

Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.



Comissió tècnica per la gestió de qualitat dels serveis d'atenció Domiciliària.

14 d'octubre de 2008





ÍNDEX

1. JUSTIFICACIÓ	2
2. LA CREACIÓ D'UNA COMISSIÓ DE QUALITAT	2
2.1. El per què de la creació d'una comissió de qualitat pel SAD.....	2
2.2. Finalitat de la comissió.	3
2.3. Objectius específics de la comissió.	3
2.4. Membres de la comissió.....	3
2.5. Metodologia de treball de la comissió.	3
3. GUIA PER ELABORAR UN SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT EN ELS SERVEIS DE SAD.....	4
PAS 1: Definir la política de qualitat del nostre ajuntament en matèria de SAD.	5
PAS 2: Dissenyar i elaborar les fitxes dels Serveis d'Assistència Domiciliària.....	7
PAS 3: Elaborar el mapa de processos dels serveis de SAD.....	8
PAS 4: Elaboració d'indicadors.	9
PAS 5: Elaboració d'un sistema de gestió d'incidències.....	19
Pas 6: Elaboració d'eines que permetin la mesura i anàlisi de la millora	23
4. CONCLUSIONS	24
5. FONTS DOCUMENTAL.	25
6. DOCUMENTACIÓ D'INTERÈS.....	25
7. ANNEXES.....	25



1. JUSTIFICACIÓ

Els serveis d'atenció domiciliària són un conjunt de serveis de proximitat als ciutadans, que segons la llei 12/2007 d'11 d'octubre de serveis socials s'inclouen dintre dels serveis socials bàsics. Aquest serveis es defineixen com polivalents, comunitaris i preventius per a fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en què es troben o que es puguin presentar. Els serveis socials bàsics han de donar resposta en l'àmbit de propi de la convivència i la relació dels destinataris dels serveis.

Les noves necessitats i la implantació de la llei 39/2006 de l'atenció a l'autonomia de les persones amb dependència, ens fa plantejar-nos la necessitat d'ampliar la cobertura del servei d'atenció domiciliària.

En aquest nou marc de política social el Consell Comarcal del Maresme i els ajuntaments que el conformen han considerat adequat revisar el model de serveis d'atenció domiciliària que s'està oferint als usuaris/àries i aprofitar l'oportunitat per a millorar la seva qualitat i dissenyar una Política Comarcal de Qualitat del SAD.

2. LA CREACIÓ D'UNA COMISSIÓ DE QUALITAT

2.1. El per què de la creació d'una comissió de qualitat pel SAD.

En aquest sentit i per petició dels ajuntaments del Maresme es va decidir crear una comissió de qualitat que permetés reflexionar i definir un model de gestió de qualitat pels serveis d'atenció domiciliària.

El model de gestió vol ser una proposta de millora continua per tal d'ajudar als ajuntaments a tenir un coneixement permanent i continuat de les necessitats a cobrir, i de la satisfacció del usuaris/ciutadans en relació als serveis d'atenció domiciliària.

La comissió de qualitat ha cregut que dissenyant un model de Política de Qualitat, no únicament s'incideix en la cobertura de les necessitats de les persones i famílies amb alguna manca d'autonomia o amb alguna problemàtica de risc social, sinó que també s'incideix en el millor reconeixement del servei i de les condicions en les que es pot prestar.



2.2. Finalitat de la comissió.

La finalitat de la comissió ha estat la de presentar una proposta metodològica, una eina que permeti gestionar la qualitat dels serveis de SAD adaptant-la, efectivament, a la realitat i funcionament de cada ajuntament.

La comissió ha treballat a partir de les diferents perspectives dels ajuntaments participants per tal de dissenyar uns estàndards en qualitat que qualsevol municipi pugui integrar millorant així els resultats de la gestió dels serveis SAD.

2.3. Objectius específics de la comissió.

Els objectius específics que es van assignar a la comissió van ésser:

- Definir què és la qualitat en el SAD.
- Elaborar paràmetres que permetin valorar els serveis que es presten des del SAD.
- Elaborar circuits que permetin gestionar les incidències, reclamacions i suggeriments relacionats amb el SAD.
- Elaborar eines i instruments estàndards per valorar la qualitat de cada servei.
- Intercanviar experiències que poden ser útils per millorar el propi servei.

2.4. Membres de la comissió.

A la comissió tècnica de qualitat pels serveis de SAD van participar:

- **Ajuntament de Montgat:** Sònia Baceiredo (Treballadora social)
- **Ajuntament del Masnou:** Anna Vallejera (Treballadora social) i M^a Fé Sola (Treballadora familiar).
- **Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres:** Lluïsa Monsoriu (Treballadora social) i Montserrat Meseguer (Treballadora social).
- **Consell Comarcal del Maresme :** Teresa Fernández (Treballadora social) i Sandra Marín (Tècnica de control de qualitat).

2.5. Metodologia de treball de la comissió.

El sistema de treball portat a terme per la comissió s'ha basat en la següent estructura:

- Reunions periòdiques.
- Treball individual dels ajuntaments participants.
- Anàlisi i definició de les diferents tipologies dels serveis domiciliaris a partir de fitxes, material i altres documents de referència.
- Estudi i anàlisi d'altres documents anteriorment treballats sobre la qualitat en els serveis de SAD: En aquest sentit, la comissió va agafar com a document de



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

referència el treball elaborat per la Diputació de Barcelona des de la Xarxa Local d'Atenció Domiciliària sobre política de qualitat: *Manual de Qualitat dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària*.

- Presentació dels resultats de la Comissió a la resta d'ajuntaments de la comarca.

Explicada la metodologia de treball, a continuació es presenta la guia de gestió de qualitat treballada per la comissió tècnica.

3. GUIA PER ELABORAR UN SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT EN ELS SERVEIS DE SAD.

3.1. Consideracions prèvies.

Abans de desglossar la guia que la comissió de qualitat ha treballat cal entrar en algunes consideracions.

En primer lloc, cal destacar que aquest document no és la solució a tots els problemes que es poden generar en la gestió diària dels serveis de SAD. Aquest document pretén ser una guia, un punt de referència que, com ja hem dit al principi, ajudi als municipis de la comarca a disposar d'algunes pautes i d'algunes eines que els hi permeti conèixer millor entre altres aspectes:

- Els punts forts/ febles de la nostra gestió.
- Els punts forts/ febles de les empreses que es contracten.
- Les necessitats i reclamacions dels usuaris/àries, familiars i professionals.
- La percepció dels usuaris/àries en relació a la prestació i gestió del servei.
- Els aspectes claus que influeixen en la qualitat dels serveis.
- Els diferents circuits i processos que conformen la gestió dels SAD, etc.

Si disposem de tota aquesta informació serà molt més fàcil posar remei als possibles problemes que vagin sorgint i podrem donar respostes més ràpides i fonamentades a usuaris i responsables polítics.

En segon lloc, és important remarcar que aquesta guia/model està creada des de l'experiència i treball d'un grup concret de professionals de la comarca. Per tant, ni és una guia que representi la realitat de tots els ajuntaments de la comarca ni pretén ser un model exhaustiu i estanc de com cal gestionar la qualitat en els serveis de SAD.

I en darrer lloc, val a dir que aquesta guia que es presenta a continuació és el resultat de la primera fase de treball de la comissió de qualitat en la qual s'ha fet especial èmfasi en



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

l'anàlisi, la formalització dels processos, i la construcció d'eines de gestió de qualitat en els serveis de SAD. Hi haurà una segona fase en la què els membres de la comissió posaran en marxa les pautes i eines de la guia per tal de verificar l'efectivitat i la viabilitat d'aquesta.

Fets els aclariments passem a explicar-vos els passos que heu de realitzar per tal de crear el vostre sistema de gestió de la qualitat dels serveis SAD al vostre municipi.

PAS 1: Definir la política de qualitat del nostre ajuntament en matèria de SAD.

Quina és la missió de cada organització enfront el SAD? Quins compromisos de qualitat adquirirem davant els usuaris/àries, ciutadans/es? Quins objectius de millora continua volem establir de forma genèrica per a tots els serveis del SAD?

La resposta a totes aquestes preguntes és la **política de qualitat**. Aquest és el document marc en el qual encabirem tots els aspectes relacionats amb la gestió de la qualitat dels serveis de SAD.

D'alguna manera la política de qualitat ha de recollir de forma clara i concisa quins són els grans, els macro objectius estratègics que persegueixen aquests serveis, d'acord amb les característiques i especificitats de cada ajuntament.

La Política de Qualitat en el SAD ha de recollir la missió i els principis rectors que determinen quins serveis es volen prestar d'acord amb les característiques i especificitats de cada ajuntament. Tot seguit passem a exposar alguns dels principis rectors, alguns dels quals han estat extrets del document del Manual de Qualitat del SAD de la xarxa local de la Diputació:

- Respectar els drets i deures de les persones usuàries del servei de SAD i vetllar per seva dignitat i el seu benestar.
- Difondre la Política i els Objectius al personal que intervé en el servei, facilitant-ne la comprensió i la participació, i demanant la responsabilitat implicada de cada persona.
- Planificar la prestació del SAD buscant la qualitat a partir de la programació per objectius.
- Assegurar el compliment i satisfacció de les especificacions i requisits pactats i acordats amb els nostres usuaris/clients.
- Establir els mecanismes de comunicació òptims per donar la informació



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

necessària a l'usuari/ client. Complir en tot moment amb el que determina de la llei de Protecció de dades de caràcter personal.

La política de qualitat també haurà de tenir present aquells aspectes relacionats amb el compromís amb la societat i amb la cura del medi ambient

Alhora que s'estableixen uns principis que són el marc referencial de la política de qualitat, són necessaris uns objectius de qualitat, concrets i mesurables, que seran la base de l'avaluació continua del servei, i periòdicament s'hauran de revisar, modificar i disposar dels recursos necessaris per la seva consecució.

Aquests objectius de qualitat són per exemple:

- Respondre a les necessitats dels usuaris/clients.
- Minimitzar les "no conformitats" internes, reclamacions i queixes dels usuaris /client.
- Tenir una bateria d'indicadors per mesurar, analitzar i millorar el servei.
- Aplicar una millora continua del servei.
- Augmentar el grau de satisfacció dels usuaris/ clients.
- Complir amb l'encàrrec polític.

Quan es defineixin els objectius s'ha de tenir en compte que han de ser mesurables i realistes, també caldrà definir el responsable associat a l'objectiu i marcar la data prevista pel seu compliment.

A l'**Annex I** us presentem una possible graella model per tal de formalitzar els objectius de millora dels serveis de SAD.



PAS 2: Dissenyar i elaborar les fitxes dels Serveis d'Assistència Domiciliària.

Una eina que us pot ajudar molt a definir els paràmetres i objectius de qualitat dels serveis de SAD és la fitxa de servei. En aquesta fitxa es concreten per cada un dels serveis d'assistència domiciliària els aspectes que influiran en la qualitat d'aquests. Els àmbits a tenir presents de cada un dels serveis són:

- La finalitat /Missió del servei.
- Destinataris principals del servei.
- Agents i professionals implicats en cada servei.
- Objectiu general i específic de cada servei.
- Principals tasques a realitzar pels professionals dels serveis.
- Paràmetres essencials que ens permetran mesurar la qualitat de cada servei.
- Sistemes i possibles eines de coneixement i control de la qualitat.

Les fitxes ens permetran treballar de forma detallada els aspectes bàsics que influiran en la qualitat de cada un dels serveis de SAD.

S'ha elaborat (**Consultar Annex II**) una fitxa per cada servei que pot prestar-se en del servei d'atenció domiciliària i que es recullen en el reglament elaborat per la comissió tècnica de SAD, que va treballar el reglament i el plec de condicions tècniques i jurídiques en una primera fase de treball de la comissió. Aquests serveis són els que recull la cartera de serveis socials com a propis del SAD o com a complementaris, i que s'estan prestant amb diferent intensitat i nombre en els municipis de la comarca.

Aquest serveis són: ajut a domicili, teleassistència, neteja de la llar, àpats a domicili, bugaderia i ajudes tècniques.

Les fitxes ens permetran treballar aspectes més genèrics com la política de qualitat, els objectius generals i específics del SAD o més concrets com la definició de circuits de gestió d'incidències, la creació d'eines de recollida d'informació (enquestes, check-list, entrevistes, etc.) així com la definició i sistematització d'indicadors de qualitat.

A l'**Annex II** trobareu les fitxes treballades per la Comissió de Qualitat del SAD.



PAS 3: Elaborar el mapa de processos dels serveis de SAD.

El mapa de processos és una eina gràfica que ens permet conèixer quins són els processos (conjunt d'activitats mútuament relacionades) que influeixen de forma significativa en els serveis d'atenció domiciliària. Un bon exemple de mapa de processos del SAD és el que teniu a *al Manual de Qualitat dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària* publicat per la Diputació de Barcelona. La comissió de qualitat ha realitzat una adaptació d'aquest document més propera a la realitat i al dia a dia dels serveis de SAD de la comarca.

Per a elaborar el mapa de processos s'ha escollit el servei d'ajut a domicili com a model d'exemple per ser el més complex i el més generalitzat als ajuntaments de la comarca.

L'objectiu és que a partir d'aquest model de referència pugueu desenvolupar els processos de la resta de serveis del SAD, adaptant-los, això sí, a l'organització de cada municipi.

Com podeu consultar al Manual de la Diputació, de processos n'hi ha de tres tipus:

- 1). **Els processos estratègics:** Aquells que proporcionen les línies o normes d'actuació del SAD. Ex: Criteris d'accés al SAD.
- 2). **Els processos clau:** són els que estan directament relacionats amb la provisió i prestació del servei, els que impacten directament en l'usuari.
Ex: acollida usuari.
- 3) **Els processos de suport:** són aquells que faciliten els recursos necessaris per portar a terme els processos més operatius. Ex: Gestió d'incidències.

La comissió treballat els processos relacionats amb la **provisió i producció del servei i el seguiment de l'operador** a mode d'exemple. Aquests processos són els següents:

- Procés d'Acollida (atenció de la demanda)
- Procés d'Acollida (detecció de necessitats).
- Procés de Diagnòstic i assignació de servei - contracte amb l'usuari.
- Procés d'assignació a operador.
- Procés de producció del servei: Producció del servei sense incidències/Producció del servei amb incidències.
- Procés de seguiment de l'operador.



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

Un cop feta aquesta part es disposarà d'un mapa clar i estàndard dels processos més importants que intervenen en els serveis SAD.

Si el mapa està ben es podrà identificar de forma ràpida si el model de gestió de SAD del nostre municipi està funcionant bé o no. I en el cas que no funcioni permetrà identificar en quin procés s'està fallant.

Val a dir que a partir d'una bona definició de mapa de processos s'obtenen de forma més eficient i automàtica els indicadors de qualitat.

A l'**Annex III-IV** podreu trobar el mapa de processos i diagrama de fluxes dels serveis de SAD treballats per la Comissió de Qualitat.

PAS 4: Elaboració d'indicadors.

Un cop diagramats els processos que conformen els serveis de SAD el següent pas a fer és la definició d'indicadors.

4.1. Definició d'indicador.

Els indicadors són expressions numèriques o nominals que al ser comparades amb un nivell de referència¹ ens permet determinar si els resultats que obtenim de cada un dels serveis són els adequats. En el cas que els resultats obtinguts a partir de l'indicador no superin les expectatives llavors s'hauran de portar a terme accions correctives o preventives que ens permetin millorar la qualitat dels serveis del SAD.

NOTA: És molt important destacar que els indicadors per si sols no volen dir res. Cada indicador ha d'estar lligat a un procés o objectiu de millora.

4.2. Què és un bon indicador?

Les característiques d'un bon indicador són les següents:

- Que estigui associat sempre a un procés clau dintre del funcionament d'un servei.
- Que sigui inequívoc, és a dir, que la seva definició no porti a diferents interpretacions.
- Que sigui unidireccional, es a dir, que mesuri només una sola cosa a la vegada.
- Que sigui mesurable i això vol dir que preferentment ha de ser numèric.

¹ El nivell de referència és defineix com el valor, quantitatiu o qualitatiu, que ens serveix per determinar si els resultats que s'obtenen de l'indicador estan per sobre o per sota del valor òptim esperat (Valor de referència).



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

- Que sigui factible de ser aconseguit (Això vol dir que no s'han de definir indicadors impossibles d'aconseguir però si amb un cert grau de repte).
- Que sigui fàcil de disposar. Es a dir que les dades per calcular i mesurar l'indicador estiguin a l'abast amb facilitat.

NOTA: Els indicadors han de ser pocs però exhaustius. Val més tenir pocs indicadors que expliquin molt que no disposar d'una bateria interminable d'indicadors que expliquin poc sobre allò que volem mesurar.

4.3. Tipologia d'indicadors.

Hi ha molts tipus d'indicadors però els més freqüents són:

- **Indicadors de procés:** Aquells que estan associats a un determinat procés. Ens permet conèixer si els processos que defineixen un servei estan funcionant de forma òptima.
- **Indicadors de resultat:** Aquells que ens permeten avaluar l'eficiència i qualitat que ofereix el nostre servei i si aquest s'ajusta a les expectatives dels usuaris/àries.

4.4. Àmbits a tenir en compte a l'hora de definir un indicador.

Àmbits a tenir en compte per definir els indicadors:

- **Procés** del qual pertany l'indicador.
- **Codi**, nomenclatura de l'indicador.
- **Nom de l'indicador** que es defineix.
- **Definició: és l'expressió** clara i exacta de les característiques o fets a mesurar.
- **Font d'informació** d'on s'obté l'indicador.
- **Referència:** resultat que s'espera obtenir.
- **Freqüència:** temps establert per mesurar l'indicador.
- **Responsable:** Encarregat d'obtenir l'indicador.
- **Observacions:** Altres aspectes a tenir en compte en relació a l'indicador.

GRAELLA D'INDICADORS DE PROCÉS DELS SERVEIS D'ASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

Procés	Nº	Indicador	Definició	Font	Referència	Freqüència	Responsable	Observ.



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

Procés a controlar	Nº	Indicador	Definició	Font	Referència	Freqüència	Responsable	Observacions
Acollida usuari/ària SAD (Atenció demanda)	AS1	Quantitat d'usuaris que són atesos per informació.	Sumatori dels usuaris que fan consultes del SAD a informació.	Programa de gestió SS.. (Full d'Excel)	300	Trimestral	Responsable SBAS	
Acollida usuari/ària SAD (Atenció demanda)	AS3	% de sol·licituds de SAD que arriben complertes i correctes en primera instància.	Quocient entre el nombre de sol·licituds que arriben correctes en primera instància i el nombre total de sol·licituds rebudes *100.	Programa de gestió SS.. (Full d'Excel)	70% mín	Anual	Responsable SBAS	
Acollida usuari/ària SAD (Atenció demanda)	AS4	% de sol·licituds de SAD requerides que aporten la documentació abans dels 15 dies establerts.	Quocient entre el nombre de sol·licituds requerides que aporten la documentació abans de 15 dies i el nombre total de sol·licituds requerides*100	Programa de gestió SS.. (Full d'Excel)	80% mín.	Anual	Responsable SBAS	
Acollida usuari/ària SAD (Atenció demanda)	AS5	% de sol·licituds de SAD acceptades.	Quocient entre el nombre de sol·licituds de SAD acceptades i el nombre total de sol·licituds realitzades*100.	Programa de gestió SS.. (Full d'Excel)	75% mín.	Anual	Responsable SBAS	
Acollida usuari/ària SAD (Atenció demanda)	AS6	% Cobertura servei SAD	Quocient entre el nombre d'usuaris que ja disposen d'hores de SAD i el total persones que requereixen atenció domiciliària*100.	Programa de gestió SS.. (Full d'Excel)	Per definir	Per definir	Per definir	



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

GRAELLA D'INDICADORS DE PROCÉS DELS SERVEIS D'ASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

Procés a controlar	Nº	Indicador	Definició	Font	Referència	Freqüència	Responsable	Observacions.
Diagnòstic i assignació de servei-contracte amb l'usuari/ària de servei.	DA1	Quantitat de visites a domicili per fer diagnosi.	Sumatori de les visites a domicili per fer la diagnosi.	Programa de gestió SS.. (Full d'Excel)	Per definir	Per definir	Responsable SBAS	
Diagnòstic i assignació de servei-contracte amb l'usuari/ària de servei.	DA2	Quantitat de sol·licitants que requereixen atenció domiciliària	Sumatori de sol·licitants que requereixen atenció domiciliària.	Programa de gestió SS.. (Full d'Excel)	Per definir	Per definir	Responsable SBAS	
Diagnòstic i assignació de servei-contracte amb l'usuari/ària de servei	DA3	Temps mitjà per fer el diagnòstic del servei.	Temps mitjà transcorregut des de la primera visita al domicili fins a la firma del contracte.	Programa de gestió SS.. (Full d'Excel)	Màx.15 dies	Per definir	Responsable SBAS	
Diagnòstic i assignació de servei-contracte amb l'usuari/ària de servei	DA4	Quantitat de casos en llista d'espera.	Sumatori de casos que es troben en llista d'espera.	Programa de gestió SS.. (Full d'Excel)	Per definir	Per definir	Responsable SBAS	



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

GRAELLA D'INDICADORS DE PROCÉS DELS SERVEIS D'ASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

Procés a controlar	Nº	Indicador	Definició	Font	Referència	Freqüència	Responsable	Observacions
Assignació a operadors	AO1	Mitja d'hores d'atenció per usuari/ària de SAD.	Quocient entre el total d'hores d'Atenció Domiciliària contractades per l'empresa i el nombre total d'usuaris de SAD.	Programa de gestió SS. (Full d'Excel)	Per definir	Per definir	Responsable SBAS	
Assignació a operadors	AO2	% de cobertura real d'hores de SAD.	Quocient entre el total d'hores de SAD contractades amb l'empresa i el total d'hores reals a cobrir segons les necessitats dels usuaris/àries de SAD*100.	Programa de gestió SS. (Full d'Excel)	Per definir	Per definir	Responsable SBAS	
Assignació a operadors	AO3	% de cobertura real d'hores de SAD de nivell 3.	Quocient entre el total d'hores de SAD contractades per casos de nivell de 3 i el nombre total d'hores de SAD a cobrir de nivell 3.	Programa de gestió SS. (Full d'Excel)	Per definir	Per definir	Responsable SBAS	
Assignació a operadors	AO4	% de cobertura real d'hores de SAD de nivell 2.	Quocient entre el total d'hores de SAD contractades per casos de nivell de 2 i el nombre total d'hores de SAD a cobrir de nivell 2.	Programa de gestió SS. (Full d'Excel)	Per definir	Per definir	Responsable SBAS	



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

GRAELLA D'INDICADORS DE PROCÉS DELS SERVEIS D'ASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

Procés a controlar	Nº	Indicador	Definició	Font	Referència	Freqüència	Responsable	Observacions
Producció del servei sense incidències.	PS1	Temps mig d'espera des de l'assignació fins a la producció de servei.	Mitja del temps d'espera de tots els casos de SAD entre l'assignació i la producció del servei.	Programa de gestió SS. (Full d'Excel)	7 dies	Trimestral	Responsable SBAS	
Producció del servei sense incidències.	PS2	% de casos revisats amb l'empresa i l'ajuntament durant les reunions mensuals de coordinació.	Quocient entre el nombre de casos revisats en les reunions de coordinació i el nombre total de casos de SAD*100.	Programa de gestió SS. (Full d'Excel)	Per definir	Per definir	Responsable SBAS	
Producció del servei sense incidències.	PS3	% de casos als quals se'ls ha modificat les seves condicions contractuals. (+ anàlisi tipologia de causes)	Quocient entre el nombre de casos modificats i el nombre total de casos de SAD existents*100.	Programa de gestió SS. (Full d'Excel)	Per definir	Per definir	Responsable SBAS	



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

GRAELLA D'INDICADORS DE PROCÉS DELS SERVEIS D'ASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

Procés a controlar	Nº	Indicador	Definició	Font	Referència	Freqüència	Responsable	Observacions
Producció del servei amb incidències.	PA1	Quantitat d'incidències socials (+ anàlisi tipologia de causes)	Sumatori de les incidències socials sorgides.	Programa de gestió SS. (Full d'Excel)	Per definir	Per definir	Responsable SBAS	
Producció del servei amb incidències	PA2	Temps mig de resposta de la incidència social.	Temps mig transcorregut entre la detecció de la incidència i l'activació de la resolució.	Programa de gestió SS. (Full d'Excel)	Per definir	Per definir	Responsable SBAS	
Producció del servei amb incidències	PA3	Temps mig de resposta davant d'una emergència social.	Temps mig transcorregut entre l'avis d'emergència i l'activació de la resolució.	Programa de gestió SS. (Full d'Excel)	Per definir	Per definir	Responsable SBAS	



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

GRAELLA D'INDICADORS DE PROCÉS DELS SERVEIS D'ASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

Procés a controlar	Nº	Indicador	Definició	Font	Referència	Freqüència	Responsable	Observacions
Tractament reclamacions/No conformitats/queixes.	T1	Quantitat de reclamacions/No conformitats/Queixes rebudes del SAD. (+anàlisi de causes)	Sumatori de reclamacions/No conformitats i queixes rebudes sobre el SAD.	Programa de gestió SS. (Full d'Excel)	Per definir	Per definir	Responsable SBAS	
Tractament reclamacions/No conformitats/queixes.	T2	% de reclamacions/No conformitats/ queixes rebudes per incompliment de requisit de plec de condicions per part de l'empresa.	Quocient entre el nombre total de r/nc/q per incompliment de requisits de plec de condicions i nombre total de r/nc/q rebudes.	Programa de gestió SS. (Full d'Excel)	Per definir	Per definir		
Tractament reclamacions/No conformitats/queixes.	T3	% de reclamacions/No conformitats/ queixes rebudes per incompliment de contracte.	Quocient entre el nombre total de r/nc/q per incompliment de contracte i nombre total de r/nc/q rebudes.	Programa de gestió SS. (Full d'Excel)	Per definir	Per definir	Responsable SBAS	



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

GRAELLA D'INDICADORS DE PROCÉS DELS SERVEIS D'ASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

PROCÉS A CONTROLAR	Nº	Indicador	Definició	Font	Referència	Freqüència	Responsable	Observacions
Seguiment de l'operador	SO1	% d'usuaris/àries que es queixen de l'empresa.	Quocient entre la quantitat d'usuaris/àries que es queixen de l'operador i els casos atesos *100	Programa de gestió SS. (Full d'Excel)	Per definir	Per definir		
Seguiment de l'operador	SO2	% de queixes d'usuari/ària de SAD per la mobilitat laboral dels treballadors/es familiars de les empreses.	Quocient entre la quantitat queixes per la mobilitat laboral dels TF i el total de queixes rebudes per part dels usuaris/àries de SAD*100.	Programa de gestió SS. (Full d'Excel)	Per definir	Per definir		
Seguiment de l'operador	SO3	% de queixes d'usuari/ària de SAD per la laboral dels treballadors/es familiars de les empreses.	Quocient entre la quantitat queixes per la mobilitat laboral dels TF i el total de queixes rebudes per part dels usuaris/àries de SAD*100.	Programa de gestió SS. (Full d'Excel)	Per definir	Per definir		
Seguiment de l'operador	SO4	Mitjana de resposta davant d'una reclamació/no conformitat en el servei.	Mitja de temps transcorregut entre la detecció d'una reclamació/no conformitat i la seva resolució	Programa de gestió SS. (Full d'Excel)	Màx.24 hores naturals	Per definir		
Seguiment de l'operador	SO5	% de treballadors/es amb formació adequada pel SAD (especialitzats/educatius/infància en risc/Malalts mentals/geriàtria)	Quocient entre el nombre de treballadors/es formats i el nombre total de treballadors que formen part del servei de SAD*100	Programa de gestió SS. (Full d'Excel)	30%	Per definir		



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

GRAELLA D'INDICADORS DE PROCÉS DELS SERVEIS D'ASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

Dimensió	Nº	Indicador	Definició	Font	Referència	Freqüència	Responsable	Observacions
Satisfacció client extern	SCE1	% d'usuaris que es queixen.	Quocient entre quantitat d'usuaris que es queixen i els casos atesos *100	Per definir	Per definir	Per definir		
Satisfacció client extern	SCE2	Grau de satisfacció dels usuaris sobre el servei rebut.	Mitjana valoració enquestes de satisfacció.	Per definir	Per definir	Per definir		
Satisfacció client extern	SCE3	Quantitat de reclamacions i queixes rebudes sobre el servei.	Sumatori de reclamacions i queixes rebudes sobre el servei.	Per definir	Per definir	Per definir		
Satisfacció client intern	SCI1	% de professionals de SAD que han pogut optar a realitzar algun tipus de formació.	Nombre total de professionals que han optat a formació/ nombre de professionals totals*100.	Per definir	Per definir	Per definir		
Satisfacció client intern	SCI2	Grau de satisfacció del client intern.	Mitjana valoració enquestes de satisfacció.	Per definir	Per definir	Per definir		
Satisfacció client intern	SCI3	Estabilitat de personal al servei de SAD.	Mitjana de TF que han atès un mateix cas a l'any.	Per definir	Màx.2 TF/any/cas	Per definir		
Satisfacció client intern	SCI4	Absentisme laboral	Nombre d'hores per contracte menys nombre d'hores treballades/nombre total d'hores contractades *100	Per definir	Per definir	Per definir		



PAS 5: Elaboració d'un sistema de gestió d'incidències.

En aquesta part el que hauríem de fer és dissenyar el circuit que permetrà als usuaris/àries del servei de SAD informar sobre les incidències o reclamacions dels serveis prestats. Però també permetrà un millor control per part vostre de l'estat de resolució de les reclamacions per tal d'introduir accions de millora.

5.1. Aclariments previs.

Per la Comissió de Qualitat del SAD ha estat primordial l'estudi i anàlisi del procés de control i gestió de les reclamacions/ incidències/ No conformitats que poden succeir o ser detectades pels Serveis d'Atenció Domiciliària. La bona gestió de les reclamacions del SAD és essencial per tal de garantir la qualitat d'aquests serveis; entenent aquesta qualitat com: satisfacció dels usuaris (Qualitat percebuda) i millora continua (Qualitat requerida).

Per tal d'avançar en la metodologia de com hem de gestionar les R/I/NC/Q la Comissió de Qualitat del SAD (CQS) creu oportú definir aquests quatre conceptes:

5.2. Què és una incidència?

La CQS defineix el terme "incidència" com a aquella desviació puntual que es produeix en contradicció a lo pactat en el servei i que s'ha de solucionar en un termini màxim de 24 hores naturals.

Ex: El fet que una Treballadora Familiar arribi un dia 20 minuts més tard de l'horari pactat.

5.3. Què és una No Conformitat?

La CQS defineix el terme "No conformitat" com a aquella desviació o incompliment dels processos pautats en el mètode de treball establert. Les NC poden ser de dos tipus:

- 1). NC internes:** Són totes aquelles desviacions internes (que s'originen dins dels processos de gestió i coordinació dels serveis de SAD) que es detecten o són generades pel propi personal del SAD.

Ex : Usuari que no obre la porta a la Treballadora Familiar o l'usuari que no vol deixar-se dutxar tot i estar pactat per contracte.



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

2). NC Externes o reclamacions: Són totes aquelles mostres d'inconformitat que manifesten els usuaris/àries de SAD per una irregularitat o incompliment del servei.

Ex : Usuari que no està conforme amb els canvis freqüents de treballadora familiar que s'estan produint en la prestació de les seves hores de SAD.

NOTA IMPORTANT: Quan una incidència es reitera en el temps i/o per tal de solucionar-la es necessita més de les 24 hores naturals establertes llavors la incidència passa a ser una No Conformitat; es a dir, una fallida del sistema.

Ex : El fet que una Treballadora Familiar arribi reiteradament 20 minuts més tard de l'horari pactat amb l'usuari/ària.

5.4. Què és una queixa?

Es considera "queixa" aquella manifestació d'inconformitat que presenta un usuari/ària de SAD però que no es tracta ni d'una incidència ni d'una no conformitat. Això vol dir que estarem davant d'una "queixa" quan aquesta mostra de insatisfacció:

1. NO sigui un fet puntual que incompleixi algun punt del contracte signat per l'usuari.
2. NO s'estigui incomplint un procés pautat del servei.

Ex5 : L'usuari/ària de SAD que es queixa perquè a la treballadora familiar no li agraden els gats.

Ex6: L'usuari/ària de SAD que es queixa perquè la treballadora familiar no parla el català.

NOTA IMPORTANT: Tot i que les queixes no són ni una incidència ni una no conformitat és important registrar-les i donar SEMPRE una resposta correcta i adequada als usuaris/àries de SAD.

Encara que no s'estigui incomplint cap procés ni requeriment de contracte de servei les queixes són molt útils per tal de copsar la percepció/opinió dels beneficiaris en relació a la prestació del serveis d'atenció domiciliària.

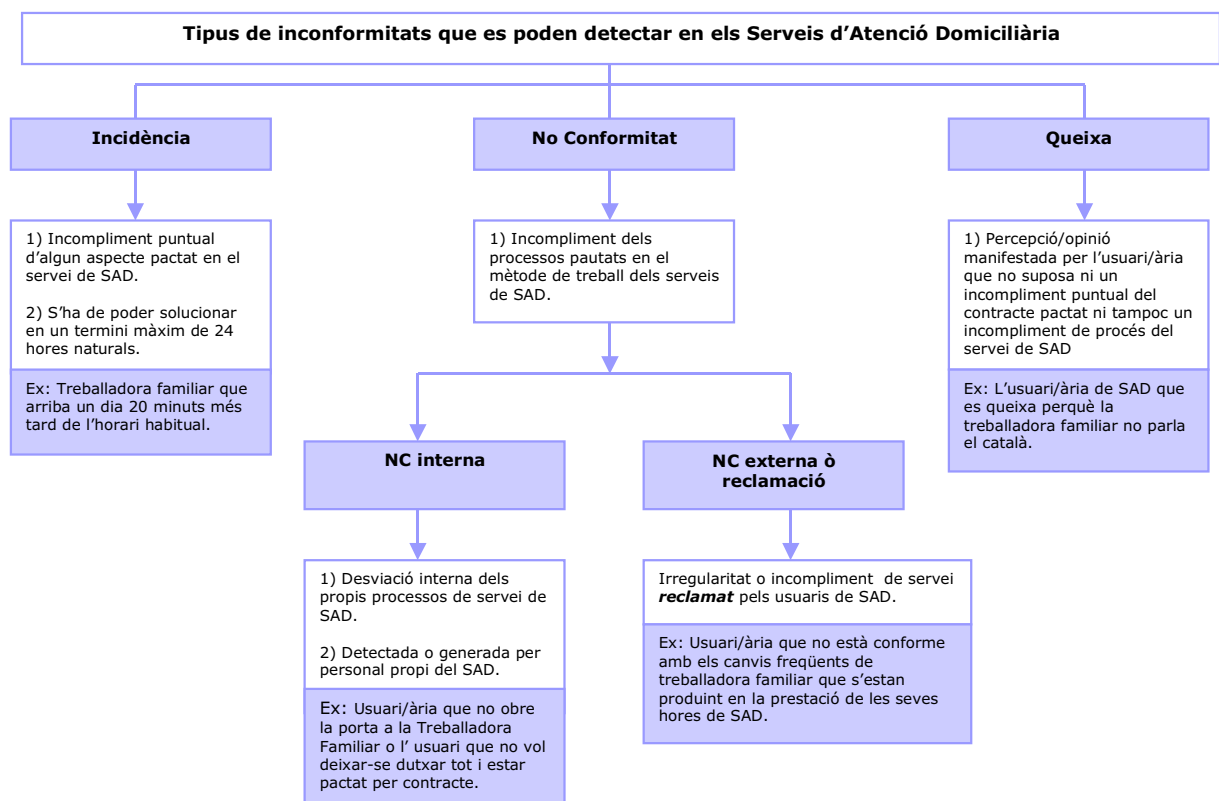


Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

No oblidem que la qualitat no només és fer les coses bé (**Qualitat requerida o mesurable**) sinó també significa que la feina sigui percebuda (**Qualitat percebuda o satisfacció de l'usuari**) com a tal. Si hi ha una discrepància entre aquests dos àmbits vol dir que alguna cosa no estem fent bé i que cal implementar actuacions de millora que incrementin la satisfacció de l'usuari/ària de SAD.

A continuació us presentem dos esquemes resum que permeten entre millor els diferents tipus d'inconformitats que ens podem trobar en el SAD (Esq.1) i la forma com hem de gestionar-les (Esq.2).

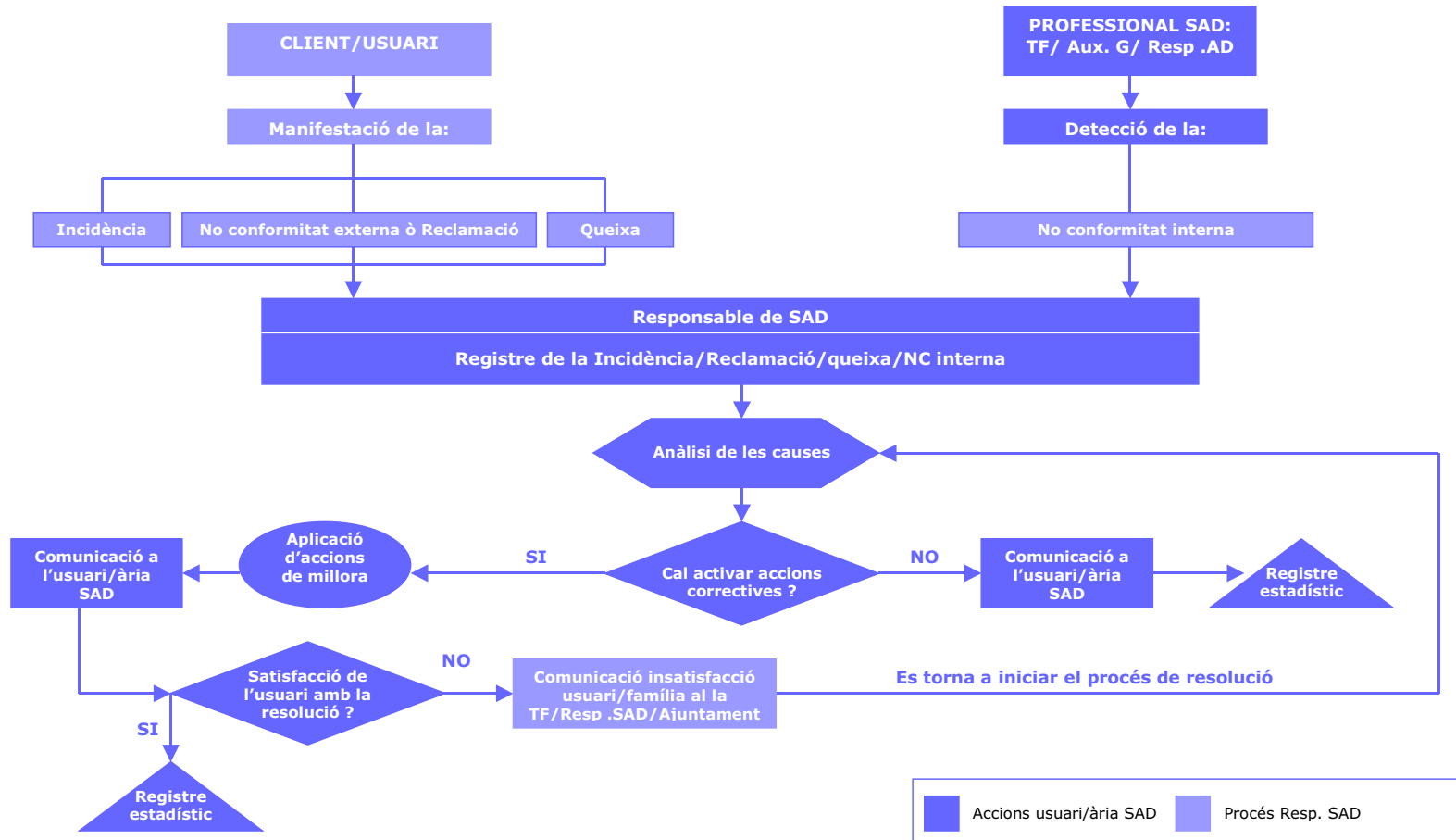
Esquema 1: Tipologia d'inconformitats





Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

Esquema 2: Descripció de la gestió de inconformitats del SAD.





Pas 6: Elaboració d'eines que permetin la mesura i anàlisi de la millora contínua.

La gestió d'incidències, les enquestes de valoració, les reunions, les visites in situ, entre altres elements ens han de permetre mesurar i analitzar el grau de satisfacció dels usuaris en relació als serveis del SAD.

Però què és **la satisfacció dels usuaris/àries?**

La **satisfacció dels clients** és la **percepció** que tenen els clients vers el grau en què s'han complert les **expectatives**.

Per tal de mesurar la satisfacció del client s'ha de diferenciar entre:

- 1) Client extern: usuari/ària, persona que rep el servei.
- 2) Client intern: Treballador/a, persona que treballa a l'organització.

Mitjançant qüestionaris, entrevistes o altres eines, avaluarem la percepció de la qualitat del servei, tenint en compte la visió de l'usuari/família, del professional de referència i del professional d'atenció directa.

El manual de la Diputació proposa alguns aspectes per tal de mesurar la satisfacció de l'usuari vers el servei rebut:

- Atenció rebuda en la sol·licitud.
- Informació respecte el servei.
- Informació respecte els productors.
- Grau de confortabilitat vers el servei.
- Horaris i puntualitat en la producció del servei.
- Grau de professionalitat dels professionals de provisió.
- Grau de professionalitat dels professionals de producció.
- Capacitat de resposta davant de requeriments i incidències de provisió.
- Capacitat de resposta davant de requeriments i incidències de producció.
- Atenció personalitzada dels professionals de provisió.

En l'Annex V, VI i VII podreu trobar alguns models d'eines que us ajudaran a controlar, mesurar i avaluar el vostre sistema de control de qualitat dels serveis de SAD. Com per exemple: Els fulls de registre de reclamacions i/o incidències, enquestes de satisfacció dels usuaris/àries i familiars respecte els SAD i els Check-list de control per les visites in situ.



4. CONCLUSIONS

Aquesta guia és el resultat del treball que ha fet la comissió de SAD. Un treball de reflexió sobre els serveis d'atenció a domicili en un moment de canvi del model de prestació dels serveis socials. Un canvi de model que va més enllà de l'assistencialisme per centrar-se cada vegada més en la recerca dels serveis socials de qualitat, on el valor principal no es basa únicament en la quantitat de persones ateses, sinó en com es presta el servei.

El treball realitzat ha sigut un bon exercici de compartir experiències, models d'organització i maneres de fer diferents. I aquest viatge ens ha portat de forma conjunta al disseny d'aquesta guia, una eina pràctica que ens pot ajudar a tots/es els/les professionals a avaluar i millorar l'atenció que prestem als usuaris del SAD. Una guia dinàmica que ens orienta en el reforçament de la coordinació i el treball en xarxa i que ens permet sentir la veu de l'usuari, que és qui rep el servei i que és qui ens indicarà si estem oferint un servei adequat a les necessitats socials.

Hem finalitzat la primera part de disseny de la guia. Ara queda la seva implantació, tasca per altra banda difícil per la pròpia idiosincràsia dels serveis d'atenció domiciliària i dels serveis socials d'atenció primària.

Tenim un repte davant, al qual animem a tots els serveis socials bàsics de la comarca a apuntar-se. Pensem que és una oportunitat en un moment idoni ja que el paradigma dels serveis socials avança cap a models de gestió més complexos i sistematitzats i on la qualitat haurà de ser una constant.

Per finalitzar ens agradaria destacar l'esforç, no gaire comú, que un grup de professionals procedents de diverses administracions ha fet per tal de documentar i formalitzar la feina i el bagatge acumulat en els seus anys de gestió de SAD, que d'altra banda, també és una eina de millora de la qualitat dels serveis socials.

I és per això que esperem que aquesta guia que teniu a les mans sigui, com ho ha sigut per a nosaltres, una eina útil que us permeti gestionar i dirigir millor la feina i el dia a dia en aquest món tan difícil però al mateix temps tan humà com és el de l'atenció a les persones.

La comissió de SAD

Mataró, 14 d'octubre de 2008



5. FONS DOCUMENTAL.

- Manual de Qualitat del SAD. Xarxa Local SAD. Diputació de Barcelona. 2007
- Proposta de Reglament del SAD. Comissió de SAD del Maresme. 2008
- Proposta de plec de Condicions tècniques i jurídiques. Comissió de SAD del Maresme. 2008.
- Plec de condicions del SAD. Ajuntament d'Alella.
- Plec de Condicions del SAD. Ajuntament de Pineda.
- Proposta d'Avantprojecte de Cartera de Serveis Social. 2008-2009. Departament d'Acció Social i Ciutadania. Generalitat de Catalunya.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre de serveis socials.

6. DOCUMENTACIÓ D'INTERÈS.

- TRI/4158/2006, de 6 de novembre, per la qual es disposa la inscripció i la publicació del Conveni col·lectiu de treball dels treballadors d'atenció domiciliària i familiar de Catalunya per als anys 2005-2008 (codi de conveni 7901525).
- Decret/151/2008, de 29 de juliol, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2008-2009.

7. ANNEXES.

- **ANNEX I** : MODEL DE GRAELLA D'OBJECTIUS DE QUALITAT DEL SAD
- **ANNEX II** : FITXES DELS DIFERENTS SERVEIS QUE CONFIGUREN EL SAD.
- **ANNEX III** : MAPA DE PROCESSOS DEL SAD TREBALLATS PER LA COMISSIÓ DE QUALITAT.
- **ANNEX IV**: DIAGRAMES DE FLUXE DELS DIVERSOS PROCESSOS QUE CONFIGUREN EL SERVEI D'ASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA.
- **ANNEX V**: FULL DE REGISTRE DE LES INCIDÈNCIES/NO CONFORMITATS DEL SERVEI DE SAD.
- **ANNEX VI** : MODEL D'ENQUESTA DE VALORACIÓ DEL SERVEI D'AJUDA DOMICILIÀRIA.
- **ANNEX VII** : MODEL DE CHECK-LIST PEL CONTROL "IN SITU" DEL SERVEI D'AJUDA DOMICILIÀRIA.



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

ANNEX I: MODEL DE GRAELLA D'OBJECTIUS DE QUALITAT DEL SAD



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

MODEL DE GRAELLA DE SEGUIMENT D'OBJECTIUS DE QUALITAT DEL SERVEIS DE SAD

Nº	OBJECTIU DE MILLORA	INDICADOR	NIVELL DE REFERÈNCIA	RESPONSABLE	TERMINI	RESULTAT	ASSOLIMENT	
							SI	NO
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								

Signatura Reponsable del Servei de SAD

Signatura del Coordinador/a de Serveis Socials

Signatura del Regidor/a



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

**ANNEX II: FITXES DELS DIFERENTS SERVEIS QUE
CONFIGUREN EL SAD.**



FITXA 1: SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI



FINALITAT/MISSIÓ DEL SERVEI:

És un servei que subministra el dinar en el domicili a les persones amb manca d'autonomia per assegurar un àpat dietèticament equilibrat i adequat a les necessitats de salut de la persona.

DESTINATARI DEL SERVEI (Característiques més freqüents)

S'adreça a persones amb manca d'autonomia que viuen al municipi i que per la seva situació personal, familiar, econòmica i/o de salut no tenen possibilitats de tenir un àpat equilibrat diari.

ALTRES AGENTS / PROFESSIONALS IMPLICATS :

- Professional que porta l'àpat.
- Treballador/a social municipal.
- Treballador/a familiar municipal
- Usuari, família convivent o no.
- Coordinador/a de l'empresa que porta els àpats.

OBEJCTIU GENERAL:

- Garantir que els usuaris tinguin una alimentació equilibrada i adequada a les seves necessitats de salut.

OBEJCTIU ESPECÍFIC:

- Garantir que els usuaris tinguin un àpat equilibrat cada dia.
- Garantir que els usuaris tinguin: 1r., 2n. Plat, postre i pa cada dia.
- Garantir que l'àpat arribi calen amb les condicions d'higiene i de temperatura adequades puntualment dintre de l'espai de temps establert.
- Gestionar en un termini màxim de 24 hores les possibles incidències derivades del servei i responsabilitat de l'empresa.



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

TASQUES A REALITZAR PER PART DE L'EMPRESA:

- Procés de cuinat de l'àpat diari
- Transport
- Lliurament de l'àpat a l'usuari/ària
- Manipulat i servei de l'àpat en condicions d'higiene adequades
- Tenir en compte les possibles dietes de l'usuari/ària
- Resoldre les incidències

ASPECTES BÀSICS DEL SERVEI (PARÀMETRES DE CONTROL)

- PUNTUALITAT
- CONDICIONS HIGIÈNIQUES DELS ESTRIS
- TEMPERATURA DE L'EMPLATAT
- MENUS (EQUILIBRATS, VARIATS...)
- VALORACIÓ DELS PROPIS USUARIS
- TRANSPORT
- GESTIÓ D'INICIDÈNCIES
- TRACTE DELS PROFESSIONALS

SISTEMES I EINES PEL SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI.

- Visites a domicili de la T.F. municipal per fer seguiment de la prestació del servei
- d'àpats a domicili (quantitat de menjar, si hi ha els tres plats, en quines condicions arriba, etc.)
- Coordinacions telefòniques amb el/la responsable de l'empresa prestadora del servei.
- Visites de seguiment del/la T.S municipal amb els usuaris del servei.
- Reunions de coordinació amb el/la T.F. municipal.
- Enquestes



FITXA 2: SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA



FINALITAT/MISSIÓ DEL SERVEI:

Atenció permanent i a distància, les 24 hores del dia durant tot l'any a través d'un terminal connectat a una central d'alarmes, per tal de garantir una resposta ràpida a les situacions d'emergència que puguin sobrevenir a les persones que poden estar en situació de risc per factors d'edat, de fragilitat o de dependència

DESTINATARI DEL SERVEI (Característiques més freqüents)

Servei especialment indicat per aquelles persones que, per motius de salut, invalidesa o aïllament, requereixen atenció continuada. També va dirigit a persones que volen gaudir de la seva independència sense renunciar a la seva seguretat

ALTRES AGENTS / PROFESSIONALS IMPLICATS :

- Treballador/a Social.
- Coordinador/a del SAD.
- Coordinador/a de l'empresa de teleassistència.
- Usuari, família convivent o no.

OBJECTIUS GENERALS DEL SERVEI:

- Aconseguir que les persones ateses que poden estar en situació de risc per factors d'edat, de fragilitat o de dependència se sentin més segures i acompanyades durant les 24 hores del dia.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- Facilitar que els usuaris puguin comunicar-se amb l'exterior davant d'una situació d'emergència o necessitat.
- Evitar o retardar una institucionalització de les persones que poden estar en situació de risc per factors d'edat, de fragilitat o de dependència.



TASQUES DE L'EMPRESA:

- Fer trucades a l'usuari
- Actualitzar les dades dels usuaris
- Instal·lacions dels aparells
- Seguiment d'agendes
- Elaboració d'informes
- Control d'incidències
- Control aparells
- Lliurament dels aparells
- Manteniment dels aparells
- Recollida dels aparells quan s'acaba el servei

ASPECTES BÀSICS DEL SERVEI (PARÀMETRES DE CONTROL)

- ATENCIÓ VERS SITUACIONS D'EMERGÈNCIA
- TRACTE CORDIAL
- GESTIÓ D'INCIDÈNCIES
- SITUACIÓ DELS APARELLS

SISTEMES I EINES PEL SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI.

- Visites a domicili, entrevistes i contactes telefònics per fer el seguiment de la prestació del Servei.
- Reunions de coordinació i seguiment amb el/la tècnica de l'empresa de teleassistència.
- Enquesta d'avaluació.



FITXA 3: SERVEI DE BUGADERIA



FINALITAT/MISSIÓ DEL SERVEI:

La finalitat d'aquest servei és la de donar cobertura a les necessitats bàsiques de neteja de la roba personal i de llar, per tal que la persona gran i/o depenent pugui mantenir-se en el seu entorn habitual, amb unes condicions bàsiques d'higiene personal i de la llar, al mateix temps que es realitza una prevenció i millora de la seva qualitat de vida.

DESTINATARI DEL SERVEI (Característiques més freqüents)

Aquelles persones en situació de manca d'autonomia que per raons personals, familiars o econòmiques tinguin impossibilitat de rentar la roba personal i de la llar.

ALTRES AGENTS / PROFESSIONALS IMPLICATS :

- Treballador/a social municipal.
- Treballador/a familiar municipal.
- Usuari, família convivent o no.
- Coordinador/a de l'empresa.

OBJECTIUS GENERALS DEL SERVEI:

- Lliurar a la persona depenent roba neta, planxada i en perfecte estat de utilització.

OBJECTIUS ESPECÍFICS:

- Recollir la roba puntualment en l'horari previst.
- Lliurar la roba puntualment i amb l'etiquetatge d'identificació de l'usuari.
- Gestionar en un termini màxim de 78 hores les possibles incidències derivades del servei i responsabilitat de l'empresa.



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

TASQUES A REALITZAR PER PART DE L'EMPRESA:

- Recollida de la roba bruta de l'usuari/ària.
- Verificació de la roba lliurada (A signar per l'usuari i el treballador/a de l'empresa).
- Etiquetatge de la roba.
- Transport.
- Neteja, planxat i cosit de la roba.
- Transport i lliurament de la roba neta a l'usuari/ària.
- Verificació lliurament de la roba (A signar per l'usuari i el treballador/a de l'empresa).

ASPECTES BÀSICS DEL SERVEI (PARÀMETRES DE CONTROL)

- NETEDAT.
- FORMA D'ENTREGA I LLIURAMENT.
- PUNTUALITAT.
- TRACTE CORDIAL.
- GESTIÓ D'INCIDÈNCIES.
- VALORACIÓ DEL PROPI USUARI/A.

SISTEMES I EINES PEL SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI.

- Visites a domicili de la T.F. municipal per fer seguiment de la prestació del servei (Horari de recollida de la roba bruta, horari de lliurament de la roba neta, estat en el que es lliura la roba.)
- Coordinacions telefòniques amb el/la responsable de l'empresa prestadora del servei.
- Visites de seguiment del/la T.S municipal amb els usuaris del servei.
- Reunions de coordinació amb el/la T.F. municipal.
- Enquestes.



FITXA 4: SERVEI DE NETEJA A DOMICILI



FINALITAT/MISSIÓ DEL SERVEI:

La finalitat del servei és donar cobertura a les necessitats bàsiques de neteja de la llar per tal de mantenir a la persona a casa seva el màxim de temps amb unes condicions adequades de qualitat de vida i prevenció del deteriorament.

DESTINATARI DEL SERVEI (Característiques més freqüents)

Aquelles persones que per motius de salut emocional i/o física precisen el servei de neteja de la llar.

ALTRES AGENTS / PROFESSIONALS IMPLICATS :

- Auxiliar de la llar
- Treballador/a Familiar
- Treballador/a Social
- Educador/a Social
- Usuari, família convivent o no
- Coordinador/a de l'empresa prestadora del servei

OBJECTIUS DEL SERVEI:

OBJECTIU GENERAL

Mantenir les condicions bàsiques d'ordre i higiene de la llar de les persones que per la seva manca d'autonomia no poden fer-ho per si soles.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- Prevenir situacions de manca d'higiene a la llar.
- Realitzar la neteja del domicili a aquelles persones que tenen una manca d'autonomia.
- Donar resposta a aquelles situacions de risc de salut per la persona i/o comunitat realitzant una neteja de xoc en el domicili.
- Garantir el manteniment de la neteja de la llar amb la periodicitat acordada.



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

TASQUES D'EMPRESA

- Subministrament i utilització del seus propis productes, que siguin ecològics i no tòxics
- Neteja de les habitacions, cuina, banys, terres, vidres...segons l'acord signat
- Control de la salubritat de l'habitatge (escombraries...)

ASPECTES BÀSICS DEL SERVEI (PARÀMETRES DE CONTROL)

- PUNTUALITAT EN EL SERVEI
- TRACTE
- ESPAIS (CONTROL DE NETEJA)
- GESTIÓ D'INCIDÈNCIES
- VALORACIÓ DELS USUARIS

SISTEMES I EINES PEL SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI.

- Visites a domicili del/la T.F. municipal per fer seguiment de la prestació del servei.
- Coordinacions telefòniques amb el/la responsable de l'empresa prestadora del servei.
- Visites de seguiment del/la T.S. municipal amb els usuaris del servei.
- Reunions de coordinació amb el/la T.F. municipal.
- Enquestes.



FITXA 5: SERVEI D'AJUT A DOMICILI



FINALITAT/MISSIÓ DEL SERVEI:

Donar resposta de manera organitzada, coordinant accions que es fan a la llar dels usuaris, dirigides a proporcionar atencions personals, atencions de caràcter urgent, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones o famílies amb manca d'autonomia personal, dificultats de desenvolupament o amb problemàtiques familiars especials, des d'una vessant preventiva, assistencial i educativa.

DESTINATARI DEL SERVEI (Característiques més freqüents)

Adreçat a aquelles persones que requereixen una ajuda assistencial, educativa i/o preventiva en el suport personal i/o familiar per a cobrir les necessitats bàsiques: higiene, alimentació, control de medicació, relació amb l'entorn,...

ALTRES AGENTS / PROFESSIONALS IMPLICATS :

- Treballador/a Familiar
- Auxiliar de geriatría
- Treballador/a Social
- Educador/a Social
- Usuari, família convivent o no
- Coordinador/a de l'empresa externalitzada



OBJECTIUS GENERALS:

- Millorar la qualitat de vida de les persones ateses perquè puguin romandre al seu domicili el màxim de temps possible.
- Desenvolupar tasques assistencials, preventives i educatives habilitadores per a la vida autònoma.
- Atendre les persones que no poden mantenir-se autònomament al seu domicili mentre no siguin atesos íntegrament pels serveis socials especialitzats quan així ho requereixin.

OBJECTIUS ESPECÍFICS:

SAD ASSISTENCIAL

- Mantenir a la persona dins la seva xarxa relacional de suport.
- Evitar l'ingrés en un centre.
- .Ajudar a la persona a realitzar les activitats de la vida diària.
- Donar resposta a situacions d'urgència.

SAD EDUCATIU

- Treballar l'organització del nucli familiar.
- Treballar els hàbits (d'alimentació, d'horaris, higiènics, etc.)
- Treballar els rols de cada membre de la unitat familiar.
- Donar eines per treballar l'autonomia de cadascú.

SAD PREVENTIU

- Donar suport en el domicili a les famílies amb una situació de dificultat relacional i/o social.
- Evitar aïllament d'una persona i/o de la família.
- Evitar situacions de desbordament emocional.
- Seguiment dels membres de la unitat familiar en les seves funcions dins el nucli.
- Treballar el bon desenvolupament de les habilitats personals dels membres del nucli familiar.



ASPECTES BÀSICS DEL SERVEI (PARÀMETRES DE CONTROL)

En referència a l'empresa.

- Compliment dels acords del pla de treball
- Accessibilitat
- Agilitat de resposta
- Flexibilitat
- Gestió d'incidències
- Valoració de l'usuari/a

En referència al/a professional del SAD (Treballador/a familiar/ auxiliar de geriatria).

- Compliment dels acords del pla de treball
- Motivació
- Puntualitat
- Responsabilitat
- Tracte cordial. Empatia
- Desenvolupament eficient del pla de millora.
- Formació
- Coneixement per part dels professionals de les funcions del servei

En referència a l'usuari:

- Valoració del servei.
- Compliment d'acords del pla de treball



TASQUES A REALITZAR PER PART DE L'EMPRESA:

Suport personal:

- Suport a la higiene personal.
- Suport a les mancances d'autonomia física (mobilitzacions, transferències...).
- Suport emocional.
- Control d'alimentació.
- Suport en l'administració d'àpats (donar el menjar).
- Suport per a recuperar i / o adquirir hàbits.
- Control de la medicació.

Suport a la llar:

- Suport en l'ordre i neteja de la llar i la cura de roba.
- Suport en la realització de la compra.
- Suport en la preparació d'àpats
- Suport en l'organització de l'administració de la llar.

Suport familiar i social:

- Instrucció en tècniques a familiars.
- Suport per a afavorir la relació i la comunicació amb l'entorn (acompanyaments fora de la llar).
- Suport per assumir les responsabilitats familiars.
- Suport en la cura d'infants.
- Altres tasques de suport en les activitats de la vida diària.

SISTEMES I EINES PEL SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI.

- Coordinació amb l'empresa
- Reunions periòdiques amb els/les Treballadors/es Familiars.
- Entrevistes de seguiment amb els usuaris
- Visites a domicili
- Fitxa d'avaluació.



FITXA 6 : SERVEI D'AJUTS TÈCNICS



FINALITAT/MISSIÓ DEL SERVEI:

La finalitat d'aquest servei és la de proporcionar a les persones amb manca d'autonomia, aparells de suport perquè puguin desenvolupar les activitats bàsiques de la vida diària, i mantenir-se el màxim de temps al seu domicili amb unes condicions òptimes de qualitat de vida.

DESTINATARI DEL SERVEI (Característiques més freqüents)

Aquelles persones en situació de manca d'autonomia que necessiten del suport d'ajudes tècniques pel desenvolupament de les activitats de la vida diària.

ALTRES AGENTS / PROFESSIONALS IMPLICATS :

- Treballador/a social municipal.
- Treballador/a familiar municipal.
- Usuari, família convivent o no.

OBJECTIUS GENERALS DEL SERVEI:

Oferir a les persones amb manca d'autonomia aparells tècnics que els ajudin en les activitats de la vida diària.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- Bon manteniment dels aparells
- Reposició d'aparells defectuosos
- Proveir els usuaris en el termini acordat
- Mantenir informat els SSB de les incidències del servei



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

TASQUES A REALITZAR PER PART DE L'EMPRESA:

- Recollida de la comanda
- Verificar que poden subministrar l'aparell/s que es demanen
- Transportat l'aparell/s al domicili
- Fer les explicacions necessàries a l'usuari/a i/o familiars per la manipulació correcta del/s aparell/s
- Manteniment del/s aparells (neteja, reparació, recarrega...)
- Canvi d'aparells/s si és necessari
- Recollida del/s aparell/s quan ha finalitzat el servei

ASPECTES BÀSICS DEL SERVEI (PARÀMETRES DE CONTROL)

- MANTENIMENT
- FORMA D'ENTREGA I RECOLLIDA
- PUNTUALITAT
- TRACTE CORDIAL
- GESTIÓ D'INCIDÈNCIES
- VALORACIÓ DEL PROPI USUARI
- INFORMACIÓ I ÚS DE L'APARELL PER PART DE L'USUARI

SISTEMES I EINES PEL SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI.

- Visites a domicili del/la T.F. municipal per fer seguiment de la prestació del servei (veure funcionament aparells, condicions tècniques dels aparells).
- Coordinacions telefòniques amb el/la responsable de l'empresa prestadora del servei.
- Visites de seguiment del/la T.S. municipal amb els usuaris del servei.
- Reunions de coordinació amb el/la T.F. municipal.
- Qüestionari.



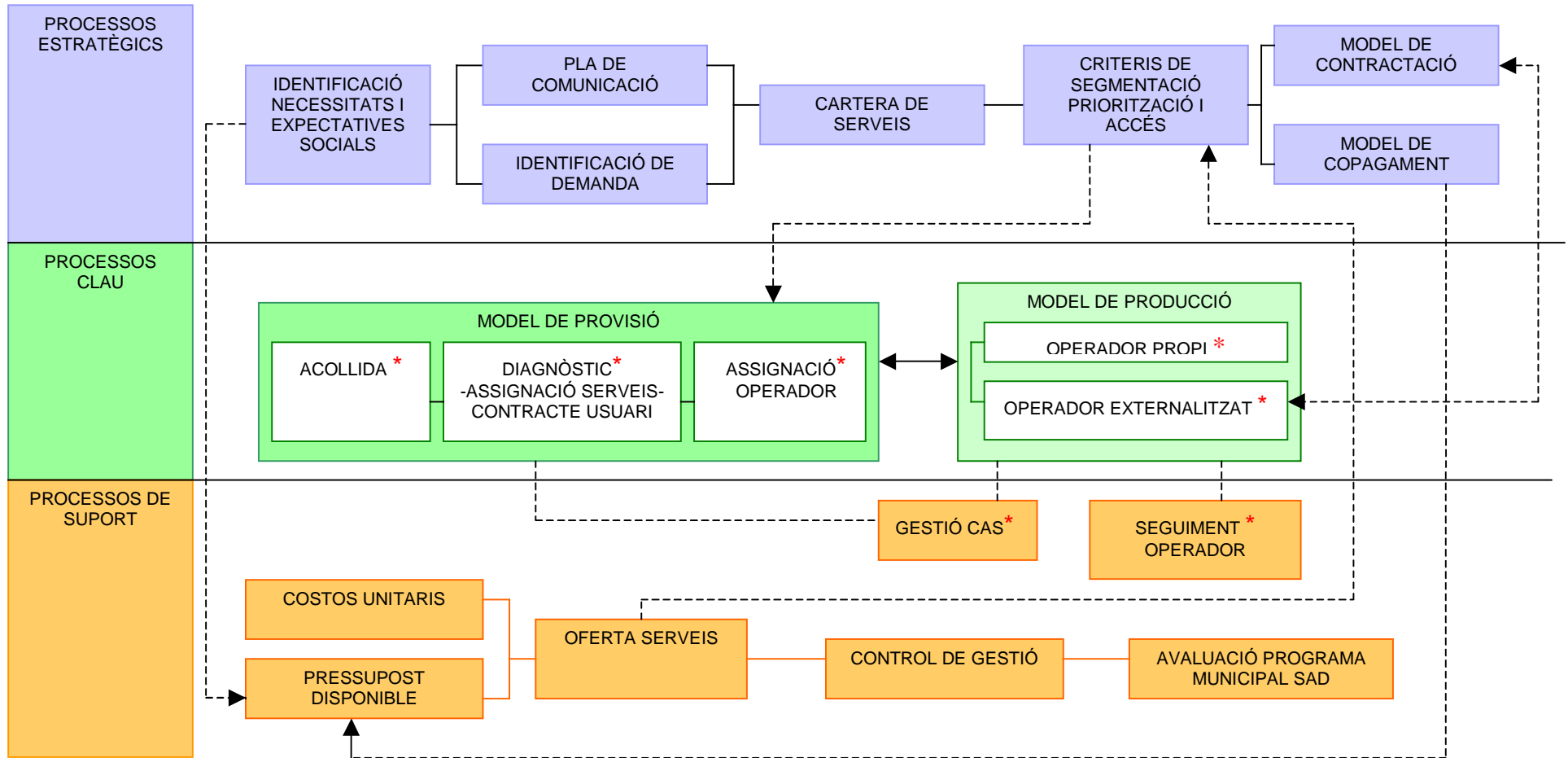
Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

**ANNEX III : MAPA DE PROCESSOS DEL SAD TREBALLATS PER LA
COMISSIÓ DE QUALITAT.**



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

MAPA DE PROCESSOS DEL SAD¹



¹ Font: Model de circuit d'atenció a l'usuari/ària dels serveis socials d'atenció domiciliària. Consell General de la Xarxa Local de SAD, 16 de febrer de 2004.

* Els processos marcats amb asterisc ja han estat treballats i diagramats per la comissió de qualitat del SAD del Maresme.



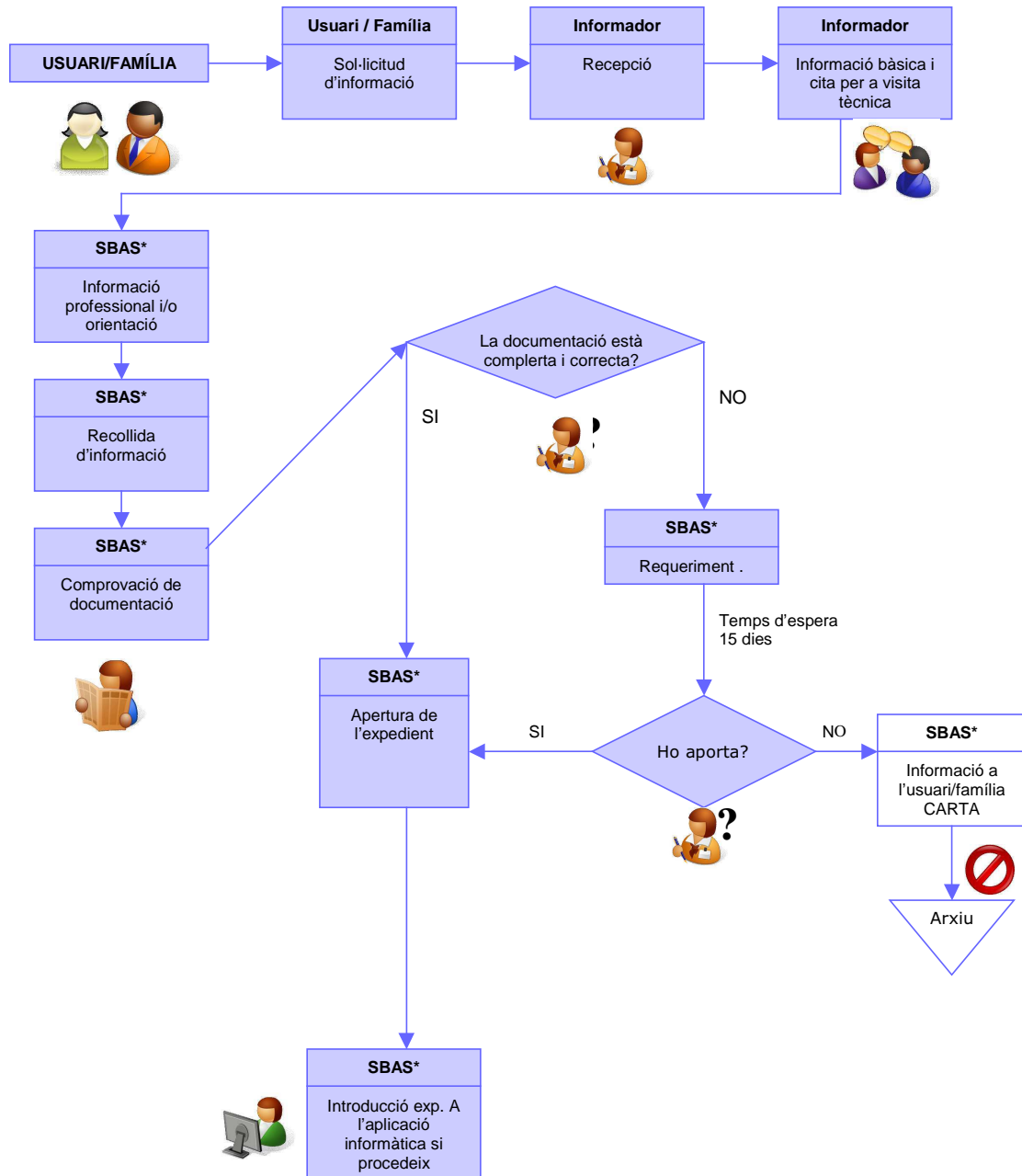
Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

**ANNEX IV: DIAGRAMES DE FLUXE DELS DIVERSOS PROCESSOS QUE
CONFIGUREN EL SERVEI D'ASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA.**



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

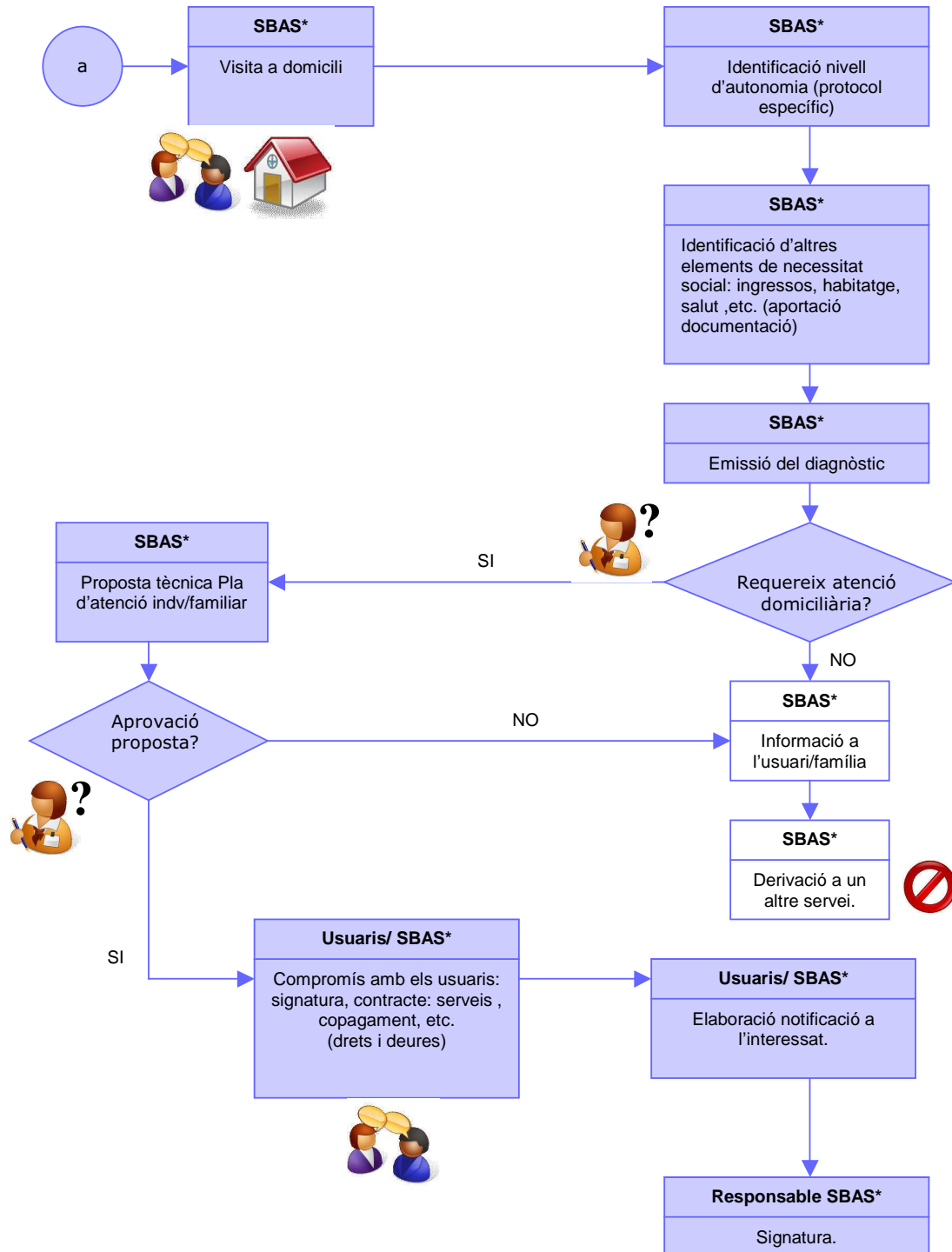
DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS 1: D'ACOLLIDA DE L'USUARI DE SAD





Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

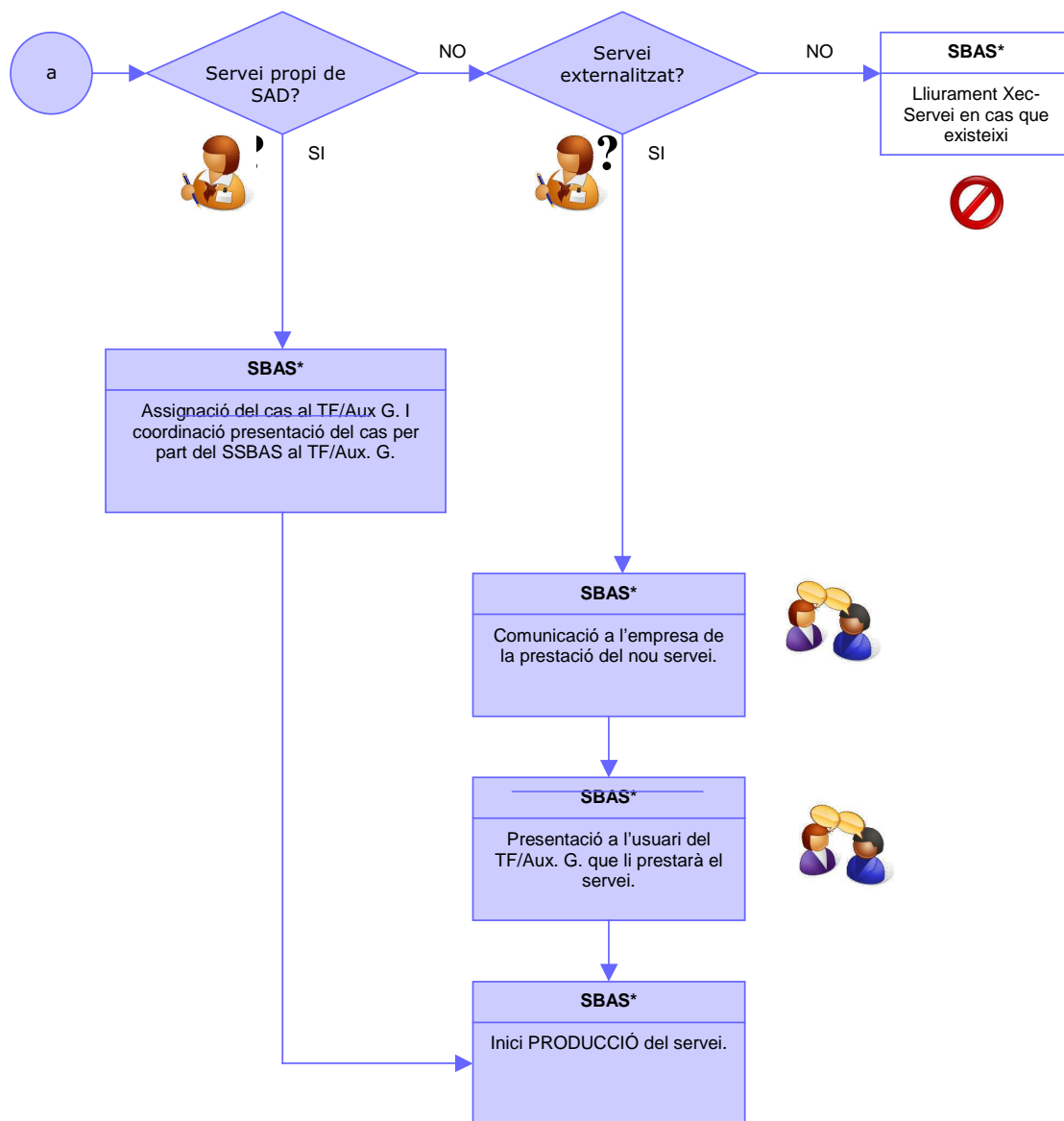
DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS 2: DIAGNÒSTIC I ASSIGNACIÓ DE SERVEI- CONTRACTE AMB L'USURI/ÀRIA DE SAD.





Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS 3: ASSIGNACIÓ A OPERADORS

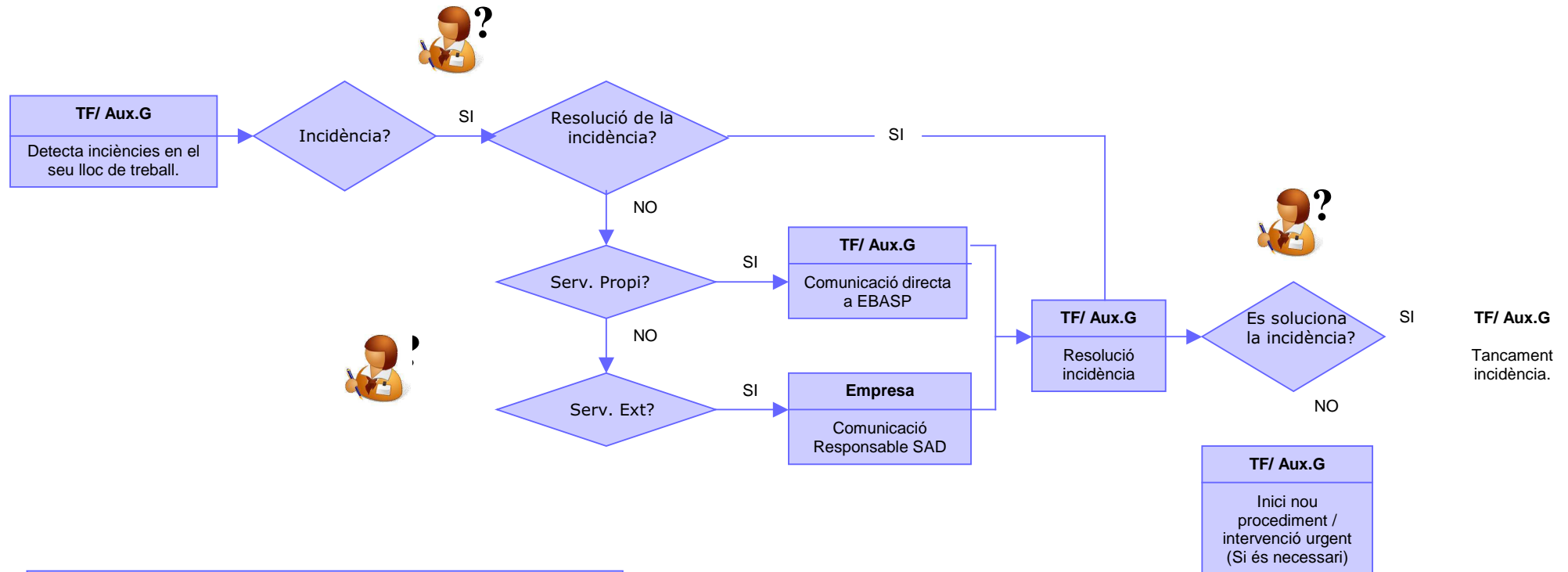


Missió del procés 3 : Transferència del contracte de servei i usuari a l'operador (intern/extern) amb les condicions i mecanismes establerts en el model de producció i en els corresponents plegs de condicions del contracte



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS 4: PRODUCCIÓ DEL SERVEI AMB INCIDÈNCIES.

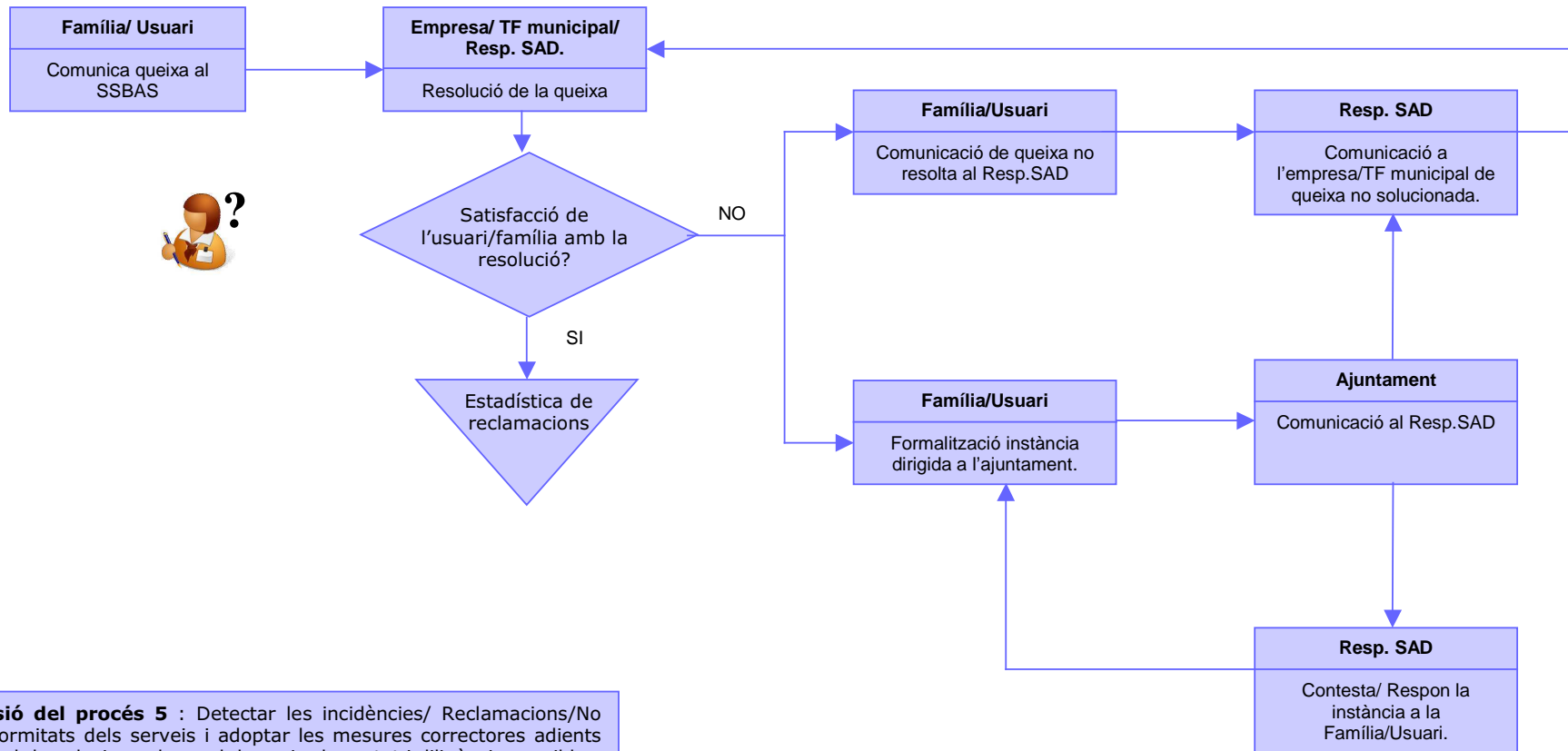


Missió del procés 4 : Detectar les incidències/ Reclamacions/No conformitats dels serveis i adoptar les mesures correctores adients per tal de solucionar-les amb la major brevetat i diligència possible.



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

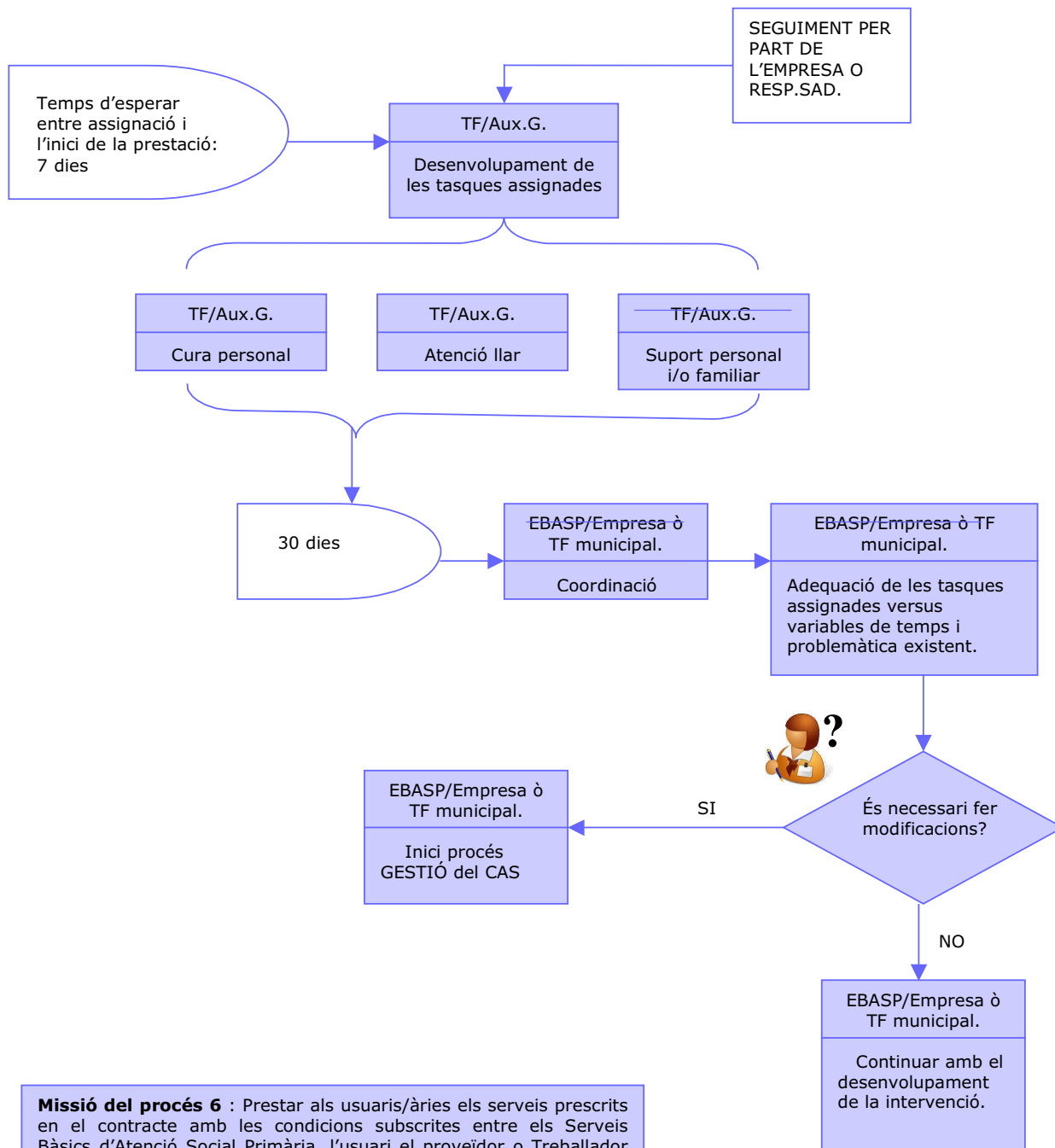
DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS 5: TRACTAMENT RECLAMACIONS



Missió del procés 5 : Detectar les incidències/ Reclamacions/No conformitats dels serveis i adoptar les mesures correctores adients per tal de solucionar-les amb la major brevetat i diligència possible.



DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS 6: PRODUCCIÓ DEL SERVEI SENSE INCIDÈNCIES.

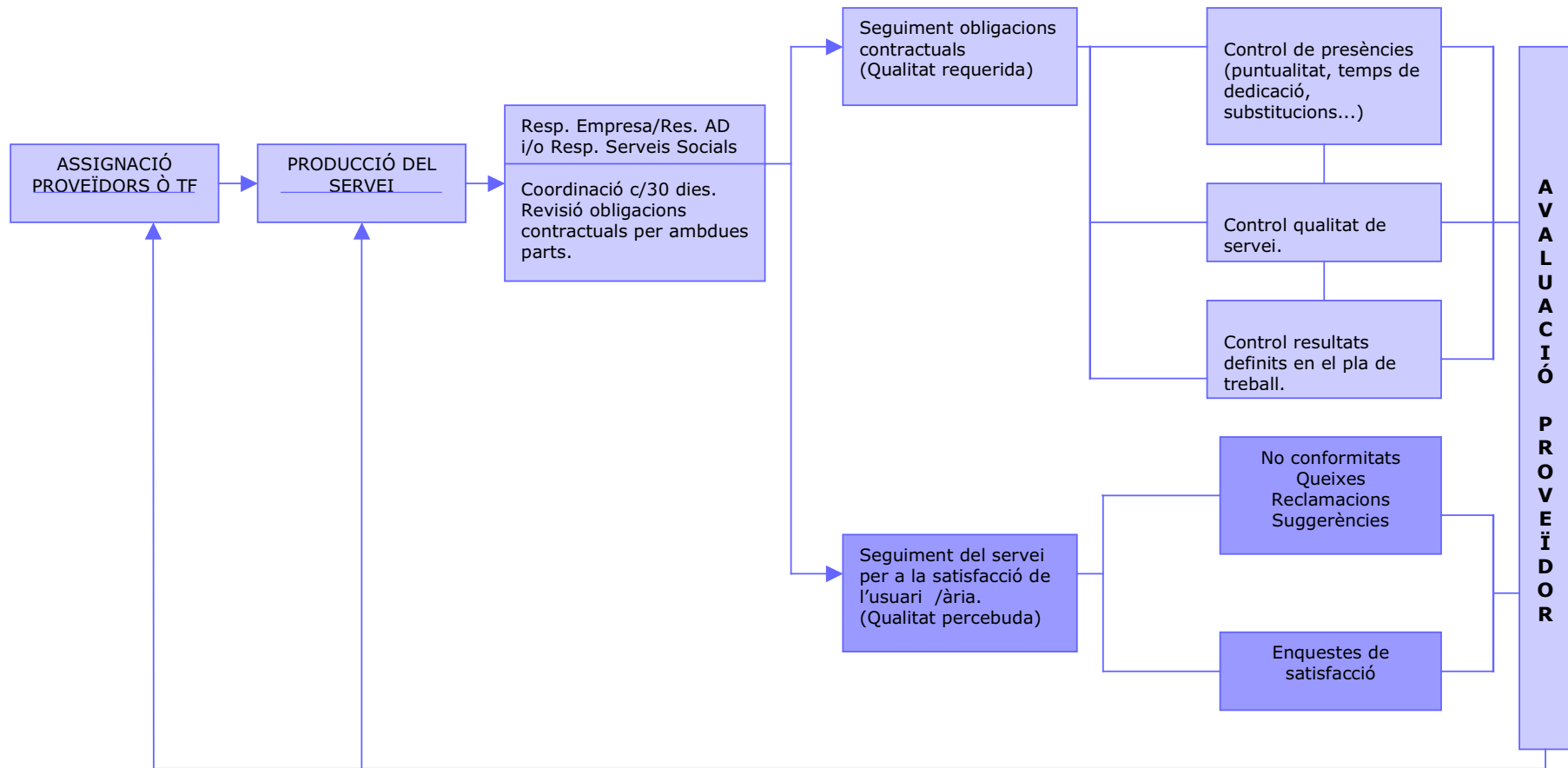


Missió del procés 6 : Prestar als usuaris/àries els serveis prescrits en el contracte amb les condicions subscrites entre els Serveis Bàsics d'Atenció Social Primària, l'usuari el proveïdor o Treballador /a Familiar Municipal.



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS 7: SEGUIMENT DE L'OPERADOR (EMPRESA O PROVISIÓ PRÒPIA)



Missió del procés 7 : Avaluar el compliment de les condicions contractuals i la satisfacció dels usuaris en la prestació dels Serveis per el conjunt de casos assignats als proveïdors adoptant les mesures correctores adients.



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

**ANNEX V: MODEL DE NOTIFICACIÓ DE RECLAMACIÓ DEL
SERVEI DE SAD.**



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

MODEL DE NOTIFICACIÓ DE RECLAMACIÓ DELS SERVEIS DE SAD

Tipus de reclamació	<input type="checkbox"/> Incidència <input type="checkbox"/> No conformitat . <input type="checkbox"/> Queixa.		
Data de la reclamació	<input type="text"/>	Nº reclamació	<input type="text"/>
Registrada per :	<input type="text"/>		
Tipus de servei	Procedència		
<input type="checkbox"/> Ajuda a domicili. <input type="checkbox"/> Auxiliar de la llar. <input type="checkbox"/> Teleassistència. <input type="checkbox"/> Àpats a domicili. <input type="checkbox"/> Bugaderia. <input type="checkbox"/> Ajuts tècnics.	<input type="checkbox"/> Usuari/ària. <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Treballador/a social. <input type="checkbox"/> Treballador/a familiar. <input type="checkbox"/> Educador social. <input type="checkbox"/> Altres professionals, quins? _____		
Dades del/a usuari/ària*:			
Cognoms: _____			
Nom: _____			
Adreça: _____ C.P: _____			
Telèfon: _____			
Motius reclamació:			
<input type="checkbox"/> Horaris. <input type="checkbox"/> Incompliment Pla Individual d'Atenció. <input type="checkbox"/> Tracte/relació amb el/la Treballador/a familiar. <input type="checkbox"/> Aportació econòmica usuari. <input type="checkbox"/> Incompliment normativa laboral. <input type="checkbox"/> Altres motius, Digues			
Descripció dels fets:			
<input type="text"/>			

* Les dades de caràcter personal seran incloses en un fitxer de l'ajuntament XXX, per a la finalitat XXX el qual adopta les mesures de seguretat necessàries, d'acord amb la normativa aplicable. que disposa la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal. Podrà exercir els



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació, en els termes establerts en la legislació vigent, dirigint-se a l'oficina de registre de l'ajuntament de XXX situat a l'adreça XXX del municipi de XXX.

Mesura correctora

Data posada en marxa mesura : __/__/____/

Descripció mesura correctora:

Data tancament resolució: __/__/____

Comunicació resolució a l'usuari/ària, TF,TS, altres.

- Comunicació per escrit.
- Comunicació per telèfon.
- Comunicació per correu electrònic.

Altres observacions



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

**ANNEX VI: MODEL D'ENQUESTA DE VALORACIÓ DEL SERVEI
D'ASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA.**



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

SERVEI DE NETEJA

- El temps d'adjudicació del servei va ser..?
- L'acompliment de l'horari per part del professional és..?
- L'acompliment de les tasques acordades és..?
- La capacitat del professional portant a terme les tasques encomanades és..?
- Quina és la relació entre el professional i l'usuari/ària?
- La valoració global del servei és..?

	1	2	3	4	5

SERVEI D'AJUTS TÈCNICS

- El temps d'adjudicació del servei va ser..?
- L'empresa va explicar com funcionava el material?
- L'ajut s'ajusta correctament a les necessitats de l'usuari/ària?
- La gestió de possibles incidències s'ha resolt de manera..?
- L'estat de l'ajut en el moment del seu lliurament va ser..?
- La valoració global del servei és..?

	1	2	3	4	5

SERVEI DE BUGADERIA

- El temps d'adjudicació del servei va ser..?
- L'acompliment dels terminis de recollida i lliurament és..?
- La neteja de la roba és..?
- El planxat de la roba és..?
- Les tasques de reparació de les peces de roba són?
- La valoració global del servei és..?

	1	2	3	4	5

La valoració global de l'usuari en relació al servei/s que se li presten és..?

	1	2	3	4	5

L'usuari/ària considera que el fet de disposar d'aquest/s servei/s li dona/nen confiança per continuar vivint sol/a?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L'usuari/ària se sent capaç de continuar vivint sol/a?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ALTRES OBSERVACIONS

Nom i cognoms de l'enquestador/a:

Signatura enquestador/a

Data: __/__/_____

Hora: __:___

Ajuntament de: _____



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

**ANNEX VII: MODEL D'ACTA DE CONTROL DE QUALITAT DELS SERVEIS
D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA.**



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

ACTA DE CONTROL DE QUALITAT DELS SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA.

En/Na _____ com a _____ autoritzat/da de
l'Ajuntament de _____
_____ en la visita realitzada el dia ___/___/200___ al domicili
situat a: _____, visita que ha estat atesa pel Sr/a _____
_____ com a _____

ÀMBITS DE CONTROL DELS SERVEIS DE SAD

Àmbits específics de control del servei d'ajuda a domicili.	SI	NO	Observacions
Puntualitat* en el servei?			
Es compleixen les tasques pactades al pla de treball?			
Es porta uniforme?			
S'utilitza el "diari de camp" per enregistrar les incidències del servei?			
Es coneix/en el protocol/s d'actuació en cas d'emergència?			
Es detecten i comuniquen les situacions de risc o altres necessitats del servei?			
El tracte a l'usuari/ària és l'adequat? Entenent per adequat:			
Es dirigeix a l'usuari/ària pel seu nom?			
Es parla a l'usuari/ària amb educació?			
Es respon a les peticions/necessitats de l'usuari/ària?			
Es percep una atmòsfera de comoditat entre l'usuari/ària de SAD i el professional?			
Es coneix el pla de millora?			
suggeriments realitzades per part del/a responsable de l'Ajuntament?			

Àmbits específics de control del servei de neteja de la llar.	SI	NO	Observacions
L'usuari/ària disposa dels productes de neteja suficients?			
L'usuari/ària disposa dels productes de neteja adequats?			
L'auxiliar porta uniforme?			
L'auxiliar compleix les tasques encarregades?			
L'auxiliar de la llar porta sempre uniforme i guants de làtex?			
Els espais i les superfícies netejats es veuen polits?			
Els espais netejats fan olor a net?			
El tracte a l'usuari/ària és l'adequat? Entenent per adequat:			
Es dirigeix a l'usuari/ària pel seu nom?			
Es parla a l'usuari/ària amb educació?			
Es respon a les peticions/necessitats de l'usuari/ària?			
Es percep una atmòsfera de comoditat entre l'usuari/ària de SAD i el professional?			
Es disposa d'una actitud receptiva davant de les reorientacions i/o suggeriments realitzades per part del/a responsable de l'Ajuntament?			
L'usuari/ària es mostra satisfet/a amb el servei?			



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

Àmbits específics de control del servei de teleassistència.	SI	NO	Observacions
L'usuari/ària coneix com funciona correctament l'aparell?			
L'usuari/ària porta l'aparell sempre posat a sobre?			
L'empresa de teleassistència es posa en contacte periòdicament amb l'usuari/ària?			
La instal·lació funciona correctament?			
El tracte a l'usuari/ària és l'adequat? Entenent per adequat:			
Es dirigeix a l'usuari/ària pel seu nom?			
Es parla a l'usuari/ària amb educació?			
Es respon a les peticions/necessitats de l'usuari/ària?			
Es percep una atmòsfera de comoditat entre l'usuari/ària de SAD i el professional?			
L'usuari/ària del servei es mostra satisfet amb el servei?			

Àmbits específics de control del servei d'àpats a domicili	SI	NO	Observacions
El personal del servei lliura personalment l'àpat a l'usuari/ària?			
Els aliments/ l'àpat arriben tancats hermèticament?			
La safata/recipient està correctament etiquetat amb el nom de l'usuari/ària?			
En obrir la safata/ recipient els aliments estan a una temperatura igual o superior a 65°C? En cas que l'àpat vingui de línia freda la temperatura d'arribada és de X °C?			
Els aliments tenen bon aspecte/presentació?			
L'àpat és l'adequat a la dieta/característiques de l'usuari/ària?			
L'àpat arriba complet: 1er, 2º plat i postre?			
El tracte del personal del servei és correcte?			
L'usuari/ària del servei es mostra satisfet amb el servei?			

Àmbits específics de control del servei d'ajuts tècnics.	SI	NO	Observacions
El material s'adequa a les necessitats/ situació de l'usuari/ària?			
El material es revisat periòdicament per l'empresa?			
El material està en bon estat d'ús?			
L'usuari/ària, familiar o professional sap com utilitzar correctament l'ajut?			
L'entrega de l'ajut es va realitzar de forma puntual?			
L'usuari/ària/familiar/professional ha tingut alguna incidència amb el material?			
El personal de l'empresa encarregat de la instal·lació i el manteniment del material explica com s'ha d'utilitzar?			
En cas de trencament o avaria de l'ajut, l'empresa responsable ha reemplaçat el material malmés de forma immediata (no més de 15 dies hores)?			
El tracte del persona del servei és correcte?			
L'usuari/familiar/professional es mostra satisfet amb el servei?			



Guia per la gestió de la qualitat en els serveis de SAD.

Àmbits específics de control del servei de bugaderia	SI	NO	Observacions
La roba es lliura personalment a l'usuari/ària?			
La roba es lliura amb alguna bossa o plàstic protector?			
La roba està correctament identificada amb el nom i l'adreça de l'usuari/ària?			
La roba es lliura neta , planxada i amb els cosits pertinents?			
El servei disposa d'un llistat de la roba que l'usuari/ària va lliurar?			
Es registren les incidències del servei?			
Es respecten els terminis de recollida de la roba?			
Es respecten els terminis de lliurament de la roba?			
El tracte del persona del servei és correcte?			
L'usuari/ària es mostra satisfet amb el servei?			

ALTRES OBSERVACIONS

Nom i cognom i signatura del tècnic

Nom, cognoms i signatura de la persona que ha atès la visita:

Sr/a.....

Segell de l'ajuntament de _____