

FICHA INVESTIGACIÓN LABORATORIOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITAT VALENCIANA

PROYECTO Nº 2023_1

Año: 2022-2023

Universidad: Universitat de València-Estudi General

Título investigación / estudio: Análisis de la eficiencia y la eficacia en Servicios Sociales. Evaluación en servicios sociales para personas mayores: un sistema de indicadores en las residencias de la provincia de Valencia.

Objetivos. Objetivo principal: evaluar la eficiencia y la calidad de los servicios en residencias para personas mayores, utilizando indicadores y un análisis cuantitativo para identificar oportunidades de mejora.

Objetivos específicos:

1. Realizar una revisión de la literatura relacionada con los servicios de atención a personas mayores, la evaluación de la calidad, innovación, calidad, salud de los usuarios, entre otros.
2. Llevar a cabo entrevistas con profesionales y gestores del área para identificar las problemáticas y definir una lista de indicadores relevantes para los centros residenciales de personas mayores.
3. Crear un instrumento de recopilación de datos basado en el listado de indicadores, desarrollando un cuestionario estructurado para obtener información sobre las características y situación de los centros.
4. Recopilar datos sobre las residencias para personas mayores en la provincia de Valencia.
5. Calcular indicadores a partir de los datos recopilados y aplicar la metodología del Análisis Envolvente de Datos (DEA) para evaluar la eficiencia de los centros residenciales.
6. Elaborar un ranking de los centros según su eficiencia, con el objetivo de identificar los aspectos económicos y de calidad que más influyen en la mejora de los servicios.

Metodología: La metodología de la investigación se desarrolla en dos fases principales.

En la primera fase, se lleva a cabo una revisión de la literatura relacionada con los servicios de atención a personas mayores y la evaluación de la calidad, junto con indicadores de rendimiento, innovación, salud de los usuarios, entre otros. Además, se realizan entrevistas a profesionales del sector para identificar indicadores clave que podrían ser medidos en los centros. Posteriormente, se diseña un cuestionario estructurado basado en estos indicadores, que se distribuye a 190 residencias en la provincia de Valencia, obteniendo respuestas válidas de 21 centros.

En la segunda fase, se analizan los datos obtenidos y se utiliza el método de Análisis Envolvente de Datos (DEA) para evaluar la eficiencia de los centros residenciales. El DEA, un método no paramétrico, se emplea con orientación a los inputs, centrándose en minimizar los recursos utilizados para obtener resultados equivalentes.

Resultados:

1. Características de los centros:

De los 21 centros estudiados, se identificaron un total de 1,446 plazas, de las cuales 774 eran públicas y 661 privadas, con una media de 68,93 usuarios por centro. La mayoría de las residencias pertenecían a fundaciones privadas, seguidas por entidades sin ánimo de lucro y centros públicos. Los centros estaban mayoritariamente ubicados en áreas urbanas fuera de los centros de las ciudades, en municipios de menos de 10,000 habitantes. Aunque el porcentaje de habitaciones individuales fue bajo, los comentarios de los gestores indicaron la necesidad de una mayor inversión en infraestructuras y adaptación a nuevas normativas.

2. Salud: estado de los usuarios:

Se observó un alto porcentaje de usuarios con grados elevados de dependencia. El 100% de los usuarios presentaba deterioro cognitivo, con más del 65% en niveles moderados. Además, se construyó un indicador de salud basado en el uso de neurolépticos, ansiolíticos, síndrome de malnutrición y sujeciones, con valores que oscilaron desde 0, en centros más eficientes, hasta 0.60 en los centros con mayor medicación y sujeciones.

3. Plantilla y costes:

El análisis mostró que la mayoría de los centros destinaba más del 50% de sus presupuestos a cubrir gastos de personal, con una media de 0,6 trabajadores por usuario. Sin embargo, se señaló la dificultad para encontrar profesionales, especialmente enfermeros y médicos.

4. Análisis de eficiencia:

El análisis de eficiencia mediante la metodología DEA arrojó que 8 centros eran totalmente eficientes. Aunque la mayoría de los centros mostraron niveles de eficiencia superiores al 0.7, no se observó una clara correlación entre mayores costes y mejor eficiencia. Las residencias privadas y sin ánimo de lucro fueron las más eficientes, mientras que la primera residencia pública se ubicó en la posición 11 del ranking con una eficiencia de 0.91.

Conclusiones: Las conclusiones de la investigación destacan que la eficiencia de las residencias no está relacionada directamente con su tamaño ni con el gasto económico. Tampoco se observan diferencias significativas entre los sectores público y privado. La innovación de este estudio reside en integrar tanto variables económicas como de calidad, priorizando el bienestar y salud de los usuarios para evaluar el rendimiento de los centros. Dado que los servicios a personas involucran múltiples variables, las comparaciones entre centros son limitadas. Sin embargo, este análisis proporciona una visión amplia y una herramienta útil para la rendición de cuentas y mejora de los centros.