

# certificación de calidad y discapacidad intelectual la posición en el reino unido\*

Phil madden ■■■■

traducido por eliana noemí sabeh

## introducción ■■■■

En los servicios sociales públicos del Reino Unido no hay un sistema de certificación de calidad universalmente reconocido y utilizado – sea para personas con discapacidad intelectual o para otras. Sin embargo, existe un creciente debate sobre la importancia de los sistemas de calidad.

La situación actual sobre la calidad constituye una interrelación compleja entre legislación, normativa, política, valores y estilos de servicios.

## marco legal ■■■■

Como en cualquier otro país, el marco estatutario está elaborado por el gobierno electo. Existen dos Leyes clave –una relacionada con los niños y una con adultos vulnerables (personas mayores, personas con discapacidad física, personas con discapacidad intelectual, etc.). Sin embargo el marco estatutario es muy variable en contenido y no hace referencia real al control de la calidad per se.

También hay un interesante desarrollo de alguna ley hecha a través de los partidos de las cortes civiles, planteando desafíos al usar el Acta de Derechos Humanos. Ello ha marcado importantes precedentes respecto a los principios y procesos de consulta y respuesta a los puntos de vista de las personas que usan los servicios.

\* Ponencia presentada en el "2º Encuentro de Buenas Prácticas FEAPS" celebrado en Valencia los días 21-23 de abril de 2004.

## normativa ■■■■

Hay dos corrientes – la normativa independiente y la normativa de contratación.

### **Normativa Independiente**

Todas las autoridades responsables de la comisión de servicios están sujetas ahora a un meta-nivel para alguna forma de análisis externo del desempeño realizadas por organizaciones independientes del gobierno que miden ciertos factores como la consulta.

Aquellos que ofrecen servicios directos están cada vez más sujetos a la regulación de uno o dos cuerpos clave designados por el gobierno aunque independientes – la Comisión para la Inspección de la Atención Social, y la Comisión para la Mejora de la Salud. Sobre todo es así en el caso de los hogares de atención especializada. Éstos son inspeccionados en áreas clave como la gestión, la viabilidad económica, la formación y la práctica – por ejemplo sus políticas sobre prevención y respuesta a los abusos. De modo creciente existen expectativas sobre los estilos de servicio – qué posibilidades de elección tiene la gente, en qué medida se tiene en cuenta sus puntos de vista y se responde a ellos.

### **Normativa de Contratación**

Tiene dos partes – las regulaciones de precontrato y durante el contrato. Antes de conceder un contrato, las autoridades públicas que adjudican servicios deben decidir cuál es la "Mejor Oferta". La

“Mejor Oferta” es un marco explícito de la política gubernamental. Tienen la obligación de tener en cuenta el precio, pero también la calidad del servicio. El servicio debe ser capaz de satisfacer las necesidades particulares de los grupos de clientes y deben comprometerse con el desarrollo y la mejora. En realidad algunas veces los contratos todavía se asignan por precio, pero cada vez adquieren más importancia los indicadores de calidad.

Una vez que se ha adjudicado un contrato, los que compran el servicio tendrán una serie de medidas para controlar su progreso. Ello incluirá la participación en revisiones individuales del cliente y evidencia de procesos de consulta y práctica en áreas clave. De manera creciente los servicios son hechos por encargo y pueden obtener financiación, y por lo tanto regulación, de más de una organización, lo cual puede producir confusiones y consumir demasiado tiempo. Se necesita más trabajo para sintetizar esto.

---

tendencias específicas en discapacidad del aprendizaje ■ ■ ■

---

Dentro de este marco general, hay dos influencias específicas en el desarrollo del control de la calidad en el mundo de la discapacidad del aprendizaje. La primera influencia proviene de la industria. La segunda, de la práctica en la discapacidad del aprendizaje. Las organizaciones tienen sus propias combinaciones. Algunas veces reflejan las personalidades de las personas clave en la organización. Algunas veces reflejan las limitaciones de tiempo y costo del personal.

---

ideas provenientes de la industria



---

### **Inversores en las personas**

En este aspecto existe un conjunto de influencias. Una de las marcas de calidad que se están adoptando cada vez más es

Inversores en las Personas (IiP). Las organizaciones son evaluadas de manera independiente y se les otorga el estatus de Inversores en las Personas, el cual debe ser reevaluado cada dos años. Es una evaluación basada en la evidencia y las entrevistas de selección. Se otorga a toda organización que tenga un desarrollo del personal claro y una estrategia de comunicación. Mientras que el IiP no mide los resultados de los clientes, existe un supuesto implícito de que el desarrollo del personal conduce a una mejora del personal y ello conduce a un mejor servicio.

### **Dos Señales-Positivas sobre la discapacidad**

Esto también se asigna de manera independiente a las organizaciones que tienen evidencias para demostrar que son sensibles a las necesidades del personal con discapacidad. Nuevamente, existe un supuesto implícito de que tales organizaciones probablemente ofrezcan mejores servicios.

### **Tarjeta de Puntuación de Balance**

Es un sistema que identifica objetivos clave de desarrollo en cuatro áreas interrelacionadas – Cliente, Entrenamiento del Personal, Finanzas y Comunicación. Se nombran personas a quienes se otorgan responsabilidades fundamentales durante un tiempo. Ello se revisa regularmente de manera global. Una vez más, existe el supuesto de que esto garantizará una coherencia organizacional y un interés en la mejora.

### **ISO 9000/2**

Es un sistema detallado, especialmente adaptado para organizaciones que tienen una serie de procesos específicos. En el mundo de la discapacidad intelectual en el Reino Unido el sentimiento general ha sido que es propicio para concretar áreas prácticas como el empleo con apoyo y que es menos apropiado para el mundo más intangible de los servicios generales de la discapacidad intelectual.

### **Estableciendo puntos de referencia**

Diversas organizaciones pertenecen a



redes formales e informales a través de las cuales comparan su funcionamiento en áreas clave. Sin embargo, esto tiende a centrarse en cuestiones específicas de los procesos como los costos de gestión y aún así a menudo hay dificultades para que las organizaciones compartan información que les da ventaja competitiva.

### **Gestión Europea de la Calidad**

Es una excelente designación, también regulada de manera independiente, que demuestra resultados detallados y comprensivos en todos los aspectos de funcionamiento, objetivos y desarrollo de una organización. Es relativamente cara y lleva tiempo, y todavía no ha tenido influencia en las organizaciones de discapacidad intelectual, aunque algunas lo están considerando.

---

### ideas de la práctica en discapacidad intelectual ■■■

---

En el Reino Unido existen tendencias claras en el desarrollo de la práctica de la discapacidad intelectual, que influyen en la práctica y definición de calidad. El marco oficial de la práctica es un documento central del gobierno titulado "Valorando a las Personas". Una parte fundamental de este documento es el fomento de la Planificación Centrada en la Persona. El objetivo a largo plazo es tener un plan centrado en el individuo para toda persona con discapacidad intelectual que recibe servicios en Inglaterra y Gales. Existen diversas manifestaciones de la PCP, pero el concepto central es que las personas sean el centro del diseño de los servicios – que los servicios escuchen lo que dicen y respondan en consecuencia. La fuerte asunción implícita es que un servicio, por definición, será de mejor calidad.

Existen, por supuesto, desafíos importantes para llegar a ello. Como con cualquier sistema, puede ser aplicado de manera superficial o con fervor ideológico. Además, pueden emplearse sistemas

de comunicación para discernir la opinión de las personas con trastornos del aprendizaje sin lenguaje y sin una clara evidencia de que son comprendidos. También existe el peligro de que no se ayude a las personas con trastornos del aprendizaje a hacer elecciones informales y un peligro adicional de que los servicios de apoyo inconscientemente puedan pasar por alto su "deber de cuidar" en áreas clave como salud. Sin embargo, el consenso general en el Reino Unido es que será una definición importante de calidad para el futuro previsible.

Un número creciente de organizaciones de discapacidad del aprendizaje cree también que la calidad depende de la evaluación externa y no de documentos políticos e intenciones – sino de lo que realmente ocurre en la vida de las personas.

Un método particular que ha resultado beneficioso para mi organización es la Red de Calidad, desarrollada por el BILD (Instituto Británico para la Discapacidad Intelectual): El sistema consiste en seguir la vida de un grupo determinado de personas con discapacidades intelectuales – con su consentimiento – durante un periodo de varias semanas. Las observaciones y las discusiones se refieren a lo que la gente realmente hace – acerca de la variedad en sus vidas, el número de amigos que tienen y así sucesivamente.

Las áreas clave están basadas en la John O'Brien's Five Accomplishments, incluyendo Presencia en la Comunidad, Participación y Elección.

Los resultados se discuten detenidamente con personal de apoyo y se hacen sugerencias para la mejora. El proceso es de búsqueda y no valorativo. El énfasis está en la evidencia y en las sugerencias para la mejora.

Lo que no es habitual, y según la experiencia de los autores esto también ocurre en otros países, es la práctica – y por tanto la calidad – basada en la evidencia. Evidentemente no se "conoce" todo

sobre la discapacidad del aprendizaje, porque en último término esto es una expresión de humanidad. Sin embargo, estas son áreas específicas en las que se ha probado la eficacia, pero todavía no se ha aplicado de manera general – por ejemplo, en autismo o en comportamiento desafiante. Por el contrario, existen ejemplos de métodos de prácticas caras que han demostrado, en el mejor de los casos, no ser mejores que métodos menos caros, y en algunas ocasiones, ser contraproducentes. Hay un largo camino por andar antes de que haya una mayor conexión entre calidad y práctica basada en la evidencia.

Sin embargo, a pesar de ser un cuadro complejo, variable y cambiante, en suma, es posible discernir diversos aspectos clave compartidos en relación a la calidad entre las organizaciones de discapacidad del aprendizaje con buena reputación en

el Reino Unido.

- 1 Una clara declaración de propósitos.
- 2 Un compromiso explícito de consulta precisa a todos los implicados – y especialmente al “usuario final del servicio”.
- 3 Una concentración en los resultados en la vida de las personas más que en los productos de los programas – siendo el resultado más importante la inclusión y variedad de la vida que llevan las personas con discapacidad intelectual y sus familias.
- 4 Un proceso riguroso de control regular a todos los niveles, con indicadores clave de desempeño.
- 5 Un sistema coherente de evaluación interna, pero aún más importante, de evaluación externa.
- 6 Un compromiso con la práctica basada en la evidencia.