

Appplus⁺

La evaluación externa en el proceso de mejora continua en las empresas de prestación de servicios sociales

31.05

Proyecto de Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

Exposición de motivos. Punto 4: "...regula las medidas para asegurar la calidad y la eficacia del Sistema, con elaboración de planes de calidad y sistemas de evaluación."

Título II. Capítulo I. Artículo 34.1 "...fomentará la gestión de calidad de atención a la dependencia con el fin de asegurar la eficacia de las prestaciones."

Artículo 34.3 "...b) Indicadores de calidad para la evaluación, la mejora continua..."

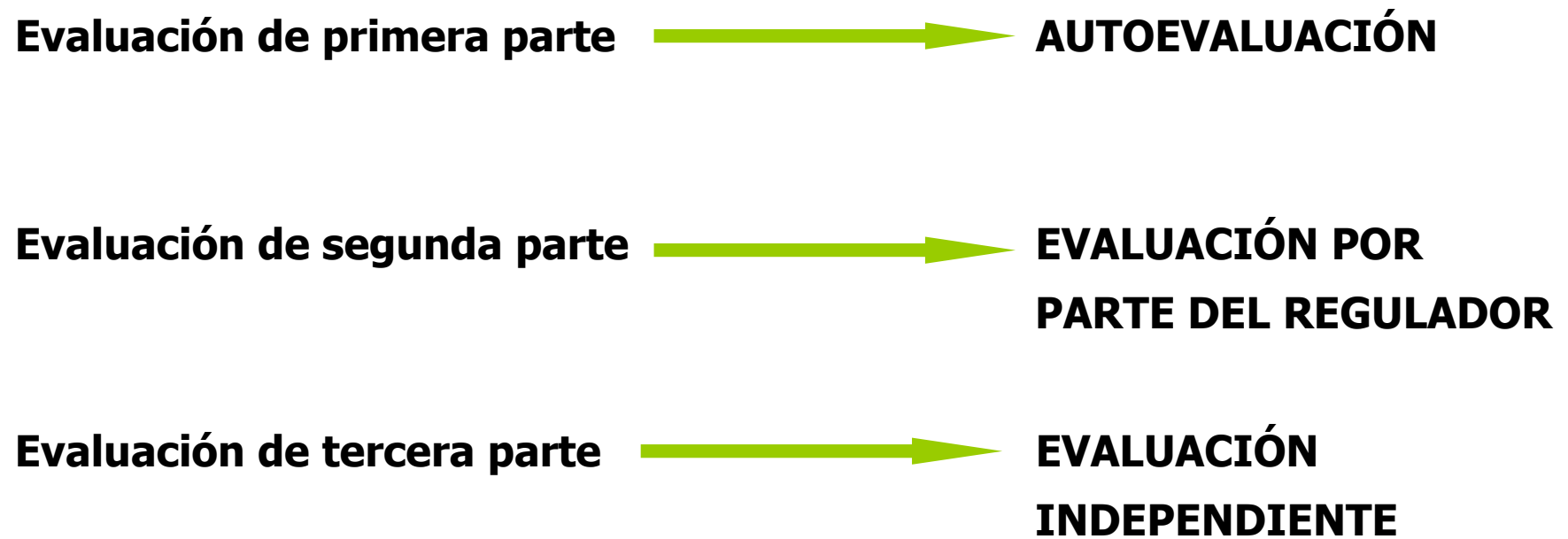
"...c) Guías de buenas prácticas..."

"...d) Cartas de servicios..."

Artículo 35.1 "Se establecerán estándares esenciales de calidad..."

Planes de calidad	Herramientas de medición
Calidad emitida	Calidad percibida

¿Quién debe evaluar? ¿Cómo debe evaluar?



Evaluación de primera parte

La misma organización revisa el sistema que tiene implantado.

El objetivo es confirmar el cumplimiento

Ventajas: Se hace por parte de la propia organización

Inconvenientes: No queda constancia de cara al exterior

Evaluación de segunda parte

La organización para la que trabajo me realiza la auditoría.

El objetivo es acreditar los servicios por parte del regulador

Ventajas: Es la más directa

Inconvenientes: No evalúa de forma integral ni supone una evaluación de la calidad real

Evaluación de tercera parte

Una organización externa evalúa el sistema y los indicadores de la organización.

Se basa en normas ampliamente compartidas y conocidas

Ventajas: Alto rigor en el proceso

Fases del proceso de evaluación de la calidad

1. Autoevaluación

2. Evaluación por parte del regulador

3. Evaluación externa independiente



Appplus⁺