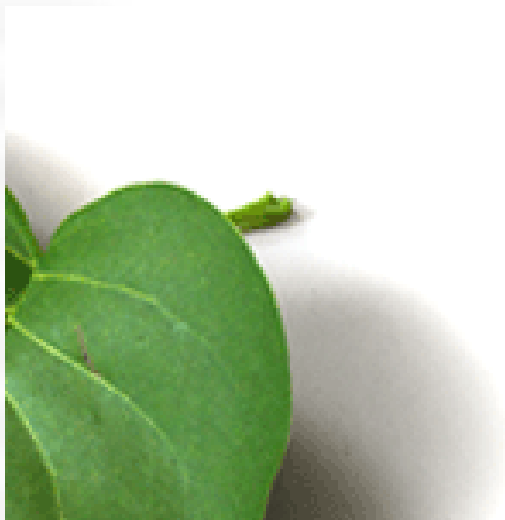


EL PUNT DE VISTA DE L'ADMINISTRACIÓ CATALANA EN QUALITAT I ACREDITACIÓ

APPLUS i Fundació Edad&Vida

Subdirecció general de Programació i
Avaluació de l'ICASS

Barcelona, 28 de setembre de 2009



LA LLEI DE SERVEIS SOCIALS A CATALUNYA



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

UN NOU PARADIGMA DELS SERVEIS SOCIALS: La Llei de Serveis Socials a Catalunya. Octubre 2007

Trets d'identitat bàsics

ACCÉS ALS SERVEIS SOCIALS
DRET SUBJECTIU I UNIVERSAL

SERVEIS SOCIALS
CENTRATS EN LA PERSONA

Carta de drets i deures
Cartera de serveis
Copagament usuari/no familiars

Professional de referència
Dret elecció usuari

UN NOU PARADIGMA DELS SERVEIS SOCIALS

Estratègia i estructura

PROXIMITAT, SUBSIDIARITAT,
IGUALTAT I CONCERTACIÓ

PRINCIPIES BÀSICS

Descentralització

Planificació basada en territori
Plans estratègics, locals i sectorials

Grau de cobertura

Xarxa Pública de serveis socials

TRANSVERSALITAT

CONTINUITAT EN L'ASSISTÈNCIA

Professional de referència

Coordinació primària/especialitzada

Coordinació amb altres àmbits
(sanitària, educatiu, laboral)

Cartera serveis socials integrada amb dependència:

1. Tots els serveis i prestacions que contempla la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència, estan integrats en la Cartera de serveis socials.
2. La programació de la nova cartera de serveis podrà anar incorporant totes les modificacions que sobre serveis i prestacions es realitzin durant aquest període de temps.
3. Aquesta integració unifica el sistema de serveis socials. No generant duplicitats, i clarificant els serveis, prestacions a les que tenen dret els ciutadans.

QUÈ IMPLICA?

CREIXEMENT DELS USUARIS POTENCIALS

AMPLIACIÓ DE LA TIPOLOGIA DE SERVEIS I GRAU COBERTURA

AMPLIACIÓ DE LA INVERSIÓ PÚBLICA I FINANÇAMENT DISPONIBLE

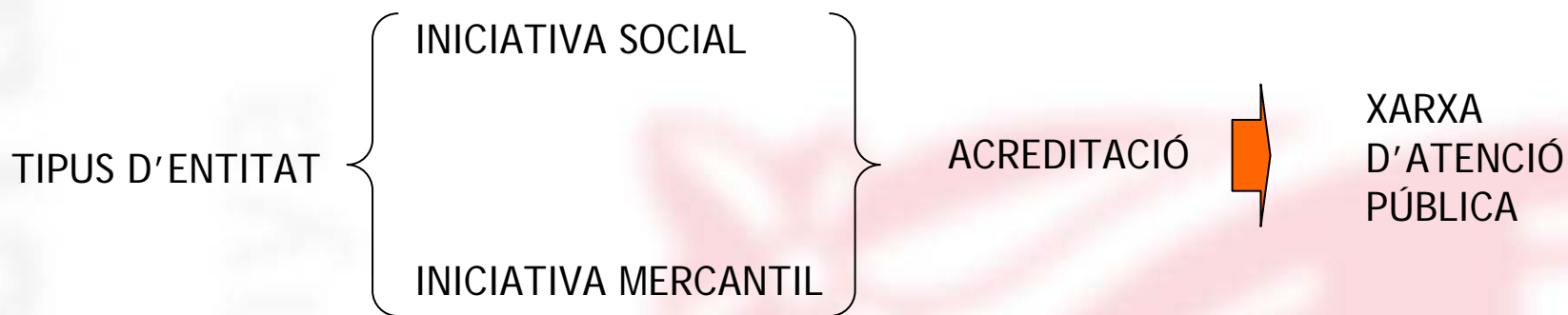


DIVERSIFICACIÓ SERVEIS-TERRITORIAL

AMPLIACIÓ DE L'ESTABILITAT FINANCERA- VINCULADA A LA CONCERTACIÓ

REPTES DES DE L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA: CREAR LA XARXA PÚBLICA DE SERVEIS SOCIALS

Dret de les persones físiques i jurídiques a crear serveis



AUTORITZACIÓ
ADMINISTRATIVA

REGISTRE

XARXA PÚBLICA : ENTITATS
COL·LABORADORES ACREDITADES

FOMENT DE LA
INICIATIVA SOCIAL

RÈGIM DE
SUBVENCIONS

ACREDITACIÓ : CONCERTACIÓ
i ACORDS QUATRIANUALS

REPTES DES DE L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

ELEMENTS IMPLEMENTACIÓ LLEI

DEFINICIÓ DE LA CARTERA DE SERVEIS

DEFINIR ELS MODELS DE SERVEIS, CRITERIS ACCÉS, GRAU COBERTURA
DEFINIR EL MODEL I PLA D'ACREDITACIÓ

QUÈ IMPLICA PER A LES ENTITATS PRESTADORES DE SERVEIS?

ACOMPLIR REQUISITS ACREDITACIÓ

GARANTIR ESTÁNDARS DE QUALITAT

CAPTAR/MANTENIR PERSONAL PREPARAT - MOTIVAT

ACONSEGUIR MOBILITZAR RECURSOS SUFICIENTS PEL CREIXEMENT

INCORPORAR LA DIMENSIÓ MÉS PARTICIPATIVA/USUARI LLEI

CREIXENT EXIGÈNCIA A NIVELL D'ESTANDARDS DE QUALITAT

CREIXENT EXIGÈNCIA A NIVELL DE RECURSOS HUMANS

CREIXENTS DEMANDES DELS USUARIS I FAMILIARS

CREIXEMENT DE LA COMPETÈNCIA DE NOUS PROVEÏDORS PROVINENTS D'ALTRES SECTORS

REPTES DES DE L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

CONFIGURACIÓ DE LA XARXA PÚBLICA DE SERVEIS SOCIALS

A NIVELL GLOBAL

DEFINICIÓ DE LA XARXA-ACREDITACIÓ DE CENTRES

DOTAR ESTABILITAT XARXA- CONCERTACIÓ, MECANISMES SUPORT

GARANTIR ESTANDARDS QUALITAT- ACREDITACIÓ, CONTROL, SUPERVISIÓ, SUPORT



MODEL D'ACREDITACIÓ

DECRET D'ACREDITACIÓ

CRITERIS ACREDITACIÓ SERVEIS. MANTENIMENT SISTEMA ACTUAL

- Estàndards

- Elements de mesura

CONSTITUCIÓ DELS ORGANS DE PARTICIPACIÓ (consulta amb els diferents sectors)

PROVES PILOT AMB DIFERENTS TIPOLOGIES DE SERVEIS

APLICACIÓ

Característiques del sistema d'acreditació (1/2):

Política d'acreditació:

- Descriu i explica el sistema d'acreditació

Definició de criteris i estàndards:

- Recollits en un manual d'estàndards

El procés d'avaluació:

- Realitzat "in situ"
- Revisió documental: expedients
- Observació directa
- Entrevistes (direcció, professionals i usuaris/es)
- Significa valorar el compliment d'aquests requisits o estàndards

Els avaluadors:

- Equip professional (rigor, discreció i independència)
- Coneixedors dels principis i la metodologia dels sistemes d'acreditació i d'avaluació de la qualitat

Característiques del sistema d'acreditació (2/2):

Òrgans implicats en l'acreditadors:

- Distingir dos moments (funcions):
 - Procés d'avaluació
 - Decisió de l'acreditació
- Professionalitat, confidencialitat i transparència
- Organismes independents

Processos posteriors a l'avaluació:

- Aprovar/rebutjar l'acreditació
 - Aprovació – forma part de la xarxa pública
 - Rebuig – possibilitat nova avaluació després de corregir insuficiències
- Entitats avaluades: informació pública.

Principis i elements centrals del model d'acreditació (1/4)

- Es tracta d'un model català integrat en el marc legal i normatiu actual, que té en compte les recomanacions d'acreditació que s'han acordat en el *Consejo Territorial*.
- S'estructurarà prenent com a model de referència el Model EFQM, però els continguts incorporaran les millors experiències d'acreditació internacional, especialment respecte als sistemes d'avaluació i estàndards específics en serveis socials.
- Existirà un únic nivell d'acreditació.
- L'objecte d'acreditació seran els centres i serveis prestadors d'un servei determinat en un lloc concret, abastant tots els serveis descrits a la Cartera de serveis.
- Inclourà estàndards comuns per a tots els dispositius i específics de les línies d'atenció i de la tipologia de servei.
- El contingut de l'acreditació es consensuarà amb els sectors.

Elements centrals del model d'acreditació (2/4)

- L'acreditació tindrà caràcter obligatori per a totes les entitats prestadores de serveis que vulguin formar part de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública – concertació – incloent els públics, i voluntari per a la resta d'organitzacions.
- L'administració emetrà el certificat d'acreditació.
- S'establirà un termini de temps màxim per corregir les deficiències que hagin impedit l'acreditació.

Elements centrals del model d'acreditació (3/4)

- Els centres i serveis prestadors d'un servei determinat en un lloc concret que no superin el procés d'acreditació no podran optar a la contractació pública, però podran presentar-se per una nova acreditació en el moment en el què es considerin preparats.
- L'acreditació tindrà una durada determinada que comptarà des del moment en què es rebi el certificat d'acreditació.
- La informació sobre les entitats prestadores de serveis per prestar un servei determinat en un lloc concret acreditades serà pública.

Model acreditació

- Per formar part de la Xarxa Pública de Serveis Socials s'ha d'estar acreditat segons diu clarament la llei 12/2007 de Serveis Socials.
- El model de referència sobre el qual s'està treballant i que serveixi per estructurar el model català propi és el European Foundation for Quality Management (EFQM).
- L'aplicació del model sobre el que s'està treballant permetrà garantir que tots els serveis acreditats no només garanteixin els aspectes estructurals, si no que també els funcionals.
- L'acreditació serà requisit imprescindible per contractar.
- El model abasta tota la cartera de serveis.
- El model tindrà un únic nivell d'acreditació i és de caràcter temporal, requereix d'autoavaluació i s'haurà de renovar.

Procés acreditació:

