

**5è CONSELL GENERAL  
DE LA XARXA LOCAL  
DE SERVEIS D'ATENCIÓ  
DOMICILIÀRIA**

**Documents tècnics i de gestió**

Manual de Qualitat dels Serveis Socials  
d'Atenció Domiciliària



**29 DE MARÇ DE 2007**

**XARXA LOCAL SAD**

PLATAFORMA DE COOPERACIÓ  
FORMADA PER 310 ENS LOCALS

## ÍNDEX

<b>PARTICIPANTS EN LA COMISSIÓ DE QUALITAT .....</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTACIÓ.....</b>	<b>5</b>
<b>1. INTRODUCCIÓ / OBJECTE I CAMP D'APLICACIÓ .....</b>	<b>7</b>
1.1 OBJECTE I ABAST DEL MANUAL .....	9
1.2 MAPA DE PROCESSOS .....	10
1.3 NORMATIVES REGULADORES .....	12
1.4 TERMINOLOGIES I DEFINICIONS.....	14
<b>2. COMPROMÍS DELS SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA VERS LA QUALITAT.....</b>	<b>15</b>
2.1 POLÍTICA DE QUALITAT .....	16
2.2 ENFOCAMENT A USUARI/CLIENT .....	17
2.3 OBJECTIUS DEL SAD .....	18
2.4 COMUNICACIÓ.....	19
<b>3. GESTIÓ DE RECURSOS.....</b>	<b>22</b>
3.1 GESTIÓ DE RRHH .....	23
3.2 RESPONSABILITATS I PERFILS DE TREBALL.....	24
3.3. GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES .....	27
<b>4. GESTIÓ I REALITZACIÓ DEL SERVEI DE SAD .....</b>	<b>29</b>
4.1. CIRCUITS DE TREBALL D'ACORD AMB EL MAPA DE PROCESSOS.....	30
4.2. INDICADORS DE CADA CIRCUIT DE TREBALL .....	31
4.3. ELS INDICADORS A CADA AJUNTAMENT .....	46
<b>5. MESURA, ANÀLISI I MILLORA CONTÍNUA .....</b>	<b>48</b>
5.1. CONTROL DE LES NO CONFORMITATS I DE LES RECLAMACIONS/ QUEIXES .....	51
5.2. SATISFACCIÓ DELS CLIENTS .....	53
5.3. INDICADORS DE RESULTATS .....	57
5.4. ANÀLISI DE LES DADES .....	60
5.5 ACCIONS CORRECTORES I PREVENTIVES.....	61
<b>6. ANNEXES .....</b>	<b>62</b>
ANNEX 1 .....	63
ANNEX 2 .....	64
ANNEX 3 .....	65

---

## **PARTICIPANTS EN LA COMISSIÓ DE QUALITAT**

### **Assistència i direcció tècnica:**

1. *Mònica Reig Majoral*
2. *Roser Escoda Sabater*
3. *Nilda Elina Gutierrez*

### **Comissió de Treball:**

4. *Albarral Salinas, Francisca, Ajuntament de Cornellà de Llobregat*
5. *Aldeguer Such, Josefa, Diputació de Barcelona*
6. *Alemany Monleon, Rosa Maria, Ajuntament de Gavà*
7. *Barrios Gutiérrez, Joan, Consell Comarcal del Baix Llobregat*
8. *Correa Cervilla, Maria, Ajuntament de Terrassa*
9. *Cortadella Archs, Pilar, Ajuntament d'Abrera*
10. *de Anta, Montserrat, Ajuntament de Sant Joan Despí*
11. *de Castro López, Mentxu, Ajuntament de Pineda de Mar*
12. *de las Morenas Ramírez, Salomé, Ajuntament de la Llagosta*
13. *Domínguez Rubio, Josep A., Diputació de Barcelona*
14. *García Lavín, Aurora, Ajuntament d'Esparreguera*
15. *Gil Amaya, Maria, Ajuntament de Mataró*
16. *Girbau i Marsal, Carles, Ajuntament de Mollet del Vallès*
17. *Guerritsma, Mieke, Ajuntament de Vilassar de Dalt*
18. *Hernández Torres, Marta, Ajuntament de Castelldefels*
19. *Herranz Font, Jessica, Ajuntament de Sant Climent de Llobregat*
20. *Linares Riera, Elisabeth, Ajuntament d'Olesa de Montserrat*
21. *Mateo Murcia, Agnès, Ajuntament d'Esplugues de Llobregat*
22. *Mateu Puig, Sílvia, Ajuntament de Vic*
23. *Moreno Jurado, Carlos, Ajuntament de Sant Boi de Llobregat*
24. *Mur Sánchez, Mariví, Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat*
25. *Pla Pérez, Elena, Ajuntament de Sabadell*
26. *Ramírez, Josefina, Ajuntament de Manresa*
27. *Redondo Olivencia, Adela M., Fundació Domicília*
28. *Reig i Mayoral, Mònica, CTF Serveis Sociosanitaris, SCCL*
29. *Ruiz Bobé, Margarita, Ajuntament d'Olesa de Montserrat*
30. *Serrano, Jordi, Ajuntament de Viladecans*
31. *Sisó i Sisó, Celia, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet*
32. *Solà i Puigoriol, Anna, Ajuntament de Torelló*
33. *Suades Fernández, Teresa, Ajuntament de Sant Adrià de Besòs*
34. *Zurita i Lorente, Encarna, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet*

---

## PRESENTACIÓ

---

## PRESENTACIÓ

El document que us presentem és el cinquè d'una sèrie d'instruments tècnics i de gestió elaborats per la Xarxa Local d'Atenció Domiciliària. Per encàrrec del Comitè de Coordinació, òrgan polític i directiu de la Xarxa, es va constituir una comissió formada per 31 professionals locals amb l'objectiu d'elaborar un manual de qualitat del servei d'atenció domiciliària com a eina de referència i consulta d'un sistema de gestió de qualitat.

La producció de serveis d'atenció domiciliària requereix, prèviament, la definició del model i programa municipal de provisió de serveis. Cal definir els serveis, les seves característiques, formes d'accés, drets i deures, sistema de finançament, control i qualitat, etc.

L'abast d'aquest manual són els processos i activitats desenvolupats en els serveis, començant per la provisió i producció i acabant amb l'avaluació i millora d'aquests. Ha de ser un instrument de referència i consulta pels professionals, que els faciliti els paràmetres de referència necessaris per determinar els objectius de qualitat que volem establir. En definitiva, aquest manual és la traducció de com volem que es prestin els serveis a la nostra comunitat.

Tot això, proporciona un valor per a la gestió i la qualitat dels serveis. La prestació de serveis socials d'atenció domiciliària és extremadament complexa i les administracions hem de fer un esforç permanent de millora i adequació dels serveis públics. En aquests moments el repte d'atenció a la dependència ens obliga encara més a adequar l'organització i la forma de prestar l'atenció domiciliària local.

Amb aquest nou producte de la Xarxa Local d'Atenció Domiciliària fem una nova contribució a la gestió de serveis públics. Com tots els instruments d'actuació caldrà garantir en el futur la seva revisió i actualització permanent.

Vull agrair la contribució dels professionals, de les institucions i dels consultors que han dirigit aquest treball i que han fet possible l'elaboració d'aquest manual.

Espero que aquest document contribueixi a la millora dels serveis locals als ciutadans i ciutadanes, en un sector amb tant futur com és l'atenció social domiciliària.

**Katy Carreras-Moysi i Carles-Tolrà**  
Presidenta delegada de l'Àrea de Benestar Social

---

## **1. INTRODUCCIÓ / OBJECTE I CAMP D'APLICACIÓ**

- 1.1 OBJECTE I ABAST DEL MANUAL
- 1.2 MAPA DE PROCESSOS
- 1.3 NORMATIVES REGULADORES
- 1.4 TERMINOLOGIES I DEFINICIONS

El Servei d'Atenció Domiciliària és un servei clau en l'atenció a la dependència i per aquest motiu cal posar l'èmfasi en la qualitat de l'assistència i el rigor en l'aplicació de processos per tal de garantir-ne el correcte funcionament. És des d'aquesta òptica que la Xarxa Local de Serveis Social d'Atenció Domiciliària ha treballat per preparar un Manual de Qualitat que pugui servir d'eina de referència i consulta per als professionals que gestionen el servei.

En primer lloc, volem deixar de manifest que aquest manual ha estat elaborat de manera paral·lela a la redacció projecte de la Llei de Dependència a l'Estat Espanyol i a l'avantprojecte de la Llei de Serveis Socials a Catalunya. És per aquest motiu que considerem que es tracta d'un document viu, subjecte a aquelles millores que es puguin despendre dels diferents debats, tant tècnics com polítics, que estan tenint lloc avui al voltant del tema genèric de la dependència i, en concret, al de l'atenció domiciliària.

Aquest document proporciona punts de referència perquè cada ajuntament o ens local, a partir de les seves característiques i particularitats, pugui definir els objectius que conformen la seva política de qualitat en tots els àmbits. Els objectius de qualitat, com a base per a la millora contínua, s'han d'establir anualment, de la mateixa manera que cal assignar-hi recursos i persones responsables per tal d'assolir-los.

El Manual de Qualitat estableix també la pauta per determinar els recursos necessaris, tan humans com d'infraestructura, per tal de garantir el bon funcionament i la millora dels processos del SAD. Així com per trobar els indicadors necessaris amb els quals mesurar l'eficàcia dels serveis.

El treball que presentem es planteja tres objectius principals:

- 1.- Desenvolupar eines i referències per a la gestió de la qualitat en la fase de provisió i producció del servei.
- 2.- Establir indicadors per analitzar i avaluar la provisió i producció del SAD al propi municipi.
- 3.- Introduir l'equip dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària en una sistemàtica de treball de gestió de la qualitat.

Per tal de facilitar que cada ajuntament o ens local pugui adaptar el document a la seva realitat, als annexos, s'hi faciliten pautes de treball perquè puguin ser desenvolupades pels professionals en funció de les seves particularitats.

A banda d'introduir els equips dels serveis socials en una sistemàtica de treball que incorpori la millora contínua, aquest manual de qualitat és un primer pas cap un sistema de gestió de la qualitat dels Serveis d'Atenció Domiciliària que garanteixi un servei homogeni a tots usuaris dels municipis de la Xarxa SAD.



## 1.1 OBJECTE I ABAST DEL MANUAL

### **Objecte:**

Elaborar un Manual de Qualitat del servei social d'atenció domiciliària, com a eina de referència i consulta d'un sistema de gestió de la qualitat.

### **Objectius específics:**

- Desenvolupar eines i referències per a la gestió de qualitat en la fase de provisió
- Desenvolupar eines i referències per la gestió de qualitat a la fase de producció
- Establir una bateria d'indicadors per analitzar i avaluar la provisió i la producció del servei de SAD en el propi municipi
- Introduir a l'equip dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària a una sistemàtica de treball de gestió de la qualitat
- Marcar les pautes per garantir que els usuaris rebin una gestió del servei homogènia a tots els municipis de la Xarxa Local SAD

### **Abast del Manual:**

L'abast d'aquest Manual de Qualitat creat per la Xarxa local del SAD són els processos i activitats desenvolupats dins el Servei d'Atenció Domiciliària, començant per la provisió i producció i, acabant amb l'avaluació i millora del servei.

El Servei d'atenció domiciliària és una prestació municipal que ofereix un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis, que poden ser prestats de forma conjunta o separatament segons siguin les necessitats dels usuaris/es, que es realitzen principalment en el domicili de la persona usuària i que s'orienten a resoldre els problemes o limitacions d'autonomia personal, col·laborant en la cura de la pròpia persona atesa i de la seva llar.

El servei inclou les següents prestacions individualitzades:

- Servei d'Ajuda a Domicili
- Servei de Neteja (manteniment i de fons)
- Servei d'Àpats
- Servei de Bugaderia
- Servei d'Ajudes tècniques
- Servei de Teleassistència
- altres serveis que completin la intervenció del SAD

Aquest manual es focalitzarà en els processos i indicadors del Servei d'Ajuda a Domicili, presentats d'una manera que posteriorment cada municipi ho pugui fer extensiu als altres serveis: bugaderia, àpats, teleassistència, etc.

## 1.2 MAPA DE PROCESSOS

La Xarxa local del SAD ha identificat les diferents activitats que configuren el Servei d'Atenció Domiciliària, mitjançant l'anàlisi i el disseny del **MAPA DE PROCESSOS\*\***, on es pot observar la INTERACCIÓ i la SEQÜÈNCIA que tenen els diferents processos\* entre sí.

El Mapa de Processos demostra que la dinàmica del Servei d'Atenció Domiciliària està orientada a complimentar els requeriments i necessitats de l'usuari/client, per tal d'aconseguir la seva satisfacció i, a treballar permanentment les oportunitats de millora contínua.

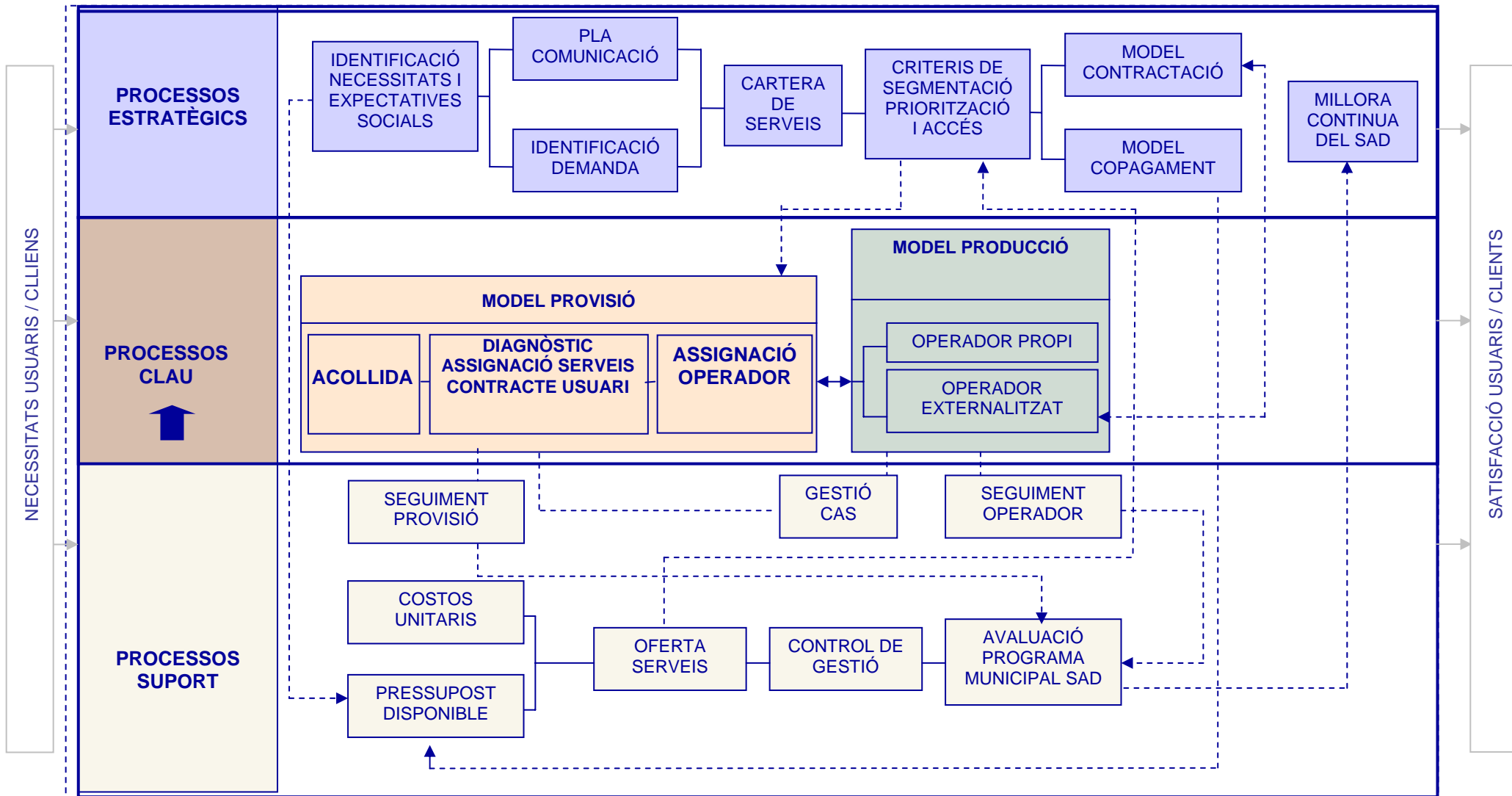
Podem distingir tres tipologies diferents de processos: estratègics, claus i de suport:

- Processos Estratègics: Proporcionen les línies o normes d'actuació pels processos del Servei d'Atenció Domiciliària.
- Processos Clau: són aquells relacionats directament amb la missió, corresponent a la provisió i prestació del servei, i impacten de forma directa en l'usuari.
- Processos de suport: Donen suport o recolzament als processos del servei. Són aquells que faciliten els recursos necessaris per portar a terme els processos operatius de forma eficaç i eficient.

\*Procés: Conjunt d'activitats mútuament relacionades o que interactuen, les quals transformen elements d'entrada en resultats.

\*\*Mapa de processos: Representació gràfica de la seqüència i interacció dels processos del Servei d'Atenció Domiciliària.

## Mapa de Processos del SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA



### 1.3 NORMATIVES REGULADORES

#### Normatives:

- Decret 17/1994, de 16 de novembre, pel qual aprova refundre les lleis 12/1983, de 14 de juliol, 26/1985, de 27 de desembre, i 4/1994, de 20 d'abril, en matèria d'assistència i serveis socials.
- Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.
- Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.
- Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'Atenció Social Primària.
- Ordre del Departament de Benestar i Família 468/2003, de 10 de novembre, per la qual es regula el procediment i els criteris d'accés als serveis i programes d'atenció a les persones grans gestionats per l'Institut Català de Serveis Socials.

#### Contractació:

- Contracte entre l'adjudicatari i l'Ajuntament que té naturalesa administrativa, d'acord amb l'article 5.2.a) del TRLCAP i el tipifica com a contracte de gestió de serveis públics mitjançant la modalitat de concessió prevista als articles 156.a) del TRLCAP, 249.3, a) del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, en que s'aprova el text refós de la Llei municipal de règim local de Catalunya (TRLMRLC) i 188.3a) del Decret 179/1995 pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dins en locals (ROAS), essent el seu règim jurídic el previst a l'article 7 del TRLCAP.
- Cessió i subcontractació de serveis: L'entitat/s adjudicatària/es pot concertar en tercers la subcontractació amb el compliment dels requisits establerts al articles 115, 116 i 170 del TRLCAP. Els drets i obligacions dimanants del contracte poden ser cedits a un tercer amb autorització expressa de l'ajuntament/ens local i amb el compliment dels requisits establerts a l'article 114 del TRLCAP.
- Conveni col·lectiu del sector, resolució TRI/4158/2006, de 6 de novembre (II Conveni col·lectiu d'empreses i treballadors/es d'atenció domiciliària i Treball Familiar de Catalunya per als anys 2005-2008.).

### **Escenari actual i futur del sector:**

- projecte de Llei de Serveis Socials
- Llei de Promoció de l' Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència 39/2006, de 14 de desembre .

El present manual té en compte les especificacions del projecte de Llei i de la nova Llei , en referència a la qualitat dels serveis.

### **Protecció de dades personals:**

- Compliment de la Llei orgànica 15/1999, 13 de desembre, de Protecció de dades de caràcter personal.
- Tenir present la protecció de la propietat intel·lectual de les entitats licitadores i evitar així el mal ús de la informació aportades per elles

### **Normatives pròpies del municipi:**

- Normatives pròpies del municipi que incideixin als Serveis Socials d'Atenció Domiciliària.

### **Altres normatives:**

- Àpats: RD 2207/1995, de 28 de desembre, on s'estableixen les normes d'higiene relatives als productes alimentaris. RD 202/2000, de 11 de febrer, on s'estableix la norma relativa als manipuladors d'aliments. RD 1254/1991, del 2 de agost, on es dicten les normes per la preparació i conservació de la maionesa d'elaboració pròpia i altres aliments de consum immediat en els que figuri l'ou com a ingredient.

## 1.4 TERMINOLOGIES I DEFINICIONS

La terminologia i definicions utilitzades es corresponen amb les utilitzades en el Servei d'Atenció Domiciliària

S'utilitza a més com a terminologia en el context d'aquest Manual de Qualitat les següents abreviatures:

<b>SSAD</b>	Servei Socials d'Atenció Domiciliària
<b>SAD</b>	Servei d'Atenció Domiciliària
<b>CSS</b>	Centre de Serveis Socials
<b>EBASP</b>	Equip Bàsic d'Atenció Social Primària
<b>SS</b>	Serveis Socials
<b>TS</b>	Treballador/a Social
<b>TF</b>	Treballador/a Familiar
<b>Aux. G</b>	Auxiliar Geriatria

<b>RRHH</b>	Recursos Humans
<b>PRL</b>	Prevenió de Riscos Laborals
<b>AM</b>	Accions de millora
<b>AC</b>	Acció correctiva
<b>AP</b>	Acció preventiva
<b>MQ</b>	Manual de Qualitat
<b>NC</b>	No conformitat
<b>CQ</b>	Comissió de Qualitat
<b>MP</b>	Manual de processos
<b>BBDD o BD</b>	Base de dades

Per facilitar la lectura, si s'escau, es col·locarà a peu de pàgina les definicions de les paraules que es considerin necessàries.

---

## **2. COMPROMÍS DELS SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA VERS LA QUALITAT**

---

- 2.1 POLÍTICA DE QUALITAT
- 2.2 ENFOCAMENT A USUARI/CLIENT
- 2.3 OBJECTIUS DEL SAD
- 2.4 COMUNICACIÓ

## 2.1 POLÍTICA DE QUALITAT

Els Serveis Socials d'Atenció Domiciliària han de crear una Política de Qualitat, que ha d'incloure un compromís de millora contínua tot proporcionant el marc per establir i revisar els objectius de la Qualitat.

Punts orientatius que pot tenir la política de qualitat:

- Respectar els drets i deures de les persones en situació de dependència reconeguts en el projecte de la Llei de Serveis Socials i en la Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència, el qual fa referència a que els Serveis Socials tindran especial cura en l'aplicació i respecte dels drets i llibertats fonamentals.

La dignitat a la persona, el seu benestar, el respecte a la seva autonomia i la seva intimitat orientaran tota l'activitat dels professionals i les entitats que gestionen serveis socials.

- 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.
- Definir i promoure un entorn de treball, que incentivi el compromís amb la qualitat, basant-se en el treball en equip, la confiança i el respecte.
- Que la qualitat del SSAD sigui el resultat de la planificació i del treball de totes les persones que intervenen en el servei.
- Fomentar el creixement i desenvolupament tant tècnic com humà de tot el personal.
- Incorporació de noves tecnologies al llarg de tots els processos de SSAD
- Assegurar el compliment i satisfacció de les especificacions i requisits pautats i acordats amb els nostres usuaris/clients.
- Una recerca contínua, per al desenvolupament de nous serveis i la millora contínua dels processos del SSAD.
- Mesurar la Qualitat de manera sistemàtica, per tal de garantir un coneixement real del grau de satisfacció dels usuaris/clients i poder endegar les accions de millora necessàries.
- Adequar l'entorn de treball i els serveis a la normativa vigent.
- Crear un sistema documental sòlid on quedi constància dels procediments que garanteixen tant els requeriments del usuari/client, la qualitat del servei així com els compromisos que aquesta implica.



- Tenir un sistema àgil que permeti, un cop detectades situacions o serveis no satisfactoris, poder activar les accions de millora necessàries.
- Garantir l'optimització i el manteniment d'un entorn de treball agradable i òptim, mes enllà de les normatives.
- Proporcionar els recursos necessaris per assolir els objectius fixats.
- Establir els mecanismes de comunicació òptims per donar la informació necessària a l'usuari/ client.
- Donar formació continuada als professionals.
- Compliment 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.

La política de qualitat s'ha d'elaborar d'acord amb les característiques i particularitats de cada Ajuntament o Consell Comarcal.

## 2.2 ENFOCAMENT A USUARI/CLIENT

### **Els nostres usuaris/clients:**

Els serveis estan adreçats a les persones de totes les franges d'edat que per motius físics, psíquics o socials es troben en situació de manca d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials. L'ajuntament/ens locals establirà criteris de prioritat per a l'assignació del servei en el marc del que estableixi les normatives reguladores del servei.

Principals col·lectius atesos:

- Persones grans depenents (a nivell funcional i/o cognitiu).
- Persones amb discapacitat
- Persones amb trastorns de salut mental.
- Persones amb problemes de drogodependències.
- Famílies, infància i adolescència, amb problemàtiques específiques.
- Persones amb malaltia crònica i/o terminal.
- Persones en exclusió i aïllament social.
- Persones amb situació de pobresa.
- Persones en situació de dependència temporal i/o transitòria.
- Altres col·lectius amb necessitats personals bàsiques o socials que es considerin d'especial rellevància.

## **Les necessitats dels nostres usuaris/clients.**

La qualitat dels Serveis d'Atenció Domiciliària pretén aconseguir la satisfacció dels usuaris/clients, identificant les seves necessitats i expectatives, convertint-les en requisits del seu servei sent un element d'entrada per gestionar els processos de provisió, producció i millora contínua del SAD.

### **2.3 OBJECTIUS DEL SAD**

L'objectiu del servei és el d'atendre les mancances d'autonomia personal tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones, donant-els-hi suport per al desenvolupament de les activitats pròpies de la vida diària i procurant que totes les accions promoguin, en la mesura que sigui possible, l'autonomia i les capacitats de les persones usuàries. Amb la finalitat de:

- Procurar un nivell d'atencions o cures personals, domèstics, socials i tècnics, suficients per a proporcionar als seus usuaris la possibilitat de romandre en la seva llar i el seu entorn social més proper amb una millor qualitat de vida i autonomia durant el major temps possible.
- Evitar situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- Procurar seguretat i tranquil·litat a les persones amb dependència, perquè puguin continuar vivint al seu domicili sense sentir-se aïllades i en les millors condicions possibles.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que per diverses circumstàncies es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que a causa de mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport i sense que això representi un risc per a elles.
- Donar suport especialment a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.

#### **Objectius de qualitat:**

Els objectius de qualitat són la base per a la millora contínua. Anualment s'han d'establir els objectius i recursos per a la seva realització.

Entre aquests objectius hem de contemplar:

- 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 parlem de client, ens referim tant als clients externs, com als clients interns (els treballadors de la pròpia organització)

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.

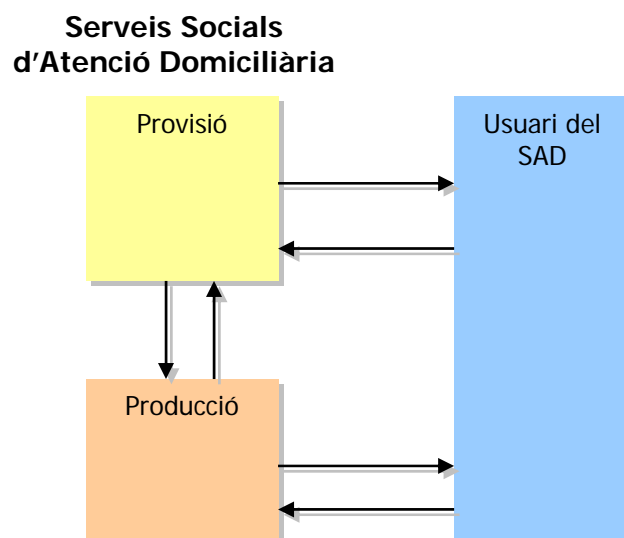
S'adjunta com ANNEX I una plantilla orientativa de com planificar els objectius.

## 2.4 COMUNICACIÓ

La comunicació dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària ha de ser promoguda i mantinguda per part de totes les persones que l'integren.

Han d'existir uns canals de comunicació correctes i eficaços amb tot el personal que intervé en el servei. Per tant, s'han d'establir els canals i les pautes de comunicació adequades perquè els agents participants en la comunicació coneguin els canals a utilitzar, i així **no es perdi informació**.

Agents participants en la comunicació del Servei d'Atenció Domiciliària:



Quan establim les pautes de comunicació, com a mínim hem de definir:

- **Tema** que es comunica
- Qui és l'**emissor** de la comunicació
- Qui és el **receptor** de la comunicació
- Amb quina **freqüència** es realitza la comunicació
- Quin **sistema** de comunicació s'utilitza (mail, fax, verbal, telef,...)
- Si es fa servir algun **impres** o format en la comunicació, especificar-lo
- Si ha d'haver-hi resposta del receptor a l'emissor, especificar-la
- Altres temes a tenir en compte en la comunicació

A continuació s'adjunta com exemple una Pauta de Comunicació:

Tema a comunicar	Emissor	Receptor	Freqüència	Sistema de comunicació	Imprès	Resposta	Altres
<b>Reclamació de l'usuari</b>	Usuari	SSAD	Quan es produeixi una reclamació	Verbal o per escrit	Registrar la reclamació al Full de reclamacions de l'usuari	Donar resposta a l'usuari una vegada analitzada la reclamació	

Tema a comunicar	Emissor	Receptor	Freqüència	Sistema de comunicació	Imprès	Resposta	Altres
<b>Demanda del servei d'atenció domiciliària a l'entitat proveïdora/productora</b>	SSAD	Entitat proveïdora/productora	Quan es dona d'alta un usuari al servei de SAD	Via mail o fax	Full de Demanda del servei	Donar resposta de quan s'iniciarà el servei	

Tema a comunicar	Emissor	Receptor	Freqüència	Sistema de comunicació	Imprès	Resposta	Altres
<b>Seguiment dels casos dels usuaris</b>	Treballador/a social	Treballador/a Familiar	Mensual	Reunió	Full de seguiment	-	

Els procediments o protocols de gestió es poden solapar amb les Pautes de comunicació

---

## **3. GESTIÓ DE RECURSOS**

---

- 3.1 GESTIÓ DE RRHH
- 3.2 RESPONSABILITATS I PERFILS DE TREBALL
- 3.3. GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES

### 3.1 GESTIÓ DE RRHH

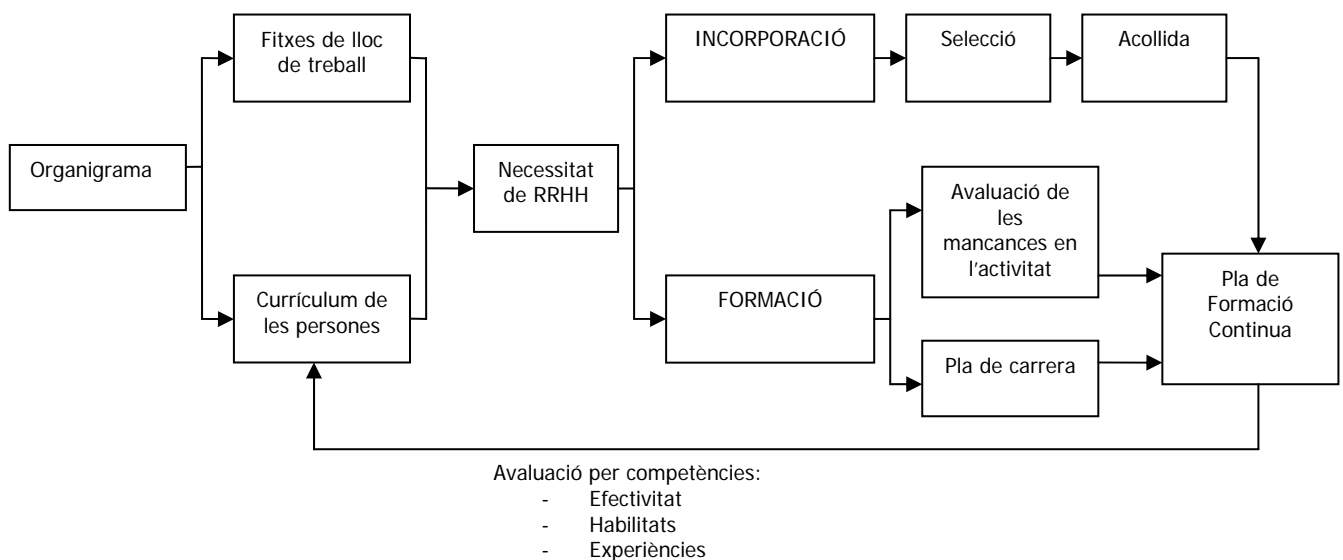
S'ha de determinar i proporcionar els recursos necessaris pel bon funcionament i la millora dels processos del Servei d'Atenció Domiciliària i confeccionar l'organigrama de les persones que intervenen en el Servei d'Atenció Domiciliària, per tal de determinar quin equip humà tenim.

Mitjançant les Fitxes descriptives de cada lloc de treball hem de determinar quines són les habilitats, coneixements, capacitats i experiències necessàries per a cada lloc.

Comparant l'organigrama i les Fitxes descriptives dels llocs de treball determinarem les necessitats que tenim tant a nivell formatiu com a nivell d'incorporació de personal.

#### Recursos humans necessaris per a l'activitat

<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar necessitats de persones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fitxes de cada lloc de treball</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos disponibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Currículum actualitzat de les persones que treballen amb nosaltres</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pla de formació</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Segons les necessitats i mancances detectades en la nostra activitat</li> <li>Pla de carrera</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Selecció i incorporació de persones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procés de selecció</li> <li>Procés d'acollida</li> </ul>



## 3.2 RESPONSABILITATS I PERFILS DE TREBALL

### Fase Provisió:

Depenent del volum del municipi, els professionals poden estar realitzant funcions corresponents a diferents perfils professionals.

- **Responsable - Cap del Servei**
- **Gestor/a – Coordinador/a del SAD**
- **Treballador/a social – Educador/a social**
- **Informador/a**
- **Administratiu**

### Fase Producció:

- **Direcció de la producció del SAD**

Realitza el seguiment global de la producció del servei.

#### **FUNCIONS**

Resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions i instruccions que faci l'Ajuntament o el Consell Comarcal.

Recollir els protocols o procediments que realitzi l'Ajuntament o el Consell Comarcal, i assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació del mateix.

- **Coordinador/a de gestió en la producció del SAD**

Realitza la planificació dels serveis i dels professionals. Coordina la globalitat del servei, entenent que ha de fomentar i establir els circuits per fer una coordinació d'equip de treball.

Avalua i controla la qualitat del servei prestat

#### **FUNCIONS**

Assegurar i controlar la prestació de l'assistència segons els paràmetres pactats.

Planificar els recursos assignats a cada servei.

Actualitzar la fitxa de servei/usuari.

Garantir el compliment del conveni laboral.

Fomentar la coordinació continuada pel bon funcionament del servei.

Detectar i valorar les necessitats.

- **Coordinador/a tècnica en la producció del SAD**

Realitza la coordinació dels serveis dels usuaris i fa el recolzament tècnic als/les treballadors/es familiars. Fomenta i estableix els circuits per fer una coordinació de l'equip de treball.

Avalua i controla la qualitat del servei prestat.



## **FUNCIONS**

Vetllar per una atenció directa de qualitat.

Realitzar la coordinació dels usuaris amb els interlocutors de primària.

Marcar objectius generals i específics pels professionals d'atenció directa.

Realitzar la coordinació amb els professionals d'atenció directa.

Realitzar el seguiment i l'avaluació dels casos amb els professionals d'atenció directa.

Realitzar la supervisió amb els professionals dels casos per fer una valoració dels compliment dels objectius establerts a l'inici del servei, per tal de valorar la incorporació o no de noves actuacions.

### ■ **Professional d'Atenció Directa / Ajut a domicili**

Atenció domiciliària a persones amb dificultats per a satisfer les necessitats de la seva vida diària, ja siguin funcionals, d'organització o de convivència.

#### **Treballador/a Familiar\***

Atenció domiciliària a persones amb dificultats per a satisfer les necessitats de la seva vida diària, ja siguin funcionals, d'organització o de convivència

## **FUNCIONS**

Les funcions dels tècnics especialistes en atenció domiciliària es poden diferenciar en tres aspectes, en el ben entès que cap d'aquestes funcions es realitza d'una manera individualitzada, sinó que totes estan interrelacionades:

### ■ Assistencial:

És la realització de totes aquelles activitats en el domicili, d'atenció personal, necessàries per al desenvolupament de la vida quotidiana.

Aquesta funció es concreta en les següents activitats:

Activitats relacionades amb l'atenció directa a la persona: higiene corporal, ajuda psicomotriu, control de l'alimentació i control de la medicació.

Activitats relacionades amb l'atenció del domicili: ordre i manteniment de neteja de la llar.

Compra, preparació d'aliments i ajuda en l'administració econòmica de la casa.

---

\* \* 1. Categories professionals recollides al II Conveni col·lectiu d'empreses i treballadors/es d'atenció domiciliària i Treball Familiar de Catalunya.

2. Aquestes categories professionals estan subjectes a la futura llei de Serveis Socials i els seus reglaments de desenvolupament.

3. Les titulacions no contemplades en aquest document seran subjectes d'estudi en quan a hores i a temari formatiu, per tal de validar la seva idoneïtat.

Activitats relacionades amb la comunicació i la relació amb l'exterior: acompanyament o facilitació de petites gestions, acompanyaments mèdics, afavoriment de la relació amb la família, amics i veïns.

- **Educativa:**

El/la treballador/a ha de conèixer les característiques de l'usuari, no només per atendre les seves necessitats assistencials, sinó saber educar en l'adquisició, recuperació i millora d'hàbits socials i personals que facilitin a la família o a la persona sola el manteniment d'un grau d'autonomia acceptable que li permeti continuar al seu domicili.

Les activitats s'adreçaran a treballar i potenciar relacions familiars i socials positives per tal d'aconseguir una bona integració i reintegració social.

- **Preventiva:**

Consisteix en la prevenció en situacions de risc, com una possible desintegració del nucli familiar, d'un deteriorament personal progressiu o de possibles internaments.

Les activitats que concreten aquesta funció són:

Observació per tal de detectar l'aparició d'altres símptomes no detectats per l'equip en l'inici de la intervenció social.

Descripció i comunicació d'aquests símptomes, afavorint les intervencions professionals adequades al problema

### **Auxiliar de Geriatria\***

Atenció domiciliària a persones amb dificultats per a satisfer les necessitats de la seva vida diària, ja siguin funcionals, d'organització o de convivència. La intervenció està adreçada única i exclusivament a persones grans amb diverses problemàtiques.

### **FUNCIONS**

Les funcions de l'auxiliar de geriatria es poden diferenciar en tres aspectes, en el ben entès que cap d'aquestes funcions es poden realitzar d'una manera individualitzada, sinó que totes estan interrelacionades:

- **Assistencial:**

És la realització de totes aquelles activitats d'atenció personal, necessàries per al desenvolupament de la vida quotidiana.

Aquesta funció es concreta en les següents activitats:

---

\*1. Categories professionals recollides al II Conveni col·lectiu d'empreses i treballadors/es d'atenció domiciliària i Treball Familiar de Catalunya.  
2. Aquestes categories professionals estan subjectes a la futura llei de Serveis Socials i els seus reglaments de desenvolupament.  
3. Les titulacions no contemplades en aquest document seran subjectes d'estudi en quan a hores i a temari formatiu, per tal de validar la seva idoneïtat.

Activitats relacionades amb l'atenció directa a la persona: higiene corporal, ajuda psicomotriu, control de l'alimentació i controls de la medicació. Activitats relacionades amb l'atenció a domicili: ordre i manteniment de la neteja de la llar.

Comprar, preparació d'aliments i ajuda en l'administració econòmica de la casa.

Activitats relacionades amb la comunicació i la relació amb l'exterior: acompanyament o facilitació de petites gestions, acompanyaments mèdics, afavoriment de la relació amb la família, amics i veïns.

- **Educativa i Preventiva:**

Motivació de la persona mitjançant la participació en diverses activitats (centres de dia, casals, excursions, etc.); estimulació de les capacitats de la persona per tal de retardar el seu deteriorament i potenciar la seva autonomia personal; escoltar a la persona de manera activa per tal de detectar possibles problemes.

### **Auxiliar de neteja\***

Es el professional encarregat de realitzar la neteja en el domicili de l'usuari, ja siguin neteges habituals o puntuals.

### **FUNCIONS**

Neteja i cura de la llar de l'usuari.

## **3.3. GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES**

Per a la realització del servei, cal disposar de les instal·lacions adequades i suficients per a un correcte desenvolupament.

L'espai de treball ha de ser suficient i correctament il·luminat i ventilat, amb ergonomia d'actuació pròpia d'unes instal·lacions convencionals, d'acord amb la Llei de Prevenció de riscos laborals.

Per una correcta comunicació i informació en la provisió, planificació i producció del servei és important comptar amb el recolzament d'eines tecnològiques com poden ser: fax, accés a internet, correu electrònic, BBDD, programes informàtics, terminals mòbils, PC portàtils, plataforma informàtica en sistema integrat, etc.

Cal aplicar un manteniment i actualització dels suports informàtics existents, com també la realització periòdica de la còpia de seguretat.

Degut a la realització dels serveis, en el domicili de l'usuari, fa que el professional hagi de tenir cura de les instal·lacions i infraestructures d'aquest.

Per altra banda, s'ha de tenir en compte tots aquells aspectes higiènic sanitari que poden afectar a la qualitat del nostre servei: bones pràctiques d'higiene alimentària, avaluació de la seguretat de les instal·lacions de l'usuari i altres que es puguin identificar.

D'acord amb la llei de Prevenció de Riscos Laborals, i la particularitat dels serveis d'atenció domiciliària, és recomanable avaluar l'estat de la situació de l'habitatge abans d'iniciar el servei, per garantir que el professional pugui treballar correctament i assolir els objectius marcats. Com annex II s'adjunta un exemple d'un qüestionari per avaluar la situació inicial del domicili de l'usuari/a.

Atès que la realització dels serveis es porta a terme al domicili de l'usuari, el professional ha de tenir cura de les instal·lacions i infraestructures d'aquest.

---

## **4. GESTIÓ I REALITZACIÓ DEL SERVEI DE SAD**

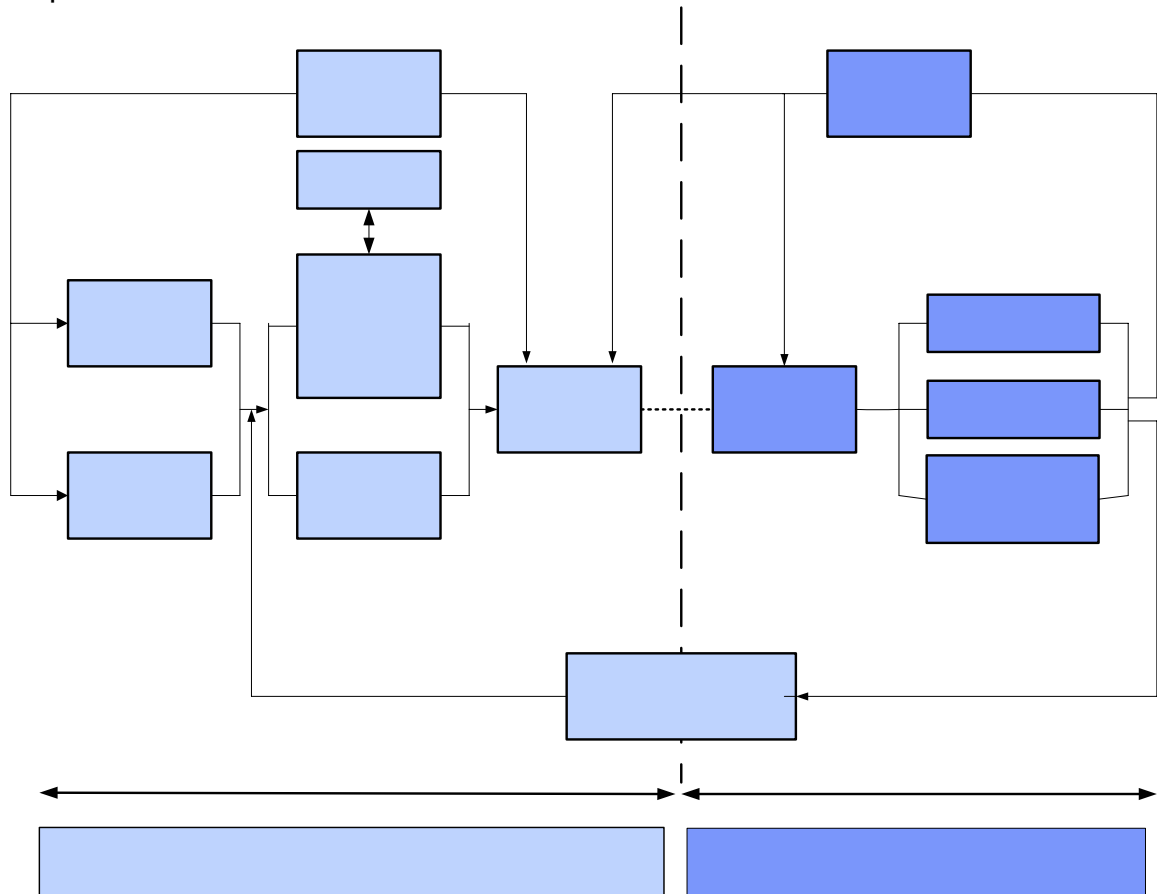
---

- 4.1. CIRCUITS DE TREBALL D'ACORD AMB EL MAPA DE PROCESSOS
- 4.2. INDICADORS DE CADA CIRCUIT DE TREBALL
- 4.3. ELS INDICADORS A CADA AJUNTAMENT

## 4.1. CIRCUITS DE TREBALL D'ACORD AMB EL MAPA DE PROCESSOS

D'acord amb el Mapa de processos adjuntat en el present manual, s'han identificat aquells processos que ens facilitaran els indicadors, els quals ens demostraran l'eficàcia de l'activitat del servei d'Atenció Domiciliària.

Els processos identificats són:



### Fase 1 Provisió del servei:

- Procés d'Acollida (atenció demanda)
- Procés d'Acollida (detecció necessitat)
- Procés de Diagnòstic i assignació de servei-contracte amb l'usuari
- Procés de coordinació sociosanitària
- Procés de Diagnòstic (intervenció urgent)
- Procés d'Assignació operadors
- Procés de Seguiment provisió
- Procés de Gestió del cas

#### **Fase 2 Producció del servei:**

- Procés de Producció del servei
- Procés de Producció sense incidències
- Procés de Producció amb incidències/ emergències
- Procés Derivació a atenció especialitzada/fi servei
- Procés de Seguiment de l'operador

## **4.2. INDICADORS DE CADA CIRCUIT DE TREBALL**

### **Definició:**

L'**indicador** és l'expressió quantitativa i qualitativa del comportament o desenvolupament d'una organització o departament, on la seva magnitud, al ser comparada amb algun nivell de referència, ens podrà estar senyalant una desviació sobre la qual es realitzaran accions correctives o preventives, segons el cas.

En aquest manual treballarem tant els indicadors de procés com els indicadors de resultat.

L'**indicador de procés** és l'expressió quantitativa i qualitativa de les activitats que conformen el procés. En l'anàlisi dels indicadors de procés és important realitzar una lectura integral degut a que les activitats estan interrelacionades i s'influencien mútuament.

L'**indicador de resultat** és l'expressió quantitativa i qualitativa del producte/ servei rebut pel client, després de les activitats realitzades en la interfase proveïdor i client. Són uns resultats generals que ens demostren l'eficiència del producte/ servei.

En aquest capítol del manual només determinarem els **indicadors de processos**.

Punts a tenir en compte per definir els indicadors:

- **Procés** del qual pertany l'indicador
- **Codi**<sup>\*</sup>, nomenclatura de l'indicador
- **Indicador** que es defineix

---

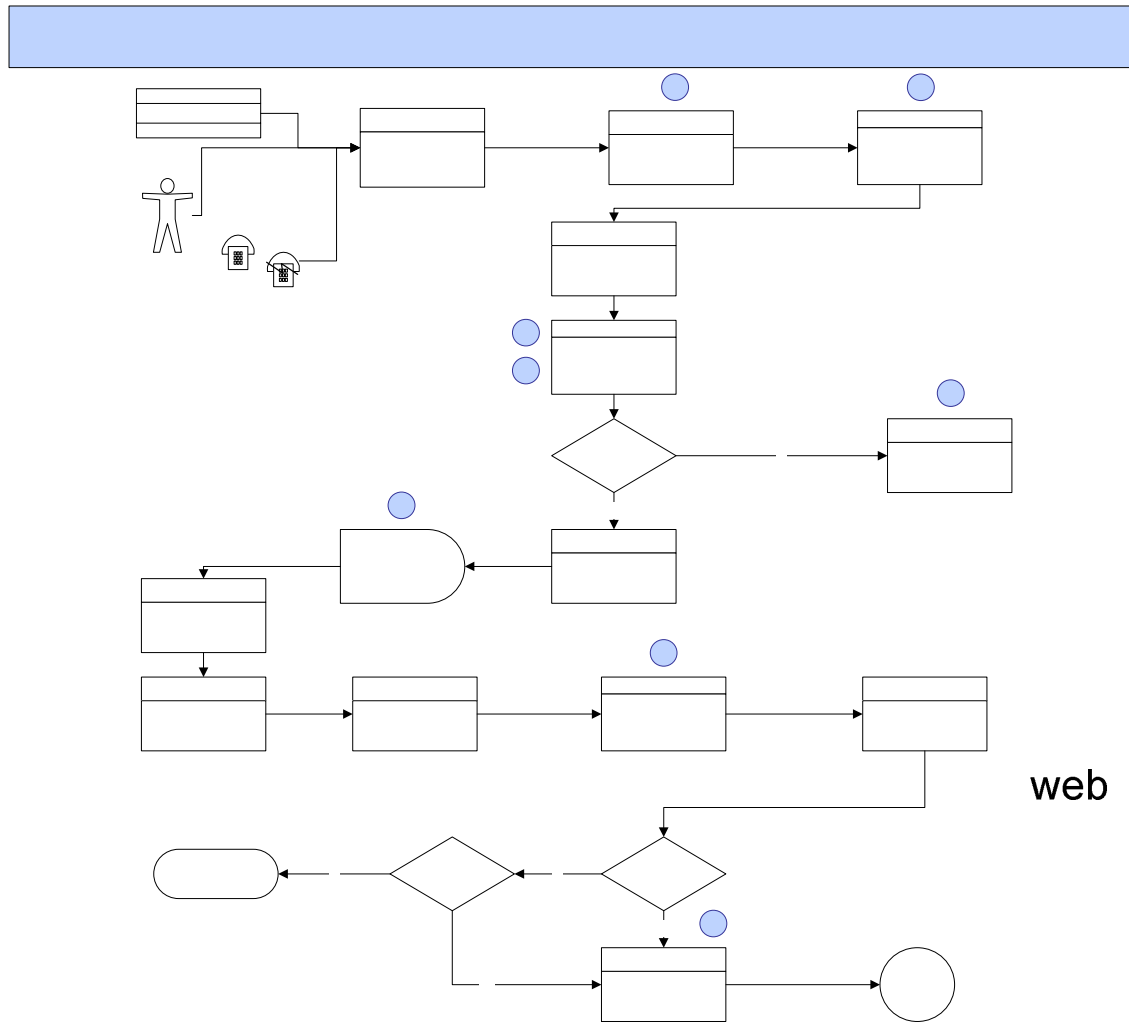
\* Per aquest manual s'ha escollit la codificació dels indicadors mitjançant la lletra en majúscules, corresponents a la inicial del nom del procés en qüestió. En cas de que ja existeixi s'afegirà una lletra corresponent a la seva característica diferencial. Seguit de la lletra s'utilitza la numeració consecutiva que inicia i finalitza en cada procés.

- **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** establerta de cada quan s'ha de mesurar l'indicador
- **Responsable** encarregat d'obtenir l'indicador
- **Observacions** a tenir en compte vers l'indicador en concret

A continuació s'adjunten els circuits de cadascun dels Processos citats en el punt 4.1, acompanyats de la seva taula d'indicadors.

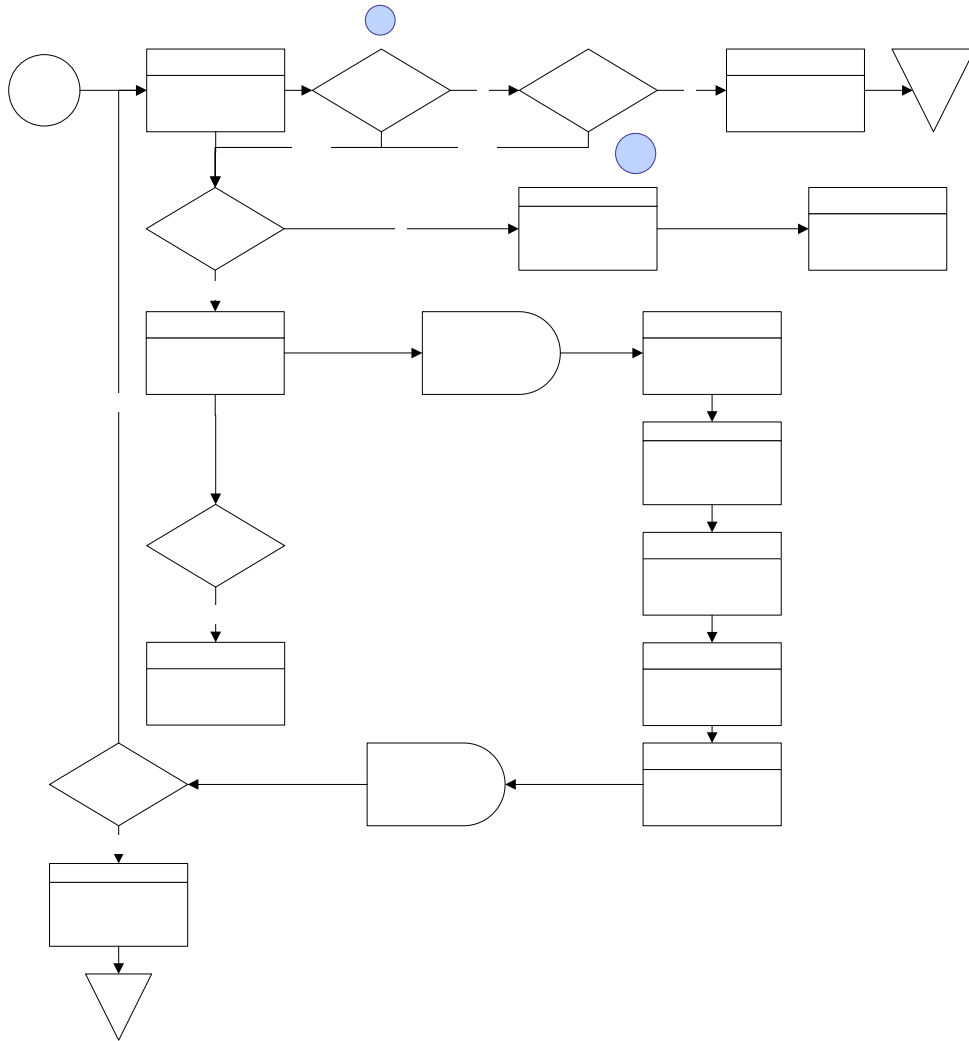
A la taula d'indicadors se'n recullen aquells que s'han considerat necessaris per analitzar i valorar l'eficàcia dels processos i s'han marcat amb blau aquells que es consideren claus. Cada Servei Social d'Atenció domiciliària podrà adaptar aquests indicadors en funció de les seves característiques de funcionament per tal de mesurar l'eficàcia del Servei d'Atenció Domiciliària.





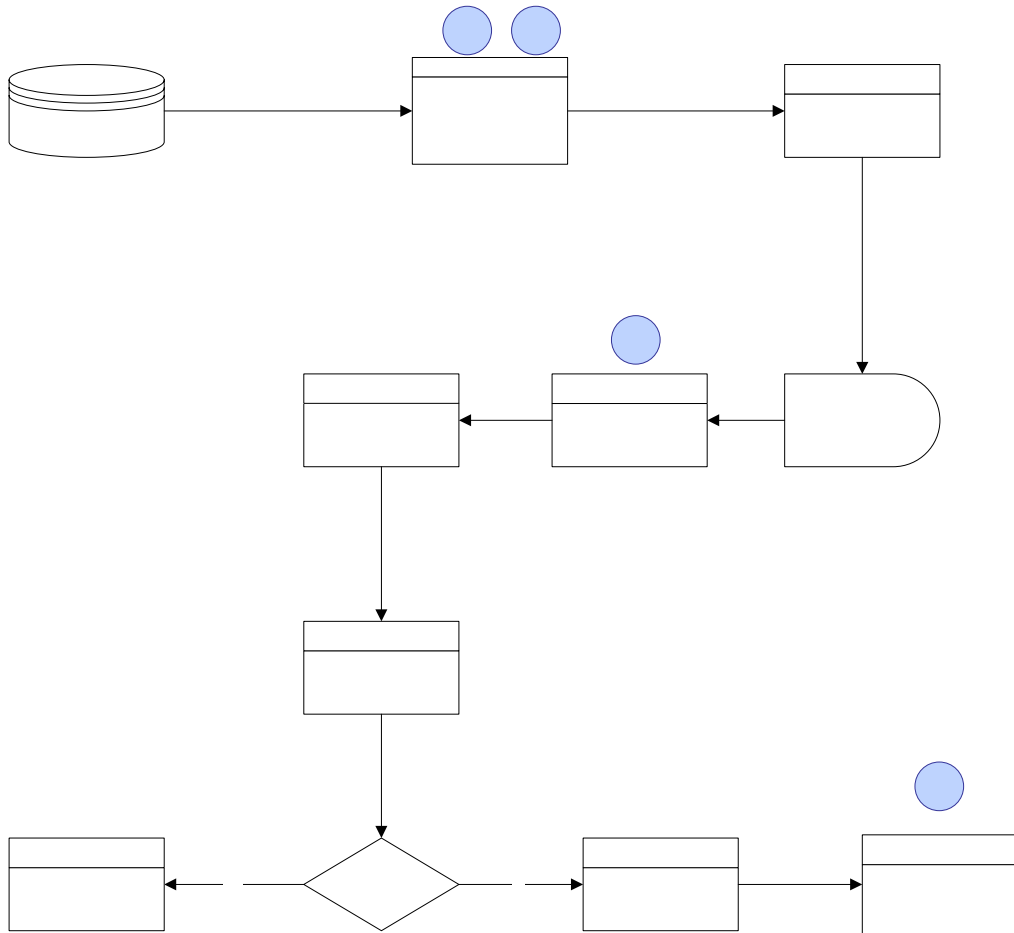
	Nº	Indicador	Definició de l'indicador	Font	Ref
Acollida (atenció demanda)	A1	Quantitat d'usuaris que són atesos per informació	Sumatori dels usuaris que fan consultes del SAD a informació	Programa de gestió de SS	
	A2	Quantitat d'usuaris que se'ls programa cita per l'entrevista tècnica	Sumatori dels usuaris que se'ls programa cita per l'entrevista tècnica	Programa de gestió de SS	
	A3	Quantitat d'usuaris atesos pel Treballador Social de l'EBASP	Sumatori dels usuaris atesos pel Treballador Social	Programa de gestió de SS	
	A4	Quantitat d'usuaris atesos per l'educador de l'EBASP	Sumatori dels usuaris atesos per l'educador	Programa de gestió de SS	
	A5	Quantitat de derivacions al procés d'urgències	Sumatori de les derivacions al procés d'urgències	Programa de gestió de SS	
	A6	Quantitat de persones que han lliurat la documentació després del dia quinze	Sumatori de persones han lliurat la documentació després del dia quinze	Programa de gestió de SS	
	A7	L'organització disposa d'una aplicació informàtica per la introducció de la sol·licitud?	Disposa d'una aplicació informàtica (programari) per la introducció de les sol·licituds, el resultat del indicador serà si		si
	A8	Quantitat de sol·licituds del SAD	Sumatori de les sol·licituds del SAD	Programa de gestió de SS	

usuari/família



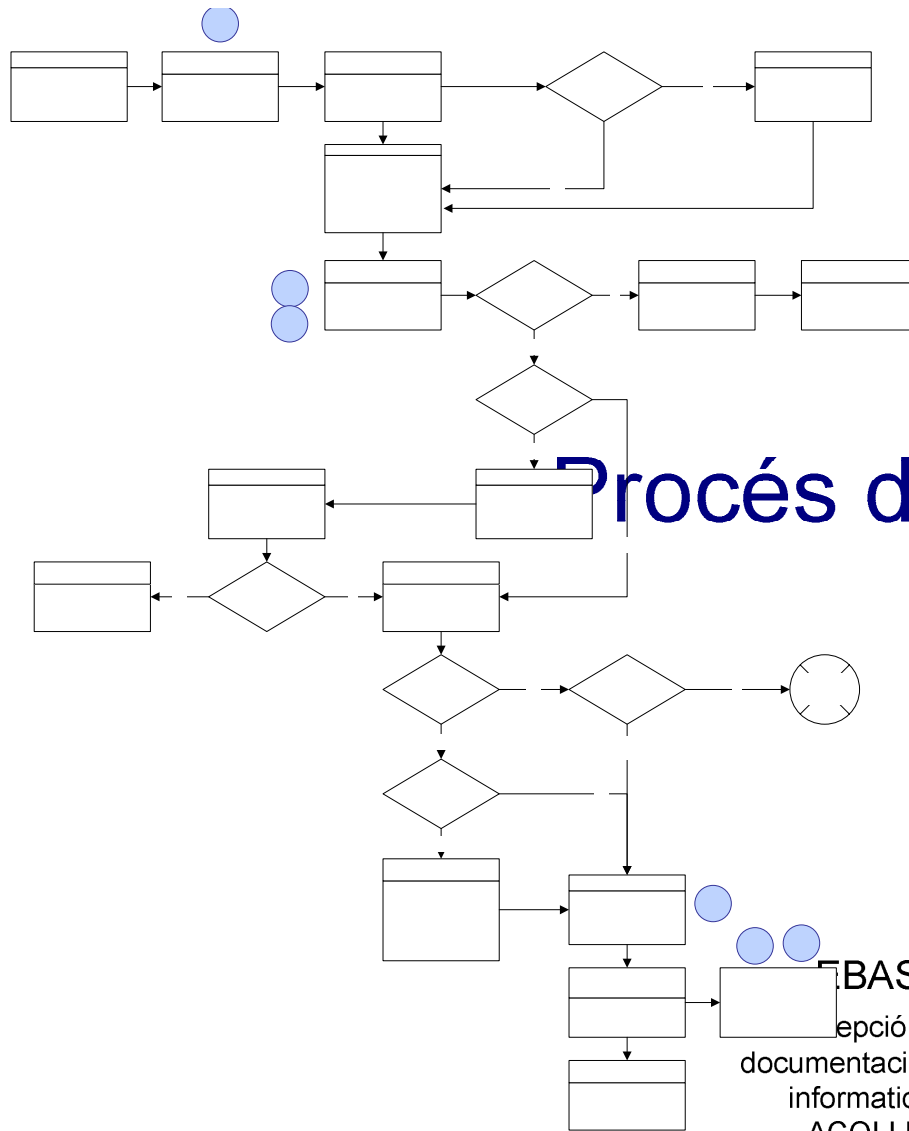
### EBASP

Procés	Nº	Indicador	Definició de l'indicador	Font	Ref
Acollida (atenció demanda)	A9	Quantitat de sol·licituds denegades.	Sumatori de les sol·licituds denegades	Programa de gestió de SS	
	A10	% de sol·licituds que passen a diagnòstic	Quocient entre les sol·licituds totals i les sol·licituds que deriven a la fase de diagnòstic multiplicat per 100	Programa de gestió de SS	



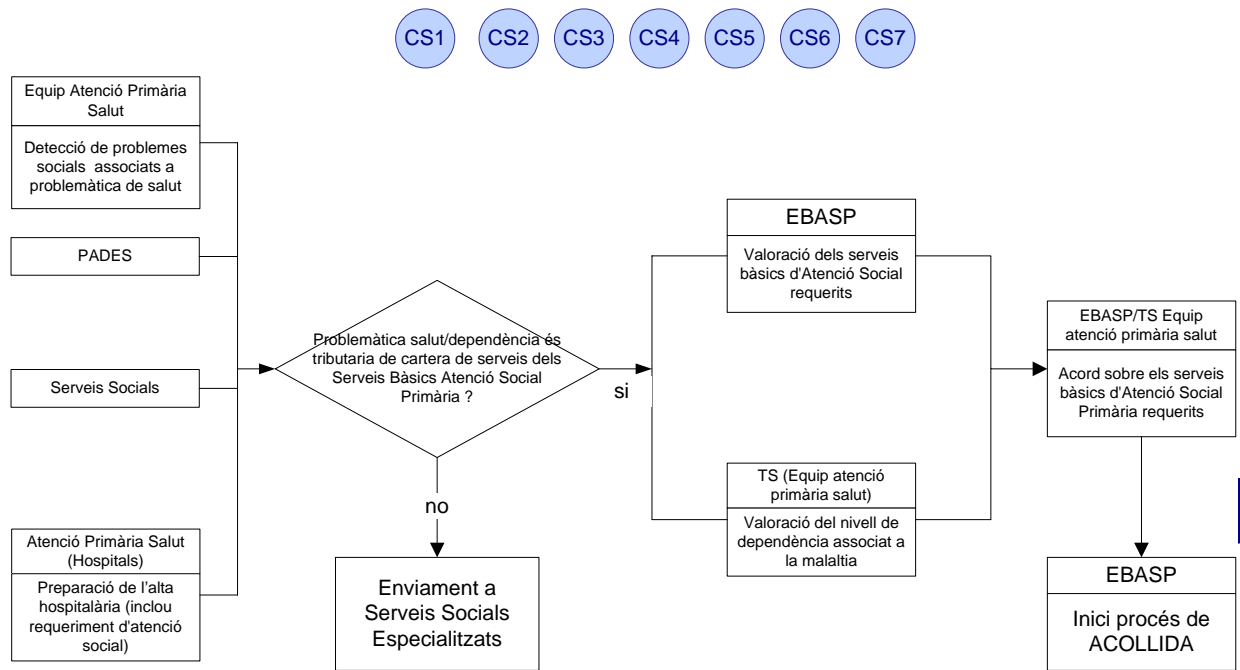
Procés	Nº	Indicador	Definició de l'indicador	Font	Ref
Acollida (atenció demanda)	AD	L'organització disposa d'un sistema de detecció de dependència/ risc (Barthel, altres)	Disposen d'un sistema de detecció de dependència/ risc, el resultat de l'indicador serà SI, i es poden utilitzar els indicadors AD1 i AD2		si
	AD1	Quantitat de casos potencials de dependència a partir del sistema de detecció	Sumatori dels casos potencials de dependència que són detectats a partir del sistema de detecció	Programa de gestió de SS	
	AD2	Quantitat de casos potencials de risc a partir del sistema de detecció	Sumatori dels casos potencials de risc que són detectats a partir del sistema de detecció	Programa de gestió de SS	
	AD3	Quantitat d'entrevistes originades pel sistema de detecció	Sumatori de les entrevistes realitzades a partir del sistema de detecció	Programa de gestió de SS	
	AD4	% d'usuaris amb necessitat detectades	Quocient entre el sumatori d'usuaris amb necessitats detectades i el sumatori dels casos potencials que són detectats a partir de la consulta realitzada al padró multiplicat per cent	Programa de gestió de SS	

Consulta padró i altres fonts



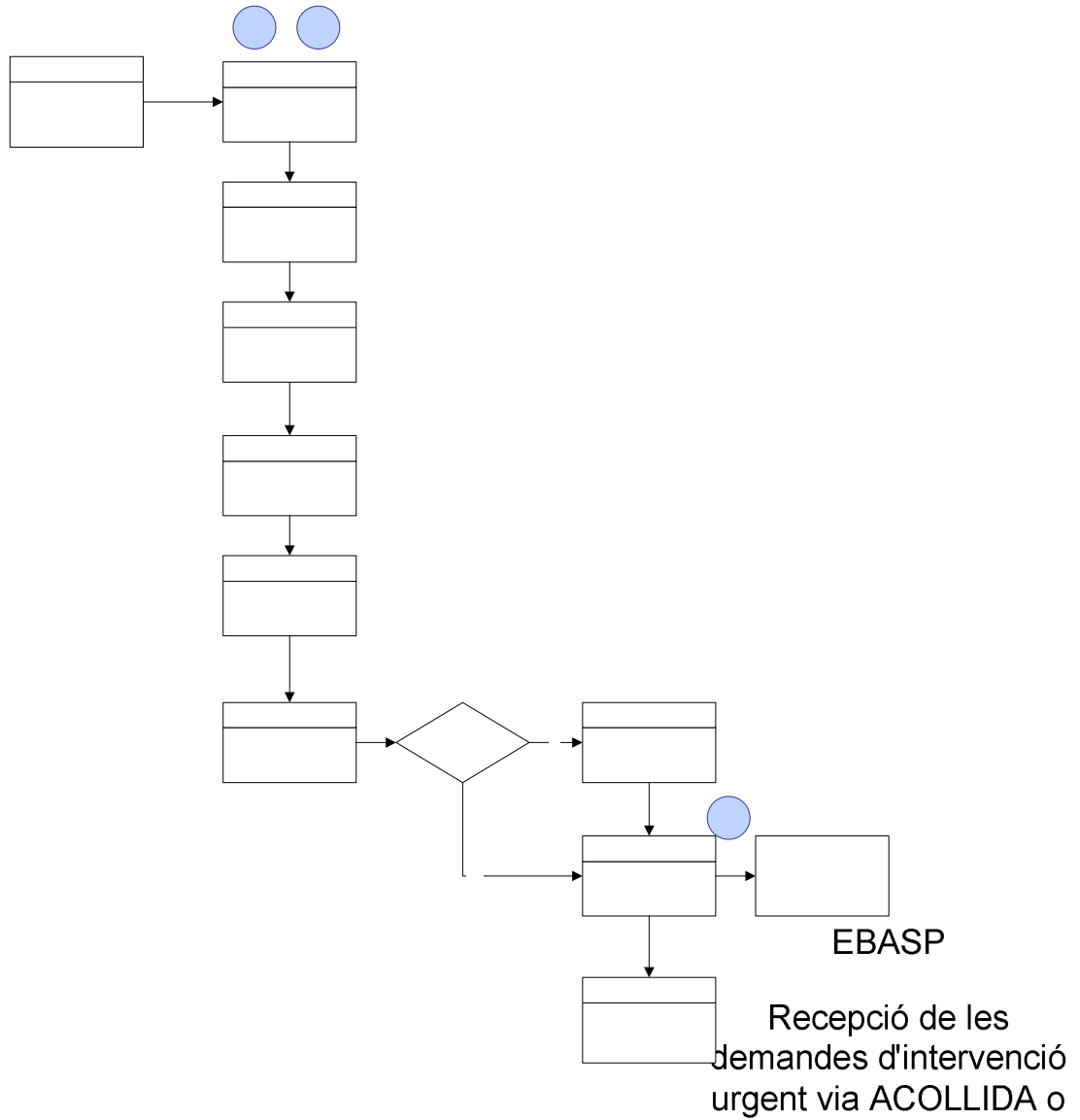
# Procés de DIAGN

Procés	Nº	Indicador	Definició de l'indicador	Font	Ref
Diagnòstic i assignació de servei- contracte amb l'usuari	DA1	Quantitat de visites a domicili per fer diagnosi	Sumatori de les visites a domicili per fer el diagnosi	Programa de gestió de SS	Mínim 1per usuari
	DA2	Quantitat de diagnòstics realitzats pel Treballador/a Social	Sumatori de diagnòstics realitzats pel Treballador/a Social	Programa de gestió de SS	
	DA3	Quantitat de diagnòstics realitzats per l'Educador/a Social	Sumatori de diagnòstics realitzats per l'Educador/a Social	Programa de gestió de SS	
	DA4	Quantitat d'usuaris que requereixen Atenció Domiciliària	Sumatori d'usuaris que requereixen Atenció Domiciliària	Programa de gestió de SS	
	DA5	Temps mitjà per fer el diagnòstic del servei	Mitjà del temps transcorregut des de la primera visita al domicili fins a la firma del contracte	Programa de gestió de SS	Màxim 15 dies
	DA6	Quantitat de casos en llista d'espera	Sumatori de casos que es troben en llista d'espera abans d'assignar operador	Programa de gestió de SS	
	DA7	Quantitat de casos amb contracte signats	Sumatori dels contractes signats	Programa de gestió de SS	



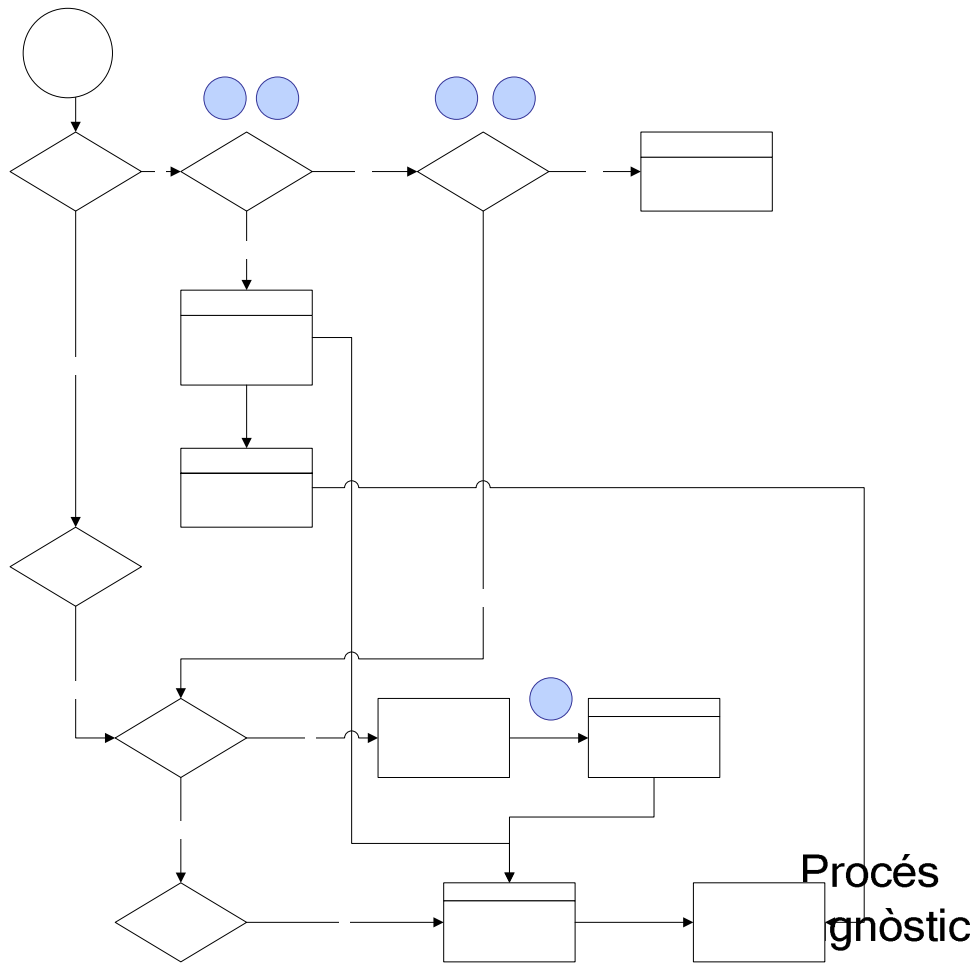
Pro

Procés	Nº	Indicador	Definició de l'indicador	Font	Ref
Coordinació Sociosanitària	CS1	L'organització disposa d'algun protocol formalitzat de coordinació sociosanitària?	Disposa d'un protocol formalitzat per la coordinació sociosanitària, el resultat del indicador serà "SI"		Si
	CS2	L'organització forma part d'alguna comissió de coordinació sociosanitària?	Forma part d'una, o més d'una, comissió de coordinació sociosanitària, el resultat del indicador serà "SI"		Si
	CS3	L'organització realitzen diagnòstics compartits amb l'àrea sanitària?	Realitza diagnòstics compartits amb l'àrea sanitària, el resultat del indicador serà "SI"		Si
	CS4	L'organització realitza gestió de casos compartits amb l'àrea sanitària?	Realitza la gestió dels casos compartits amb l'àrea sanitària, el resultat del indicador serà "SI"		Si
	CS5	Quantitat d'usuaris amb diagnòstic compartit amb salut	Sumatori d'usuaris que tinguin el diagnòstic compartit amb salut		
	CS6	Quantitat d'usuaris amb intervenció-gestió del cas compartit amb salut	Sumatori d'usuaris amb intervenció-gestió del cas compartit amb salut		
	CS7	Quantitat d'usuaris que passen de Serveis Socials a salut	Sumatori d'usuaris que passen de Serveis Socials a salut		

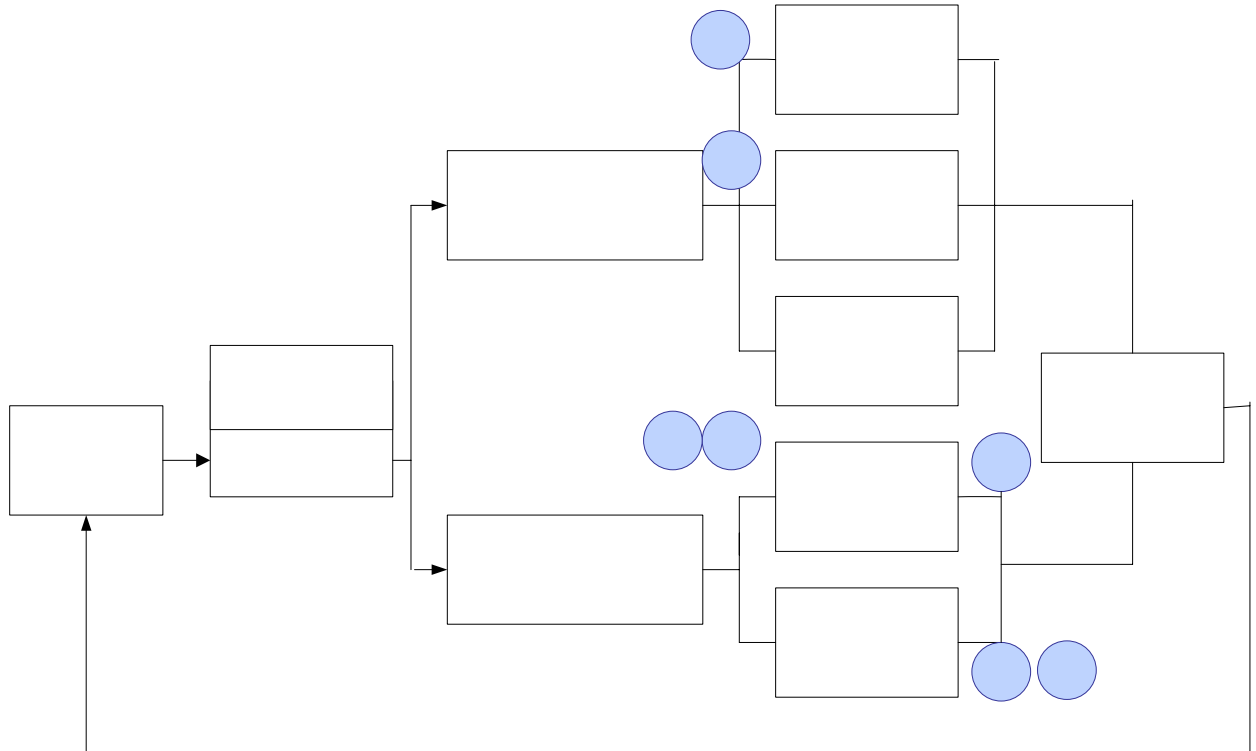


Pr

Procés	Nº	Indicador	Definició de l'indicador	Font	Ref
Diagnòstic (intervenció urgent)	DU1	Quantitat de vistes a domicili per urgències de risc social	Sumatori de vistes a domicili originades per urgències de risc social	Programa de gestió de SS	
	DU2	Quantitat de vistes a domicili per urgències de malaltia	Sumatori de vistes a domicili originades per urgències de malaltia	Programa de gestió de SS	
	DU3	Quantitat de casos urgents assignats	Sumatori de casos urgents assignats	Programa de gestió de SS	

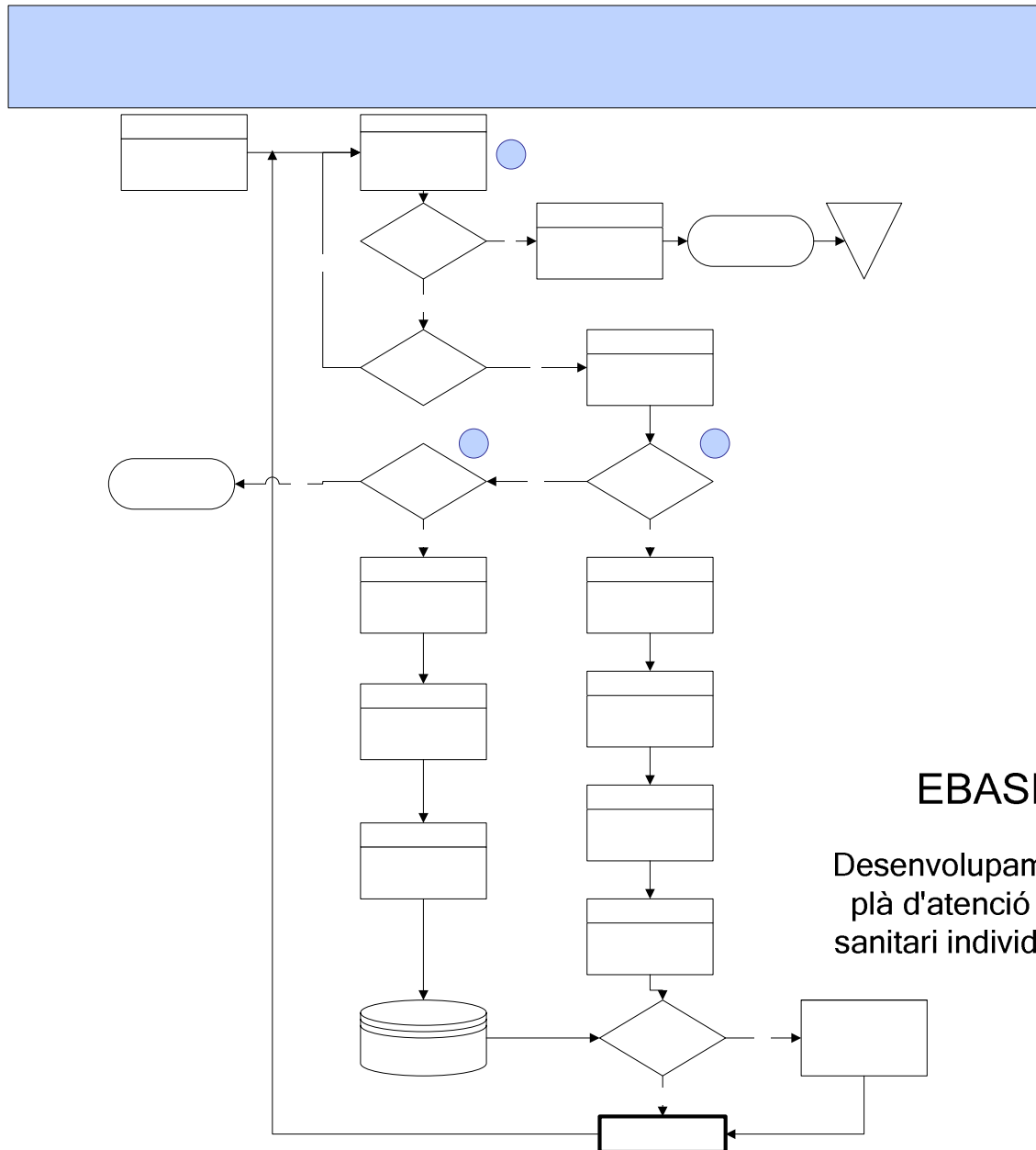


Procés	Nº	Indicador	Definició de l'indicador	Font	Ref
Assignació operador	AO 1	L'organització disposa d'un sistema informàtic entre Ajuntament i proveïdor?	Disposa d'un sistema informàtic entre Ajuntament i proveïdor, el resultat del indicador serà "SI"		SI
	AO2	Mitja d'hores d'Atenció Domiciliària per operador propi	Sumatori de les hores d'Atenció Domiciliària per operari propi dividit per quantitat d'usuaris atesos per l'operari propi	Program a de gestió de SS	si
	AO3	Mitja d'hores d'Atenció Domiciliària per operador extern	Sumatori de les hores d'Atenció Domiciliària per operari extern dividit per quantitat d'usuaris atesos per l'operari extern	Program a de gestió de SS	
	AO 4	Quantitat d'usuaris d'Atenció Domiciliària propis	Sumatori d'usuaris d'Atenció Domiciliària propis	Program a de gestió de SS	
	AO 5	Quantitat d'usuaris d'Atenció Domiciliària externalitzats	Sumatori d'usuaris d'Atenció Domiciliària externalitzats	Program a de gestió de SS	



Procés	Nº	Indicador	Definició de l'indicador	Font	Ref
Seguiment provisió	SO1	L'organisme disposa d'un sistema específic de recollida de queixes?	Disposa d'un sistema específic per la recollida de queixes, el resultat del indicador serà "SI", es pot utilitzar l'indicador SO3		Si
	SO2	Les queixes rebudes de forma verbal es documenten?	Documenta les queixes rebudes de forma verbal, el resultat del indicador serà "SI"		Si
	SO3	Número de queixes i reclamacions referents a diagnosi i a assignació del servei	Sumatori de les queixes i reclamacions referents a la diagnosi i a l'assignació del servei	Programa de gestió de SS	
	SO4	L'organització disposa d'una eina per mesurar el grau de satisfacció de l'usuari ?	Disposa d'una eina (qüestionaris, entrevistes, etc.) per mesurar el grau de satisfacció de l'usuari, el resultat del indicador serà "SI" es pot utilitzar l'indicador SO4b		Si
	SO5	Grau de satisfacció de l'usuari vers la provisió	Avaluació de la satisfacció de l'usuari mitjançant una enquesta. Definir si aquest indicador es posa aquí o com a indicador de resultat	Programa de gestió de SS	
	SO 6	L'organització disposa d'un sistema de qualitat intern	Disposa d'un Sistema de Qualitat intern, el resultat del indicador serà "SI"		SI
	SO 7	L'organització fa els seguiment dels indicadors mitjançant un protocol	Realitza el seguiment dels indicadors mitjançant un protocol, el resultat del indicador serà "SI"		

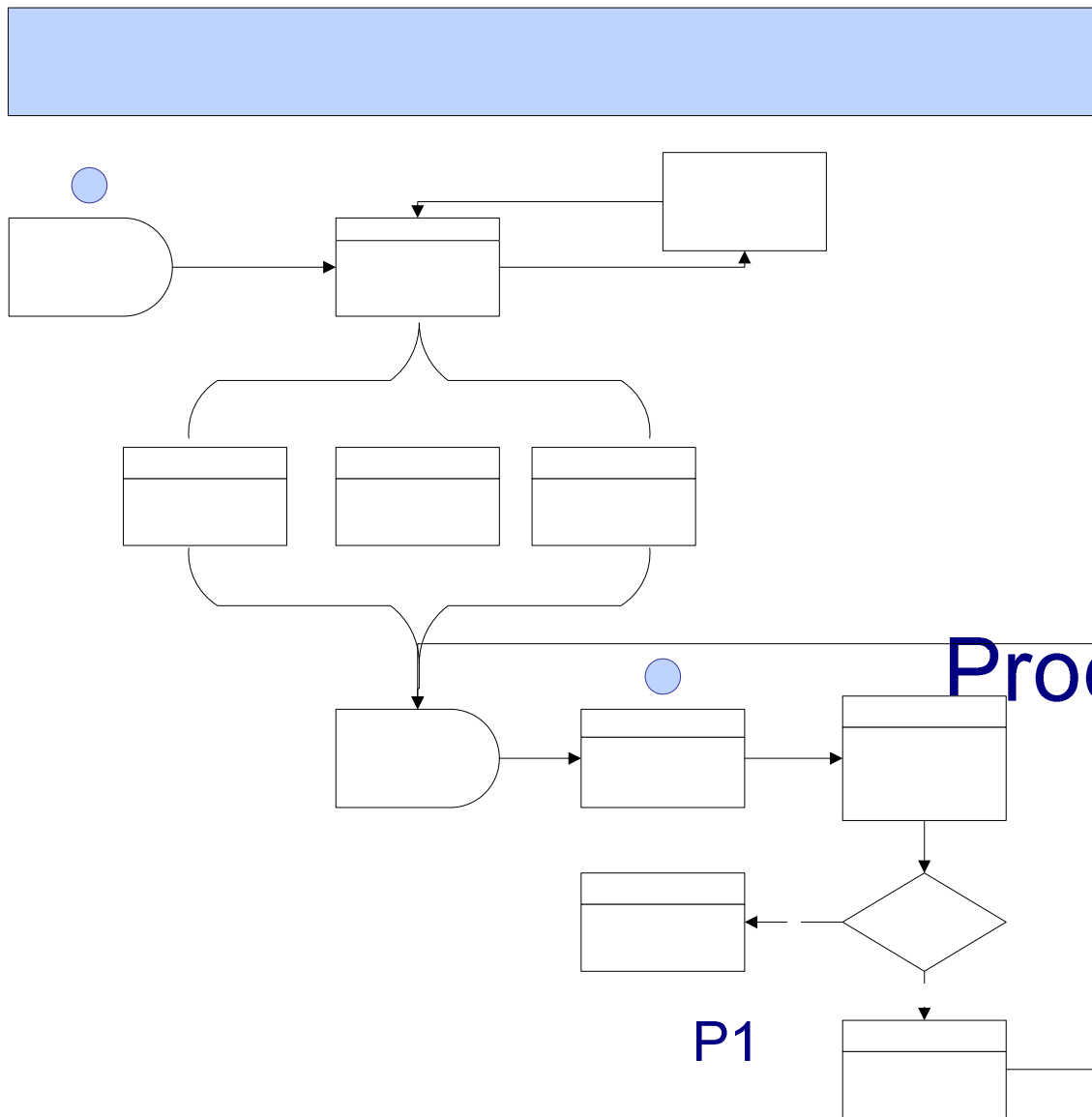




### EBASP

Desenvolupament del plà d'atenció socio-sanitari individualitzat

Procés	Nº	Indicador	Definició de l'indicador	Font	Ref
Gestió del cas	G1	% de casos revisats	Quocient entre la quantitat de casos revisats i la quantitat d'usuaris actius multiplicat per cent	Programa de gestió de SS	100 % a final d'any
	G2	Quantitat de modificacions perquè necessiten recursos complementaris	Sumatori dels casos que es modifiquen perquè necessiten recursos complementaris	Programa de gestió de SS	
	G3	Quantitat de modificacions perquè hi ha un canvi d'intensitat	Sumatori dels casos que es modifiquen perquè hi ha un canvi d'intensitat	Programa de gestió de SS	
	G4	Estan marcats els períodes de les revisions dels casos (depenent de la tipologia dels casos) i es porten a terme?	Es marquen els períodes de les revisions dels casos i es porten a terme, el resultat del indicador serà "SI"		SI



Procés de

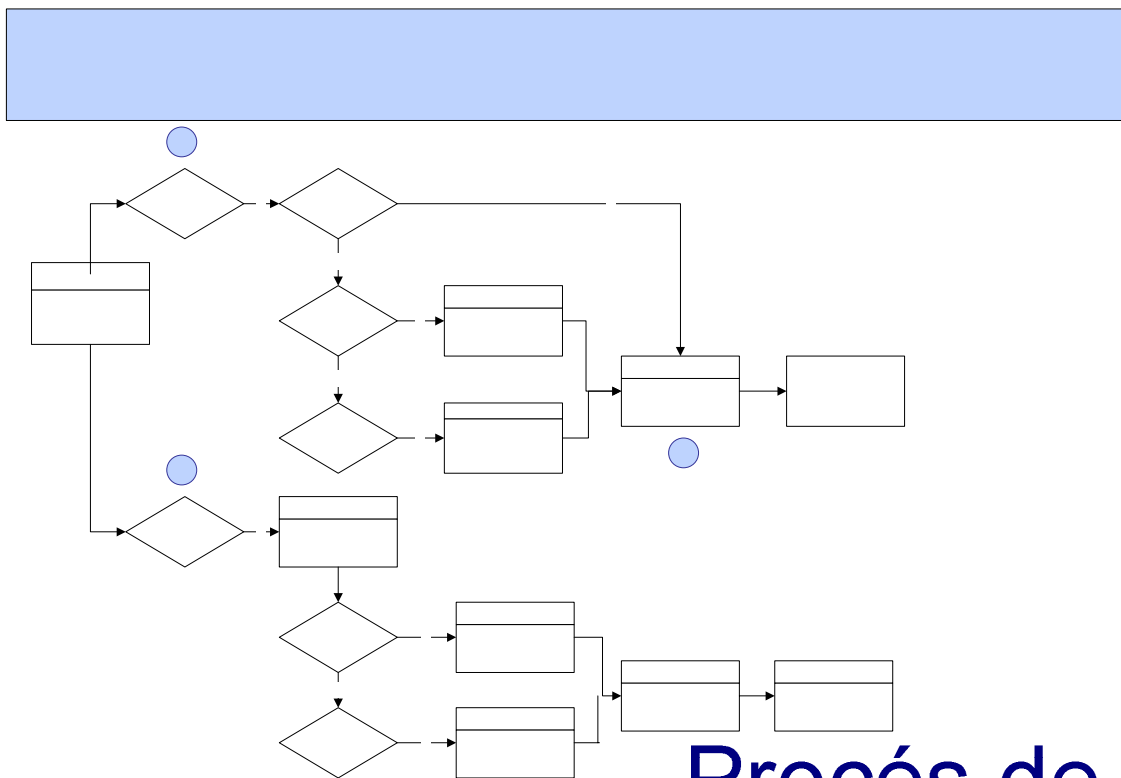
temps d'espera  
entre assignació i

prestació. 7 dies

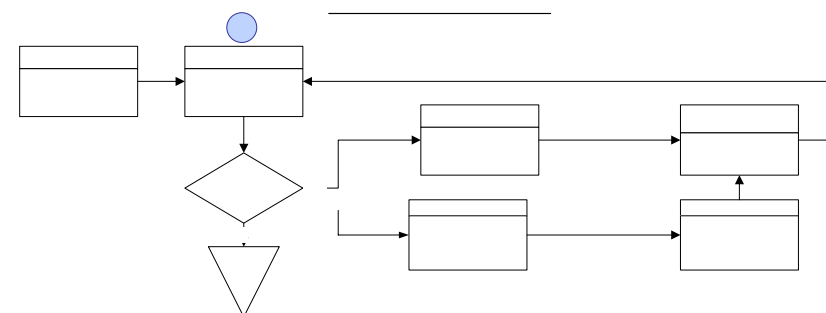
Procés	Nº	Indicador	Definició de l'indicador	Font	Ref
Producció dels serveis (sense incidències)	P1	Temps mig d'espera	Temps mig d'espera des de l'assignació fins al principi de producció al operador	*	7 -10 dies
	P2	% d'usuaris coordinats/ revistats amb l'operador mensualment	Quocient entre quantitat d'usuaris coordinats amb l'operador i la quantitat d'usuaris totals per cent	Indicador operador	100 %

\* Si l'operador és extern, la font serà Indicador proveïdor

\* Si l'operador és intern, la font serà Programa de gestió de SS



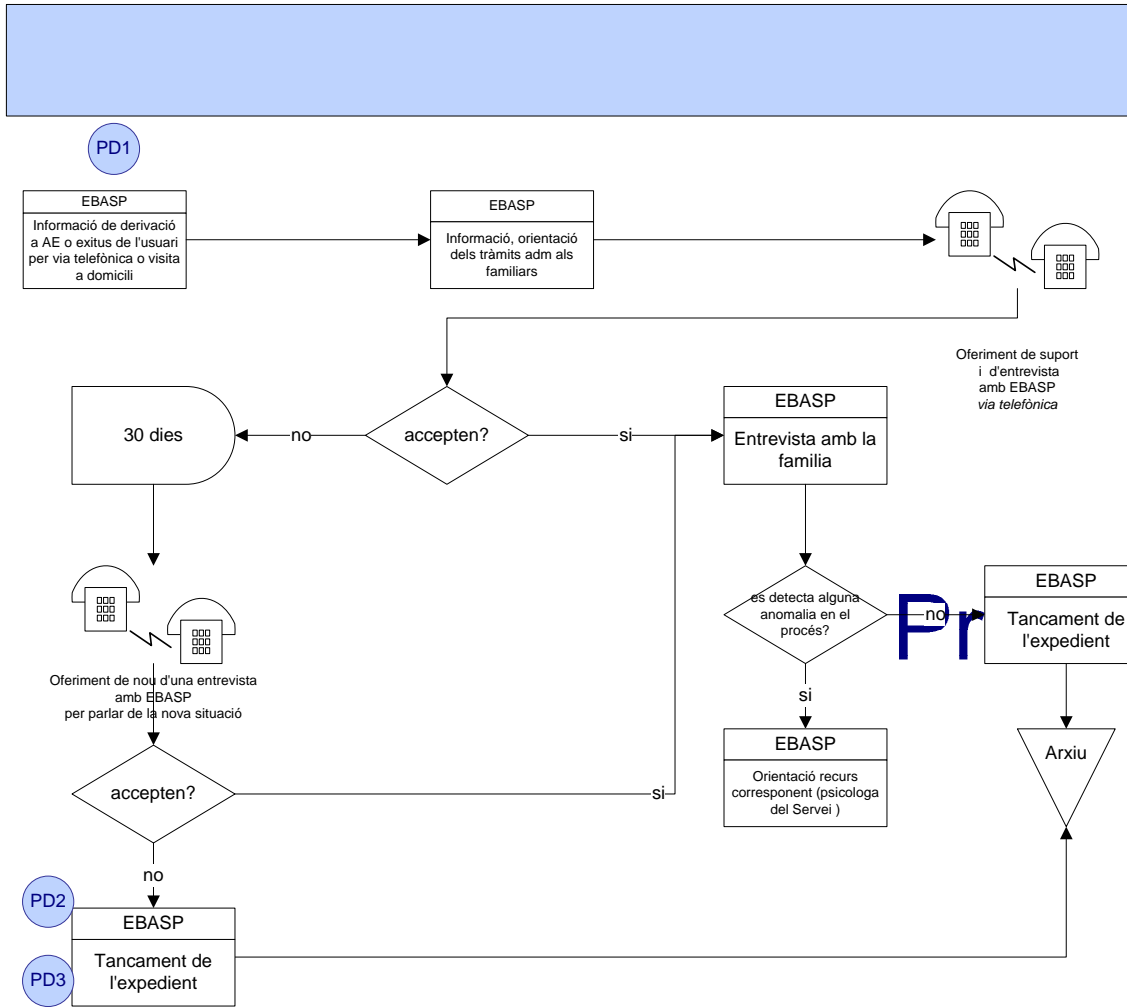
# Procés de PROD



PI1

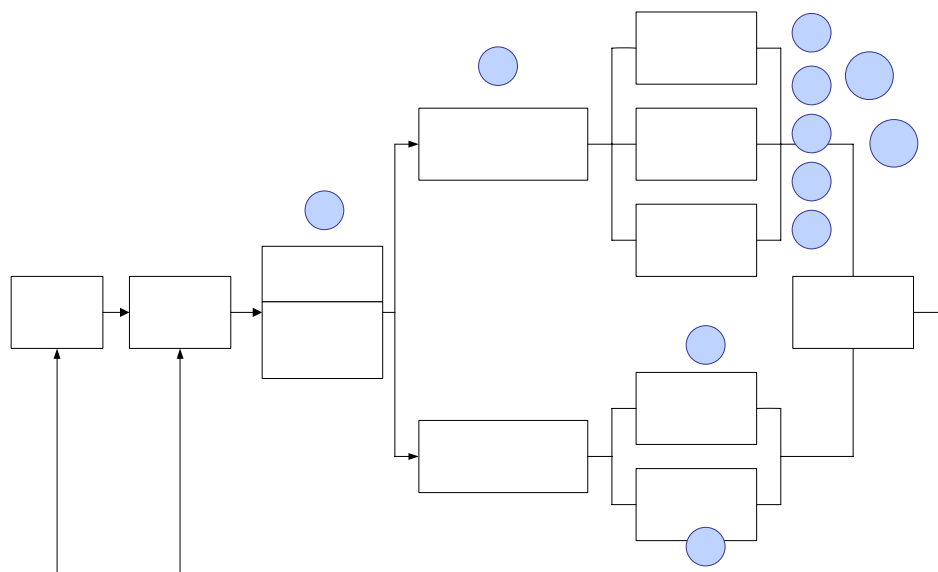
Procés	Nº	Indicador	Definició de l'indicador	Font	Ref
Producció del servei (amb incidències / emergències)	PI1	Quantitat d'incidències	Sumatori de les incidències sorgides	Indicador operador	
	PI2	Temps mig de resposta de la incidència	Temps mig transcorregut entre la detecció de la incidència fins l'activació de la resolució	Indicador operador	
	PI3	Quantitat emergències de salut	Sumatori d'emergències de salut	Indicador operador	
	PI4	Quantitat emergències socials	Sumatori d'emergències socials	Indicador operador	
	PI5	L'operador disposa d'un registre i seguiment de les queixes/ reclamacions?	Detecta en la prestació del seu servei incidències o emergències. Disposa d'un registre i seguiment de les queixes/ reclamacions, el resultat del indicador serà "SI"	Indicador operador	Si

**Definició Incidència:** Desviació puntual sobre tot el que s'ha de solucionar.  
**Definició Emergència:** Totes aquelles incidències que s'esdevenen greus o urgents i imprevistos que demanen una acció immediata.



Pro cés	Nº	Indicador	Definició de l'indicador	Font	Ref
Derivació AE/ èxitus	PD1	Quantitat de casos de derivació de Atenció especialitzada o fi del servei	Sumatori de casos de derivació a Atenció especialitzada o fi del servei	Progr ama de gestió de SS	
	PD2	% de fi de servei per renuncia de l'usuari	Quocient entre quantitat de fi de serveis per renuncia de l'usuari i la quantitat de fi de servei multiplicat per cent	Progr ama de gestió de SS	
	PD3	% de fi de servei que s'hagi complert els objectius pautats	Quocient de quantitat de fi de serveis perquè s'hagin complert els objectius pautat entre quantitat de fi de servei multiplicat per cent	Progr ama de gestió de SS	

\* La fi del servei es pot ocasionar per: èxitus, canvi de domicili de l'usuari, que s'hagin complert els objectius, que l'usuari no vol més el servei i altres casos.



Procés	Nº	Indicador	Definició de l'indicador	Font	Ref
Seguiment operador	SO1	Periodicitat de coordinació pel seguiment del contracte amb el proveïdor del servei	Periodicitat mitja de coordinació amb el proveïdor del servei	Indicador operador	Men-sual
	SO2	% d'usuaris que es queixen de l'operador	Quocient entre quantitat d'usuaris que es queixen de l'operador i els casos atesos multiplicat per cent	Indicador operador	
		% de queixes i reclamacions a l'operador	Quocient entre la quantitat de queixes i reclamacions a l'operador i els casos atesos multiplicat per cent		
	SO3	L'operador mesura el grau de satisfacció de l'usuari?	Mesura el grau de satisfacció de l'usuari, el resultat del indicador serà "SI"	Indicador operador	Si
	SO4	Es mesura el grau de compliment de les condicions contractuals?	mesura el grau de compliment de les condicions contractuals, el resultat del indicador serà "SI"	Indicador operador	Si
	SO5	% d'incompliment d'horaris	Quocient entre la quantitat d'incompliments horaris i la quantitat de serveis atesos multiplicat per cent	Indicador operador	<10 %
	SO7	L'operador realitza controls sobre el servei prestat per tal de que funcioni correctament?	Realitza controls sobre el servei prestat, el resultat del indicador serà "SI"	Indicador operador	Si
	SO8	Mitjana del temps de resposta davant de les urgències/ incidències	Mitja de temps transcorregut entre la detecció de d'urgència/ incidència fins a la finalització de la gestió d'urgència	Indicador operador	màx 12h
	SO9	Quantitat d'hores de formació per treballador	Mitjana de quantitat d'hores de formació assignades per treballador	Indicador operador	mín 25 anuals
	SO10	% de treballadors amb formació (especialitzats/ educatius/ infància en risc/ malalts mentals)	Quocient entre treballadors especialitzats i treballadors totals multiplicat per cent	Indicador operador	mín. 30%

ASSIGNACIÓ  
PROVEÏDORS

PRODUCC  
DEL SERV

### 4.3.ELS INDICADORS A CADA AJUNTAMENT

Determinats els indicadors que surten dels processos del Servei d'Atenció Domiciliària, cada Ajuntament o Consell Comarcal podrà completar la taula que s'adjunta a continuació d'acord amb la tipologia i característiques del seu municipi que inclou: definir la font d'informació exacta pla d'on s'obté l'indicador, acabar de completar la referència o el resultat que s'espera obtenir perquè el procés sigui considerat eficaç, definir la freqüència en què cadascú desitgi mesurar l'indicador (cada quan volem obtenir resultats), anomenar al responsable encarregat d'obtenir el resultat de l'indicador i altres observacions a tenir en compte vers l'indicador.

Procés	Nº	Indicador	Definició de l'indicador	Font d'informació	Referència/ resultat esperat	Freqüència	Responsable	Observacions

Quan realitzem la selecció d'indicadors, és necessari tenir en compte l'objectiu per el qual volem aquest indicador. Per aquest motiu ens hem de preguntar "perquè el volem". (exemple de respostes: per millorar, per corregir, per eliminar, per comparar, etc.).

La recerca del valor de referència és un dels grans desafiaments que té l'estructuració de l'indicador. La dificultat principal radica en trobar un valor de real utilitat per la presa de decisions.

Per aquest motiu, l'indicador ha de ser realista, i adaptat a les necessitats i possibilitats del subjecte/objecte de mesura. Quan es necessiti mesurar aquest valor, un recurs molt vàlid és trobar un determinat número de variables amb els seus respectius dispositius de mesura, determinar un grup de mostra, realitzar una explotació intensiva en un període determinat de temps i després consensuar valors per a cadascuna de les variables, amb màxims i mínims acceptables. Aquest és un mètode que permet compartir experiències, comparar resultats i acompanyar al creixement de les organitzacions a través de la gestió del coneixement.

Un altre aspecte a destacar és tenir en compte si volem conèixer el nivell històric. Això és molt important en el moment de fer projeccions en el temps, perquè ens mostra la nostra pròpia evolució i afavoreix la planificació dels objectius futurs.

Tot això també serveix pels indicadors de resultats que detallarem en el pròxim capítol.

---

## **5. MESURA, ANÀLISI I MILLORA CONTÍNUA**

---

- 5.1. CONTROL DE LES NO CONFORMITATS I DE LES RECLAMACIONS/  
QUEIXES
- 5.2. SATISFACCIÓ CLIENTS
- 5.3. INDICADORS DE RESULTATS
- 5.4. ANÀLISI DE LES DADES
- 5.5 ACCIONS CORRECTORES I PREVENTIVES



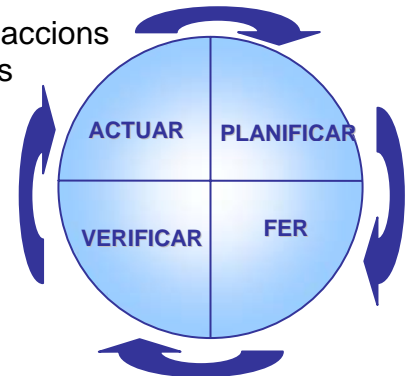
L'objecte d'aquest capítol és la descripció de la sistemàtica per realitzar activitats de mesura i seguiment que assegurin la conformitat del Servei Social d'Atenció Domiciliària i l'aplicació de la millora contínua en aquest. La millora contínua s'ha de convertir en un dels objectius del Servei Social d'Atenció Domiciliària, per tal d'augmentar la satisfacció dels clients, interns i externs, i altres parts interessades.

A continuació es detallen les accions que ens ajudaran a aplicar una millora contínua en el Servei Social d'Atenció Domiciliària:

- **Anàlisi de la situació** existent per detectar les possibilitats de millora
- **Establir objectius** basats en les possibilitats de millora
- **Buscar solucions** per aconseguir els objectius establerts
- **Seleccionar i escollir** les solucions buscades
- **Aplicar les solucions** seleccionades
- Mesurar i **avaluar els resultats** de les solucions portades a la pràctica, per tal de determinar si s'han assolit els objectius inicials.

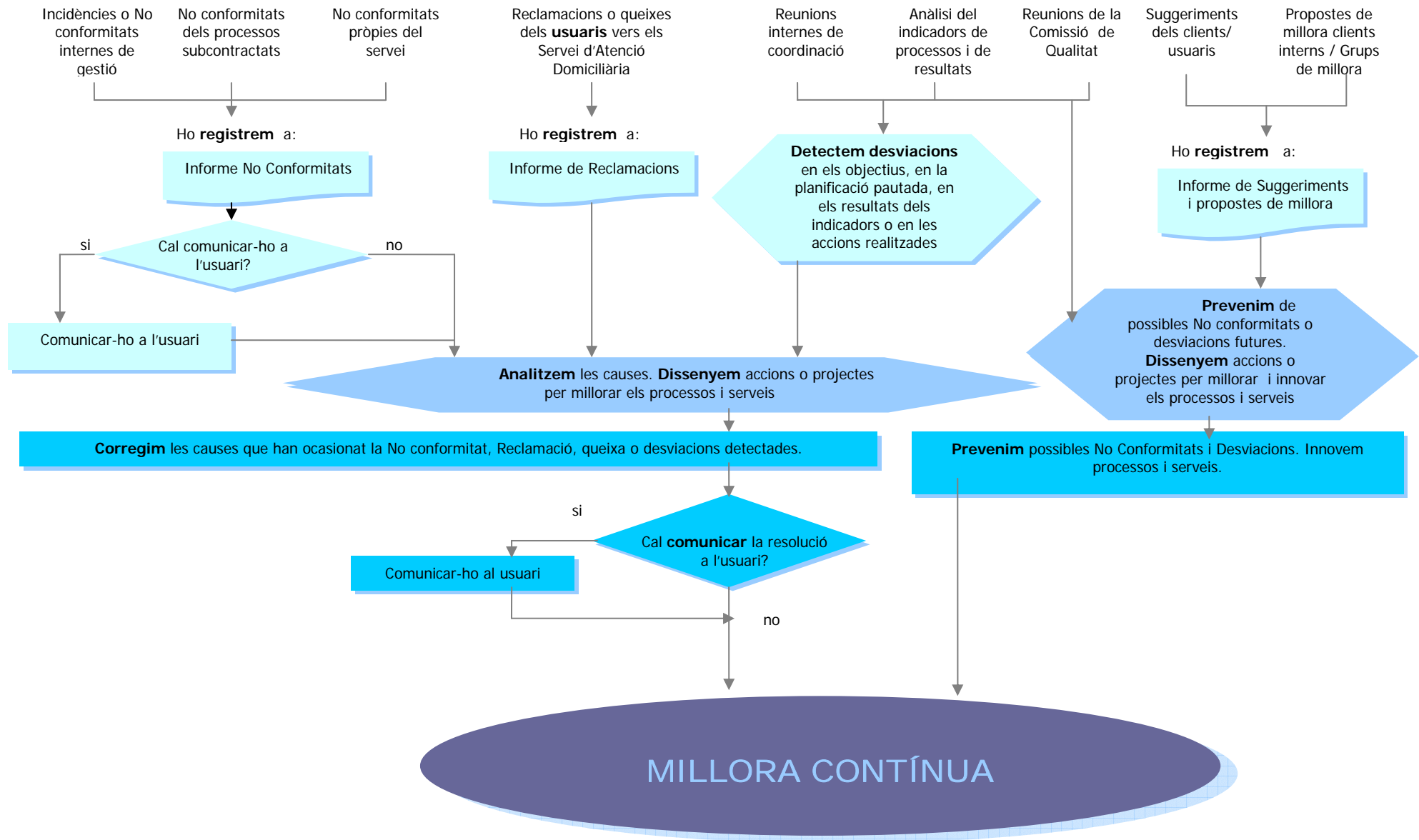
Així doncs, la millora contínua la podríem descriure mitjançant la metodologia: **“Planificar- Fer- Verificar- Actuar” (PLAN-DO-CHECK-ACT)**

- **Planificar:** estableix els objectius i accions determinades per aconseguir els resultats
- **Fer:** implanta les accions
- **Verificar:** realitza el seguiment i mesura de les accions realitzades
- **Actuar:** fes noves accions per millorar contínuament les accions ja realitzades



A la pàgina següent s'adjunta un gràfic on es poden observar les entrades que ens ajudaran a aplicar una millora contínua en el Servei Socials d'Atenció Domiciliària; aquestes són:

- “No conformitats” internes de gestió
- “No conformitats” pròpies del servei
- “No conformitats” dels processos subcontractats
- Reclamacions o queixes dels clients/ usuaris
- Suggestiments dels clients/ usuaris
- Propostes de millora/ Grups de millora
- Reunions internes de coordinació
- Reunions del Comitè de Qualitat
- Anàlisi dels indicadors de processos i de resultats



## 5.1. CONTROL DE LES NO CONFORMITATS I DE LES RECLAMACIONS/ QUEIXES

En aquest apartat es definirà la metodologia per a la detecció, registre i anàlisi de les no conformitats, reclamacions i queixes del Servei Socials d'Atenció Domiciliària.

Cal diferenciar alguns conceptes:

### **Emergència, Incidència, No Conformitat i Reclamació:**

- **Emergència:** Totes aquelles incidències que s'esdevenen greus o urgents i imprevistos que demanen una acció immediata
- **Incidència:** Desviació puntual sobre tot el què s'ha pactat en el servei i que s'ha de solucionar
- **No Conformitat:** Desviació o no compliment dels processos pactats i de la sistemàtica de treball, generades tan pels clients interns com pels clients externs. Exemples: Incidències d'incompliment de contracte, incidència per competència del Professional, per la realització del servei, ...

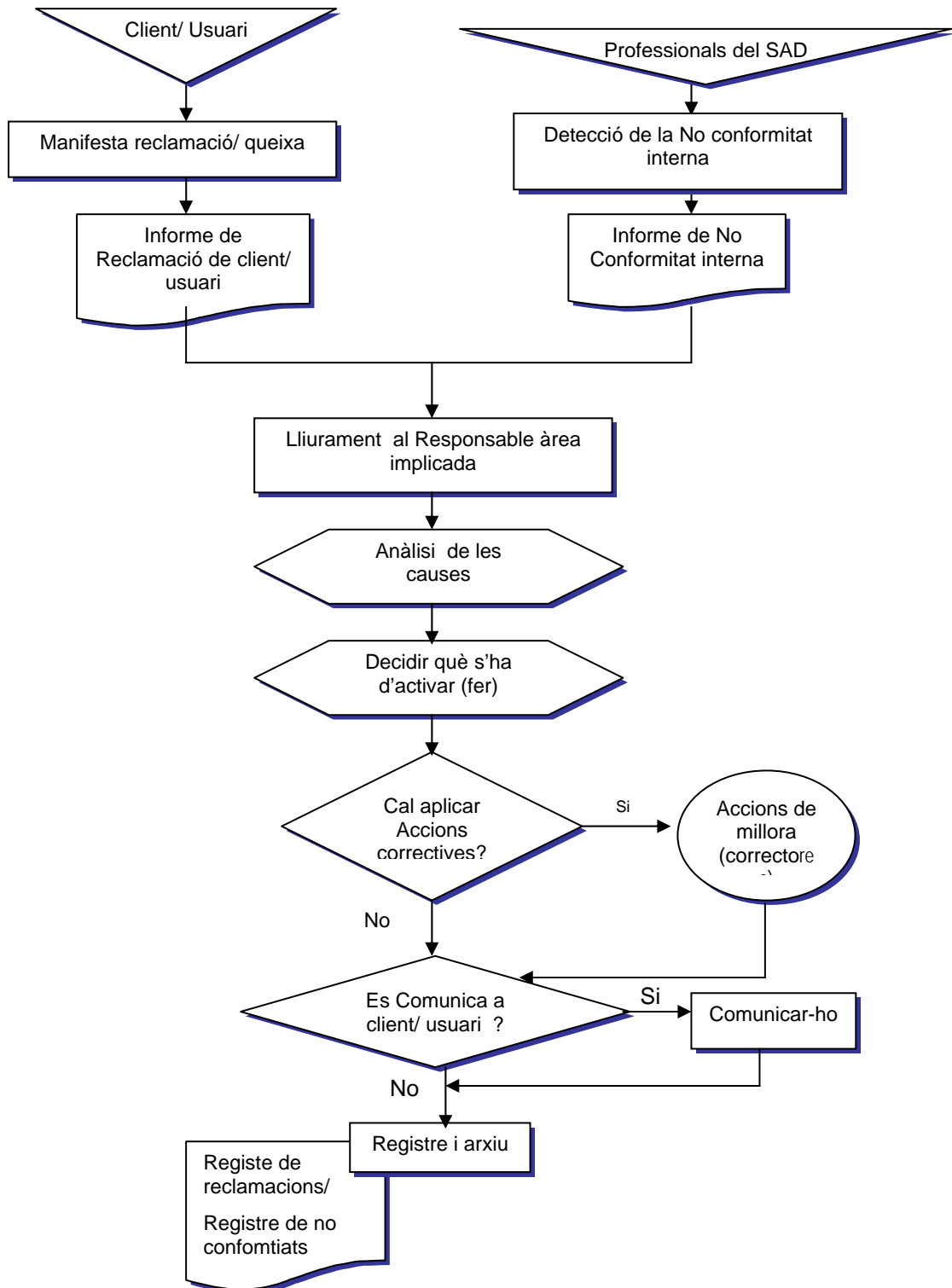
### **No Conformitat i reclamació:**

- **No conformitat interna:** Desviació **interna** detectada pel propi personal del SAD.
- **Reclamació/ No conformitat externa:** Protesta o queixa que **manifesta el client/usuari** per una irregularitat del servei.

Quan es detecti una No conformitat, queixa o reclamació, sigui quin sigui el mitjà de comunicació, sempre s'ha de registrar per deixar-ne constància, analitzar les causes que l'han provocat, i una vegada analitzada determinar quina acció o accions s'han d'emprendre per tal de disminuir o eradicar la No conformitat, queixa o reclamació.

A continuació s'adjunta el circuit de com s'haurien de tractar les No conformitats, queixes i reclamacions.

### Circuit del tractament de les No Conformitats i reclamacions



En aquest circuit s'ha de tenir en compte la Llei de Procediment Administratiu davant les reclamacions i queixes dels ciutadans.

L'Ajuntament i/o Consell Comarcal ha de vetllar amb els seus proveïdors el compliment de la normativa vigent.

## 5.2. SATISFACCIÓ DELS CLIENTS

Els Ajuntaments i/o Consells Comarcals han de portar a terme el seguiment de la satisfacció dels clients/ usuaris.

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

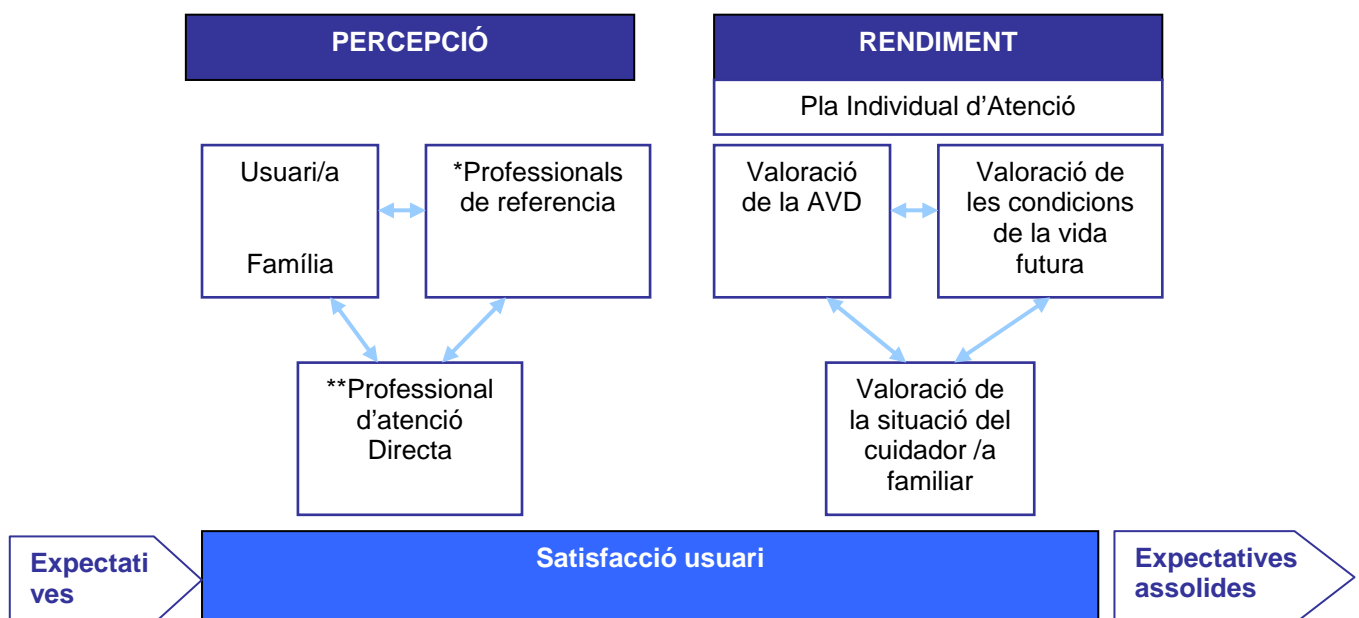
Per tal de fer un seguiment i anàlisi del grau de satisfacció dels clients, abans caldrà diferenciar entre:

- **Client extern:** usuari/a, persona que rep el servei
- **Client intern:** treballador/a, persona que treballa a l'organització

### Satisfacció del client extern

El grau de satisfacció de l'usuari/a, s'entén com la diferència entre les expectatives sobre el servei i la qualitat del servei rebut, la qual ens demostra si aquestes expectatives de l'usuari/a i del servei s'han complert correctament.

Per valorar la Satisfacció general de l'usuari vers el servei rebut, avaluarem la variable de **percepció** i la de **rendiment**



\* Ens referim al professional de referència que vetlla per la gestió del cas i els professionals que han fet la derivació: Treballador/a Social, Educador/a Social,....

\*\* Ens referim al professional que presta el servei: Treballador/a Familiar, Auxiliador de la llar,...

Mitjançant qüestionaris, entrevistes o altres instruments, 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.

Alguns dels aspectes que ens interessa avaluar quan apliquem els instruments per mesurar la satisfacció de l'usuari vers el servei rebut són, entre d'altres:

- Atenció rebuda en la sol·licitud (provisió)
- Informació respecte el servei (provisió)
- Informació respecte els productors (producció)
- Grau de confortabilitat vers el servei (provisió + producció)
- Horaris i puntualitat en la producció del servei (producció)
- 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
- Atenció personalitzada dels professionals de producció

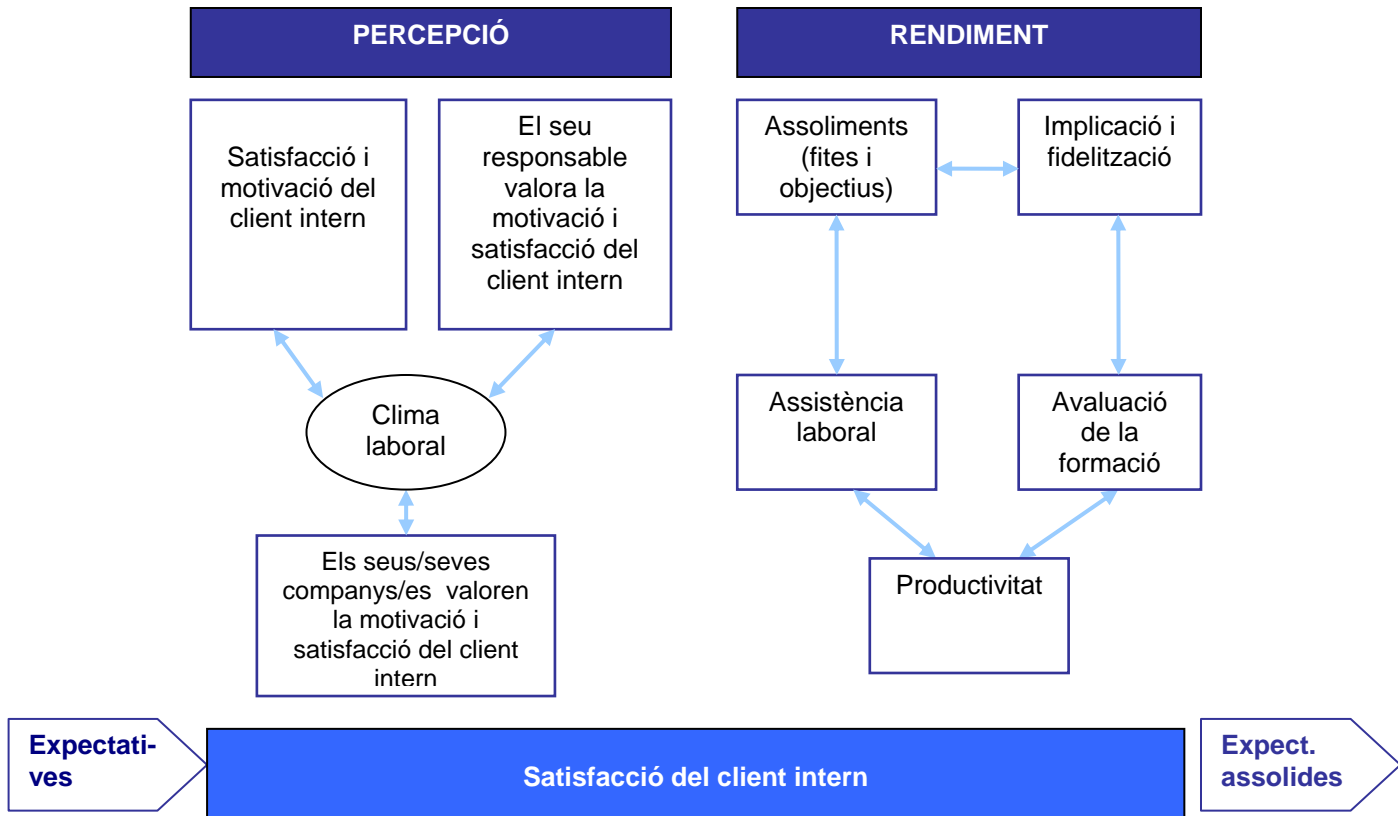
En canvi, quan avaluem el **rendiment** del servei tindrem en compte el compliment dels objectius dels servei d'acord amb el Pla Individual d'Atenció, i així també la valoració de la situació del cuidador/a familiar.

Per aconseguir un resultat fiable de la Satisfacció general de l'usuari vers el servei, hem de treballar sobre una mostra d'usuaris representativa dels diferents col·lectius de població atesa.

\*Es recomana utilitzar els models de les enquestes de satisfacció del SAD elaborats per la Diputació de Barcelona.

## Satisfacció del client intern

Per valorar la Satisfacció general del client intern també ho avaluarem des del punt de vista de la **percepció** i del **rendiment**.



Mitjançant qüestionaris i entrevistes, avaluarem la percepció del clima laboral del client intern, tenint en compte la visió del propi client intern, la del seu responsable directe i la dels seus/seves companys/es.

Els aspectes que ens interessa avaluar quan apliquem i elaborem el Qüestionari de satisfacció del client intern són, entre d'altres:

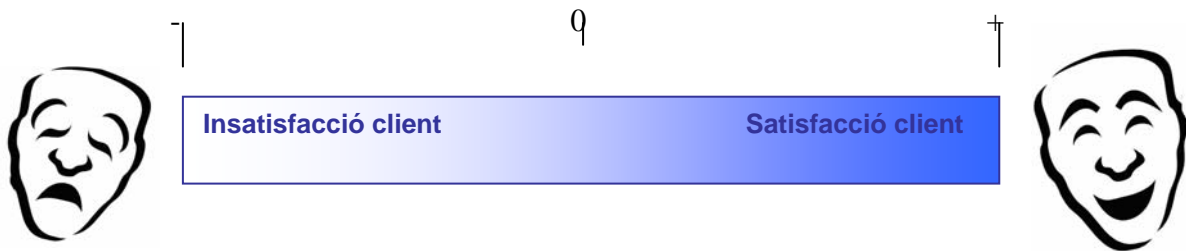
- Condicions de treball al SAD
- Mitjans per treballar al SAD
- Comunicació interna dins del circuit del SAD
- Perspectives de futur dins de l'organització
- Formació/ supervisió
- Actituds respecte el SAD
- Opinió sobre el SAD
- El propi treball
- L'equip de treball del SAD

En canvi, quan avaluem el **rendiment** tindrem present l'assoliment de les fites i objectius, la implicació i fidelització vers el treball i l'organització, l'assistència laboral (puntualitat, absentisme laboral i baixes d'IT), l'avaluació de la formació rebuda i la productivitat.

### Resultats del grau de satisfacció del client

Els resultats d'avaluar la satisfacció dels clients ens seran un indicador vàlid i fiable per dictaminar si hem de fer algun canvi significatiu dins del Servei Social d'Atenció Domiciliària amb l'objectiu permanent d'augmentar la satisfacció del client.

En cas de serveis subcontractats, es considera convenient sol·licitar estudis de satisfacció de client a l'empresa subcontractada.





### 5.3. INDICADORS DE RESULTATS

Els **indicadors de resultat** són l'expressió quantitativa del producte/ servei rebut pel client, després de les activitats realitzades en la interfase proveïdor i client. Són resultats generals que ens demostren l'eficiència del producte/ servei.

S'han definit cinc dimensions d'indicadors:

- Encàrrec polític
- Gestió econòmica
- Producció
- Satisfacció del client extern
- Satisfacció del client intern

#### Encàrrec polític

Nº	Indicador	Definició de l'indicador	Font	Ref
EP1	Número d'usuaris del servei d'ajuda domiciliària per cada 1000 habitants	Número d'usuaris del servei d'ajuda domiciliària / número total d'habitants x 1000	Programa de gestió de SS	
EP2	Percentatge d'usuaris del servei d'ajuda a domicili de 65 anys i més, sobre el total d'habitants d'aquesta franja d'edat	Número d'usuaris del servei d'ajuda a domicili de 65 anys més / número d'habitants de 65 anys i més	Programa de gestió de SS	2007 4% *(O)
EP3	Número d'hores de prestació setmanal d'ajuda domiciliària per usuaris atesos amb dependència lleu	Número d'hores d'ajuda domiciliària efectuades a la setmana dels usuaris atesos de categoria lleu / número d'usuaris atesos de categoria lleu. Després es calcularà el promig amb els valors mensuals.	Programa de gestió de SS	
EP4	Número d'hores de prestació setmanal d'ajuda domiciliària per usuaris atesos amb dependència moderada	Número d'hores d'ajuda domiciliària efectuades a la setmana dels usuaris atesos de categoria moderada/ número d'usuaris atesos de categoria moderada. Després es calcularà el promig amb els valors mensuals.	Programa de gestió de SS	4-5 h set *(M)
EP3	Número d'hores de prestació setmanal d'ajuda domiciliària per usuaris atesos amb dependència severa	Número d'hores d'ajuda domiciliària efectuades a la setmana dels usuaris atesos de categoria severa / número d'usuaris atesos de categoria severa . Després es calcularà el promig amb els valors mensuals.	Programa de gestió de SS	
EP4	Pressupost del SAD (producció) dins del pressupost dels Serveis Socials d'Atenció Primària	Pressupost anual pel SAD (producció) / Pressupost anual pel Serveis Socials d'Atenció Primària X 100	Pressupost	

#### Gestió econòmica

Nº	Indicador	Definició de l'indicador	Font	Ref
GE1	Cost de la producció SAD per usuari	Número d'usuaris de SAD ( anual) / Cost de la producció del SAD (anual)	Programa de gestió de SS	
GE2	Cost de la provisió SAD per usuari	Número d'usuaris de SAD ( anual) / Cost de la provisió del SAD (anual)	Programa de gestió de SS	
GE3	Cost hora del servei d'ajuda a domicili (externalitzat)	Cost del contracte global amb les empreses en concepte d'ajuda a domicili / número d'hores contractades	Programa de gestió de SS	+/- 15 € (M)

## Producció

Nº	Indicador	Definició de l'indicador	Font	Ref
P1	Percentatge d'usuaris de SAD entre 0 i 17 anys, sobre el total d'habitants d'aquesta franja d'edat	Número d'usuaris de SAD de 0 i 17 anys/ Quantitat d'habitants de 0 a 17 anys X 100	Programa de gestió de SS	
P2	Percentatge d'usuaris de SAD entre 18 i 64 anys sobre el total d'habitants d'aquesta franja d'edat	Número d'usuaris de SAD entre 18 i 64 anys / Quantitat d'habitants entre 18 i 64 X 100	Programa de gestió de SS	
P3	Percentatge d'usuaris de SAD entre 65 i 74 anys sobre el total d'habitants d'aquesta franja d'edat	Número d'usuaris de SAD entre 65 i 74 anys / Quantitat d'habitants entre 65 i 74 X 100	Programa de gestió de SS	
P4	Percentatge d'usuaris de SAD de 75 anys i més sobre el total d'habitants d'aquesta franja d'edat	Número d'usuaris de SAD de 75 anys i més / Quantitat d'habitants de 75 anys i més X 100	Programa de gestió de SS	
P5	Quantitat d'usuaris atesos per franges horàries d'atenció	Número d'usuaris per franges horàries( 7,30-10h/10-13h/13-16h/16-19h/ 19-21h/ 21-7,30h) número total d'usuaris atesos x 100	Programa de gestió de SS	
P6	Quantitat d'altres per mes sobre el número d'usuaris actius	Número d'altres mensuals / usuaris actius	Programa de gestió de SS	
P7	Quantitat de baixes per mes sobre el número d'usuaris actius	Número de baixes mensuals / usuaris actius	Programa de gestió de SS	
P8	Percentatge de causes de baixes	Número de baixes segons cada causa / total de baixes x 100	Programa de gestió de SS	
P9	Temps de permanència dels usuaris en el sistema	Estadística -Sistema informàtic	Programa de gestió de SS	
P10	Quantitat d'unitats familiars ateses /usuaris atesos	Estadística- Sistema informàtic	Programa de gestió de SS	
P11	Percentatge de valoracions de condicions mínimes, en quan a PRL, aplicats en els domicilis dels usuaris	Número de valoracions de condicions mínimes, en quan a PRL, als domicilis / usuaris atesos	Programa de gestió de SS	
P12	Quantitat de visites pel Professional de Referència a domicili realitzades per usuari ( anual)	Número de visites realitzades pel Professional de referència (anual) / usuaris atesos	Programa de gestió de SS	
P13	Rati d'usuaris atesos per treballador social	Número d'usuaris atesos / número de treballadors socials	Programa de gestió de SS	
P14	Rati d'usuaris atesos per educador	Número d'usuaris atesos / número de educadors	Programa de gestió de SS	
P15	Rati d'usuaris atesos per professional d'ajuda a domicili	Número d'usuaris / Número de professionals d'atenció directa ( diferenciar entre auxiliar de la llar i atenció directa)	Programa de gestió de SS	6-8 (M)
P16	Temps destinat pels professionals d'atenció directa per documentar sobre casos atesos	Número d'hores de documentació / hores d'atenció	Programa de gestió de SS	**
P17	Temps destinat pels professionals d'atenció directa per la coordinació dels casos	Número d'hores de coordinació / hores d'atenció	Programa de gestió de SS	

## Satisfacció del client extern

Nº	Indicador	Definició de l'indicador	Font	Ref
SCE1	% d'usuaris que es queixen	Quocient entre quantitat d'usuaris que es queixen i els casos atesos multiplicat per cent	Indicador operador	
SCE2	% de queixes i reclamacions	Quocient entre la quantitat de queixes i reclamacions i els casos atesos multiplicat per cent	Indicador operador	
SCE3	Grau de satisfacció dels usuaris sobre el servei rebut inclòs la provisió i la producció	Resultats de les enquestes o altre metodologia utilitzada		80 % >75% (O)
SCE4	Grau de satisfacció del client (ajuntament) sobre el servei de producció externalitzat	Resultats de les enquestes o altre metodologia utilitzada		100% >80% (O)

## Satisfacció del client intern

Nº	Indicador	Definició de l'indicador	Font	Ref
SCI1	Esforç realitzat per l'organització en la formació continuada dels professionals	Sumatori d' hores treballades pels professionals / sumatori d'hores de formació realitzades x100		30 hores, si es jornada completa (O)
SCI2	Beneficiaris de la formació	Número de professionals que han realitzat formació / número de professionals totals x100		100% (O)
SCI3	Grau de satisfacció del Client intern definit per l'estudi de clima laboral	Resultats de les enquestes o altre metodologia utilitzada		80 % >75% (O)
SCI4	Absentisme laboral	Número d'hores per contracte menys numero d'hores treballades / numero d'hores contractades x 100		

\* O = valor de referència òptim

M = mitjana de referència

\*\* Es pot comptabilitzar 1 hora de treball al mes, però cal treballar amb la plantilla de la documentació que han d'omplir perquè sigui el més àgil possible.

## 5.4. ANÀLISI DE LES DADES

L'anàlisi de les dades es porta a terme mitjançant el registre, control i seguiment dels indicadors.

Pel seguiment dels indicadors, s'ha de tenir i registrar el resultat en un quadre de comandament, per tal de fer-ne una avaluació continuada i emprendre aquelles mesures necessàries per no desviar-se dels objectius prèviament fixats.

**Quadre de comandament:** eina on es registren els resultats dels indicadors segons la periodicitat establerta. Ens ajuda a visualitzar l'avaluació dels resultats dels indicadors en el temps.

PROCÉS	INDICADOR	Referència	1er Quatrimestre				2er Quatrimestre				3er Quatrimestre			
			G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

Periòdicament en les **Comissions de qualitat**, s'avaluaran i analitzaran les dades obtingudes de cada indicador, per així determinar-ne la presa de decisions en l'orientació d'activar o no, i determinar les accions concretes de millora continua (Accions Correctives o Preventives).

### Comissió de qualitat:

L'equip humà del Servei social d'Atenció Domiciliària ha de formalitzar un espai per treballar aspectes de qualitat, com:

- Definir la política de qualitat del SSAD
- Pautar els objectius anuals de SSAD
- Revisió per la consecució del objectius anuals marcats
- Anàlisi dels indicadors
- Anàlisis de les No conformitats, reclamacions i queixes
- Seguiment de la qualitat al servei
- Anàlisi dels requeriments dels clients-usuaris
- Aplicació d'accions de millora

## 5.5 ACCIONS CORRECTORES I PREVENTIVES

### Accions de millora

Les accions de millora contínua es poden originar a partir de: kl'anàlisi de les no conformitats internes, l'anàlisi de les reclamacions i queixes dels clients/ usuaris, l'anàlisi del grau de satisfacció dels clients extern/ intern, avaluacions de proveïdors, l'anàlisi dels indicadors de processos i de resultat, resultats i avaluacions de la formació interna, propostes de millora internes/ inquietuds, suggeriments de clients/ usuaris, reunions internes i altres fonts.

Les accions de millora es diferencien entre:

- **ACCIONS CORRECTIVES:** S'activaran per resoldre o minimitzar les no conformitat o desviacions reals.
- **ACCIONS PREVENTIVES:** S'activaran per prevenir o minimitzar les no conformitats o desviacions potencials

Quan es decideixi activar una acció de millora, cal determinar:

- La causa que ha originat l'activació de l'acció
- L'acció a desenvolupar
- El coordinador de desenvolupar l'acció
- La data prevista per l'execució
- El cost aproximat de l'acció, si s'escau.

Un cop efectuades les accions de millora, s'ha d'avaluar si aquestes han estat eficaces: si han minimitzat o eradicat les causes que han originat l'activació de l'acció de millora, i si s'ajusten i es coordinen el seu anàlisi i es comprova l'eficàcia respecte als objectius inicials que van promoure la seva activació.

Amb l'aplicació d'Accions de millora podrem anar corregint totes aquelles desviacions que ens allunyen d'aconseguir els objectius i requisits pautat pels clients/ usuaris, i així aplicar una millora contínua en els Serveis Socials d'Atenció Domiciliària.

---

## **6. ANNEXES**

---

**ANNEX 1**

**OBJECTIUS DE QUALITAT**

Any:

<b>Nº</b>	<b>OBJECTIU</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>INDICADOR/VALOR DE REFERÈNCIA</b>	<b>RESP. COORDINACIÓ</b>	<b>TERMINI PREVIST</b>

Data darrera actualització:

Vist i Plau

## ANNEX 2

### Qüestionari PRL

Data :	
Nº expedient:	
Nom del Personal d'Atenció Directe:	

Condicions generals de l'habitatge ( Riscos detectats PRL)	si	no
Finca amb ascensor?		
Escales poc segures?		
Paviment del domicili lliscant?		
Paviment del domicili desgastat?		
Espai poc il·luminat?		
Domicili amb goteres?		
Domicili amb humitat?		
Domicili amb poca ventilació?		
Acumulació d'escombraries?		
Mobiliari ordenat?		
Bany amb barreres arquitectòniques (mampares, espais reduïts, .. )?		
Bany amb agafadors?		
Presència de banyera?		
Presència de plat de dutxa?		
Aigua calenta?		
Existència d'estufes de butà o elèctriques?		
Hi ha alguna deficiència en la instal·lació elèctrica?		
Alçada del llit correcta pels enllitaments?		
Amplada correcta de l'habitatge per fer mobilitzacions amb cadires de rodes, si s'escau?		
Hi ha presència d'insectes (com per exemple escarabats, ...)?		
L'usuari/a és obès i/o necessita ajudes tècniques per mobilitzar-lo o personal addicional?		
Es sospita que pugui existir la presència de paràsits (polls, puces, paparres, ...)?		
Altres observacions:		



### ANNEX 3

#### NOTIFICACIÓ DE RECLAMACIÓ

**Data de la reclamació:** ..... **Nº Reclamació:**.....

**Registrada per:**.....

**SERVEI:**

- Servei d' ajuda a domicili
- Servei auxiliar de la llar
- Servei de teleassistència
- Servei menjador
- Servei menjar a domicili
- Servei bugaderia
- Servei ajuts tècnics

**PROCEDÈNCIA:**

- Usuari i/o familiars
- Treballadors socials
- Treballadora familiar i altres professionals d' empreses .

**DADES DEL/A USUARI/A:**

Cognoms: .....

Nom: .....

Adreça: ..... C.P: .....

Telèfon: .....

**MOTIUS:**

- Horaris
- Incompliment Pla Individual d' Atenció
- Incompliment normativa laboral
- Aportació econòmica usuari
- Altres

**Observacions. Descripció dels fets:**

**Data anàlisi:**..... **Analitzada per:**.....

**Observacions de l'anàlisi. El perquè, qui i com.**

**Data de Resolució:** ..... **Resolta per:**.....

**FORMA DE RESOLUCIÓ:**

- Escrit
- Telèfon
- Correu electrònic

**OBSERVACIONS DE LA RESOLUCIÓ:**

**NOTIFICACIÓ D'INCIDÈNCIA**

**Data de la incidència:** ..... **Nº incidència:**.....

**Registrada per:**.....

**SERVEI:**

- Servei d' ajuda a Domicili
- Servei auxiliar de la llar
- Servei de teleassistència
- Servei menjador
- Servei menjar a domicili
- Servei bugaderia
- Servei ajuts tècnics

**PROCEDÈNCIA:**

- Usuari i/o familiars
- Treballadors socials
- Treballadora familiar i altres professionals d' empreses
- Altres .....

**DADES DEL/A USUARI/A:**

Cognoms: .....

Nom: .....

Adreça: ..... C.P: .....

Telèfon: .....

**MOTIUS:**

- Horaris
- Incompliment Pla Individual d' Atenció
- Incompliment normativa laboral
- Altres

**Observacions. Descripció dels fets:**

**Data anàlisi:**..... **Analitzada per:**.....

**Observacions de l'anàlisi. El perquè, qui i com.**

**Data de Resolució:** ..... **Resolta per:**.....

**FORMA DE RESOLUCIÓ:**

- Escrit
- Telèfon
- Correu electrònic

**OBSERVACIONS DE LA RESOLUCIÓ:**