PALENCIA
AYUNTAMIENTO

CLÚSTER SOCIOSANITARIO
PALENCIA, 11 DICIEMBRE 2024

“LA IMPORTANCIA DE EVALUAR LA CALIDAD PERCIBIDA POR PARTE DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN SERVICIOS DE CUIDADOS”

COLEGIO OFICIAL
DE TRABAJO SOCIAL
DE PALENCIA

COLEGIO PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL DE PALENCIA

Sede propia

Palencia

Vicepresidencia en el Consejo Regional de Trabajo Social

Miembro del Consejo General Trabajo Social

Corporación de derecho público: posición estratégica público - privada

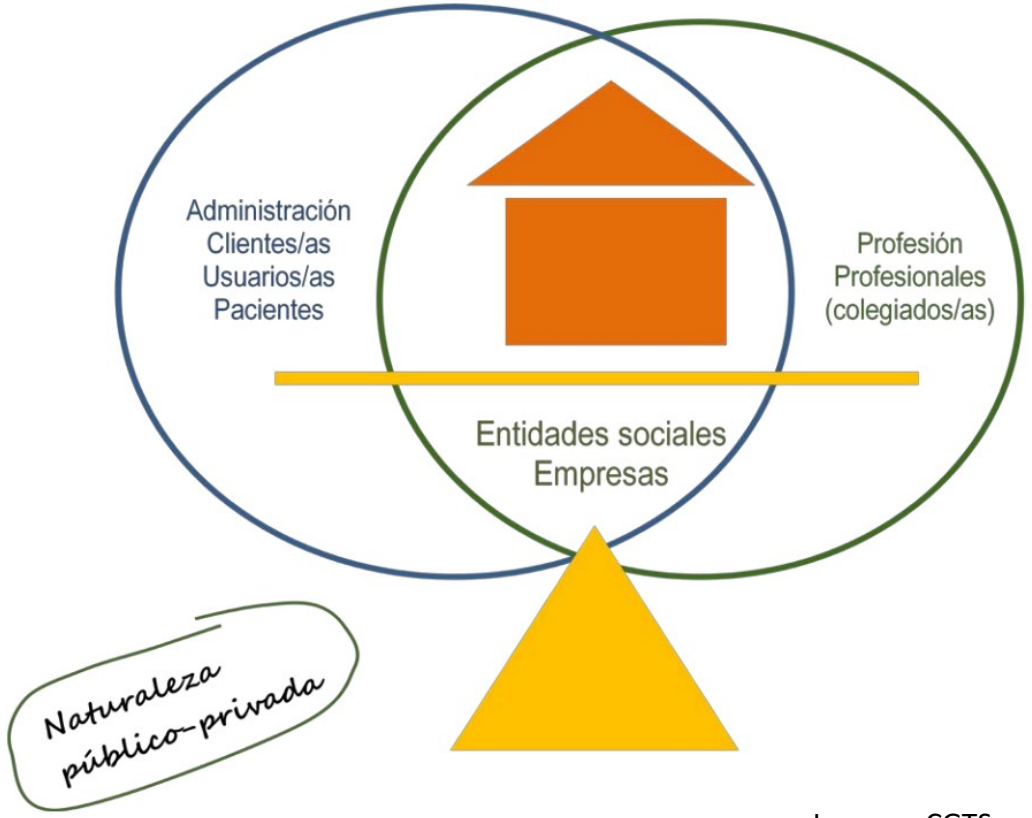


Imagen: CGTS

COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO SOCIAL DE PALENCIA

TRABAJO SOCIAL

"Disciplina que tiene por objeto la **intervención social ante las necesidades sociales para promover el cambio**, la resolución de los problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la libertad de la sociedad para incrementar **el bienestar**, mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales y aplicando la **metodología específica** en la que se integra el Trabajo Social de caso, grupo y comunidad. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el Trabajo Social."

Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS)

Asamblea celebrada en Montreal, Julio de 2000

COLEGIO OFICIAL
DE TRABAJO SOCIAL
DE PALENCIA

VALORES
PROFESIÓN

- Autodeterminación
- Promoción del bienestar
- Igualdad
- Justicia distributiva

COLEGIO OFICIAL
DE TRABAJO SOCIAL
DE PALENCIA

¿QUÉ SON LOS CUIDADOS?

- Necesidades que tenemos las personas a lo largo de la vida que, si se dejan de cubrir, no permiten llegar a una situación de bien estar o bien vivir

- **Todas personas a lo largo de la vida, podemos tener necesidad de cuidados** por otras personas, somos seres interdependientes.

- Hay una **población más vulnerable**, o momentos de la vida de mayor necesidad de cuidados (menores, personas dependientes, mayores..)

- Estas necesidades se cubren bien por la propia familia (mayoritariamente mujeres) y a través de empresas de servicios, administraciones o voluntariado.

CUIDADOS

CONSIDERACIONES DESDE LA PERSPECTIVA DEL TS

- El cuidado ha de ser una corresponsabilidad **84% de los cuidados de larga duración son asumidos por mujeres en el seno de las familias y de forma no remunerada*

- El cuidado no es tanto un producto acabado, sino una relación que se establece entre la persona cuidada y la cuidadora, como un proceso

- **Perspectiva social:** Rompe la noción de dependencia / independencia. Todas las personas hemos de cuidarnos y dependemos unas de otras en diferentes dimensiones y momentos de nuestras vidas

- La **dependencia no es un problema nuevo**, quizás lo nuevo es la dimensión que esta situación está alcanzando en estos momentos y su contexto sociosanitario, económico, demográfico

**Libro 'La riqueza invisible del cuidado'*

¿QUIÉN PRESTA LOS SERVICIOS DE CUIDADOS?

COORDINACIÓN

OBJETIVO: BIENESTAR

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO SOCIAL DE PALENCIA

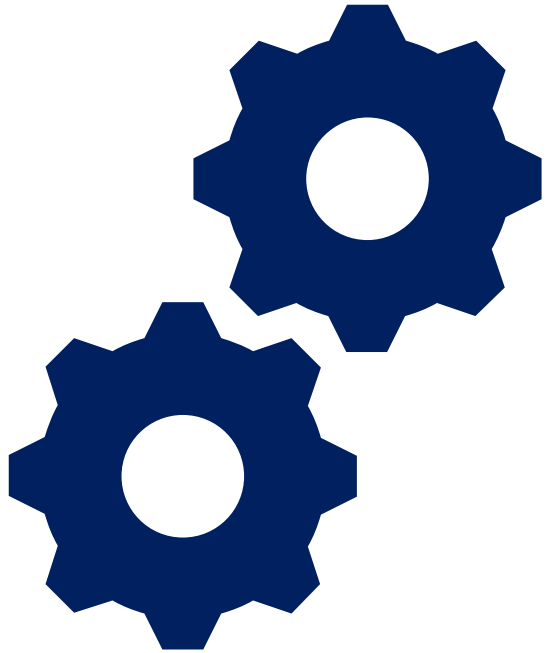
GESTIÓN DE CALIDAD
¿PARA QUÉ?

Para **hacer bien las cosas**, en el menor tiempo posible, con **plena satisfacción**, tanto por parte de los miembros implicados en su prestación, como de las **personas destinatarias** de la actividad, y con el menor coste o con el más alto aprovechamiento de los recursos

GESTIÓN DE CALIDAD
¿Cómo?

- **A través del uso reflexivo y analítico de una planificación estratégica** (pre), evitando la improvisación y el funcionamiento inercial y repetitivo (ej: “siempre se ha hecho así”)
- **A través de un proceso de mejora continua e innovación:** para dar respuesta a nuevas realidades, nuevos perfiles, nuevas necesidades
- **Conociendo y teniendo en cuenta los indicadores de calidad durante todo el proceso de intervención y por parte de todo el equipo: Guía de la intervención** (tu entidad seguro que tiene un sistema de gestión de calidad pero, ¿conoces qué variables se estudian?)
- ***Considerando 3 Vectores de la calidad*:*** calidad diseñada, calidad ofertada y **calidad percibida**

** López C.J y Gadea C.A (1995)*



Calidad diseñada (Programada)

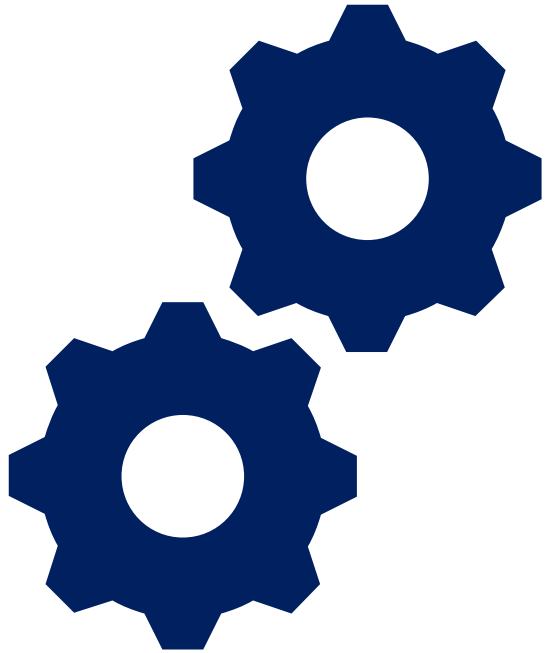
Calidad percibida por la propia organización, interpretando cómo sería deseada por la ciudadanía (normas, guías, procedimientos…)

Calidad ofertada (Aplicada)

A partir del vector anterior, se construye y gestiona la calidad de los servicios, respecto a la percepción de la ciudadanía

Calidad PERCIBIDA (satisfacción)

Cuando se presta el servicio y la persona usuaria valora el mismo, en base a la expectativa personal y experiencia recibida

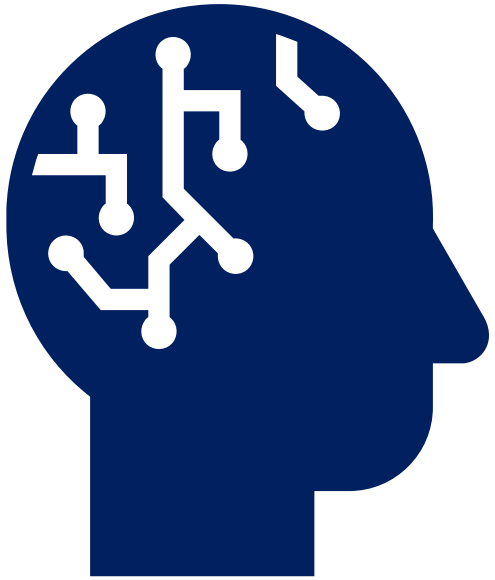


** López C.Jy Gadea C.A (1995)*

Calidad PERCIBIDA

Consideraciones

- **Centrada en la persona:** La percepción sobre la calidad de atención recibida, varía de una persona usuaria a otra y de un servicio a otro. Necesidad de elaboración de perfil participante (edad, sexo, nivel de estudios, empleo…)
- Calidad latente: se produce cuando la persona beneficiaria recibe algo más que no esperaba y genera satisfacción añadida
- **Dimensiones:** fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, competencia y experiencia, cortesía, accesibilidad, buena comunicación, credibilidad y soporte físico (equipos, material informativo..)

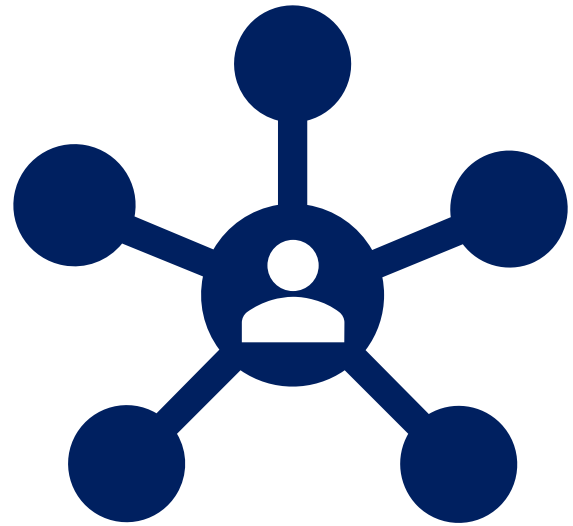


COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO SOCIAL DE PALENCIA

DIMENSIÓN ÉTICA

En la gestión integral de la Calidad

Reconocer la importancia de la dimensión ética, no solo desde el punto de vista de la deontología de cada profesional que presta una atención en las Entidades prestadoras de servicios cuidados, sino **desde la evaluación del propio funcionamiento de las propias organizaciones (enfoque integral)**



Áreas de Riesgo Ético

Partiendo del Social Work, Ethics Audit, como herramienta desarrollada por Reamer en EEUU

Derechos de los/as usuarios/as, confidencialidad, consentimiento informado, oferta de servicios, conflictos de intereses, documentación, información de carácter difamatorio, consultas a otros profesionales, informes, supervisión, derivación a otros servicios, fraude, finalización del servicio, prejuicios, evaluaciónn e investigación, toma de decisiones éticas

COLEGIO OFICIAL
DE TRABAJO SOCIAL
DE PALENCIA

EXPERIENCIAS INNOVADORAS

"INTRUMENTO PARA INVESTIGAR EL INDICE DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS CENTROS DE ACCIÓN SOCIAL (CEAS)"

RECURSOS Y EQUIPOS VINCULADOS AL PROYECTO

- Profesorado del Departamento de Sociología y Trabajo Social de la Universidad de Valladolid
- Colegio Oficial de Trabajo Social de Palencia
- Ayuntamiento de Palencia

EL INSTRUMENTO

Es una propuesta elaborada para medir la satisfacción de las personas usuarias (calidad percibida) de los Servicios Sociales de primer nivel en Castilla y León. Se trata de una encuesta basada en los atributos de calidad de los servicios de acuerdo al modelo *Servqual.

5 DIMENSIONES

1) Valoración sobre las instalaciones de los Servicios Sociales (CEAS)
2) La percepción sobre el papel de sus profesionales: conocimientos y trato del personal
3) La capacidad de respuesta de los servicios
4) La fiabilidad y eficacia de las intervenciones y de la información o tratamiento recibido: capacidad para prestar el servicio de la forma comprometida
5) La capacidad para inspirar credibilidad y confianza.

**El modelo Servqual es un instrumento de investigación que sirve para medir la calidad de los servicios que prestan las empresas en función de las apreciaciones de los consumidores. En este modelo la calidad del servicio se define como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor*

COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO SOCIAL DE PALENCIA

RETOS CLÚSTER SOCIOSANITARIO PALENCIA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LOS CUIDADOS

Diseño de un **modelo común** de gestión de calidad percibida: la persona en el centro

Perspectiva social de los cuidados: la importancia de las relaciones (cuidado-cuidador)

Innovación (TIC) y mejora continua: adaptación a los cambios sociales

Inclusión de la **dimensión ética** en la gestión integral de la calidad: identificación de áreas de riesgo: Comisión Ética

Compromiso en la **mejora y aprendizaje a través de la experiencia** de las personas que participan en los servicios de cuidados

COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO SOCIAL DE PALENCIA

Referencias Bibliográficas

- Salvador, M.J. (2.000) Los retos de la Calidad en los Servicios Sociales. Revista de Trabajo Social, Servicios Sociales y Política social ,50
- Salvador, M.J., Rueda, J.D. y Rodríguez, C. (2014). Ética e investigación en Trabajo Social. En el trabajo Social ante el reto de la crisis y la educación superior. Murcia. Universitas.
- “Los servicios sociales en clave de satisfacción de la ciudadanía”. Congreso Internacional de Servicios sociales y Sociosanitarios, Palencia 13-14 de noviembre 2014
- Guía ¿Qué son los Colegios Profesionales y para qué sirven?. Consejo General de Trabajo Social, febrero 2016 https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/GUIA_COLEGIACION.pdf
- “Llamamos cuidados a..”. Grupo Estatal de Intervención de Emergencias Sociales, febrero 2016. https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/Documentos%20CGTS%20Cuidados.pdf
- https://www.cgtrabajosocial.es/palencia/
- https://www.cgtrabajosocial.es/

COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO SOCIAL DE PALENCIA

Más información

COLEGIO PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL DE PALENCIA

979 72 36 20

https://www.cgtrabajosocial.es/palencia/

palencia@cgtrabajosocial.es

@ColegioTS_Palen

COLEGIO OFICIAL
DE TRABAJO SOCIAL
DE PALENCIA

COLEGIO OFICIAL
DE TRABAJO SOCIAL
DE PALENCIA