



Generalitat de Catalunya
**Departament de Benestar Social
i Família**

Perfils de qualitat de vida als serveis socials de Catalunya

**Resultats de l'aplicació del model de Qualitat
de Vida als serveis socials de Catalunya**

II Jornada sobre Intel·ligència Artificial i Qualitat de Vida

Sant Cugat del Vallès, 26 novembre 2011

Índex

- 1. Pla de qualitat de l' ICASS**
- 2. Model de Qualitat de Vida**
- 3. Actuacions de desenvolupament del model**
- 4. Resultats**
- 5. Conclusions i recomanacions per a la millora**

Esquema del Pla de Qualitat de l'ICASS

1. Pla de Qualitat de l'ICASS



Elements bàsics dels Plans de Qualitat de l'ICASS



Model de Qualitat de Vida: definició

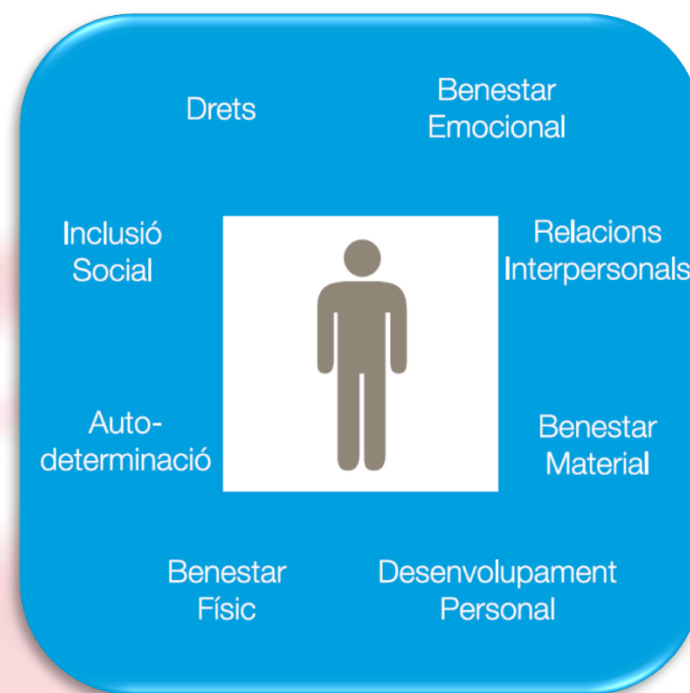
2. Model de Qualitat de Vida

Des d'aquest model es defineix la **Qualitat de vida** com "un conjunt de factors que componen el **benestar personal**", i els seus indicadors centrals com a "percepcions, conductes o condicions específiques de les dimensions de qualitat de vida que reflecteixen el benestar d'una persona" (Schalock i Verdugo).

Model de Qualitat de Vida: dimensions

2. Model de Qualitat de Vida

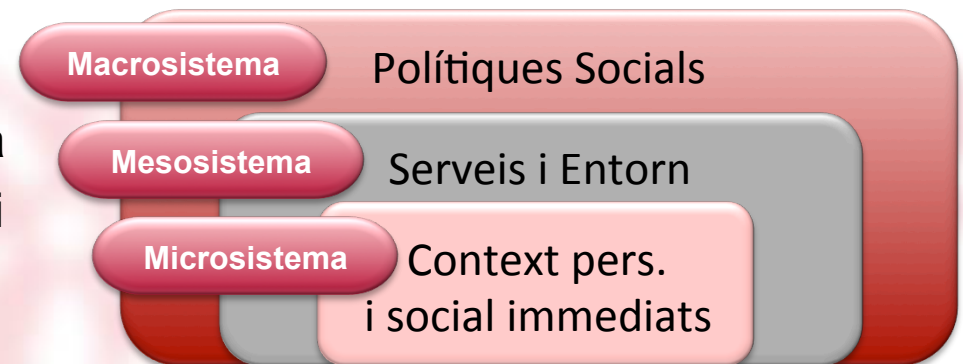
- ▶ És multidimensional (8 dimensions).
- ▶ Té els mateixos components per a totes les persones.
- ▶ Està influïda tant per factors personals com ambientals.
- ▶ Té components objectius i subjectius.
- ▶ La qualitat de vida millora amb l'autodeterminació, els recursos, el propòsit de vida, i un sentit de pertinença.



Model de Qualitat de Vida: Característiques

2. Model de Qualitat de Vida

- ▶ El model de Qualitat de vida permet promoure accions a **nivell** de la persona, de l'organització i del sistema social.
- ▶ La Qualitat de vida ajuda a **planificar** programes, activitats i suports.
- ▶ Els resultats personals ens poden servir de **guia** pel canvi organitzacional i per a la millora de la qualitat.

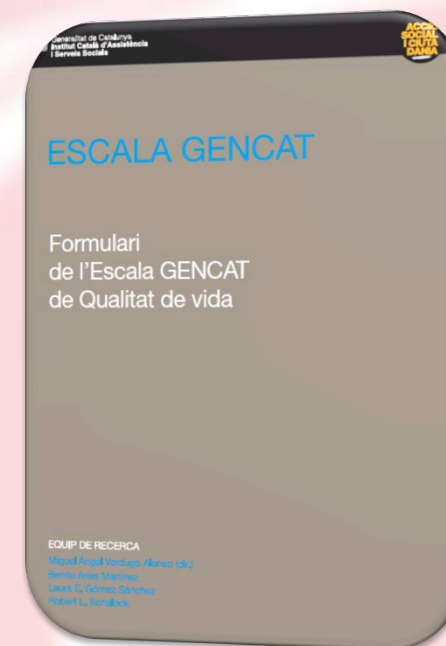


Actuacions de desenvolupament del model (I)

3. Actuacions de desenvolupament del model

2008

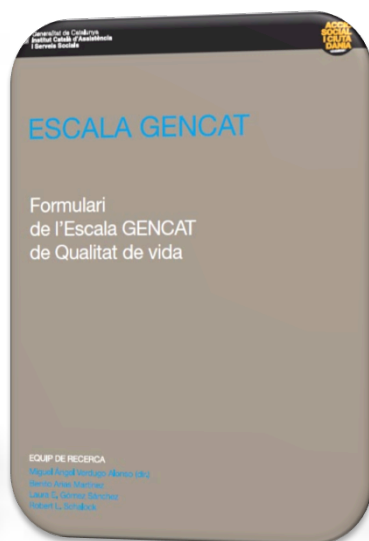
Desenvolupament de l'instrument
per avaluar la qualitat de vida
(Escala Gencat)



Actuacions de desenvolupament del model (II)

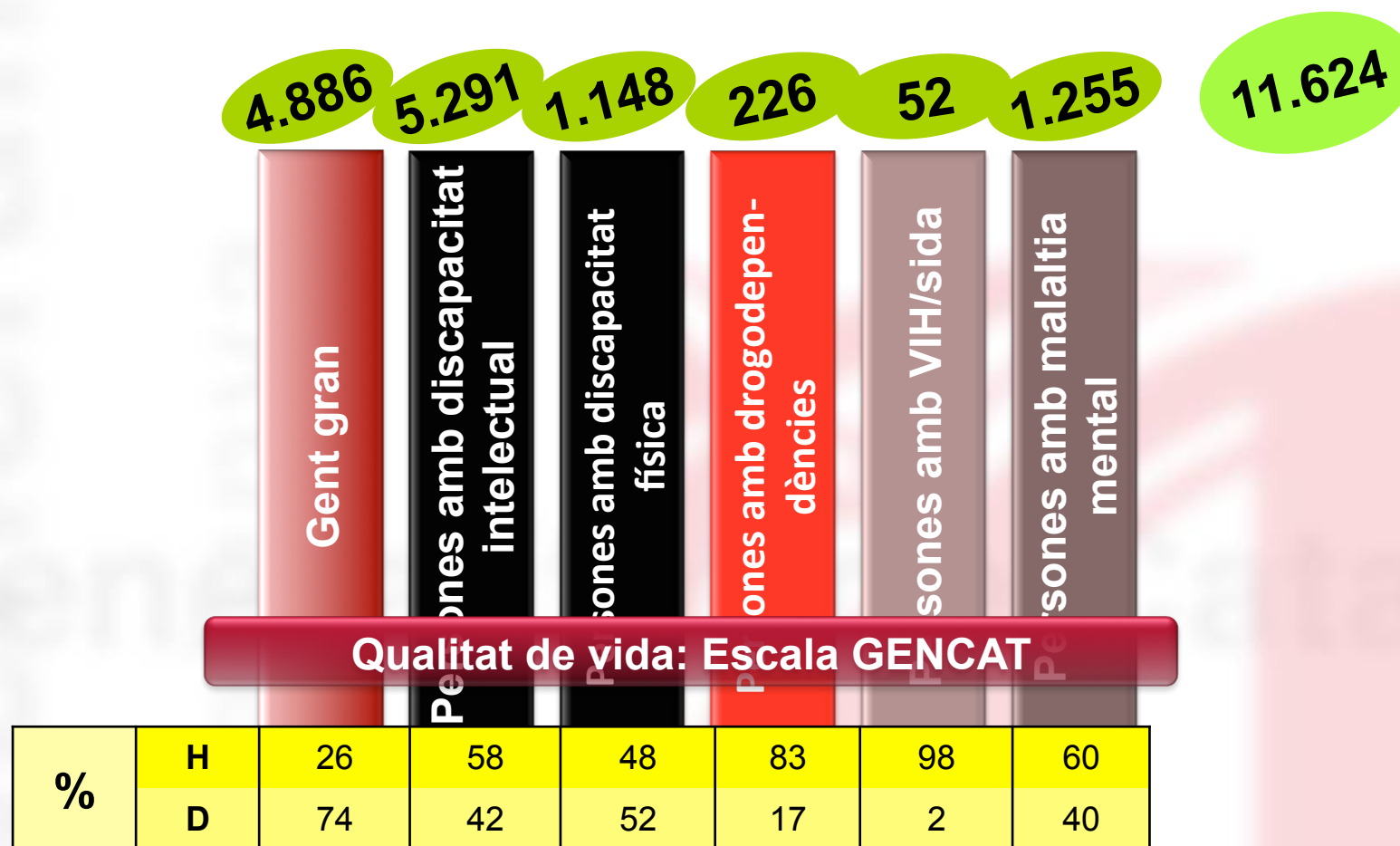
2010

Obtenció dels perfils de les persones usuàries, de serveis, d'entitats, d'àrees d'atenció i general



Dades de l'estudi: Persones avaluades

3. Actuacions de desenvolupament del model



Interpretació dels resultats: context personal

4. Resultats

Microsistema

Context personal i social immediat

- 1 Comparar el **perfil de qualitat de vida individual** amb el **perfil de qualitat de vida del servei o organització**.
- 2 Comparar el **perfil de qualitat de vida individual** amb el **perfil del col·lectiu de persones usuàries de serveis similars**.



Interpretació dels resultats: context personal

1

Comparar el perfil de la persona usuària amb el perfil de servei:

Per tal d'identificar i interpretar possibles discrepàncies entre els resultats obtinguts per la persona i els obtinguts pel conjunt de persones ateses al servei.

Puntuacions individuals (usuari)

RESUM DE PUNTUACIONS

Dimensions de qualitat de vida	Puntuacions directes totals	Puntuacions estàndard	Percentils de les puntuacions
Benestar emocional	23	10	50
Relacions interpersonals	25	9	37
Benestar material	30	11	63
Desenvolupament personal	19	8	25
Benestar físic	27	9	37
Autodeterminació	25	10	50
Inclusió social	24	11	63
Drets	37	11	63
Puntuació estàndard TOTAL (suma)		79	
ÍNDEX DE QUALITAT DE VIDA (Puntuació estàndard composta)		99	
Percentil de l'Índex de Qualitat de Vida			

Puntuacions servei

RESUM DE PUNTUACIONS

Dimensions de qualitat de vida	Puntuacions directes totals	Puntuacions estàndard	Percentils de les puntuacions
Benestar emocional	20	10	50
Relacions interpersonals	27	10	50
Benestar material	31	12	75
Desenvolupament personal	21	10	50
Benestar físic	28	10	50
Autodeterminació	20	8	25
Inclusió social	23	10	50
Drets	33	8	25
TOTAL (suma)		78	
ÍNDEX DE QUALITAT DE VIDA (Puntuació estàndard composta)		98	
Percentil de l'Índex de Qualitat de Vida			45

Es recomana revisar els resultats obtinguts a cada ítem de cada dimensió

Interpretació dels resultats: context personal

1

Comparar el perfil de la persona usuària amb el perfil de servei:

Per tal d'identificar i interpretar possibles discrepàncies entre els resultats obtinguts per la persona i els obtinguts pel conjunt de persones ateses al servei.

4. Resultats

Puntuacions individuals obtingudes per un/a usuari/a

PUNTUACIONS DIRECTES

Benestar Emocional	i01	3	Benestar Físic	i35	4
	i02	3		i36	3
	i03	3		i37	3
	i04	3		i38	3
	i05	3		i39	4
	i06	3		i40	4
	i07	3		i41	3
	i08	3		i42	4

Puntuacions obtingudes per un servei

PUNTUACIONS DIRECTES

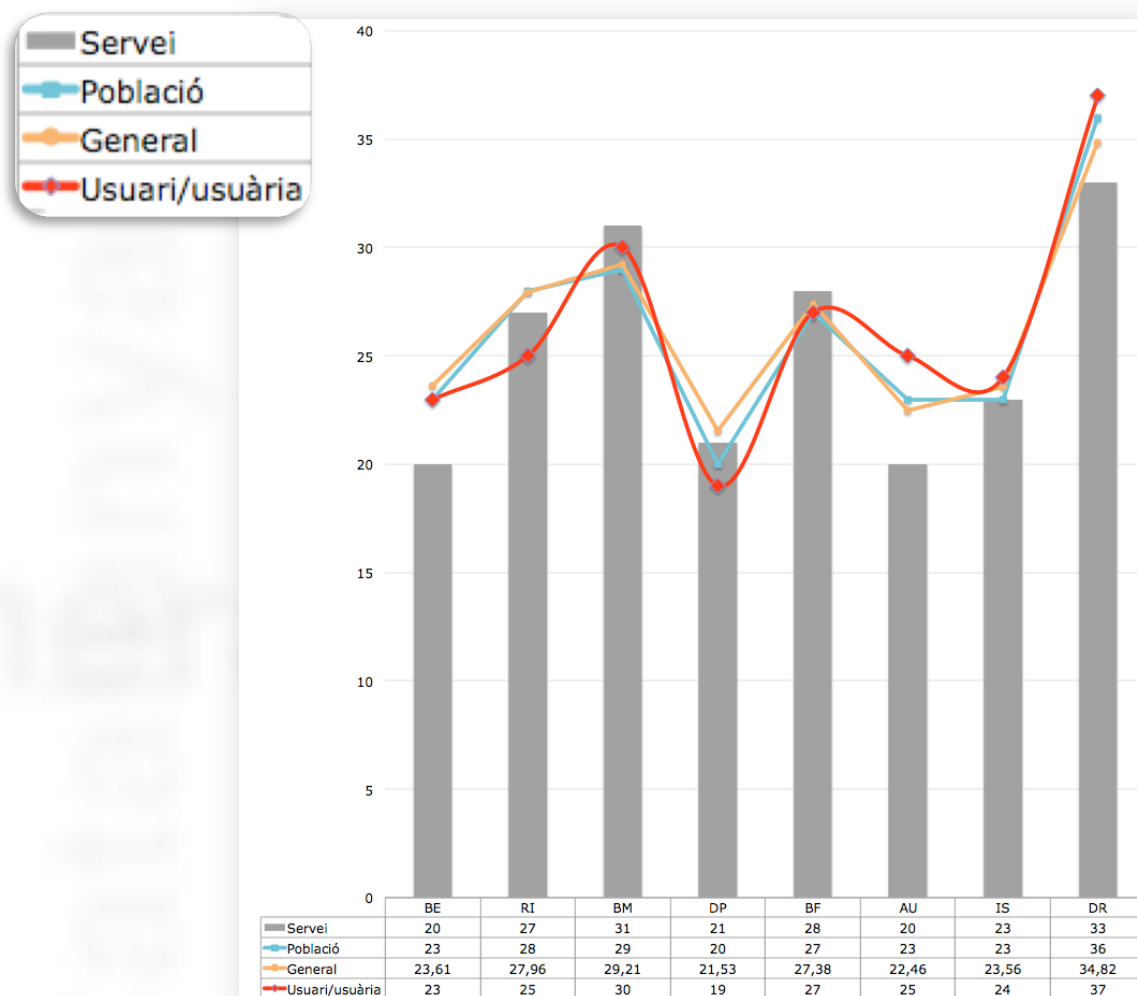
Benestar Emocional	i01	2,93	Benestar Físic	i35	3,52
	i02	3,48		i36	3,28
	i03	2,78		i37	3,39
	i04	2,79		i38	3,26
	i05	3,16		i39	3,60
	i06	2,73		i40	3,70
	i07	3,24		i41	3,45
	i08	2,73		i42	3,74

Interpretació dels resultats: context personal

2

Comparar perfil de qualitat de vida individual amb el perfil del col.lectiu

4. Resultats



Interpretació dels resultats: servei i entitat

4. Resultats

Mesosistema

Servei i entorn

- 1 Puntuacions dels serveis.
- 2 Puntuacions d'entitat.



Interpretació dels resultats: servei i entitat

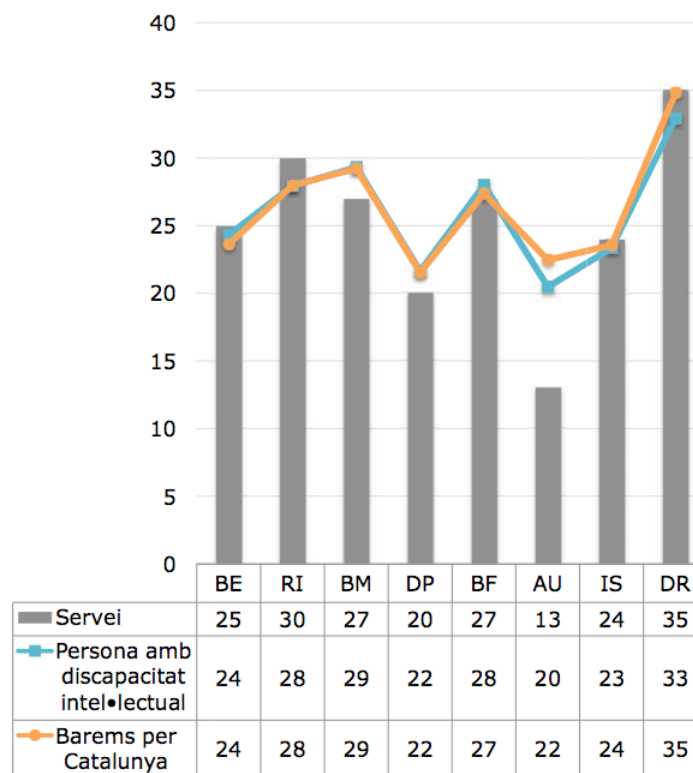
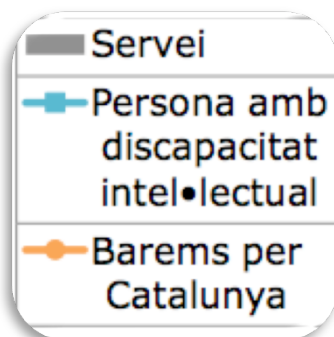
1

Puntuacions dels serveis:

Comparar els resultats obtinguts per un servei amb altres serveis que atenen al mateix col·lectiu.

4. Resultats

PERFIL DE SERVEIS



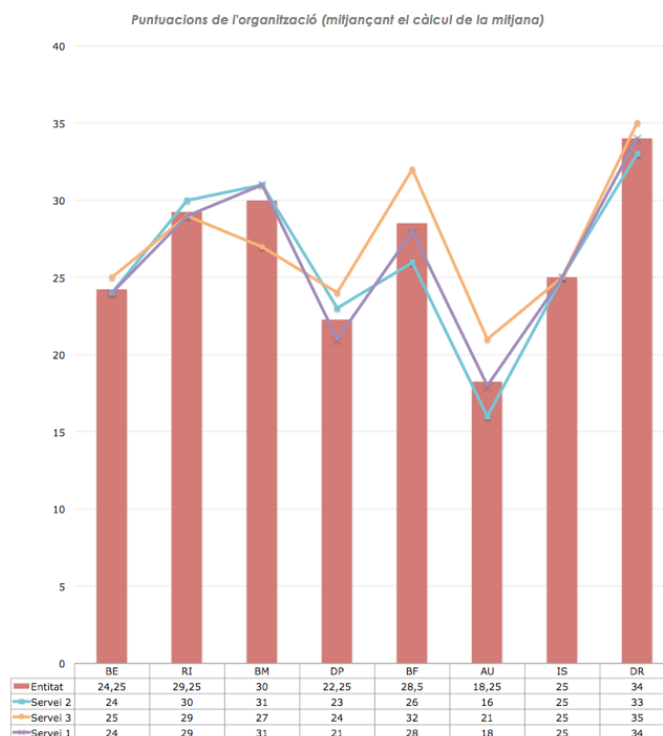
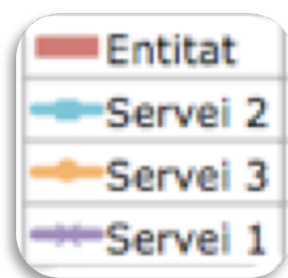
Interpretació dels resultats: servei i entitat

2

Puntuacions d'entitat:

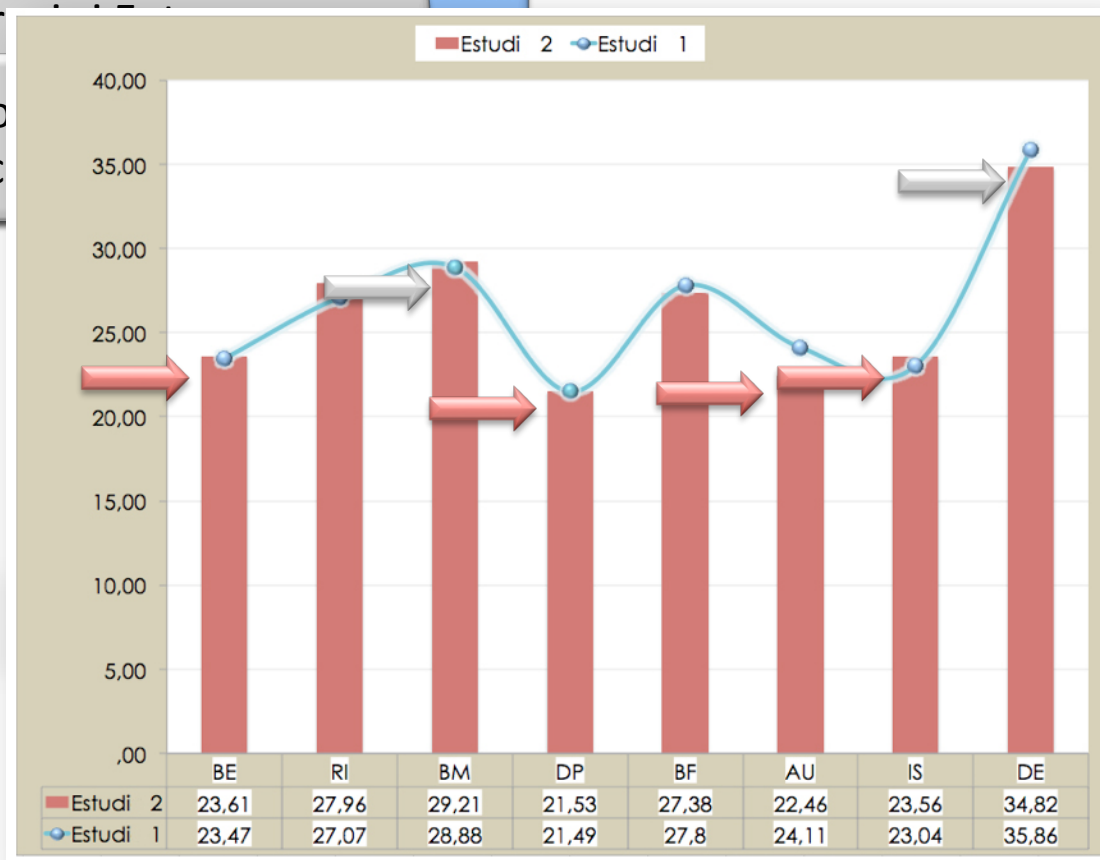
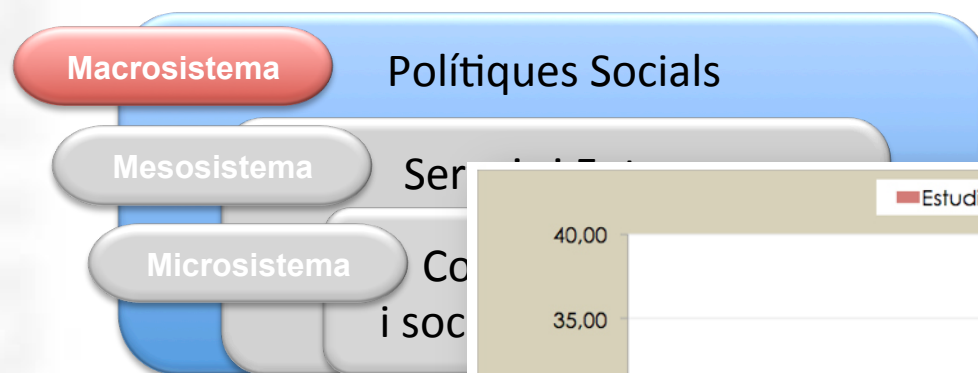
Pels casos que hagin participat diversos serveis d'una entitat. Es poden agregar els resultats de tots els serveis (calculant les mitjanes corresponents) i d'aquesta manera es pot obtenir el perfil d'entitat.

4. Resultats



Interpretació dels resultats: polítiques socials

4. Resultats



Pràctiques basades en l'evidència

4. Resultats



Recomanacions generals per a la millora dels resultats

5. Conclusions i recomanacions

- Identificar les àrees o dimensions sobre les que sembla prioritària la introducció de canvis.
- Demanar a les persones involucrades que suggereixin estratègies per aconseguir els canvis.
- Els autors de l'estudi proposen 10 estratègies per a la millora de la qualitat (sorgeixen de la seva experiència acumulada). Fan èmfasi en els valors i l'orientació de les organitzacions prestadores de serveis.

10 estratègies per a la millora de la qualitat

5. Conclusions i recomanacions

1. Aconseguir que els implicats es comprometin
2. Desenvolupament de models mentals
3. Recolzar el canvi i la transformació
4. Proporcionar seminaris de dades
5. Crear equips d'aprenentatge
6. Inculcar un pensament de Dreta a esquerra
7. Animar les organitzacions a redefinir els seus rols i funcions
8. Predictors objectius de Resultats Personals
9. Establir patrons
10. Avaluar el progrés i proporcionar feedback



10 estratègies per a la millora de la qualitat

5. Conclusions i recomanacions

1

Aconseguir que els implicats es comprometin

Transició:

- De la incertesa a l'interès
- De l'interès al compromís
- Del compromís a l'acció

Compromís amb el model conceptual de QV

10 estratègies per a la millora de la qualitat

5. Conclusions i recomanacions

2

Desenvolupament de models mentals

“Per canviar la conducta d’una organització és necessari que s’identifiquin i canviïn els factors que la limiten i d’aquesta manera augmentar les seves capacitats” (Senge, 2006).

Cal identificar i conèixer els elements inhibitoris del canvi.

- Centrar-se en els defectes més que en el potencial humà.

Comprensió dels models mentals inhibitoris i el potencial dels models mentals orientats a la QV.

10 estratègies per a la millora de la qualitat

Donar suport al canvi i a la transformació

Pas a unes organitzacions:

- Amb unes estructures menys burocràtiques
- Orientar-se a la planificació centrada en la persona
- Orientació de la cultura de l'organització cap a la capacitat, comunitat, transparència, etc.

Inculcar coneixement de la cultura i l'estructura organitzacional.

4

10 estratègies per a la millora de la qualitat

Proporcionar seminaris de dades

Entorn en que ens movem:

- Dificultat de comprensió de les dades.
- Associació negativa entre l'avaluació i les seves possibles conseqüències.
- Ús no adequat de les dades.

Els seminaris de dades pot ser productiu:

- Ajuden a comprendre els conceptes.
- Proporcionen indicacions sobre com utilitzar les dades.
- Contextualitzen l'avaluació com un punt de partida.

El bon ús de les dades forma part del procés de qualitat



10 estratègies per a la millora de la qualitat

5. Conclusions i recomanacions

5

Crear equips d'aprenentatge

- Integren coneixement.
- Generen solucions alternatives.
- Coordinen les accions.

Augmentar la sinèrgia, l'efectivitat i l'eficàcia.



10 estratègies per a la millora de la qualitat

5. Conclusions i recomanacions

6

Inculcar un pensament de dreta a esquerra

- Primer cal especificar els resultats desitjats
- Posteriorment plantejar-se “què és necessari perquè els resultats es donin?”

Canviar “de l’acció als resultats” per “del resultat a les accions”



10 estratègies per a la millora de la qualitat

5. Conclusions i recomanacions

7

Animar a les organitzacions a redefinir els seus rols i funcions

Els canvis en el sistema de provisió de serveis fan necessari que les organitzacions redefineixin els seus rols.

- Pas de programes basats en l'organització fins a sistemes de suport individualitzats basats en la comunitat.

Les organitzacions redefineixen els seus rols i funcions cap a l'autoavaluació i es converteixen en ponts cap a la comunitat.



10 estratègies per a la millora de la qualitat

5. Conclusions i recomanacions

8

Predictors objectius de resultats personals

Un cop identificats aquests predictors, orientar-se a maximitzar-ne l'impacte positiu.



10 estratègies per a la millora de la qualitat

5. Conclusions i recomanacions

9

Establir patrons

Establir unitats de referència (patrons) per dur a terme els processos d'avaluació.

- Els estàndards que es puguin establir pels indicadors de l'organització.

10 estratègies per a la millora de la qualitat

5. Conclusions i recomanacions

10

Avaluar el progrés i proporcionar feedback

El present estudi n'és un exemple, es proporciona un feedback sobre els nivells de qualitat de vida a les entitats implicades.



Tres eixos principals

5. Conclusions i recomanacions

□ Punt de partida

- Pràctiques basades en l'evidència
- Repetir avaluacions
- Els resultats obtinguts en aquesta primera avaluació no tenen perquè implicar un major o menor èxit en les pràctiques dutes a terme en l'organització, sinó que poden explicar-se per molts altres motius aliens a les seves pràctiques

□ Ús de l'estudi

- Immediatesa
- Aplicabilitat
- Involucració de tots els agents



Perspectives del Pla de Qualitat de l'ICASS





Generalitat de Catalunya
**Departament de Benestar Social
i Família**



Generalitat de Catalunya
**Institut Català d'Assistència
i Serveis Socials**

moltes gràcies per la vostra atenció

Josep A. Jiménez

jajimenez@gencat.cat

www.gencat.cat/benestarsocialifamilia