

Buenas Prácticas de la Ciudad de Madrid

Título de la Práctica: *Fomento de la participación de las personas mayores en la evaluación de los servicios dirigidos a ellos*

DESCRIPCIÓN

La opinión de las personas mayores, tanto si son usuarias de los servicios municipales, como si no lo son, y de las personas que más directamente están en contacto con ellas, como familiares y cuidadores, es una fuente inestimable de información para el Ayuntamiento de Madrid, que permite conocer la calidad de los servicios en todas sus vertientes y mejorarlos y, con ello, la calidad de vida de quienes los están utilizando o puedan en un futuro utilizarlos.

El fomento de la participación de las personas mayores en la evaluación de los servicios dirigidos a ellos se enmarca en el Plan de Acción 2021-2023 Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores, y más concretamente en el Ámbito Estratégico 1 del Plan: "Entorno cívico y social: una ciudad para todas las edades".

En particular, se concreta en la acción AE1.15, que contempla expresamente esta buena práctica identificando como actuaciones a desarrollar, la realización de encuestas de satisfacción sobre los servicios y programas, así como la aplicación de técnicas cualitativas a través de grupos focales y de discusión con personas mayores y cuidadoras para evaluar los servicios.

A través de esta buena práctica, el Ayuntamiento de Madrid promueve la participación ciudadana en las políticas públicas, con estos objetivos:

- Mejorar la calidad de los servicios de atención a personas mayores.
- Mejorar la satisfacción de los usuarios y sus familias, en relación a los servicios recibidos.
- Mejorar la calidad de vida de los mayores.

IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO

Desde el año 2004, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con un Plan de Calidad cuyo objetivo es poner en marcha un conjunto de iniciativas encaminadas a implantar un nuevo modelo de organización más transparente e innovador, que asegure la eficacia y eficiencia en la gestión municipal y que esté orientado a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

Este reto ha obligado a la organización municipal a introducir cambios en la gestión y, más concretamente, a analizar, medir y revisar de manera continua los servicios prestados, así como la opinión que de estos tiene la ciudadanía, dentro de la cultura de las buenas prácticas. Además, este programa se concibe como el marco común de referencia que guía y aúna los criterios de actuación basados en la evaluación para una mejora

continúa de todas aquellas iniciativas, presentes y futuras, que desde las distintas unidades de la organización municipal se desarrollan en materia de calidad, mejora e innovación.

En el año 2007, la dirección general competente en materia de mayores inició la evaluación y medición de algunos de los servicios prestados a las personas mayores; siendo en el año 2009 cuando esta evaluación se comienza a realizar de manera sistemática en cada uno de ellos, con la finalidad de lograr unos estándares de calidad, consensuados previamente, para que los recursos se adapten a las necesidades de las personas mayores.

Durante 2009-2021 se han realizado 59.558 encuestas a personas usuarias mayores y a sus familias, que han aportado 17.724 sugerencias.

A parte de este sistema propio de recogida de sugerencias y reclamaciones, hay otras con entrada a través del registro general y correo electrónico que son recogidas y contestadas por esta Dirección General.

Además de las encuestas, a lo largo de estos años se han utilizado otras técnicas que han ayudado a implementar mejoras dentro de los programas y servicios, como es el caso de:

- Grupos focales, se han realizado más de 40, en los que han participado usuarios de los servicios, cuidadores, personas mayores, entidades, asociaciones y profesionales expertos en diversas materias. Los ejes temáticos tratados en estos grupos han sido la Coordinación sociosanitaria, el modelo de Centros Municipales de Mayores, Ciudades Amigables con las personas Mayores, Edadismo, Cuidado de personas dependientes, Consejo Sectorial de Personas Mayores, Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, Maltrato y Atención Centrada en la persona entre otros.
- Grupos de mejora, se han realizado más de 20 grupos de mejora para la evaluación de los distintos procesos gestores y calidad del servicio final que obtiene el usuario, y la propuesta de acciones de mejora para proporcionar una cobertura óptima a las necesidades de cada persona. En ellos han participado técnicos municipales de los diferentes distritos y del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Se han tratado temas como la Calidad, servicios de Teleasistencia Domiciliaria, Lavandería, Productos de Apoyo, Centros Municipales de Mayores, Brecha Digital, LGTBI, Violencia de Género, Intergeneracional, Programa de Ejercicio al Aire libre, Cuidar a Quienes Cuidan...
- Entrevistas a personas expertas, que permitieron elaborar el diagnóstico del Plan de Ciudades con la mayor pluralidad de voces y con la mayor calidad posible.

IMPACTO

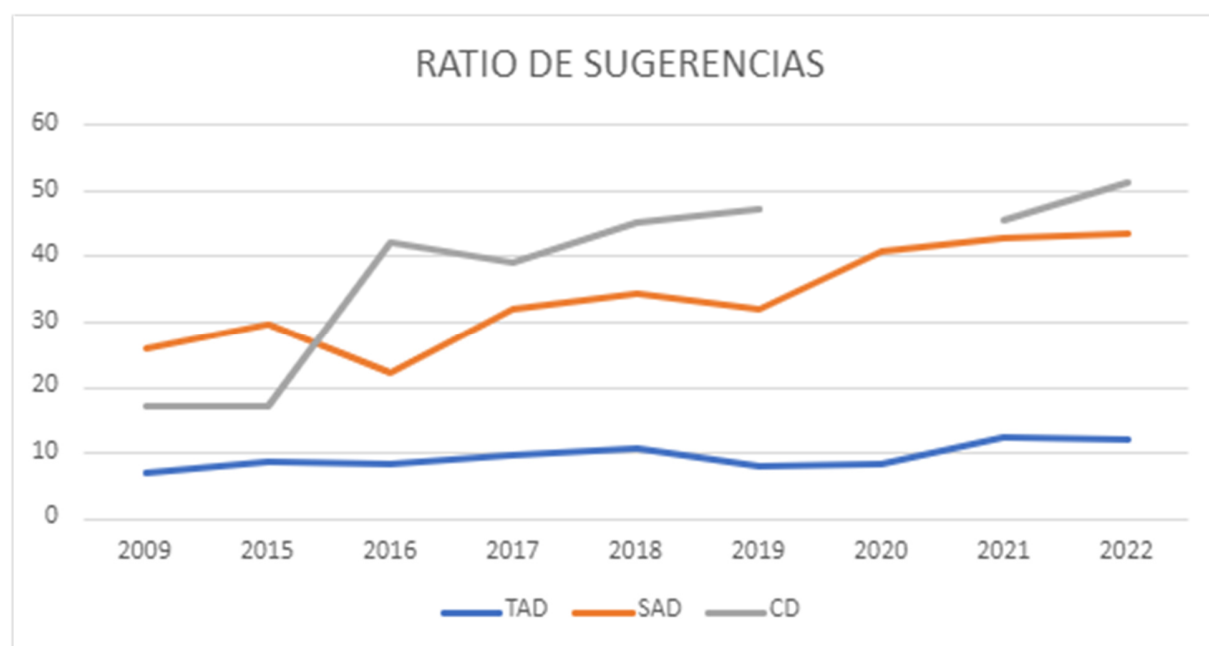
El Ayuntamiento de Madrid cuenta con varios servicios de apoyo a las personas mayores en el domicilio. Entre estos servicios destaca el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD) y los Centros de Día. Además de estos servicios, el Ayuntamiento ofrece el Servicio de Productos de Apoyo, Comidas a Domicilio, Servicio de lavandería, Respiro Familiar y el programa “Cuidar a Quienes Cuidan”, contando también con otros servicios que promueven el envejecimiento activo, como los Centros Municipales de Mayores, fisioterapia preventiva y ejercicio al aire libre.

Todos estos servicios han sido evaluados en diferentes ocasiones. La evaluación se ha centrado en recoger la opinión de las personas usuarias y de las personas que les cuidan, así como sus sugerencias, tanto a través de encuestas de opinión como de grupos focales o de discusión. Esto ha permitido a la organización municipal tomar conciencia de las necesidades de las personas mayores.

A su vez, las evaluaciones permiten al Ayuntamiento, de manera ágil y rápida, ver cómo van respondiendo los usuarios y/o cuidadores de los diferentes servicios a las modificaciones que sobre ellos se realizan a partir de estas evaluaciones.

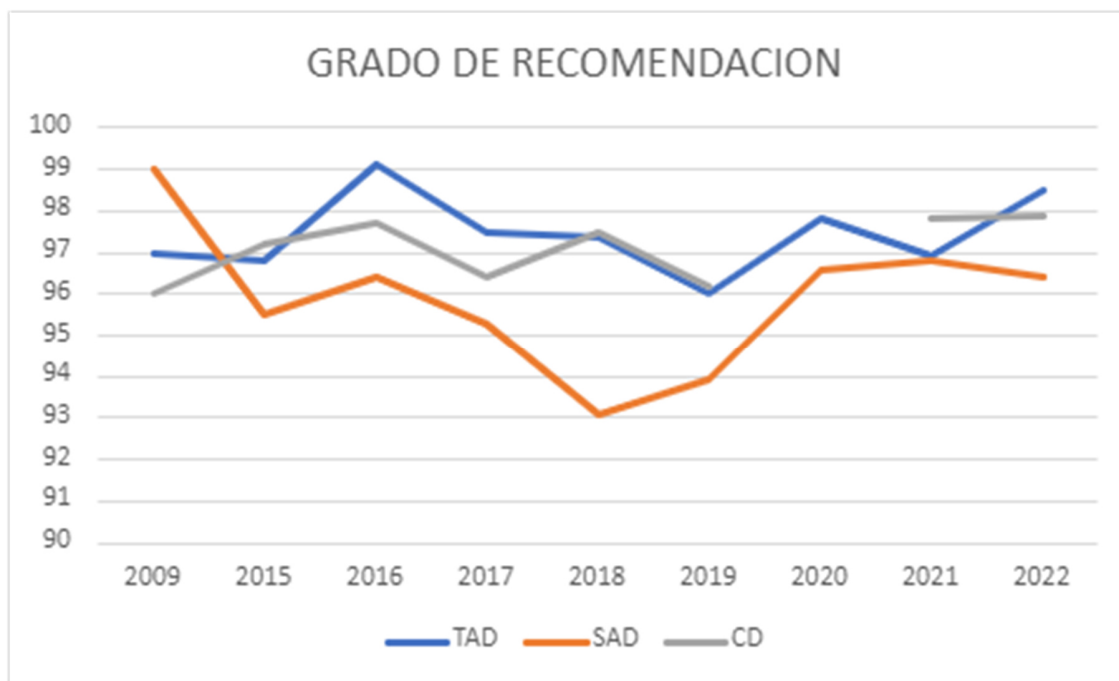
Además de las opiniones de las personas usuarias, se hacen otros tipos de estudios de evaluación, sobre todo cuando se trata de programas de nueva implantación, utilizando herramientas técnicas, escalas de valoración de los distintos aspectos del programa.

Es importante destacar el hecho de que incluir las opiniones de las personas mayores en relación a los diferentes servicios, hace que sientan que su opinión importa, algo que ha repercutido en **el aumento de las sugerencias** por parte de las personas mayores desde que esto se tiene en cuenta. En este sentido, como ejemplo se puede observar que en el servicio de TAD se ha pasado de un 7% de ratio de sugerencias a un 12,1 % en el último año. En el caso del SAD, se ha pasado de un 26% a un 43,4%. Esto sucede en todos los servicios.



El gráfico expresa la evolución en el número de sugerencias recogidas en el año 2009 y los últimos 8 años. En el año 2020 no se realizaron encuestas a las personas usuarias de Centros de Día por permanecer estos cerrados a causa de la COVID-19.

Otro aspecto general de interés es el valor en sí mismo de la **realización de consultas**: La opinión sobre los servicios también resulta muy valiosa para comprender hasta qué punto se consideran adecuados o satisfactorios. **Los servicios específicos para personas mayores están bien valorados.** Tomemos por ejemplo la recomendación: TAD 96.9%, CD 97.8% o SAD 96.8%

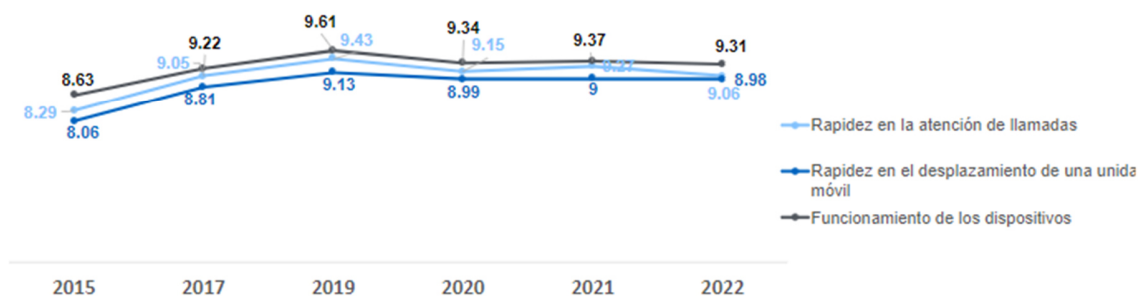


El gráfico expresa la evolución en el grado de recomendación recogido en el año 2009 y los últimos 8 años. En el año 2020 no se realizaron encuestas a las personas usuarias de Centros de Día por permanecer estos cerrados a causa de la COVID-19.

En cuanto a los aspectos concretos, es difícil atribuir los cambios en la percepción a las medidas tomadas, puesto que los cambios en servicios tan complejos nunca tienen una clara relación causa – efecto.

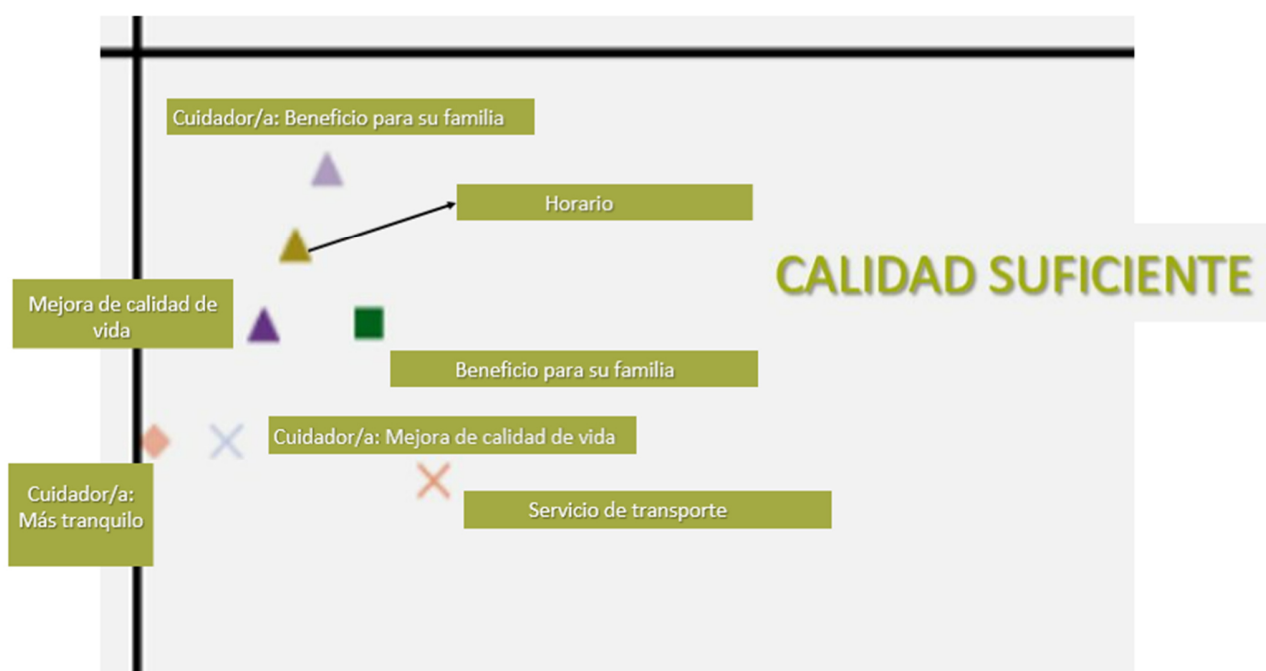
A veces no es preciso establecer un cambio radical, pero si una **vigilancia especial**. Es el caso de la valoración periódica de las cartas de servicio, las exigencias de la norma UNE y el seguimiento continuado. Un ejemplo claro es la **rapidez en el desplazamiento de las unidades móviles al domicilio de las personas mayores en el caso del servicio de TAD**, que se ha visto mejor valorado desde 2015. La vigilancia se ha visto aumentada aproximadamente con un punto en satisfacción con este aspecto pasando de 8 a 9.

	2015	2017	2019	2020	2021	2022
6. Rapidez en la atención de llamadas	8,29	9,05	9,43	9,15	9,27	9,06
9.b. Rapidez en el desplazamiento de una unidad móvil a su domicilio	8,06	8,81	9,13	8,99	9,00	8,98
12. Funcionamiento de los dispositivos de TAD	8,63	9,22	9,61	9,34	9,37	9,31



El gráfico expresa la evolución en la rapidez en el desplazamiento de las unidades móviles del servicio de TAD de los últimos 6 años

En otras ocasiones, la modificación pasa por la posibilidad de cambiar los criterios técnicos de un contrato. Un ejemplo de esto es el **horario de los Centros de Día**. En las encuestas de satisfacción, este aspecto, aun teniendo siempre una buena valoración, era una de las cuestiones que siempre aparecía en los primeros puestos a mejorar y así se reflejaba en los estudios anuales. Los usuarios pedían mayor flexibilidad en el horario de llegada y salida del centro, por lo que, en los nuevos contratos, puestos en marcha a lo largo del año 2018, se estableció una mayor flexibilidad. Esto se ha visto reflejado en los resultados de las encuestas ya que pasó de ser la segunda sugerencia de mejora planteada en todos los años previos a 2019 reflejando insatisfacción, a ser en este año un aspecto valorado con satisfacción y alta incidencia sobre la valoración global. Posteriormente, en los años 2021 y 2022 se mantiene con un aspecto valorado con satisfacción, pero cuya incidencia en la valoración global es relativamente baja. Pasa de un elemento de prioridad o alta inversión a ser algo de bajo mantenimiento, según la matriz estratégica.



Matriz de actuación: aspectos de bajo mantenimiento 2022

A veces se trata de cuestiones más transversales, como ocurre con la **soledad**. A raíz de las opiniones tanto de técnicos como de las personas mayores recogidas en el diagnóstico del Plan de la Ciudad, que pone de manifiesto la importancia del tema, el refuerzo de los grupos focales, en los que de manera recurrente aparece la soledad no deseada y las situaciones de vulnerabilidad, se ponen en marcha distintas actuaciones como las señaladas a continuación: Realización de un protocolo común para la detección de soledad en los diferentes servicios para personas mayores (Servicio de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Centros de Día, etc.), inclusión de preguntas relacionadas con ella en todas las encuestas (como ejemplo: en el servicio de SAD un 28,1 % presentan sentimiento de soledad y un 29,3 % en el caso del servicio de TAD) creación de un equipo de visitas domiciliarias para el abordaje individual de la soledad, actualmente evaluándose o la realización de grupos de abordaje de la soledad, en evaluación continua.

La realidad y las opiniones de **las personas cuidadoras** tienen gran relevancia para planificar acciones que incidan en una mejora en la calidad de vida de quienes proporcionan y quienes reciben los cuidados. Las encuestas realizadas en el marco del programa Cuidar a Quienes Cuidan permiten conocer sus beneficios y explorar circunstancias que requieren un abordaje específico, como es el caso de la soledad, ya que en este colectivo normalmente un 52.3% experimenta un gran sentimiento de soledad. Además, un porcentaje del 55% cuida en soledad y un 68% pierde o abandona amistades. En este sentido, en el nuevo contrato del programa Cuidar a Quienes Cuidan, se han incluido entre otras intervenciones sesiones socializadoras como novedad donde se abordan aspectos más relacionales, rompiendo tabúes y barreras ante las relaciones sociales, favoreciendo el respiro, explorando las oportunidades que las relaciones sociales pueden ofrecer, todo ello para paliar estos sentimientos de soledad y fomentar las relaciones sociales y del que aún no se pueden ofrecer datos porque se han implementado recientemente.

ACTORES

La implementación de esta buena práctica se ha realizado por el personal de la Dirección General de Mayores.

No obstante, ha sido necesario contratar una empresa externa, dado el enorme crecimiento experimentado, tanto en servicios como en centros, que ha generado gran complejidad en el control de la prestación de los mismos.

La participación ciudadana en el proceso de revisión de los servicios es primordial, ya que su opinión sobre la prestación de los mismos a través de las encuestas o de los grupos de opinión es un pilar fundamental en el establecimiento de áreas de mejora.

REPLICABILIDAD

La buena práctica es replicable en otras Administraciones públicas, en particular en las administraciones locales.

Para su implementación es necesario disponer de herramientas de control de calidad de los servicios, siendo aconsejable realizar la evaluación de los servicios con carácter anual.

Por lo que se refiere a los medios necesarios para su desarrollo, se precisan recursos humanos especializados, por lo que además de los profesionales de la Dirección General de Mayores, se ha requerido de profesionales de una entidad externa especializada en el control de calidad.

La buena práctica es sostenible en el tiempo, porque sus efectos y resultados son necesarios para diseñar y poner en marcha mejoras de los servicios prestados a la ciudadanía.

DIFUSIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Página Web municipal:

<https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Mayores/Publicaciones/Ficheros/Informe%20t%C3%A9cnico%20de%20calidad/Informe%20T%C3%A9cnico%20de%20Calidad.pdf>

<https://transparencia.madrid.es/portales/transparencia/es/Relacion-con-la-ciudadania/Percepcion-ciudadana/Banco-de-estudios/Cohesion-Social-y-Servicios-Sociales/?vgnextfmt=default&vgnextoid=1a2f6009e05af510VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnnextchannel=6d41b8663351c510VgnVCM1000001d4a900aRCRD>