

INFORME JUSTIFICATIU DE LA NECESSITAT I OPORTUNITAT DEL DECRET DEL CONSELL, PEL QUE ES REGULA LA QUALITAT DEL SISTEMA PÚBLIC VALENCIÀ DE SERVEIS SOCIALS

La Constitució Espanyola disposa en el seu article 129 que la Llei establirà les formes de participació en l'activitat dels organismes públics la funció dels quals afecte directament la qualitat de vida o al benestar general.

En l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana es proclama que tota la ciutadania valenciana té dret al fet que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial, i en un termini raonable, i a gaudir de serveis públics de qualitat.

El Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i els programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, assenyalava que el Consell ha de determinar els estàndards mínims de qualitat dels serveis públics a fi d'obtenir uns nivells homogenis de prestació dels serveis mínims, així com la promoció de la innovació i l'intercanvi de les bones pràctiques, específicament en la intervenció i la prestació des de les diverses instàncies que conformen el Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.

La Llei 3/2019, de 18 de febrer, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana estableix les línies mestres del disseny d'un nou model de serveis socials per a la Comunitat Valenciana i ha fet necessari desenvolupar la normativa, perquè, de forma planificada, es propicie i garantisca una distribució equitativa dels recursos i s'assegure el principi d'igualtat i proximitat de provisió i accés als mateixos per a tota la població.

L'esmentada norma crea el Sistema Públic Valencià dels Serveis Socials (SPVSS), definint aquests serveis com a essencials i d'interés general i ha suposat un canvi en el model de organització i gestió del sistema de serveis socials.

En aquesta Llei, la qualitat dels serveis socials constitueix, un objectiu i un principi de la intervenció i se subratlla en el seu article 1.c que un dels objectius d'aquesta Llei és: «Establir el marc dels instruments i les mesures necessàries perquè els serveis socials siguin prestats amb els criteris, requisits i estàndards òptims de qualitat, eficiència i accessibilitat» i reconeix com a principi metodològic en el seu article 6.3.d que «s'han de establir criteris i estàndards mínims de qualitat per als serveis, centres i programes orientats a la seua millora contínua i es disposarà de criteris per a la seua avaluació».

La qualitat és una màxima exigible a conseqüència d'unes premisses que han d'estar fixades i garantides. En aquest sentit, el Decret 59/2019, de 12 d'abril, del Consell, d'ordenació del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, exigeix determinats requisits per a garantir les condicions dignes i adequades en què han de realitzar-se les prestacions.

En el Títol VII sobre la qualitat, investigació, innovació, formació i avaluació de la Llei 3/2019, s'indica que la qualitat dels serveis socials constitueix un principi i un objectiu prioritari dels serveis socials valencians i que a través de les administracions públiques es promourà la millora de la qualitat del Sistema Públic Valencià

de Serveis Socials i, especialment, la qualificació i la formació del personal empleat públic, la investigació i els avanços socials.

Per a desenvolupar adequadament l'exercici de la competència de la Generalitat referida al control de la qualitat, cal també desenvolupar una estructura organitzativa capacitada per a la vigilància dels requisits exigits en matèria de certificacions de qualitat de la xarxa de centres i serveis.

La Llei 3/2019, de 18 de febrer, crea en el article 125, l'Institut Valencià de Formació, Investigació i Qualitat en Serveis Socials, el qual permet residenciar la competència de qualitat en aquesta Direcció General, i serà l'encarregat d'impulsar la formació, l'avaluació i la normalització de la qualitat en matèria de serveis socials, així com la investigació científica, la innovació i el desenvolupament tecnològic.

Els recursos socials han anat evolucionant necessàriament per a donar compliment a les condicions administratives. Aquesta evolució també ha afectat l'exercici de les competències de la Generalitat en matèria de serveis socials, més concretament quant a les funcions de registre, autorització, acreditació, supervisió i inspecció.

En el projecte de decret es desenvolupa l'estructura organitzativa que es precisa per als fins previstos en el mateix, contemplant que la supervisió i l'avaluació de la qualitat en la provisió dels serveis socials fa necessari establir els mecanismes necessaris per al seguiment continu dels requisits i aspectes exigits en matèria de qualitat i de les pròpies certificacions que avalen la gestió dels recursos incorporats al SPVSS. Per això, caldrà disposar de personal auditor, estructurats en una unitat administrativa que realitze les programacions anuals pertinents en la revisió de les certificacions de qualitat del SPVSS.

Els nivells de qualitat seran exigibles a totes les prestacions del SPVSS i es podrà fixar respecte als recursos materials i equipaments, recursos humans i els processos de gestió.

El projecte de decret estableix que la qualitat s'analitzarà utilitzant un model mixt d'indicadors el qual s'organitzarà en dimensions per a permetre l'avaluació de la qualitat tenint en compte tant aspectes organitzatius i sistèmics, com els relatius a les bones pràctiques en l'atenció, així com la satisfacció de les persones usuàries.

En el Títol II del projecte de decret es contempla l'estructura organitzativa que es precisa per a aconseguir els fins previstos establint la Unitat Tècnica Administrativa adscrita a la Direcció General amb competències en matèria de qualitat en Serveis Socials i els seus objectius, que d'acord amb l'article 125.1 de la Llei 3/2019 de 18 de febrer, de Serveis Socials Inclusius, seran els d'impulsar la formació, avaluació i normalització de la qualitat en el sector dels serveis socials valencians, així com la investigació científica, la innovació i el desenvolupament tecnològic, sempre en col·laboració i cooperació amb aquelles institucions i en els que tinguen com a finalitat les activitats investigadores, formatives, i d'avaluació i gestió de la qualitat.

També haurà d'establir els estàndards de qualitat fomentant la seua millora i transferint els resultats científics així com fomentar la qualitat en totes les actuacions pròpies del SPVSS, principalment respecte a la determinació de les bones pràctiques i la certificació de la qualitat.

Per al desenvolupament dels processos de certificació de la qualitat, caldrà disposar de personal empleat públic per a secundar i realitzar les auditories de qualitat.

Aquest personal auditor segons el projecte de decret, realitzarà les programacions anuals pertinents en la revisió de les certificacions de qualitat de la xarxa pública de prestacions socials, les auditories internes i externes de qualitat dels centres, serveis i programes, coordinant les seues actuacions amb el personal inspector i de supervisió dels departaments.

El present projecte de decret contempla la certificació de la qualitat en el SPVSS considerant que la Generalitat a través de l'òrgan que corresponga i amb el suport de la unitat administrativa encarregada del control de la qualitat

en el Sistema, podrà realitzar procediments per a la certificació administrativa de la qualitat en l'àmbit dels serveis socials.

Qualsevol procés de qualitat que es desitge establir, partix de la necessària utilització de les tecnologies d'informació i comunicació. I cal també introduir la necessitat de construir un sistema d'indicadors de qualitat integrat en el sistema d'informació de serveis socials, la rendició de dades dels quals s'erigirà com a obligatòria, tal com es contempla en l'article 10 del decret i com així estableix l'article 79 de la Llei 3/2019 de serveis socials inclusius.

El decret estableix el Registre de Certificació i Informació Pública i crea l'estructura, contingut i funcionament del Registre Autòmic d'Entitats i Professionals que realitzen certificacions en Qualitat de Centres i Serveis Socials en la Comunitat Valenciana, el registre serà interoperable amb tots els sistemes d'informació, depenent aquest registre de la Direcció General amb competències en matèria de qualitat en serveis socials.

Aquest decret forma part del conjunt de normativa de desenvolupament de la Llei 3/2019 i ha d'anar d'acord amb aquest, considerant que la finalitat última és la millora contínua de la qualitat i les bones pràctiques en el SPVSS i que aquestes s'estenguen al llarg de tots els processos d'investigació, planificació, organització, assignació de recursos, gestió, avaluació, inspecció, supervisió i control de qualitat, donat el caràcter subjectiu i d'interés general dels serveis socials.

Per tot el que s'ha exposat, resulta necessària i oportuna la promulgació d'un decret del Consell pel que es regula la Qualitat del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials previst expressament en la Llei 3/2019.

L'absència de regulació específica i la heterogeneïtat de criteri al respecte de la qualitat en els serveis de SPVSS fa necessària l'aprovació d'aquest projecte normatiu que suposarà la configuració necessària, actualitzada i amb mirada de futur de la qualitat als centres, serveis i programes de serveis socials valencians.

EL DIRECTOR GENERAL DE L'INSTITUT VALENCIÀ DE FORMACIÓ,
INVESTIGACIÓ I QUALITAT DELS SERVEIS SOCIALS