



Cofinanciado por
la Unión Europea

Encuestas y Grupos Focales

Informe



El proyecto QUASAR está cofinanciado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados en esta publicación sólo comprometen a sus autores (Rehab Group) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE). Ni la Unión Europea ni la Agencia Nacional SEPIE pueden ser considerados responsables de ellos.

Tabla de contenidos

Introducción	2
Metodología de la investigación	2
Participación en la encuesta	2
Profesionales - Resultados	4
Experiencia con sistemas de garantía de calidad	5
Comparación de los resultados de la encuesta	5
Resultados de los grupos focales - Aspectos generales	6
Resultados de los grupos focales – Personas usuarias de los servicios	7
Resultados de los grupos focales – Familias	8
Resultados de los grupos focales – Profesionales	9
Áreas para futuras consideraciones	10

Introducción

El siguiente informe resume los resultados de la investigación llevada a cabo por el equipo del proyecto QUASAR. El objetivo principal de esta investigación era identificar qué elementos consideran importantes las personas que utilizan los servicios, sus familias y los profesionales que les prestan apoyo en un sistema de calidad para proveedores de servicios sociales y de formación profesional. La investigación se llevó a cabo entre agosto y octubre de 2023.

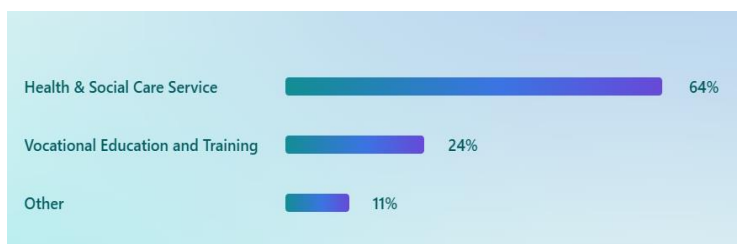
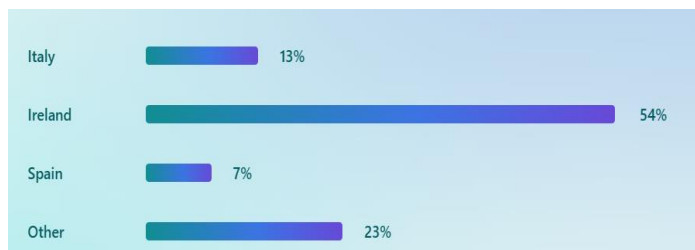
Metodología de la investigación

Para llevar a cabo esta investigación se utilizaron dos métodos: un cuestionario en línea y grupos focales. Cada socio del proyecto distribuyó el cuestionario en línea mediante formularios de Microsoft entre las familias, los usuarios de los servicios y los profesionales. El cuestionario incluía una serie de preguntas cerradas, abiertas y de opción múltiple, y contaba con un formato accesible para las personas usuarias de los servicios. El contenido de las preguntas se basó en la revisión bibliográfica y el análisis DAFO de los sistemas de calidad existentes y se tradujo al italiano y al español. Las respuestas se analizaron con Excel y las conclusiones se detallan a continuación.

Los socios del proyecto organizaron grupos focales con personas usuarias de los servicios, sus familiares y profesionales de distintas áreas. En los grupos focales se plantearon temas similares a aquellos del cuestionario en línea.

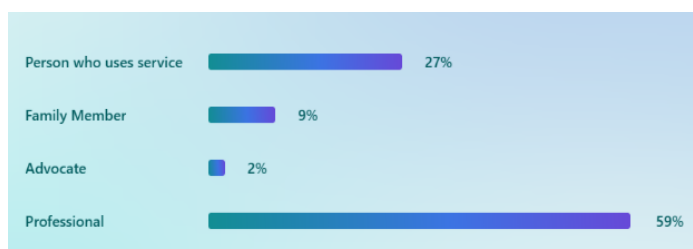
Participación en la encuesta

251 personas participaron en la Encuesta, y los principales encuestados procedían de los países socios del proyecto: Italia, Irlanda y España, con un 23% de encuestados de otros países con experiencia significativa en garantía de calidad, como Bélgica, Grecia, Lituania, Noruega, Portugal, Eslovenia y el Reino Unido.



El 64% de los encuestados procedía del sector de la asistencia sanitaria y social, el 24% de FP y el 11% de otras organizaciones dedicadas a la rehabilitación y la discapacidad.

El 59% de los encuestados eran profesionales, personas que trabajan en los sectores de la asistencia social sanitaria y la FP y personas que tienen experiencia de trabajo con sistemas de garantía de calidad.

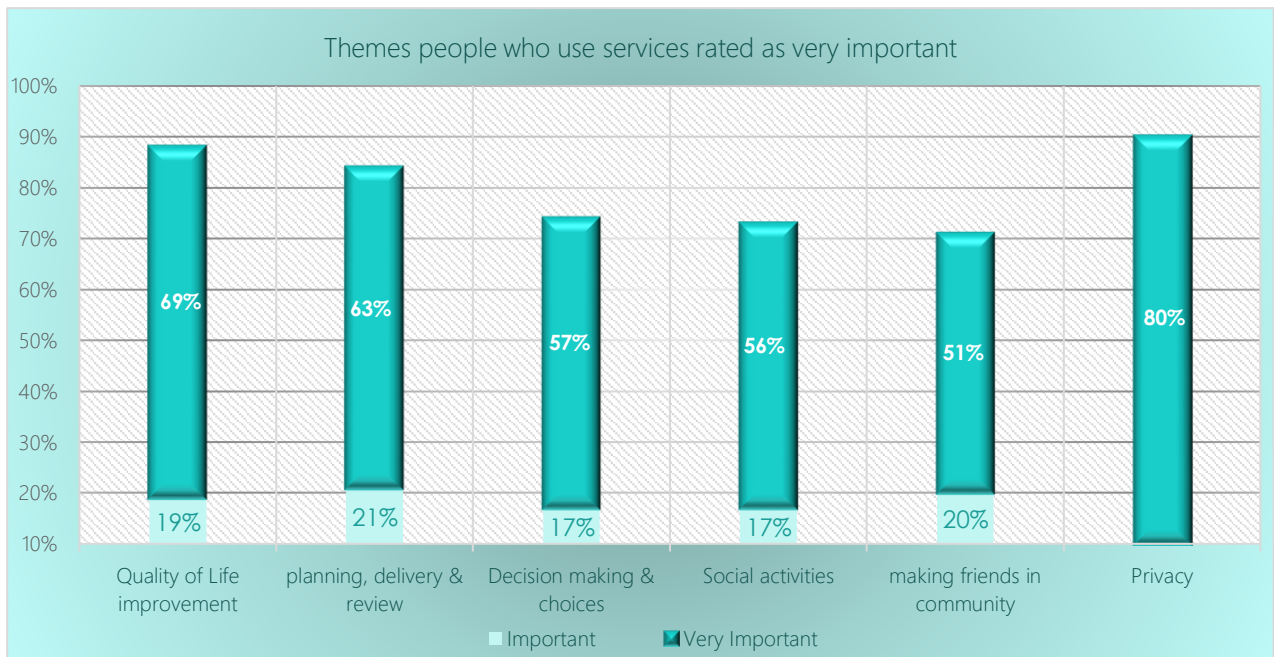


El 27% de los encuestados eran personas usuarias del servicio y el 9% sus familiares.

Debido a la escasa participación de las familias en la investigación, no hubo datos suficientes para realizar un análisis significativo.

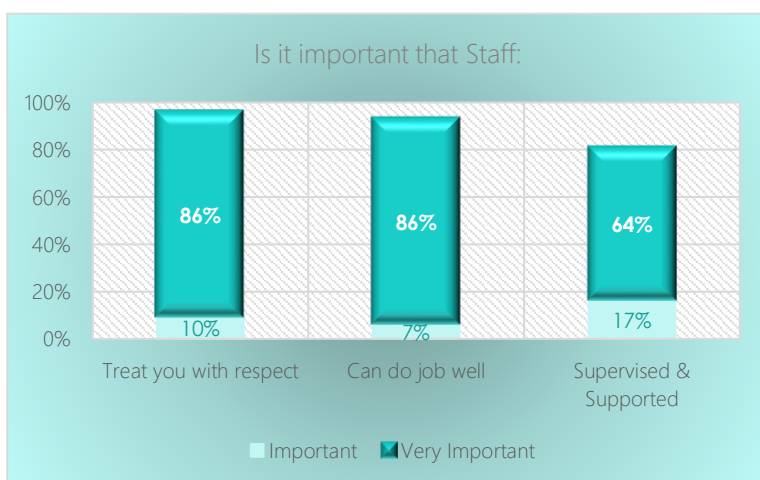
Personas usuarias de los servicios - Resultados

La siguiente sección ofrece una visión general de los resultados de la encuesta desde la perspectiva de las personas que utilizan los servicios. Las personas que utilizan los servicios calificaron los apoyos que son muy importantes e imprescindibles para ellas:



Los resultados demuestran que la "privacidad" es muy importante para los encuestados (80%), seguida de la "mejora de la calidad de vida" (69%) y la "planificación y ejecución" (63%).

Otras áreas no calificadas como importantes pero que superan el 50% son: "actividades sociales" (56%) y "hacer amigos en la comunidad" (51%).



Cuando se les preguntó por el personal y sus cualidades, el 86% de los encuestados afirmaron que es muy importante que los profesionales "les traten con respeto" y "sepan hacer bien su trabajo".

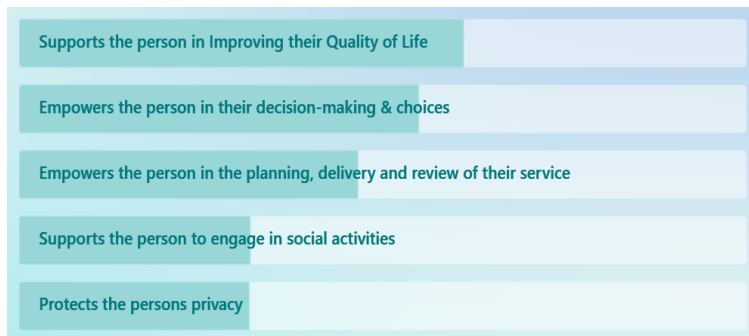
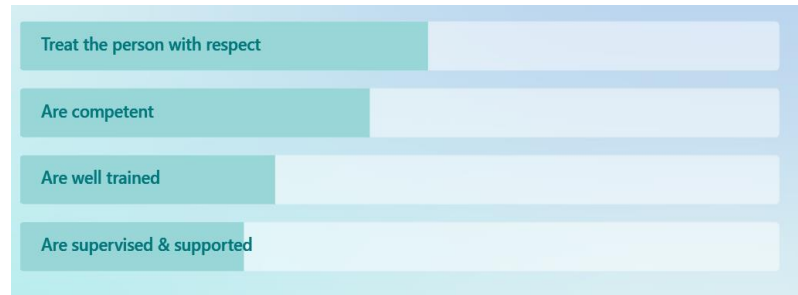
Profesionales - Resultados

En esta sección se exponen las conclusiones desde la perspectiva de los profesionales que prestan apoyo a las personas en los servicios.

Se pidió a los encuestados que clasificaran las afirmaciones por orden de prioridad. A continuación, se muestra la primera opción para cada una de las afirmaciones:

Pregunta: Es importante que los profesionales en un servicio...

El 61% de los encuestados seleccionaron que "traten a la persona con respeto", el 28% seleccionó "sean competentes", seguidos por "estén adecuadamente formados" (5%) y "reciban supervisión y apoyo" (6%).



Pregunta: Es importante que el proveedor de servicios...

El 50% de los encuestados afirmó que "ayude a la persona a mejorar su calidad de vida" era su primera opción, mientras que el 22% eligió "capacite a la persona para tomar decisiones" y "involucre a la persona en la planificación, prestación y evaluación de los servicios". El 14% valoró la privacidad y el 5% el apoyo para participar en actividades sociales.

Se pidió a los profesionales que calificaran el nivel de importancia que el proveedor de servicios garantice algunos aspectos:

La "prestación eficaz de servicios" y el "enfoque basado en los derechos" fueron calificados ambos como "extremadamente importantes", con un 82%, así como la "seguridad" (73%).

La siguiente puntuación más alta fue para la "mejora continua", con un 67%.

Áreas como 'estrategia', 'misión y visión', 'innovación' y 'buenas prácticas internacionales' fueron calificadas como 'extremadamente importantes' por menos del 50% de los encuestados mientras que tener un 'sistema de gestión de calidad interno' fue calificado de la misma forma por el 53% de los encuestados. Sin



embargo, cuatro áreas fueron calificadas como 'no importantes' a 'algo importantes' por un 10% de los encuestados (gestión de calidad interna junto con misión y visión, estrategia y mejores prácticas internacionales).

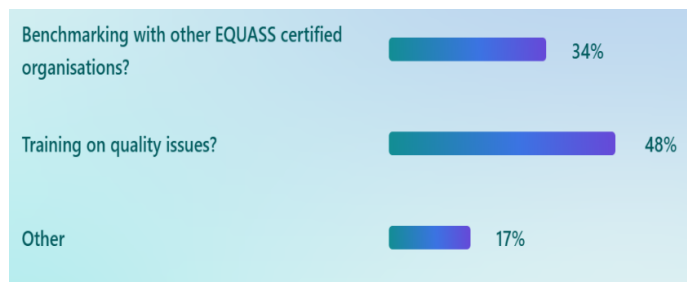
Experiencia con sistemas de garantía de calidad

El 64% de los profesionales que respondieron a la encuesta tenía experiencia en sistemas de garantía de la calidad.

El 34% declaró tener experiencia con EQUASS, mientras que el 28% afirmó haber trabajado con New Directions (el marco de calidad de los servicios de día de Irlanda), el 12% tenía experiencia con ISO y el 5% con EFQM.

Otros sistemas de calidad mencionados fueron POM, CARF, QMark, CQL y SEQF.

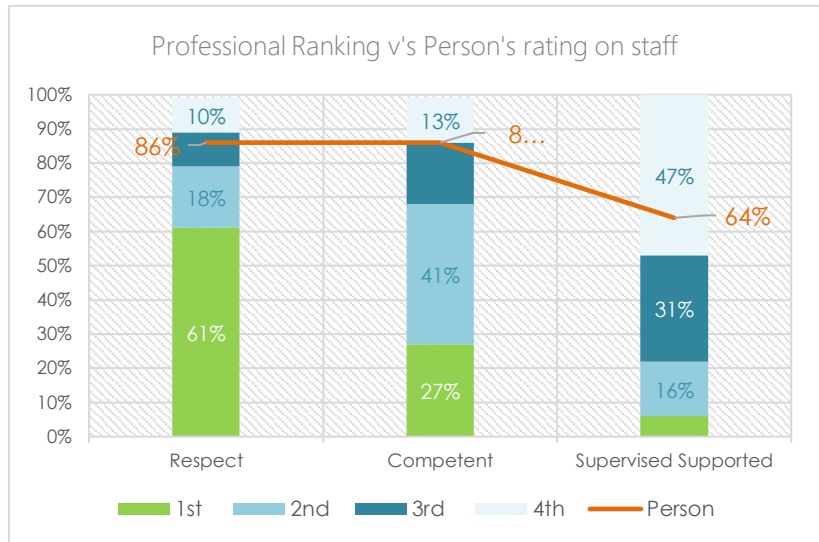
Cuando se les preguntó, el 48% de los profesionales declararon que estarían interesados en recibir formación sobre temas de calidad y el 34% declararon que estarían interesados en realizar evaluaciones comparativas con otras organizaciones certificadas por EQUASS.



Otras áreas de interés fueron la creación de vínculos más sólidos entre las medidas de calidad y el enfoque basado en los derechos, el equilibrio entre derechos y responsabilidades, las iniciativas piloto, la colaboración, la investigación y la medición/evaluación del impacto.

Comparación de los resultados de la encuesta

Es interesante examinar y comparar las respuestas a preguntas similares por parte de personas que utilizan servicios y profesionales. Las personas que utilizan servicios y el personal calificaron las preguntas de la encuesta de manera diferente, eligiendo desde "muy importante" hasta "no importante", mientras que los profesionales las clasificaron en orden de prioridad. Los gráficos (personal y apoyos para servicios) a continuación muestran la clasificación de los profesionales en orden de uno a cuatro y la calificación hecha por parte de la persona que utiliza los servicios de "muy importante" a "no importante".



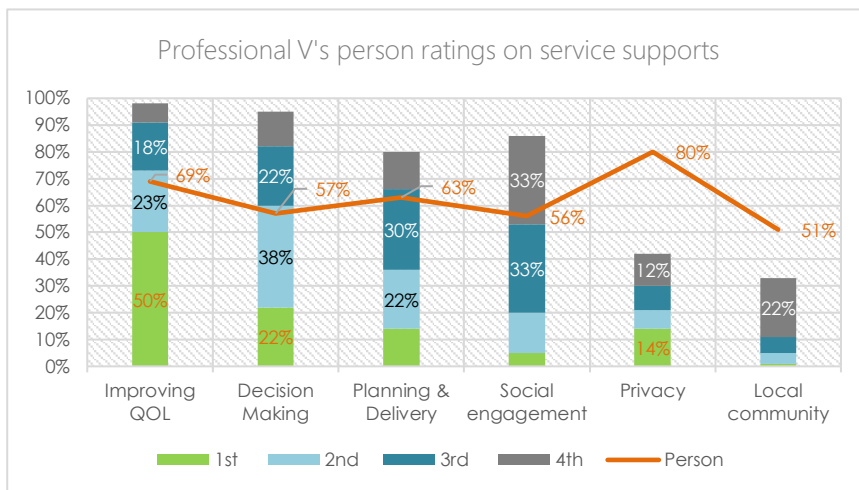
Comparación de opiniones sobre el personal

Tanto los usuarios de los servicios como los profesionales valoraron muy positivamente el “respeto” y la “competencia del personal”, situándose ambos aspectos entre los tres primeros puestos en el caso de los profesionales y siendo valorado como “muy importantes” por un 86% de las personas usuarias.

Sin embargo, la “supervisión” y el “apoyo” no fueron valorados tan positivamente ni para los usuarios ni para los profesionales.

Comparación de opiniones sobre el apoyo en los servicios

Analizando y comparando los resultados tanto de los profesionales como de las personas usuarias (se han utilizado diferentes métodos y valoraciones, como se ha indicado anteriormente), surgieron algunos temas comunes. La “mejora de la calidad de vida” y la “toma de decisiones” fueron destacadas como muy importantes por ambos grupos, así como la “planificación y prestación de servicios” y el “compromiso social”.



Sin embargo, la "privacidad" ha sido destacada como un aspecto mucho muy importante por parte de las personas usuarias de los servicios. También en relación a tema "hacer amigos en la comunidad local" se destaca una diferencia del 18% entre la valoración de las personas usuarias y de los profesionales

Resultados de los grupos focales - Aspectos generales

En los grupos focales se analizaron los elementos de un servicio de calidad; algunos temas pueden compararse con las conclusiones de la encuesta.

Las áreas clave que se destacaron fueron el apoyo a un enfoque centrado en la persona y basado en los derechos, contar con personal respetuoso y competente, y que los proveedores apliquen procesos y sistemas que contribuyan a una prestación de servicios de calidad.

Las respuestas de cada uno de los grupos focales se han resumido y analizado con el fin de examinar las tendencias o temas que han surgido de sus respuestas. En los grupos focales surgieron una serie de temas relacionados con el personal y las empresas.

En el cuadro que figura a continuación se resumen las respuestas a una selección de preguntas formuladas a los usuarios de los servicios y a los profesionales que les prestan apoyo.

Respuestas de los usuarios	Respuestas de los profesionales
Pregunta: ¿Qué hace que un servicio sea de calidad?	Preguntas: ¿Cómo crees que los proveedores de servicios pueden garantizar un servicio de buena calidad?
Temas relacionados con el personal	Temas relacionados con el personal
Personal competente, capacitado, respetuoso y bien formado	Empoderando a la persona (autonomía, autoconciencia y estima)
Enfoque basado en los derechos	Promoviendo el desarrollo profesional continuo
Enfoque centrado en la persona / Calidad de vida	Utilizando un enfoque basado en los derechos
Niveles de personal adecuados	Estableciendo buenas relaciones laborales
Comunicación sólida y respeto	Aplicando en modelo de atención centrado en la persona
<p>Durante los grupos focales, la cuestión del personal surgió repetidamente en los debates. Se reconoció la importancia de que el personal adopte un enfoque centrado en los derechos y en la persona, así como la relevancia de la capacitación, la comunicación efectiva y las relaciones positivas como elementos esenciales para garantizar un servicio de calidad.</p>	
Temas relacionados con la organización	Response Themes relating to organización
Procesos	Sistema de calidad definido, claridad en la prestación de servicios
Evaluación	Desarrollo profesional continuo
Informes anuales	Escuchar, analizar y mejorar
Estructura de apoyo a la formación del personal	Autoevaluación y seguimiento de la ética de la calidad
Marco de calidad / Ética de la calidad	Medición de los comentarios y la satisfacción
<p>En los grupos focales también surgieron temas relacionados con la organización. Se puso de manifiesto la importancia de contar con procesos y objetivos claros, centrados en la evaluación y el seguimiento.</p>	

Resultados de los grupos focales – Personas usuarias de los servicios

A continuación, se resumen las opiniones expresadas en los grupos focales con personas usuarias de los servicios, quienes opinaron que los proveedores de servicios deberían:

- Garantizar que el servicio esté limpio y sea seguro para sus usuarios
- Seguir todas las políticas del servicio en relación con la ética
- Garantizar una buena relación de trabajo en la que los usuarios se sientan cómodos dando su opinión.
- Dialogar regularmente con los usuarios del servicio (en persona) y recoger sus opiniones mediante encuestas o formularios en línea de fácil lectura.
- Garantizar la accesibilidad del servicio (transporte hasta el servicio).

- Aplicar los cambios sugeridos en el proceso de recogida de opiniones.
- Definir lo que ofrece el servicio
- Contratar personal de calidad que trate bien a la persona y le ayude con sus problemas personales.

Resultados de los grupos focales – Familias

A continuación, se resumen las opiniones expresadas en los grupos focales con las familias:

- Los proveedores de servicios de calidad desarrollan procedimientos para supervisar continuamente la prestación del servicio.
- Los proveedores de servicios deben considerar los sistemas de garantía de la calidad como una herramienta que puede mejorar la eficacia del servicio prestado y, por tanto, la satisfacción de los usuarios.
- Es conveniente reducir la carga burocrática adicional que suponen las actividades de supervisión.
- Un sistema de calidad debe exigir la evaluación de los planes de acción de mejora no sólo al final, sino también a lo largo de la ejecución de la acción de mejora prevista.
- Los profesionales deben ser capaces de adaptarse a las necesidades específicas del grupo y tener acceso a recursos y procedimientos de buena calidad
- Los servicios de calidad garantizan que la persona apoyada tenga autonomía, pueda acceder a los recursos y servicios por sí misma y sea respetada.
- Los procesos de garantía de calidad deben asegurar que todas las personas apoyadas reciban un servicio eficaz, no sólo por la suerte de conocer a personas sensibles y competentes, sino garantizar la prestación sistemática de un servicio eficaz, a pesar de la suerte y del buen esfuerzo del personal.

Impacto del servicio en la calidad de vida de las personas

En los grupos focales con personas usuarias de los servicios y familias, se debatió sobre la calidad de vida; todos los participantes reconocieron que es importante que el servicio que reciben tenga un impacto positivo en la calidad de vida de las personas, por lo que estas necesidades deben tenerse en cuenta en el contexto de la prestación de servicios de calidad. A continuación, figuran algunas citas de personas usuarias de los servicios, que participaron en la encuesta y en los grupos focales, y el impacto de un servicio de calidad en sus vidas

"Significa vivir con menos barreras"

Socialmente: *"El enfoque de mi centro me ha ayudado a mejorar mi mentalidad. Aprecio la forma en que promueven las interacciones sociales con acciones sin prejuicios".*

Trabajo: *"En mi centro hemos establecido vínculos con organizaciones externas en relación con el empleo. Me gusta saber que están ahí cuando los necesito".*

Comunidad: *"Estamos expuestos a estímulos positivos en mi centro. Hay un gran sentido de comunidad. Te motivan a involucrarte en actividades benéficas para nuestra comunidad."*

Amigos: *"Dentro del servicio he podido hacer amigos, ya que todos nos ayudamos mutuamente. He participado en actividades que me han permitido aprender mucho sobre las amistades y las relaciones".*

Confianza: *"Me planteo retos para aumentar mi confianza", 'El servicio se adapta a mis necesidades; tengo más autoestima' 'Ahora puedo hacer más amigos'*

Resultados de los grupos focales – Profesionales

Durante los grupos focales se debatió con los profesionales una serie de áreas adicionales. En la siguiente sección se ofrece una visión general de las respuestas.

Desarrollo del marco de calidad interno de una organización: Cuando se preguntó a las organizaciones cómo desarrollaban sus marcos de calidad, el enfoque de cada una de ellas difería. Algunas utilizaban un enfoque analítico estructurado, recurriendo a la planificación, los procesos, los procedimientos, el seguimiento y la medición, y empleando los resultados de las mediciones para realizar cambios.

Otras, en cambio, se fijaban en el elemento humano para construir su estructura de calidad. Los principios, la competencia y la concienciación del personal son los motores clave de la prestación de servicios de calidad.

Algunos participantes sugirieron que en el futuro los sistemas de calidad serán más impulsados por los propios proveedores de servicios. Este enfoque implica una mayor implicación, autoevaluación y autorregulación por parte de las organizaciones.

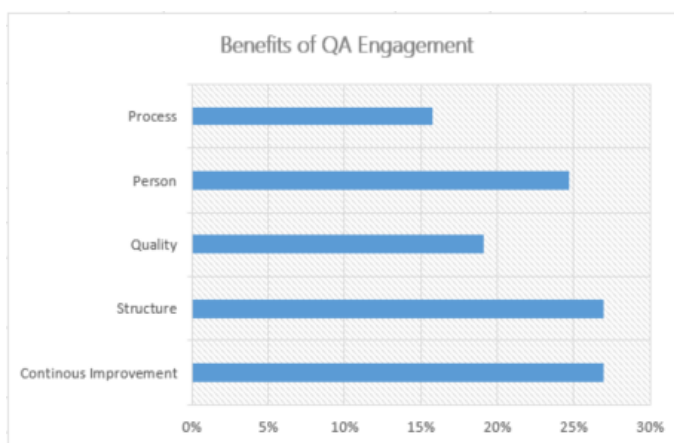
Otros comentarios sugieren que existe el reto de equilibrar las expectativas de los usuarios de los servicios y otras partes interesadas, incluida la necesidad de dar prioridad al bienestar y la calidad de vida de los usuarios de los servicios y los principios de los proveedores, al tiempo que se cumplen los requisitos de los financiadores.

Formación y comprensión: Durante los grupos focales, algunos profesionales señalaron que, dentro de su organización, el personal no entendía necesariamente la diferencia entre los sistemas de garantía de la calidad y la normativa, que a menudo se consideran la misma cosa.

Los grupos de discusión detectaron una falta de formación específica y de comprensión de los sistemas y procesos de calidad. También reconocieron una falta de recursos humanos y técnicos que afecta a la calidad de los servicios.

Beneficios de participar en actividades de control de calidad: Los beneficios de la participación de las organizaciones en los sistemas de garantía de calidad se debatieron en los grupos. Durante las sesiones surgieron una serie de temas que se analizaron y se identificaron una serie de categorías, como se indica en el gráfico.

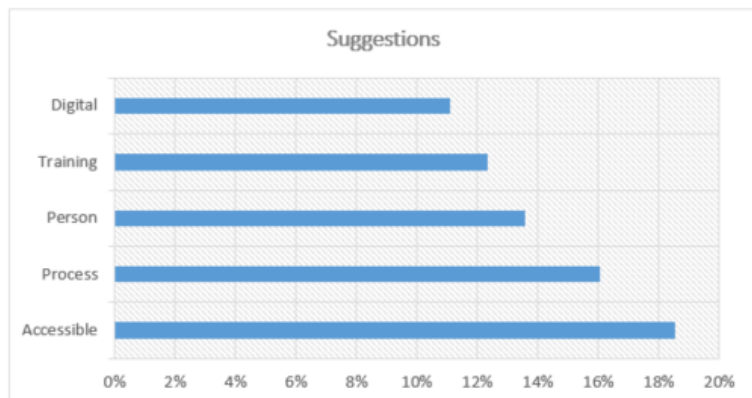
Curiosamente, de los cinco temas identificados, que obtuvieron puntuaciones entre el 16% y el 27%, hay un fuerte interés por el sistema y el proceso.



Los resultados sugieren que los profesionales ven múltiples beneficios en participar en un proceso de garantía de calidad, desde los beneficios para la persona que utiliza el servicio hasta la mejora continua. Los participantes en los grupos focales destacaron,

entre otras cosas, que hacer los procesos de control de calidad más participativos ayudaría a "garantizar la calidad de los servicios prestados" y "organizar la entidad en un sistema de gestión de procesos".

Sugerencias para mejorar los sistemas de calidad: Durante los grupos focales surgieron una serie de temas



relacionados con los sistemas de calidad y, tras el análisis, se identificaron varias categorías, como se indica en el gráfico siguiente.

Se destacó el tema de la accesibilidad, con comentarios como "el sistema debe ser sencillo y sin tecnicismos" y "el lenguaje es poco natural". "Hay que leer cada frase varias veces para entenderlo".

En cuanto a las respuestas de los usuarios de los servicios, destacan que los sistemas "están muy orientado a las personas con discapacidad intelectual y discapacidades físicas y sensoriales" y que "deberían contar con herramientas para mejorar la calidad de vida de las personas".

Elementos clave necesarios para un sistema de gestión de la calidad: También se preguntó a los profesionales cuáles eran, en su opinión, los elementos clave de un sistema de gestión de la calidad e indicaron los siguientes:

- Estrategia (los proveedores disponen de planes para cumplir los objetivos)
- Enfoque basado en los derechos
- Formación y compromiso del personal
- Enfoque basado en las necesidades (proporcionar el servicio adecuado a la persona, apoyo individualizado)
- Flexibilidad
- Evaluación y mejora continua

Áreas para futuras consideraciones

Sobre la base de los resultados de la encuesta y de los comentarios recibidos, así como de un análisis de los grupos focales, a continuación, se presentan algunas sugerencias a tener en cuenta en el futuro:

Personal: El personal debe estar capacitado y conocer los principios de calidad para prestar y supervisar servicios de calidad y controlar la calidad. La formación y la orientación claras y exhaustivas constituirán un elemento clave.

Enfoque organizativo: La aplicación efectiva de la calidad debe ser holística e incluir a todo el personal de la organización, en lugar de limitarse a un gestor de la calidad; este enfoque garantiza la comprensión y el compromiso más amplios con el sistema de calidad.

La calidad de vida como principio: cómo definir y medir la calidad de vida es un concepto cada vez más importante que debe tenerse en cuenta en el contexto de los servicios sociales.

Mejora continua: Un sistema de calidad debe centrarse en las mejoras continuas y hacer hincapié en la consecución de resultados y logros.

Sistemas de calidad: Un sistema de calidad no debe ser una carga para la organización, la calidad tiene que ser práctica, tiene que ser fácil de entender y no crear grandes cargas administrativas.

Una comunidad de aprendizaje: Los proveedores de servicios necesitan disponer de una comunidad en la que compartir experiencias y prácticas, y prestar más apoyo a la implantación de sistemas de calidad.