



DIAGNÓSTICO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LOS USUARIOS

Pere Boix i Ferrando

PROYECTO

Aplicación de criterios de calidad a la actuación de los Servicios de Prevención en España (OSL 05/06)

JUSTIFICACIÓN

Necesidad de introducir una orientación de calidad en la actividad de los Servicios de Prevención en España

OBJETIVO

Aportar conceptos, herramientas e informaciones que faciliten la toma de decisiones para la mejora de la calidad de los Servicios de Prevención en España

MÉTODO

Evaluación formativa basada en revisión bibliográfica, consenso entre expertos y diagnóstico sobre expectativas de grupos de interés

APLICACIÓN

Difusión de los resultados con el fin de introducir el punto de vista de calidad en el ámbito de la gestión de los servicios de Prevención

PROYECTO

Aplicación de criterios de calidad a la actuación de los Servicios de Prevención en España (OSL 05/06)

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

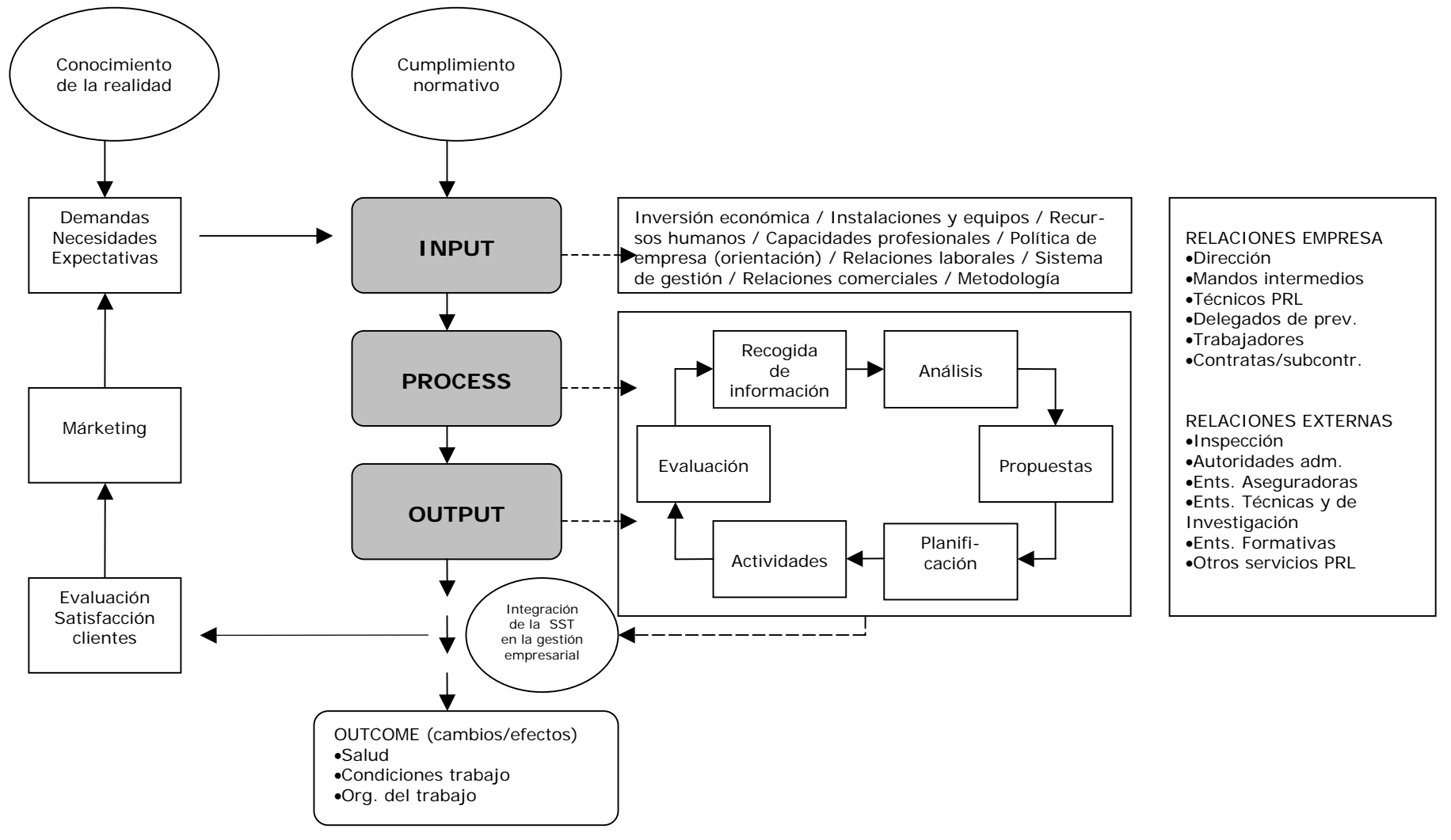
- A. Delimitar los elementos constitutivos del concepto de calidad aplicado a los servicios de salud en el trabajo (*revisión bibliográfica*)
- B. Identificar las expectativas de los distintos clientes, usuarios y grupos de interés respecto a los Servicios de Prevención en España (*diagnóstico de situación*)
- C. Definir necesidades y propuestas de acción para mejorar la calidad de los Servicios de Prevención en España (*líneas estratégicas*)
- D. Proponer herramientas que faciliten la evaluación de la calidad de los servicios de prevención (*guía de autoevaluación*)

MARCO CONCEPTUAL DE LA CALIDAD

CALIDAD = IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO

Los servicios de prevención constituyen un tipo específico de servicio de salud orientado a la protección colectiva de la salud de los trabajadores y opera como una entidad de consultoría profesional con el objetivo último de contribuir a la implementación de cambios en la empresa, encaminados a prevenir los riesgos y a mejorar la calidad de las condiciones de trabajo

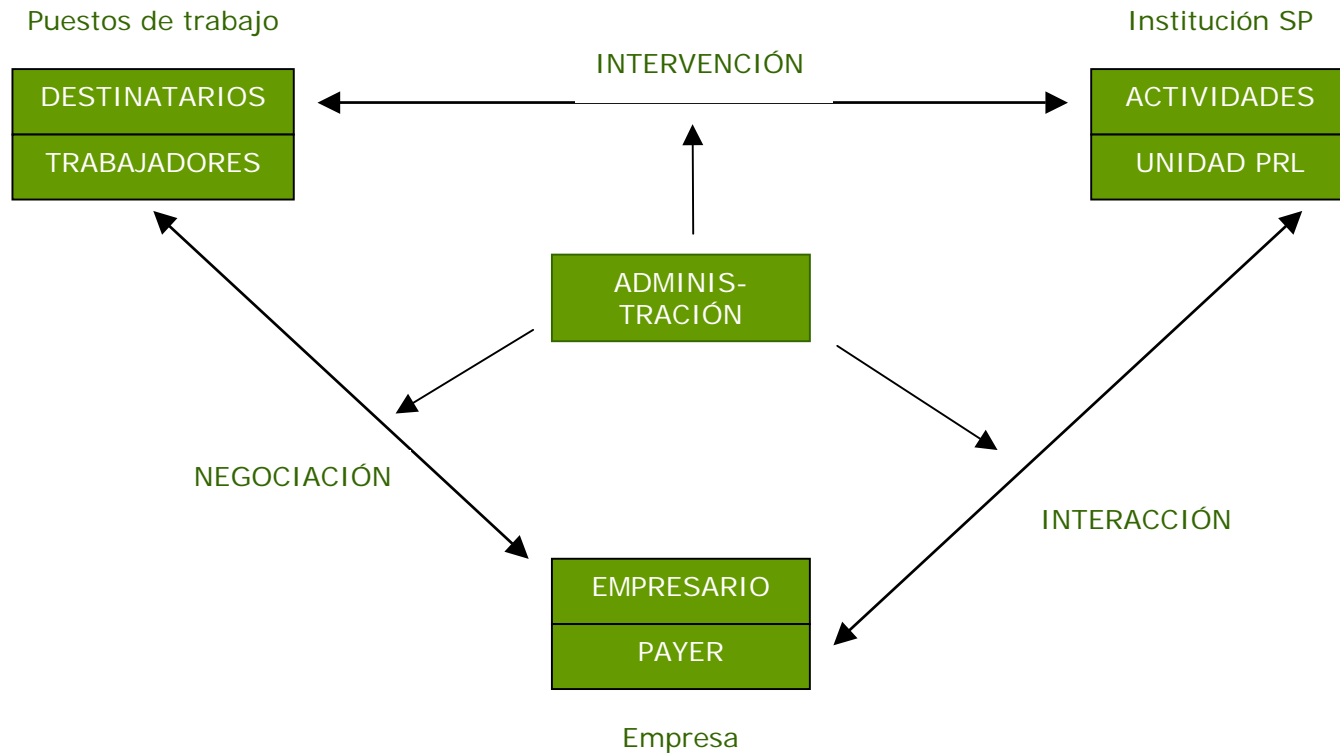
EL SERVICIO DE PREVENCIÓN COMO SISTEMA



GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN



MULTIPLICIDAD DE CLIENTES



Westerholm P, Baranski B. 1999 (modificado)

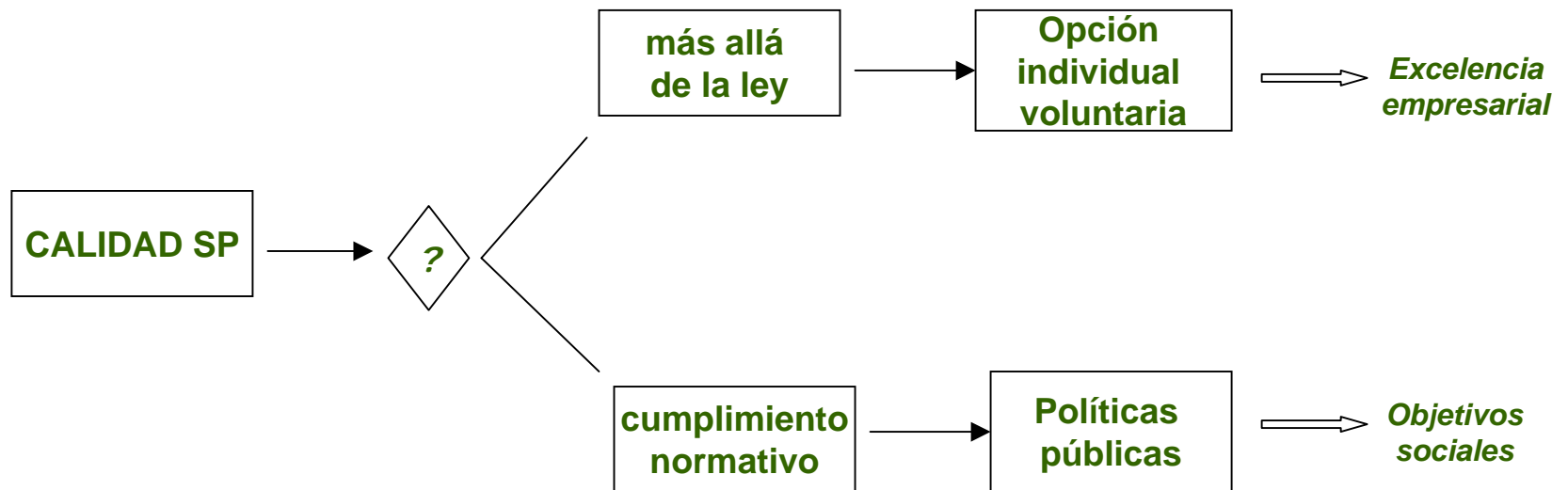
1 CALIDAD DE RELACIÓN	1.1 TRANSPA- RENCIA	El SP informa con claridad y desde un principio sobre los productos y servicios que oferta, así como de la necesidad de implicación activa por parte de la empresa para conseguir los objetivos preventivos.
	1.2 INTERACCIÓN	El SP toma en consideración las percepciones y expectativas de las empresas-cliente y, a su vez, le traslada sistemáticamente y de forma didáctica informaciones orientadas a adecuar las demandas a las necesidades
	1.3 IMPLICACIÓN	El SP actúa como consultor de la empresa cliente y le presta una asistencia continuada, aportando una contribución activa y relevante a la planificación y gestión de la SST.
2 CALIDAD DE ORIENTACIÓN	2.1 ENFOQUE PREVENTIVO	El SP se orienta a evitar cualquier tipo de daño a la salud de los trabajadores, aplica los principios jerárquicos de la prevención y fomenta la integración de la prevención en la gestión empresarial.
	2.2 ÉTICA	El SP asume y aplica criterios de buena práctica profesional, respeta la confidencialidad y la dignidad de las personas, y actúa con independencia e imparcialidad.
	2.3 ORIENTACION AL CLIENTE	El SP conoce las necesidades, expectativas y demandas de las empresas cliente y proporciona productos y servicios adecuados a las mismas y adaptados sus peculiaridades.
3 CALIDAD PROFESIONAL	3.1 RIGUROSIDAD	Los distintos profesionales del SP aplican conocimientos y técnicas actualizados en sus respectivas disciplinas para analizar y resolver los problemas de SST.
	3.2 COMPETENCIA	Los profesionales del SP realizan diagnósticos certeros de necesidades en materia de SST y proponen soluciones efectivas a los problemas detectados.
	3.3 INTERDISCIPLINARIDAD	Los distintos especialistas del SP analizan y discuten conjuntamente entre sí (o, en su caso, con los de otros SP) los problemas complejos, compartiendo conocimientos y experiencias en orden a proponer las mejores soluciones.
4 CALIDAD DE GESTIÓN	4.1 CAPACIDAD RESPUESTA	El SP dispone de recursos humanos y técnicos apropiados y suficientes, así como de una organización adecuada, para dar respuesta a las necesidades en materia de SST de las empresas.
	4.2 EFECTIVIDAD	El SP dispone de procedimientos y herramientas adecuados a los objetivos de prevención, que le permiten una gestión de actividades capaz de promover mejoras preventivas en la empresa.
	4.3 MEJORA CONTINUA	El SP analiza sistemáticamente su propia actividad y sus resultados, identifica las posibilidades de mejora y las aplica efectivamente.

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

MUESTRA PARTICIPANTES

	Comunidad Valenciana	Principado de Asturias	Madrid	TOTAL
Técnicos de Servicios de Prevención	1 grupo: 5 participantes	1 grupo: 9 participantes	4 entrevistas	18 entrevistados
Directivos de Servicios de Prevención	1 grupo: 7 participantes	1 grupo: 10 participantes	3 entrevistas	20 participantes
Delegados de Prevención	1 grupo: 5 participantes	1 grupo: 9 participantes	4 entrevistas	18 entrevistados
Empresarios	1 grupo: 7 participantes	1 grupo: 6 participantes	-	13 entrevistados
Representantes de la Administración	1 grupo: 8 participantes	1 grupo: 8 participantes	2 entrevistas	18 entrevistados
TOTAL	32 entrevistados	42 entrevistados	13 entrevistados	87 entrevistados

¿EXCELENCIA INDIVIDUAL O POLÍTICAS PÚBLICAS?



DIMENSIONES ESENCIALES DE LA CALIDAD PERCIBIDA

	DIMENSIONES ESENCIALES DE CALIDAD PERCIBIDA
ESTRUCTURA <i>input</i>	Recursos adecuados y suficientes (con especial referencia a los recursos humanos)
PROCEDIMIENTOS <i>process</i>	Comunicación e interacción con la empresa-organización (empresarios y trabajadores) Implicación en la solución de los problemas
PRODUCTOS <i>output</i>	Orientación a las necesidades y peculiaridades del cliente Integración de la prevención en la gestión empresarial

UN SERVICIO DE PREVENCIÓN DE CALIDAD ES...

...un servicio formado por profesionales de experiencia reconocida con quienes poder contactar cuando se les necesite, que conocen bien las necesidades preventivas de la empresa y actúan como consultores especializados, cuyos productos resultan operativos para la resolución de los problemas de salud y seguridad y que promueven eficazmente el compromiso empresarial con la prevención

PERCEPCIÓN DE CALIDAD: DIMENSIONES PREDOMINANTES

ÁREAS DE CALIDAD	DIMENSIONES DE CALIDAD	IMPORTANCIA PERCIBIDA
CALIDAD DE GESTIÓN	Capacidad de respuesta	++
	Eficiencia y efectividad	+
	Mejora continua	+/-
CALIDAD DE ORIENTACIÓN	Enfoque preventivo	++
	Ética	++
	Orientación al cliente	++
CALIDAD PROFESIONAL	Rigor científico	+
	Competencia profesional	+/-
	Multidisciplinaridad	+/-
CALIDAD DE RELACIÓN	Comunicación	++
	Implicación	++
	Continuidad	+/-

++ *Muy importante*
 + *Medianamente Importante*
 +/- *Menos importante*

PERCEPCIÓN DE CALIDAD: DIMENSIONES PREDOMINANTES

ÁREAS DE CALIDAD	DIMENSIONES DE CALIDAD	IMPORTANCIA PERCIBIDA
CALIDAD DE GESTIÓN	Capacidad de respuesta	++
	Eficiencia y efectividad	+
	Mejora continua	+/-
CALIDAD DE ORIENTACIÓN	Enfoque preventivo	++
	Ética	++
	Orientación al cliente	++
CALIDAD PROFESIONAL	Rigor científico	+
	Competencia profesional	+/-
	Multidisciplinaridad	+/-
CALIDAD DE RELACIÓN	Comunicación	++
	Implicación	++
	Continuidad	+/-

++ *Muy importante*
 + *Medianamente Importante*
 +/- *Menos importante*

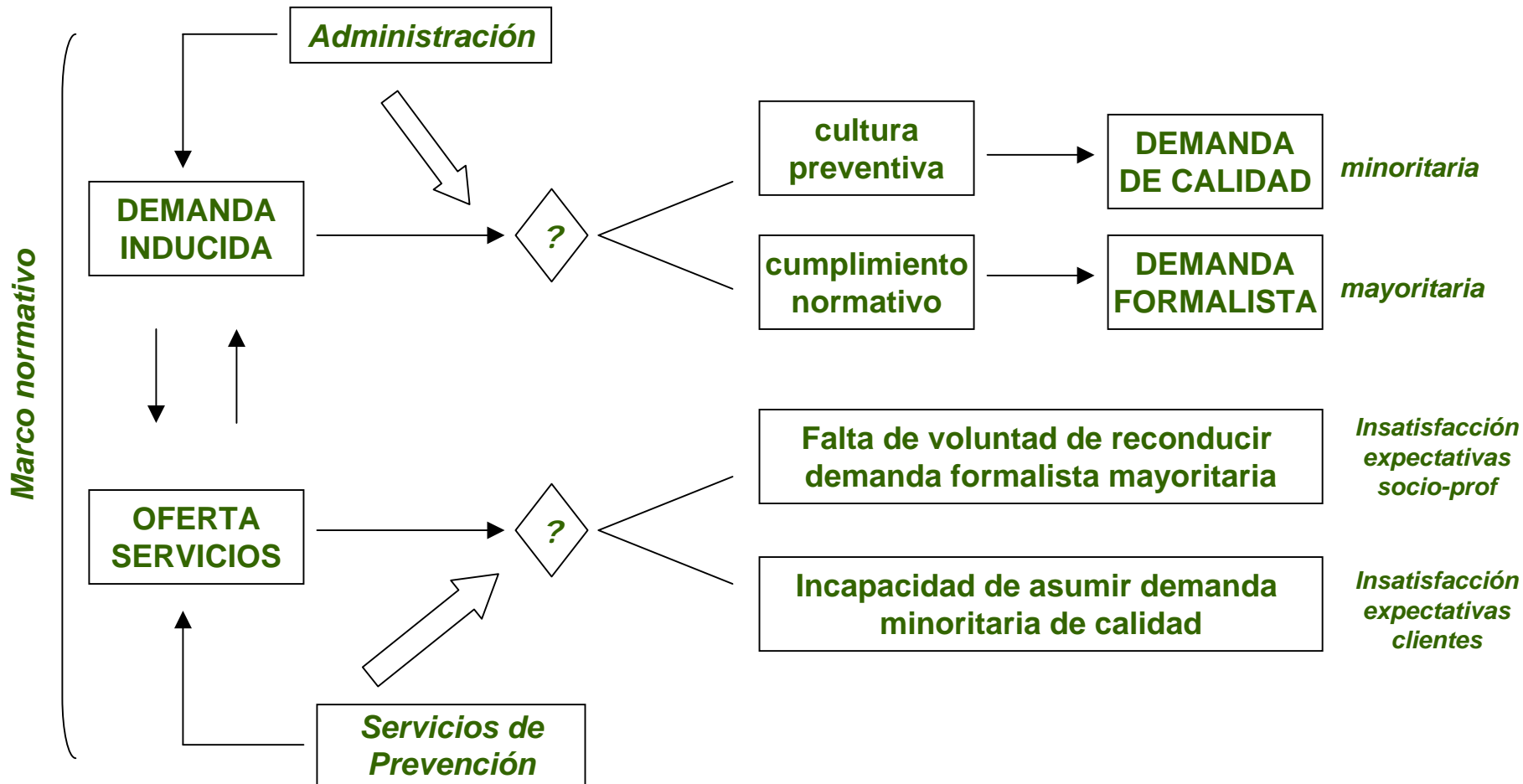
PERCEPCIÓN DE CALIDAD: DIMENSIONES PREDOMINANTES

ÁREAS DE CALIDAD	DIMENSIONES DE CALIDAD	IMPORTANCIA PERCIBIDA
CALIDAD DE GESTIÓN	Capacidad de respuesta	++
	Eficiencia y efectividad	+
	Mejora continua	+/-
CALIDAD DE ORIENTACIÓN	Enfoque preventivo	++
	Ética	++
	Orientación al cliente	++
CALIDAD PROFESIONAL	Rigor científico	+
	Competencia profesional	+/-
	Multidisciplinaridad	+/-
CALIDAD DE RELACIÓN	Comunicación	++
	Implicación	++
	Continuidad	+/-

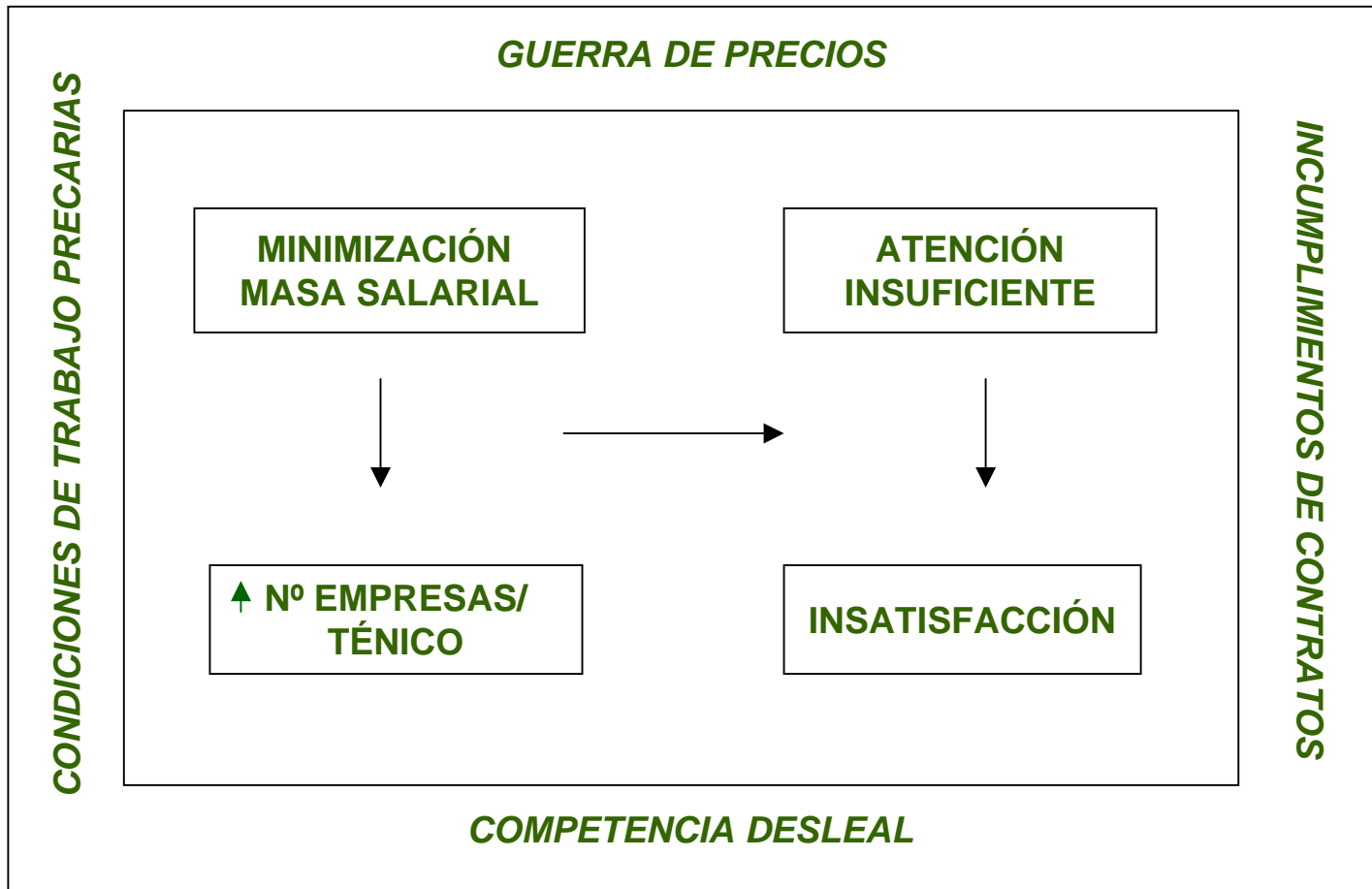
++ *Muy importante*
 + *Medianamente Importante*
 +/- *Menos importante*

DIAGNÓSTICO DE CALIDAD

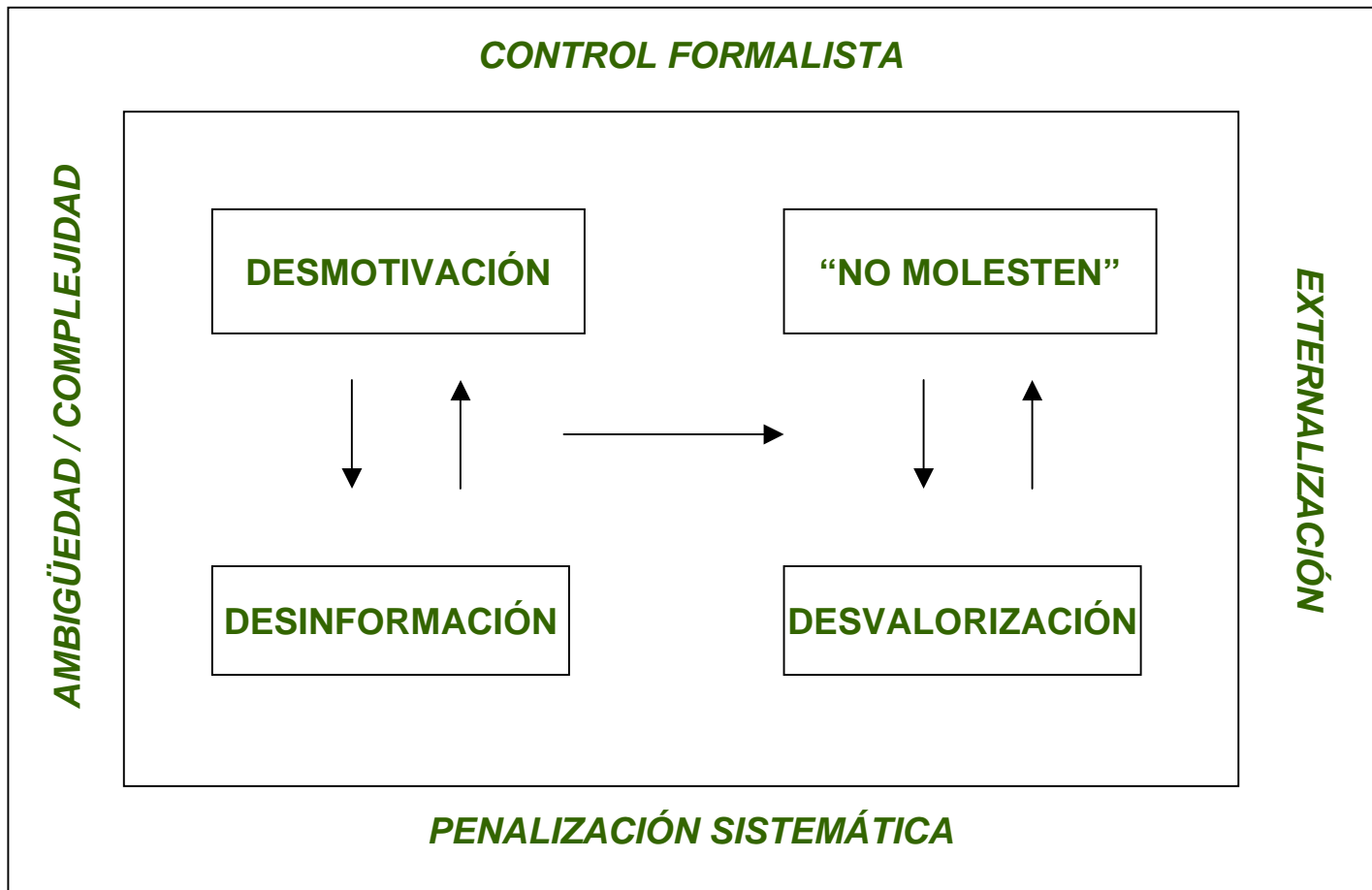
APROXIMACIÓN DIAGNÓSTICA



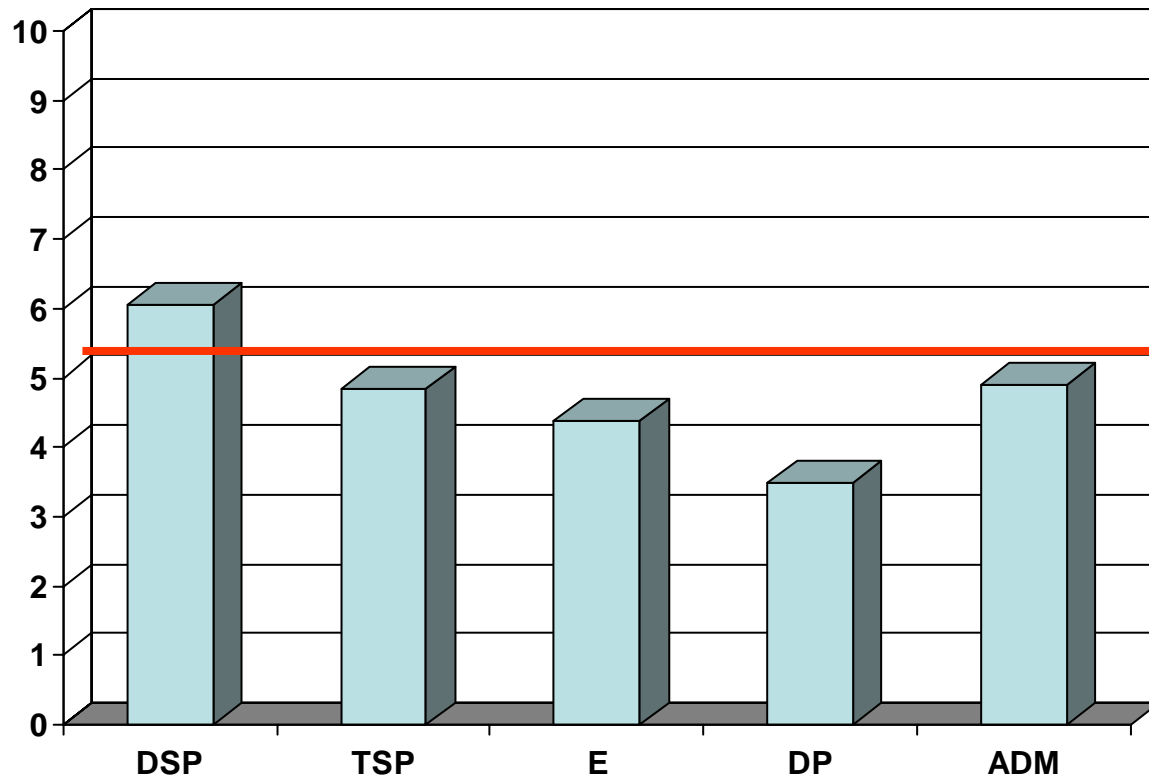
DESREGULACIÓN SECTORIAL



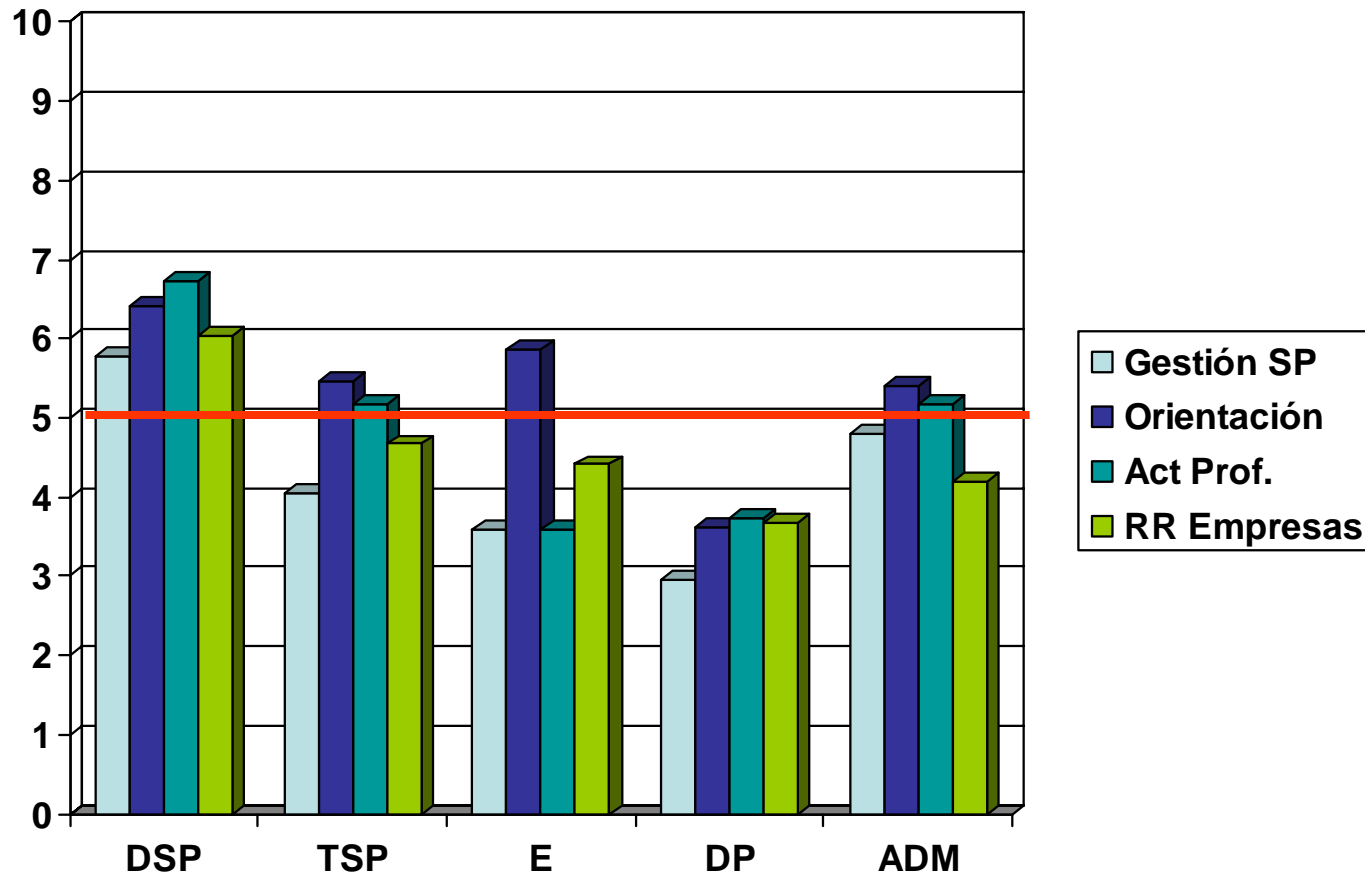
PERVERSIÓN ESTRUCTURAL



VALORACIÓN SP SEGÚN CRITERIOS DE CALIDAD



VALORACIÓN SP SEGÚN CRITERIOS DE CALIDAD



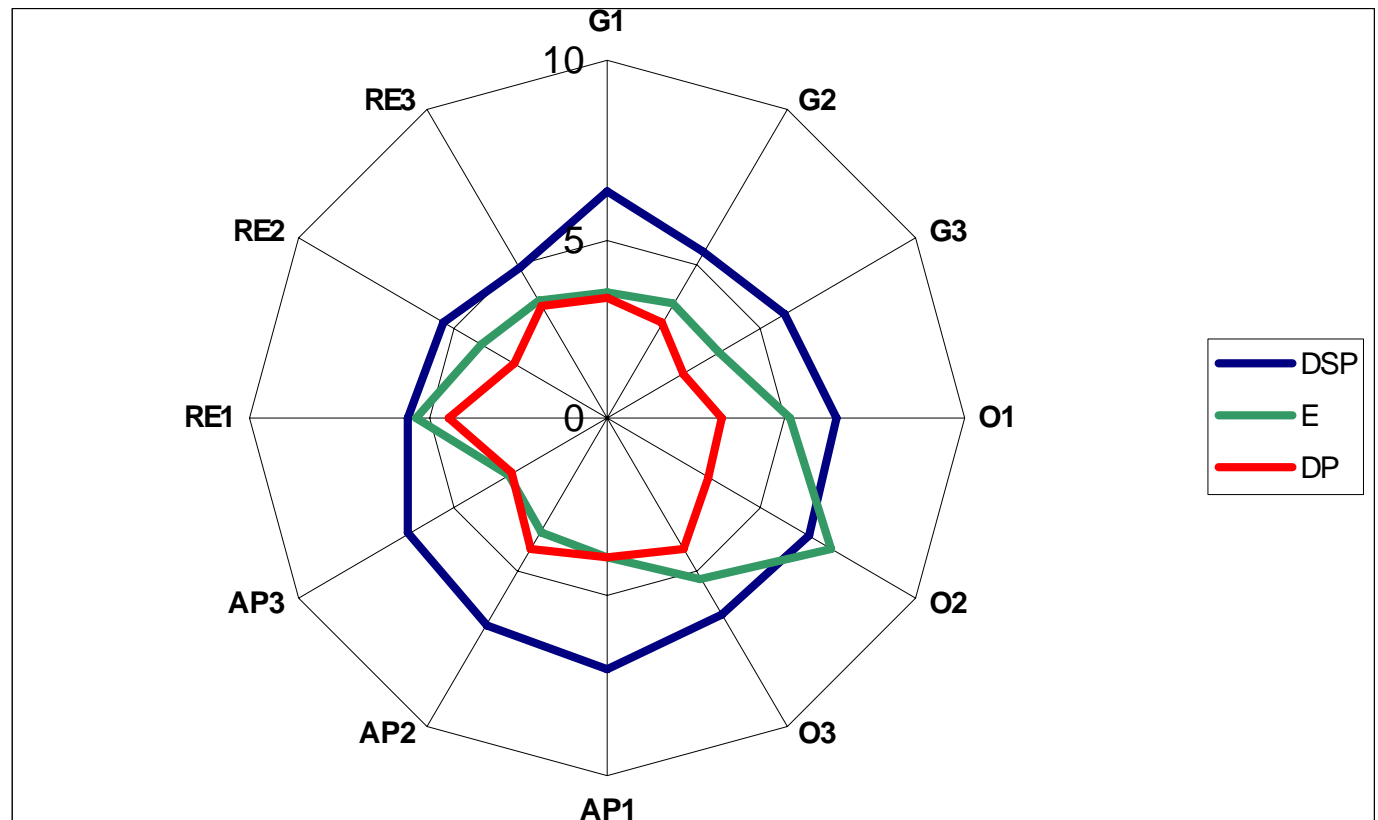
VALORACIÓN DIMENSIONES DE CALIDAD: grupos de interés

G1: Capacidad respuesta
G2: Eficiencia/efectividad
G3: Mejora continua

O1: Enfoque preventivo
O2: Ética
O3: Orientación cliente

AP1: Rigor científico
AP2: Competencia prof
AP3: Multidisciplinaridad

RE1: Comunicación
RE2: Implicación
RE3: Continuidad



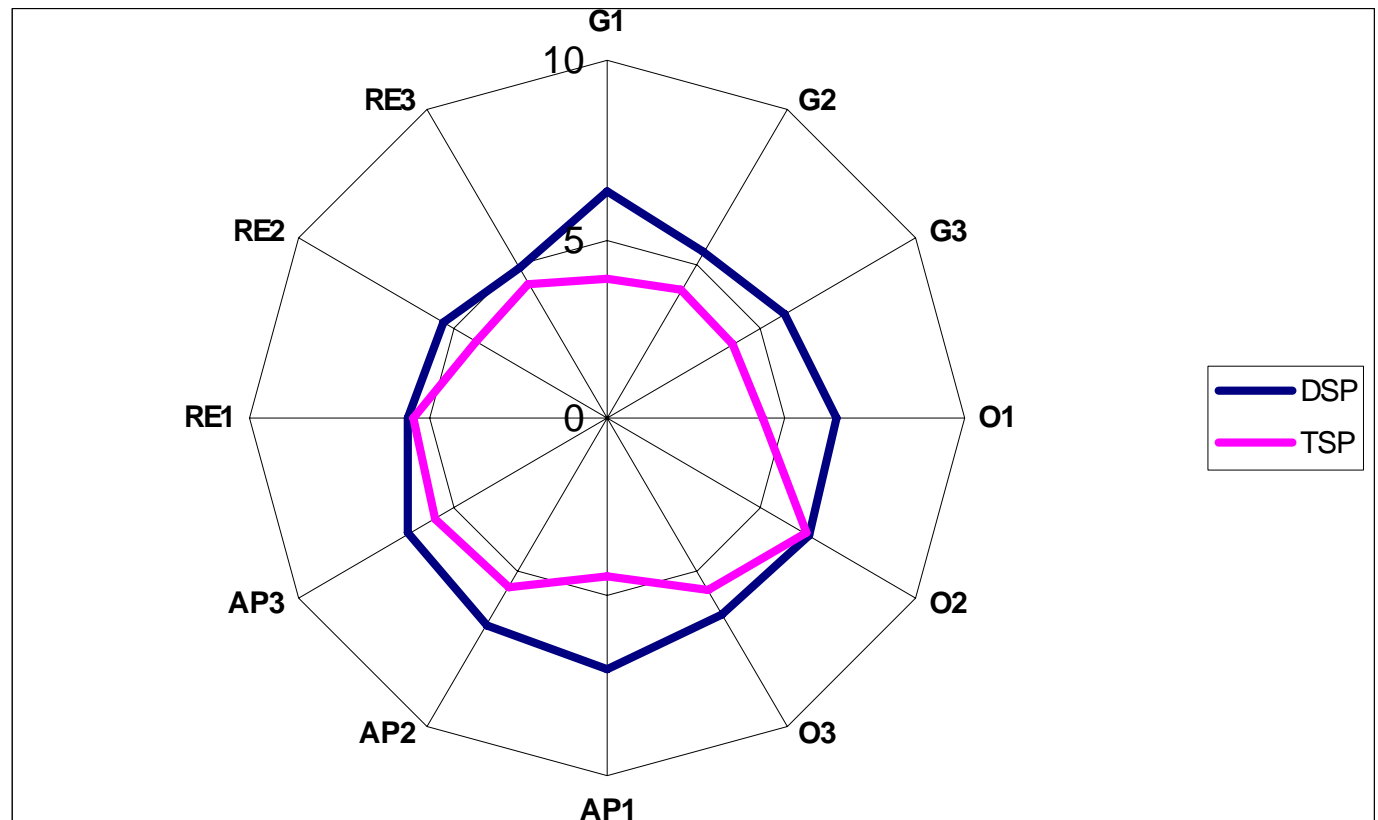
VALORACIÓN DIMENSIONES DE CALIDAD: grupos de interés

G1: Capacidad respuesta
G2: Eficiencia/efectividad
G3: Mejora continua

O1: Enfoque preventivo
O2: Ética
O3: Orientación cliente

AP1: Rigor científico
AP2: Competencia prof
AP3: Multidisciplinaridad

RE1: Comunicación
RE2: Implicación
RE3: Continuidad



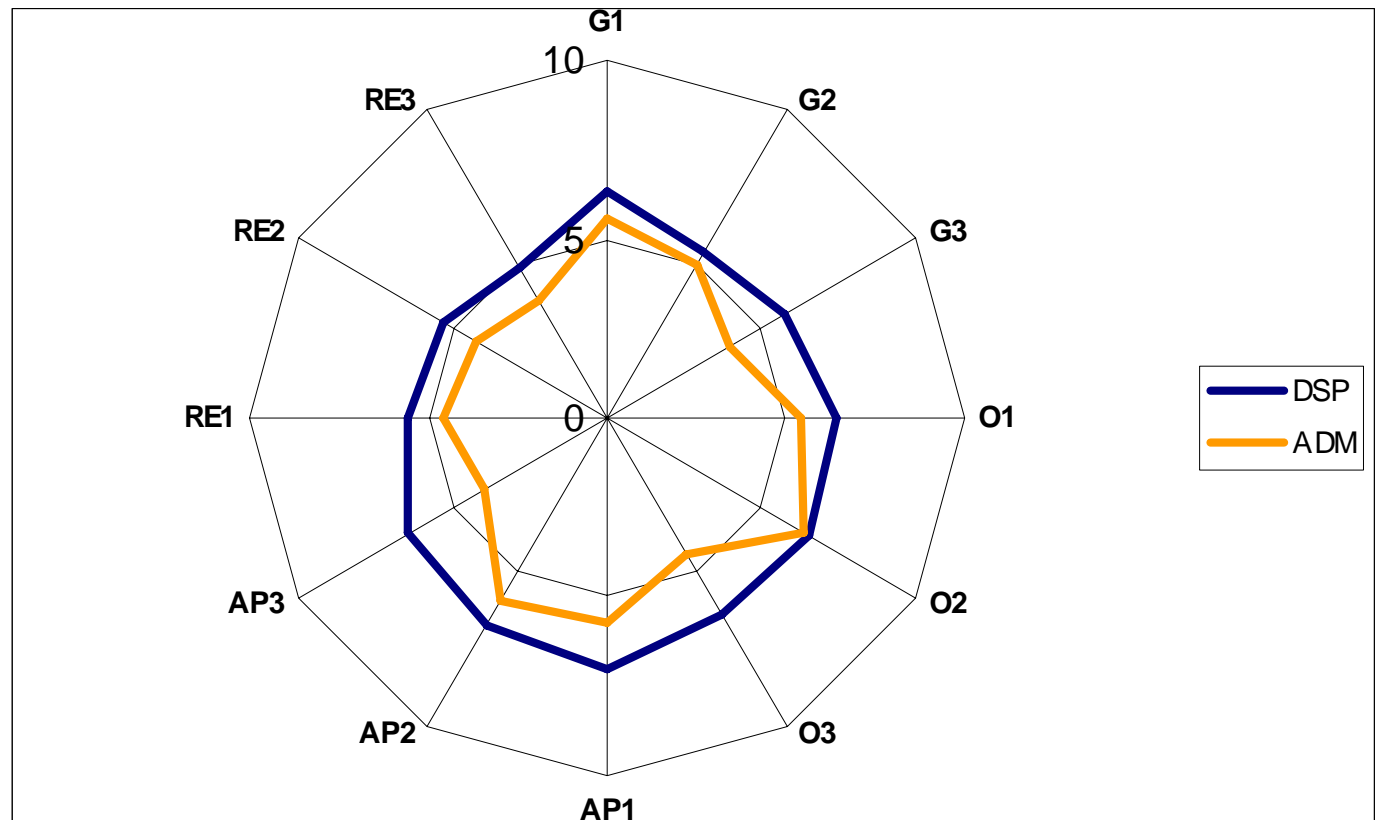
VALORACIÓN DIMENSIONES DE CALIDAD: grupos de interés

G1: Capacidad respuesta
G2: Eficiencia/efectividad
G3: Mejora continua

O1: Enfoque preventivo
O2: Ética
O3: Orientación cliente

AP1: Rigor científico
AP2: Competencia prof
AP3: Multidisciplinaridad

RE1: Comunicación
RE2: Implicación
RE3: Continuidad



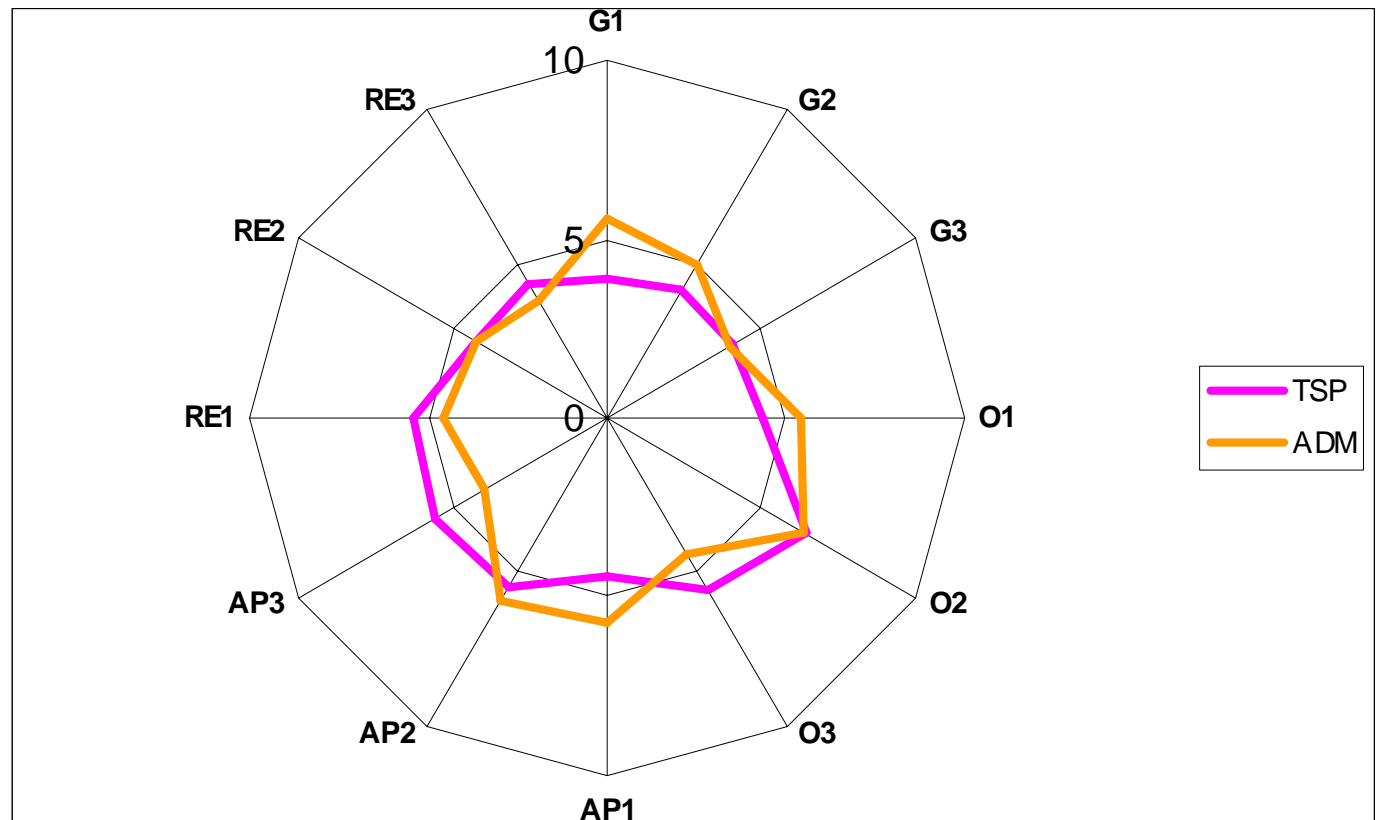
VALORACIÓN DIMENSIONES DE CALIDAD: grupos de interés

G1: Capacidad respuesta
G2: Eficiencia/efectividad
G3: Mejora continua

O1: Enfoque preventivo
O2: Ética
O3: Orientación cliente

AP1: Rigor científico
AP2: Competencia prof
AP3: Multidisciplinaridad

RE1: Comunicación
RE2: Implicación
RE3: Continuidad



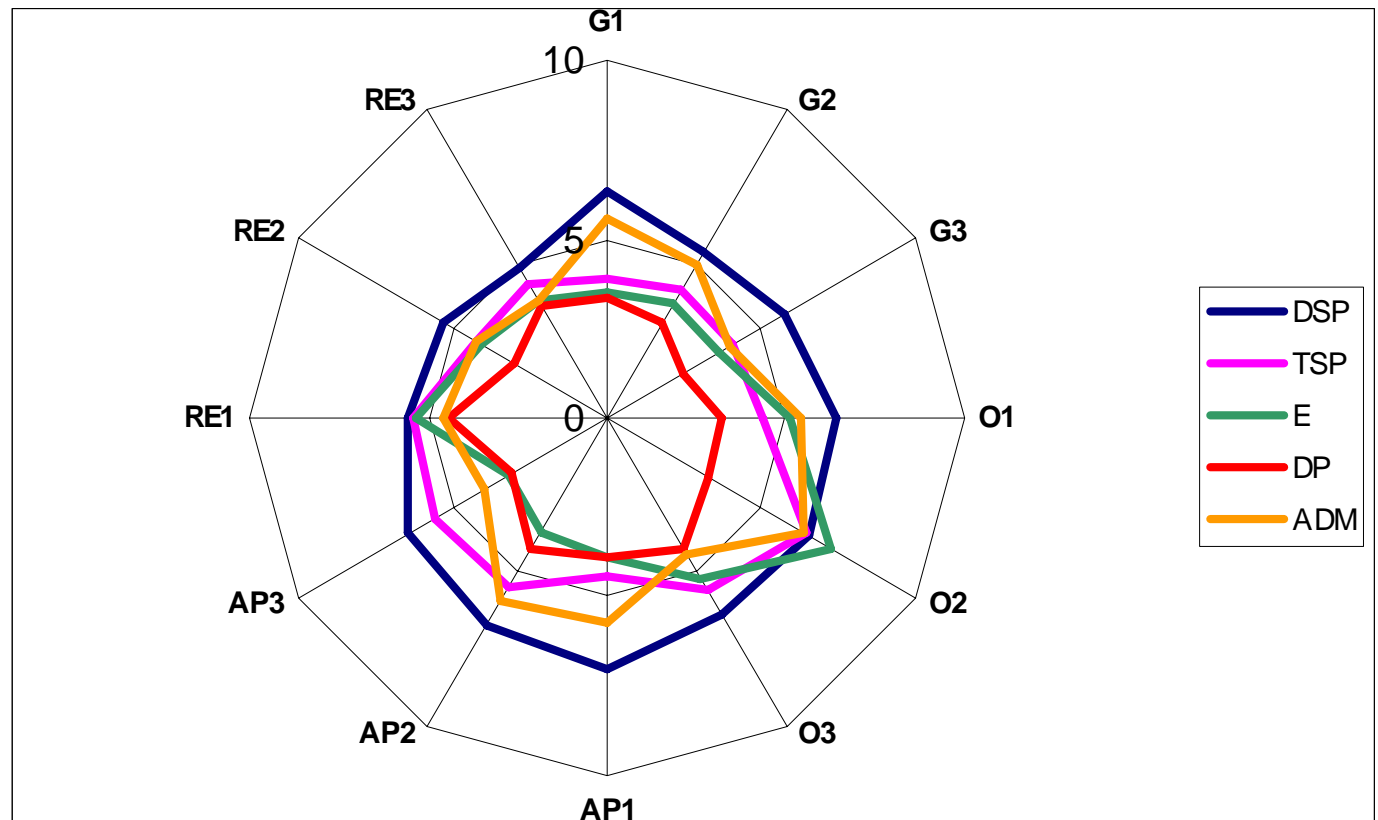
VALORACIÓN DIMENSIONES DE CALIDAD: grupos de interés

G1: Capacidad respuesta
G2: Eficiencia/efectividad
G3: Mejora continua

O1: Enfoque preventivo
O2: Ética
O3: Orientación cliente

AP1: Rigor científico
AP2: Competencia prof
AP3: Multidisciplinaridad

RE1: Comunicación
RE2: Implicación
RE3: Continuidad



INTERACCIONES ENTRE GRUPOS

	EMPRESARIOS	DELEGADOS DE PREVENCIÓN	TÉCNICOS Y DIRECTIVOS DE SERVICIOS DE PREVENCIÓN	ADMINISTRACIÓN
EMPRESARIOS	“solos ante el peligro”	antagonismo conflicto	desconfían de apoyo y competencia	afán persecutorio
DELEGADOS DE PREVENCIÓN	escasa conciencia preventiva	echan de menos una relación más estrecha con los SP	desconfianza poca accesibilidad	dejación de funciones
TÉCNICOS Y DIRECTIVOS DE SERVICIOS DE PREVENCIÓN	no se implican	sienten que tratan de utilizarlos	se sienten desvalorizados	fomenta el formalismo
ADMINISTRACIÓN	poco exigentes con los SP		no actúan con lealtad hacia las empresas	escasa autocrítica

SÍNTESIS RECOPILATIVA

1

Insatisfacción generalizada, desconfianza mutua, pesimismo respecto a las posibilidades de cambio: no hay una apuesta por la calidad

2

Disponibilidad de recursos técnicos, orientación adecuada e intensidad de las relaciones con la empresa: principales dimensiones de calidad percibida

3

Multidisciplinaridad, mejora continua y rigor científico son aspectos que parecen influir poco en la percepción de calidad de los SP por parte de los grupos de interés

4

Escasa capacidad de respuesta, insuficiente enfoque preventivo y falta de implicación en el asesoramiento a las empresas son los puntos más críticos de los actuales SP

5

Origen del problema: desequilibrio entre volumen de actividad concertada y dotación de recursos personales disponibles

6

Notable contraste entre la benevolencia de la valoración de los SP por parte de los proveedores y la insatisfacción referida por clientes y usuarios

7

Acusada disparidad en la valoración de la dimensión ética de los SP entre los representantes de los trabajadores y todo el resto de grupos de interés

8

Profunda desconfianza mutua entre los distintos colectivos que dificulta estrategias de mejora de la calidad

9

Aparente incapacidad de la Administración de generar las complicidades necesarias para dinamizar cambios

REFLEXIONES ESTRATÉGICAS

- **Reforzar la función social de los SP**
- **Liderazgo de las Administraciones**
- **Reivindicación de la propia profesionalidad**
- **Diversificación de la oferta preventiva**
- **Consultoría preventiva de calidad**
- **Regulación y maduración sectorial del mercado**
- **Racionalización operativa de la aplicación de las normas legales**

agradecimientos



<http://www.osl.upf.edu/>

