. Adquisición y calidad en los servicios sociales
10. Presupuestos personales

## **La necesidad de reformar la orientación de la UE en cuanto a la calidad en los servicios sociales**

El [marco de calidad voluntario para los servicios sociales](#), que es la única orientación general de la UE en cuanto a la calidad en los servicios sociales, data de 2010 y es bastante desconocido, especialmente a nivel local y regional. ESN cree que, para fomentar la calidad en los servicios sociales, se necesita un marco actualizado, común e intersectorial de calidad de los servicios sociales a nivel europeo. En nuestro informe, hemos destacado las tendencias y algunos posibles principios, que se deberían reflejar en la futura orientación de la UE en cuanto a la calidad en los servicios sociales. Se ha desarrollado una orientación más reciente para la educación en la primera infancia (2019) y los cuidados de larga duración (2022), pero esta orientación no debería mantenerse como documentos independientes, sino estar plenamente alineada con un marco actualizado e intersectorial.

### **Principios comunes de calidad**

Inspirado en los principios de calidad mencionados en los marcos nacionales y europeos existentes, el grupo de trabajo de ESN analizó los principios que deberían constituir la base de un nuevo marco europeo intersectorial de calidad de los servicios sociales. Estos engloban principios tales como los basados en los derechos humanos, seguros, orientados a resultados, centrados en la persona, respetuosos, de asociación y confianza, de elección, de capacitación, de fácil acceso, basados en la comunidad, transparentes, integrados y completos, responsables, con recursos adecuados/financiación adecuada y de apoyo al personal. Estos principios deben traducirse en objetivos, estándares e indicadores cuantificables.

### **Reflexiones sobre el futuro**

La UE debe impulsar el desarrollo de principios y estándares en toda la UE que se puedan compartir, ayudar a la mejora continua del apoyo y garantizar la consistencia.

ESN puede ayudar a la UE a establecer un lenguaje común para los estándares, esto es, a definir el significado común de términos tales como asistencia en el hogar, asistencia comunitaria, vida independiente, asistencia residencial, centros asistenciales, cuidadores profesionales y no oficiales y cuidadores familiares.

El grupo de trabajo seguirá identificando y evaluando los marcos de calidad nacionales y locales para impulsar el proceso de revisión del marco de calidad actual en la UE, y realizará propuestas para asegurarse de que los marcos individuales se integren en este proceso.

