



Midiendo satisfacción e impacto en calidad de vida (nivel micro) Measuring satisfaction and impact on quality of live (micro level)

Pernía, Gemma, AMPROS, vivienda@ampros.org

Ruiz, Alicia, AMPROS, calidad@ampros.org

Resumen

Nuestro compromiso con las personas y la mejora de su calidad de vida, nos plantea la necesidad de demostrar el grado en que nuestros servicios impactan en la calidad de vida de las personas a las que prestamos apoyos, para ello utilizamos la escala GENCAT, que nos aporta información a nivel de entidad, de servicio y de persona. Por otro lado, resulta esencial contar con medidas de percepción que complementen los datos de rendimiento de los procesos para poder realizar un ciclo de evaluación/revisión/mejoras completo. Para ello AMPROS ha desarrollado un proceso de medida de satisfacción dirigido a personas usuarias de nuestros centros y servicios y a trabajadores con discapacidad intelectual o del desarrollo. El proceso incluye todas las etapas: desde la herramienta, hasta la evaluación de los resultados, el análisis de causas y las acciones de mejora a implementar, así como la comunicación de los resultados. Además se prestan apoyos para garantizar la participación de todas las personas que lo deseen, con garantía de anonimato y libertad de respuesta. Dese el año 2010 hemos realizado tres medidas con la GENCAT y dos de satisfacción, el análisis de los resultados y tendencias de las mismas nos permiten sacar dos importantes conclusiones: que los datos de percepción y de calidad de vida están alineados, y que se ha producido un impacto real sobre la calidad de vida de las personas a partir de las mejoras implantadas. Nuestros próximos pasos irán dirigidos a vincular el proceso de planificación centrada en la persona con la evaluación de la calidad de vida, incorporando medida de satisfacción de cada persona con los objetivos de su plan individual y con los apoyos recibido.

Palabras clave: Impacto en calidad de vida, medida de satisfacción, evaluación, mejora, discapacidad intelectual

Abstract

Our commitment to people and the improvement of their quality of live poses to need to demonstrate to which extend the support we provide really impact on them, and for that we use GENCAT Scale that reveal such information at entity, service and individual level. Besides, it is essential to have perception measures that complement the productivity data of the processes, in order to perform a full evaluation / review /upgrades cycle, for that purpose AMPROS has developed a satisfaction measure process aimed to the users of our facilities and services, and also to ours workers with intellectual or developmental disabilities. The process includes every stage from the survey to the evaluation of results, the analysis of causes and the improvements to implement, as well as the process of communication. Our Support is also provided to ensure that the anonymity and freedom of the answers is guarantee for those volunteers to participate. Since 2010 we have performed three GENCAT scale and two satisfaction measures assessments. The analysis of results and trends allow us to point out two relevant conclusions: perception and life quality data are aligned and it has been produced a real positive impact in the life quality of the people engaged by the implementation of the upgrades. The next steps will be leaded to link the person-focused planning process to the life quality evaluation of each person with intellectual disabilities, and to incorporate a measure of satisfaction with personal goals and with support received.

Keywords: Impact on quality of life, satisfaction measurement, evaluation, improvement, intellectual disabilities

1. Las dimensiones de Calidad de Vida como eje vertebrador de nuestra actividad.

El concepto de calidad de vida se ha convertido en el referente que guía las prácticas e intervenciones en nuestro ámbito de trabajo en relación a las personas con discapacidad. Las entidades que asumimos el constructo, lo entendemos como elemento esencial para poder garantizar una provisión de apoyos basada en los deseos, necesidades y expectativas de las personas, utilizándolo como nexo imprescindible para acercar a cada persona a su papel de ciudadano, garantizando su participación activa en la sociedad, al tiempo que nos permite establecer un modelo de trabajo centrado en la persona.

Como ya se ha explicado previamente en esta mesa, AMPROS está en un proceso de cambio organizacional orientando hacia un modelo centrado en la persona y en el que las dimensiones de calidad de vida son el eje vertebrador de nuestra actividad. Hemos establecido un Sistema de Gestión con un enfoque por procesos tomando como referente el modelo de calidad total EFQM y la norma internacional UNE-EN ISO 9001:2008. Entendemos la calidad total como una estrategia y un modelo de gestión totalmente focalizado hacia el cliente, tanto externo como interno. No solo se refiere al producto o servicio final, sino que es un concepto global en el que se incluye la mejora continua de la organización.

Por otro lado el compromiso ético y la alineación con los valores de la entidad resulta esencial en el desarrollo de nuestro trabajo en la provisión de apoyos. Se evidencian así los pilares fundamentales de la Misión de AMPROS: *“AMPROS es una asociación cuya misión es contribuir a mejorar la calidad de vida de cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia, así como difundir, defender, reivindicar y promover derechos y apoyos, creando oportunidades que les permitan alcanzar sus proyectos de vida y su plena ciudadanía, basándonos en principios de eficiencia en la gestión, innovación y compromiso ético.”*

El mapa de procesos de la entidad es un claro ejemplo de como se está llevando a cabo este tránsito: las dimensiones de calidad de vida son el marco de referencia de los procesos clave de nuestro Mapa de Procesos; todos están asociados al menos a una dimensión de calidad de vida y a indicadores.

El objetivo es que todo aquello que realizamos en nuestras prácticas profesionales pueda ser enmarcado dentro de una de las dimensiones de calidad de vida. La pregunta sencilla que se traslada a todos los profesionales de la entidad es: *“¿esto que hacemos, en que dimensión está incidiendo?”*.

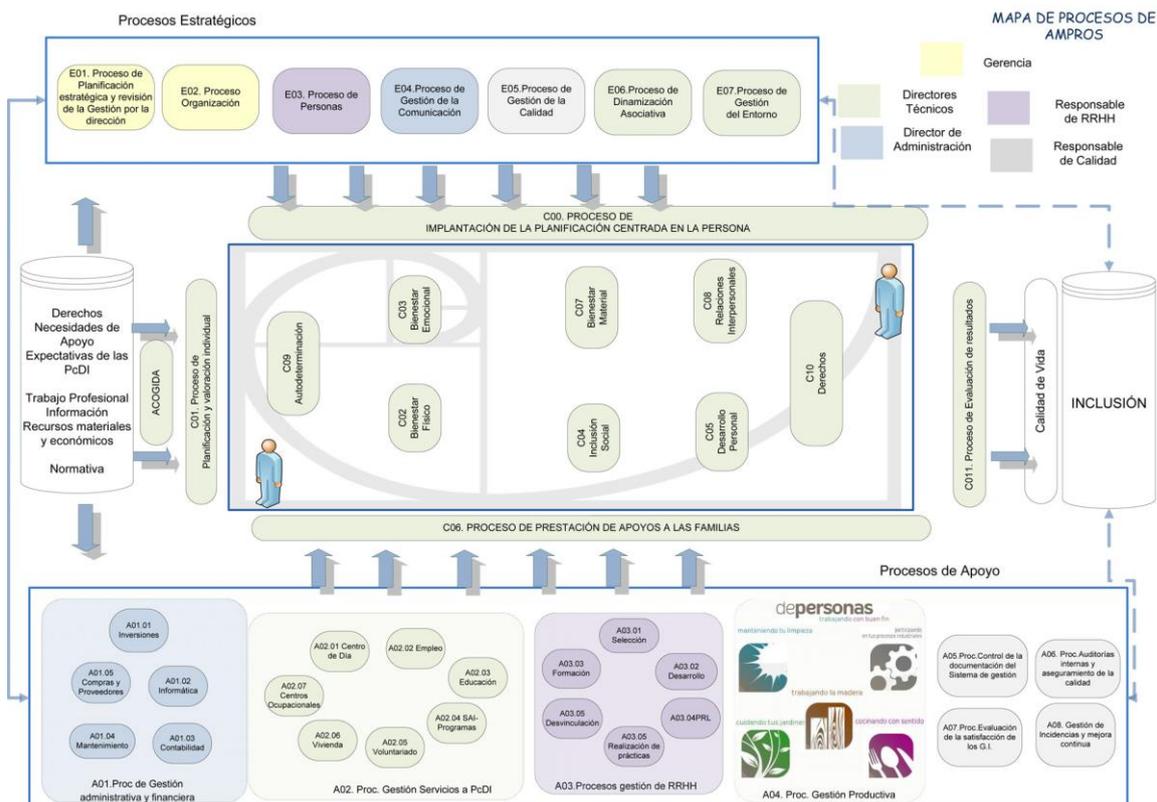


Figura 1. Mapa de procesos de AMPROS

2. La escala GENCAT como herramienta para medir calidad de vida

Nuestro compromiso con las personas y la mejora de su calidad de vida nos plantea la necesidad de demostrar el impacto de los apoyos que prestamos. En los últimos años se han desarrollado diferentes escalas para evaluar la calidad de vida, lo que pone de manifiesto la importancia de estos instrumentos y su relevancia si queremos, desde un enfoque integral, promover mejoras que afecten a su calidad de vida a todos los niveles (micro, meso y macro).

En el año 2010, AMPROS decidió utilizar la Escala GENCAT. Tras la medición se llevó a cabo un análisis sobre cuál debería ser la periodicidad adecuada para obtener valores que permitiesen, por un lado, evaluar el impacto de las acciones sobre la calidad de vida de la persona, el centro y/o el tipo de servicio prestado y por otro, poder desarrollar las acciones de mejora detectadas a partir de los resultados.

Entendimos que un ciclo muy corto no permite desarrollar acciones que impacten de forma significativa en las personas a las que les prestamos apoyos, y uno muy largo supone pocos datos para ver tendencias y por tanto verificar la implantación de las acciones de mejora emprendidas.

En la definición de la periodicidad de la medida tomamos en consideración otros aspectos como cuánto dura un periodo estratégico en la Entidad y qué otras fuentes de obtención de resultados clave relacionados con las personas tenemos.

Otro aspecto relevante sobre el que se trabajó en 2010 fue definir una segmentación adecuada que permita una interpretación idónea de los datos a nivel meso y macro, puesto que las acciones de mejora emprendidas tras el análisis de datos están muy

alineadas con la segmentación. En AMPROS trabajamos con los datos segmentados de la siguiente forma:

- Tipo de servicio
- Centro
- Sexo
- Edad

Finalmente, hemos establecido una periodicidad bienal, y por tanto hemos vuelto a aplicar la escala en 2012 y 2014. Teniendo siempre presente que ante cambios significativos en la vida de las personas utilizaremos la escala fuera del cronograma establecido para valorar los impactos de esos cambios.

Como ejemplo de utilización de los resultados para evaluar el impacto de un cambio de servicio en la calidad de vida de un grupo de personas y su utilización a nivel micro y meso, presentamos los gráficos 1 y 2 en los que se ven las mejoras en calidad de vida producidas tras pasar de una residencia a una vivienda tutelada.

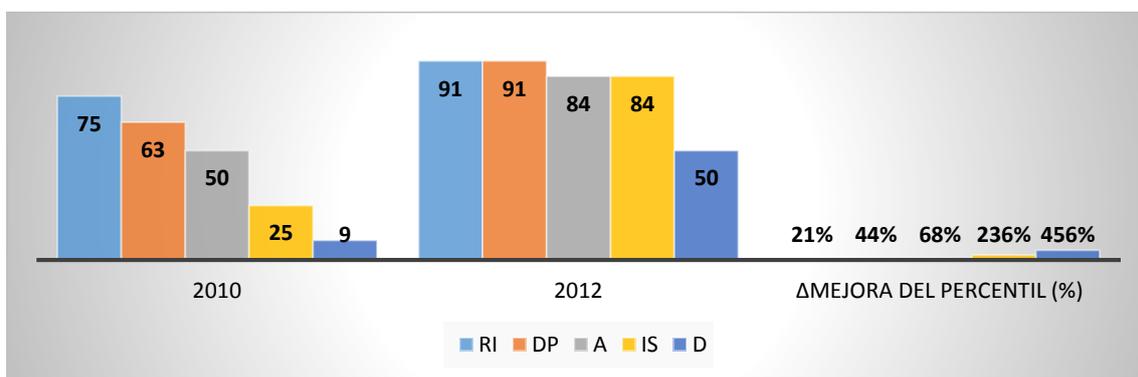


Gráfico 1: Comparativa Dimensiones de calidad de vida cuyo percentil mejora entre 2010 y 2012

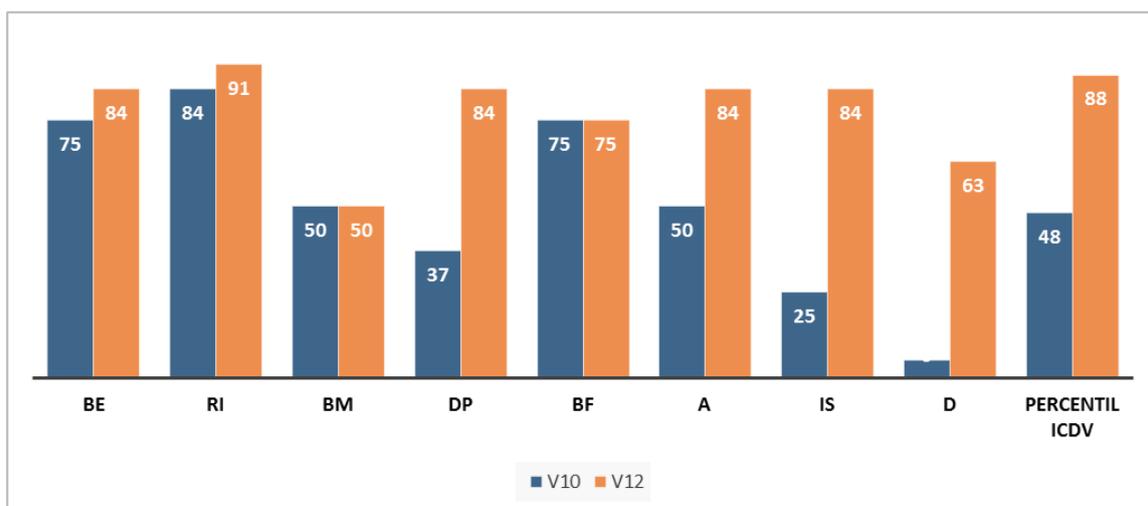


Gráfico 2: Comparativa Dimensiones de calidad de vida a nivel individual

3. Encuestas de satisfacción a personas con discapacidad intelectual

Resulta esencial contar con medidas de percepción que complementen los datos de rendimiento de los procesos para poder realizar un ciclo completo de evaluación/ revisión/ mejoras. Para ello, AMPROS ha desarrollado un proceso de medida de satisfacción dirigido a personas usuarias de nuestros centros y servicios y a trabajadores con discapacidad intelectual o del desarrollo.

El proceso incluye todas las etapas: desde la herramienta (cuestionario de fácil comprensión con ítems comunes a todos los servicios e ítems con cuestiones específicas, y preguntas de libre respuesta), hasta la evaluación de los resultados, el análisis de causas y las acciones de mejora a implementar, así como la comunicación de los resultados. Además, se prestan apoyos para garantizar la participación de todas las personas que lo deseen, con garantía de anonimato y libertad de respuesta.

El cuestionario está orientado por una parte a la obtención de resultados sobre la percepción de las personas usuarias acerca de la calidad de los apoyos prestados y por otra parte a intentar valorar la percepción de las personas en lo relativo a su calidad de vida. Además, hemos de tener presente que el hecho de tener las dimensiones de calidad de vida como hilo conductor de nuestra cadena de valor implica que nuestros indicadores de resultados en los clientes deben poderse medir en estos términos. Así, el cuestionario cuenta con al menos dos ítems relacionados con cada una de las dimensiones de calidad de vida.

Todas las personas usuarias de la Entidad y los trabajadores con discapacidad intelectual tienen la opción de participar. Se trata de un proceso voluntario y anónimo. Se garantiza la prestación de apoyos a todas las personas de la entidad y el anonimato en su respuesta.



BIENESTAR FÍSICO	3 PUNTOS	2 PUNTOS	1 PUNTO	0 PUNTOS
				
¿Cómo te cuidan en tu vivienda cuando estás enfermo?				
¿Qué te parece la comida?				
¿Qué te parece que te animen a realizar actividades buenas para tu salud, como pasear, hacer bicicleta, ir a la piscina...?				
BIENESTAR EMOCIONAL	3 PUNTOS	2 PUNTOS	1 PUNTO	0 PUNTOS
				
¿Qué te parece el apoyo que te dan los monitores para tranquilizarte cuando estás nervioso o preocupado? ¿Te escuchan?				
Cuando quieres decir algo a los monitores ¿Te escuchan? ¿Cómo te escuchan?				
¿Cómo te sientes en tu vivienda?				

Figura 2: Ítems cuestionario de satisfacción.

Hemos desarrollado un procedimiento específico para garantizar la participación de las personas con mayores necesidades de apoyo. Las indicaciones generales que se siguen en estos casos son las siguientes:

- Información previa a la persona: Asamblea de centro y paneles de información.
- Se insiste en la voluntariedad de las mismas: si la persona no quiere no participa, es su derecho.
- Por cuestiones éticas, no las realizamos a personas con deterioro cognitivo grave.
- La encuesta puede paralizarse si vemos que no es una situación agradable para la persona o se produce aquiescencia muy alta con el entrevistador.
- Se establece para cada persona su “traductor vital” que es quien acompaña a la personas en la entrevista y “habla con su voz”.
- En caso de duda ante cualquier respuesta puntuaremos hacia abajo.
- Usaremos pictogramas para hacer más accesible la información y nos aseguramos de que entiendan los distintos niveles de respuesta, reconociendo la dificultad para las personas con necesidades significativas de discriminar entre 4 niveles.
- No realizamos la encuesta en formato pregunta-respuesta, sino como un dialogo dirigido en el que se busca la participación y a través de la conversación se van extrayendo las respuestas.



Figura 3: Comunicación de resultados

Las gráficas siguientes muestran algunos ejemplos de la información que proporciona la encuesta de satisfacción y que constituye una de las fuentes de detección de áreas de mejora a nivel meso y macro.

Podemos ver por un lado los valores de satisfacción global en función del tipo de servicio, y las tendencias si tenemos datos de años anteriores.

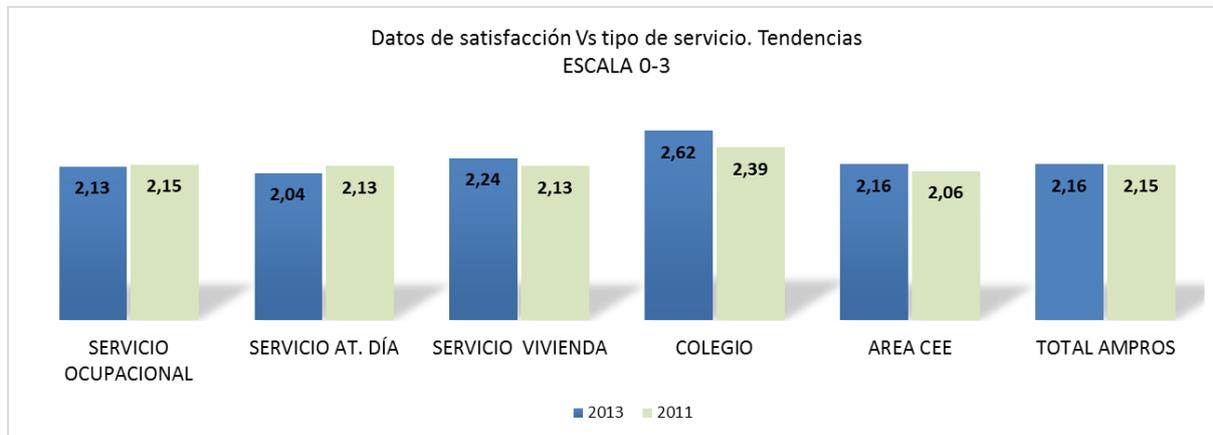


Gráfico 3: Satisfacción según tipo de servicio



Gráfico 4: Tendencias satisfacción

Por otro lado, podemos ver los datos por temas concretos, lo que nos permite ajustar más las acciones del Plan de Mejora.



Gráfico 5: Satisfacción por items

Además, podemos analizar los resultados de cada servicio de forma individual y segmentado por centros, lo que supone matizar aún más las acciones de mejora.



Gráfico 6: Satisfacción por centro7

En resumen, con la segmentación de los datos podemos establecer acciones de mejora a nivel de Entidad (por tanto más globales) y acciones de mejora a nivel de tipo de servicio o incluso de centro.

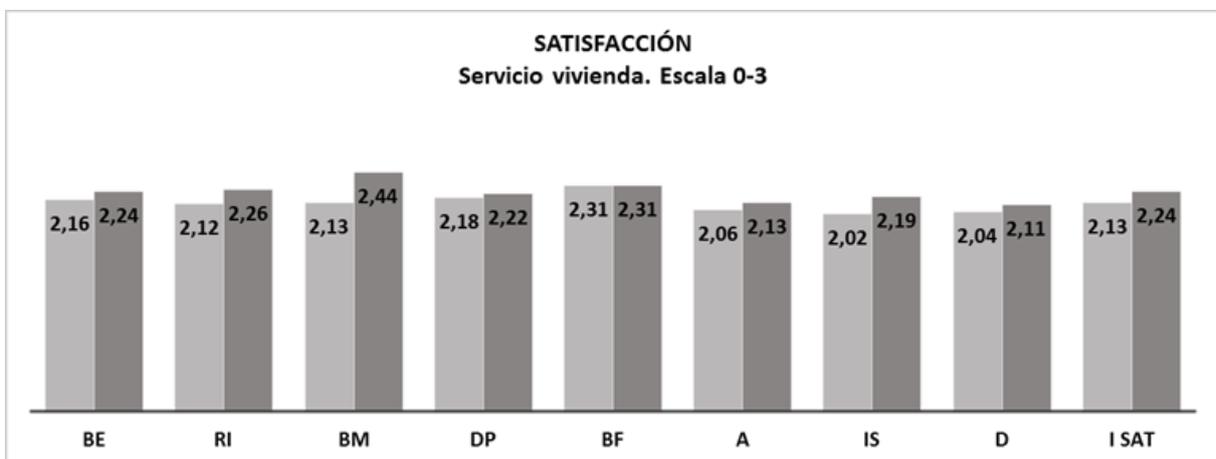
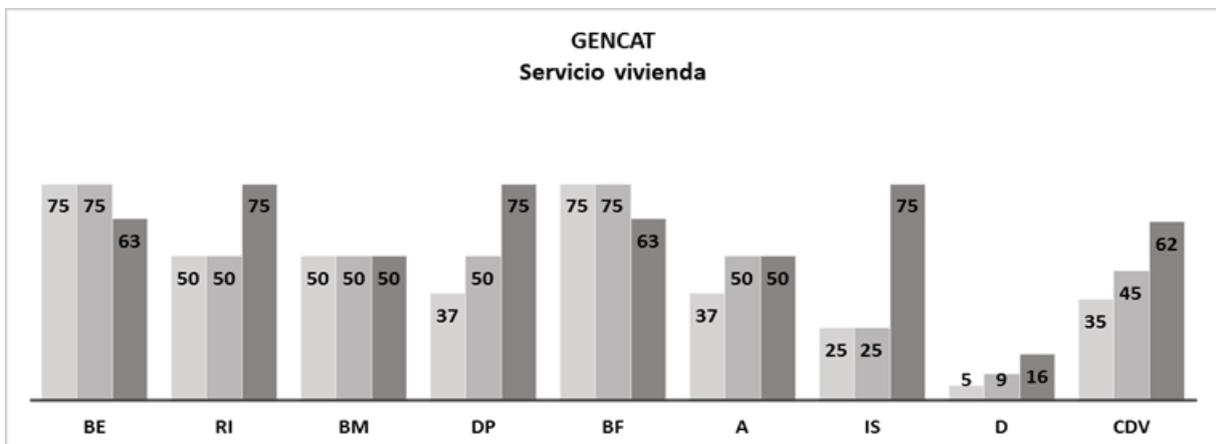
4. Conectando evaluación de Calidad de Vida y Satisfacción.

Disponemos, por una parte, de resultados de satisfacción de dos ciclos completos (2011 y 2013), segmentados por centro y por tipo de servicio que permiten evaluar el impacto (calidad percibida) de los apoyos prestados por la entidad. Por otra parte, contamos con la evaluación de calidad de vida de tres ciclos completos (2010-2012 y 2014) también segmentada por tipo de servicio y por centro. En este caso también contamos con el dato individual de cada persona, pero no ocurre así con las encuestas, ya que estas son anónimas.

Tras la primera evaluación realizada con la GENCAT en 2010, se definió un Plan de Mejora a trabajar en 2 años, esperando obtener impacto sobre la calidad de vida de las personas (sobre todo en aquellas dimensiones con puntuaciones más bajas). Cuando se midió la satisfacción en 2011 y se segmentaron los datos por las dimensiones de calidad de vida sobre la que preguntaba el ítem, se observó que, a grandes rasgos, las líneas de mejora eran las mismas apuntadas por la GENCAT. Cuando se repitió el ciclo, esto es, con los datos 2012 (GENCAT) y 2013 (satisfacción) los resultados apuntaron lo mismo. Lo que queremos poner en valor es la constatación de que la prestación de apoyos centrada en la persona supone una mejora en su calidad de vida y también en la percepción de la calidad del servicio prestado que tiene la propia persona.



Figura 4: Esquema de ciclos de satisfacción y GENCAT



Gráficos 7 y 8: Comparativas GENCAT y Satisfacción

5. Conclusiones

- En líneas generales, los datos de satisfacción y calidad de vida siguen la misma tendencia.
- La medida de satisfacción aporta siempre niveles más altos en todas las dimensiones que las de la GENCAT.
- Hacer planes conjuntos de mejora, a partir de los resultados de GENCAT y satisfacción, incide directamente en calidad de vida y en su percepción a través de la medida de la satisfacción.
- En los centros con estancia temporal concreta y corta se reflejan picos significativos de aumento/ descenso en los niveles de calidad de vida.
- En el resto de centros y servicios se da una mejora o mantenimiento en todas las dimensiones, tanto en satisfacción como GENCAT.
- La GENCAT no nos resulta adecuada para personas con discapacidades significativas ni nos da información subjetiva sobre calidad de vida.
- Nos falta la valoración de satisfacción individual.

6. Propuestas de futuro

- Valorar otras escalas que nos aporten información subjetiva y que sean sensibles a personas con grandes necesidades de apoyo: INICO- FEAPS Y SAN MARTIN
- Desarrollar un formato de valoración de satisfacción con los objetivos de los planes personales y con los apoyos recibidos.
- Participar en la Red Compartir en esta línea (grupo de trabajo con otras entidades del Tercer Sector para poner en común criterios e indicadores en el ámbito de la calidad).

Bibliografía

AAIDD: "Discapacidad Intelectual". Alianza Editorial, 2011

MARTOTELL, V., TURRERO, M.: "Estrategias de participación para las personas con grandes necesidades de apoyo" (2014). Fundación ONCE.

SCHALOCK, R. – VERDUGO, M.A.: "*Calidad de vida*". Alianza Editorial, 2003.

SCHALOCK, R.L. Y VERDUGO, M.A. (2012). *El cambio en las organizaciones de discapacidad*. Estrategias para superar sus retos y hacerlo realidad. Madrid: Alianza Editorial

VERDUGO, M.A., ARIAS, B., GÓMEZ L.E. y SCHALOCK, R.L. (2009). Formulario de la Escala Gencat de Calidad de Vida. Manual de aplicación de la Escala Gencat de Calidad de Vida. Departamento de Acción Social y Ciudadanía. Generalitat de Catalunya.