

Avaluació externa de qualitat
dels centres de l'ICASS

**Àrea de serveis:
cases d'acolliment
per a dones maltractades**

Indicadors d'avaluació de qualitat



Avaluació externa de qualitat dels centres de l'ICASS : àrea de serveis.
Cases d'acolliment per a dones maltractades
"Amb el suport metodològic de la Fundació Avedis Donabedian"
I. Catalunya. Departament de Benestar Social II. Fundació Avedis
Donabedian 1. Cases d'acolliment de dones maltractades -
Catalunya - Avaluació
364.65-055.2(467.1)

Amb el suport metodològic de la Fundació Avedis Donabedian.



© **Generalitat de Catalunya**
Departament de Benestar Social
1a edició: novembre de 2000
1a reimpressió: octubre de 2002
Tiratge: 200 exemplars
Dipòsit legal: B. 43.213-02
Disseny i producció: gama sl

Índex

	Pàg.
Introducció	5
1. Atenció a la dona i els seus fills	11
2. Relacions i drets de les usuàries	21
3. Relacions amb altres recursos	27
4. Organització	33

Introducció

L'Institut Català de l'Assistència i Serveis Socials té com un dels objectius la millora de la qualitat dels serveis mitjançant el Pla de millora de la qualitat 1999-2000.

Es vol incidir en la personalització de l'atenció junt amb el creixement professional dels equips interdisciplinaris, garantint sempre els drets de les usuàries que s'hi acullen.

Per afavorir aquest propòsit, s'ha impulsat un projecte d'avaluació externa de qualitat de les cases d'acolliment per a dones maltractades que pretén avaluar la situació del sector, servir d'impuls per a la millora i, alhora, garantir un nivell bàsic de qualitat.

Aquest projecte es fonamenta, en una primera fase, en el disseny d'un quadre d'indicadors bàsics de qualitat, i ha estat realitzat per totes les directores de les cases d'acollida, tècnics de l'Administració i representants de les diferents organitzacions del sector, amb el suport metodològic i tècnic de la Fundació Avedis Donabedian.

En una segona etapa es farà una revisió dels indicadors per tal d'avaluar el nivell de qualitat de cada un dels àmbits inclosos en el projecte, determinar la situació del sector vers la qualitat de l'atenció i impulsar les millores necessàries.

La metodologia utilitzada s'ha basat a determinar indicadors per a quatre dimensions bàsiques:

- Atenció a la dona i els seus fills
- Relacions i drets de les usuàries
- Relacions amb altres recursos
- Organització

El projecte final conté un total de 23 indicadors que es mostren a la taula 1.

Els indicadors són instruments de mesura que ens permeten expressar quantitativament aspectes de l'assistència, l'organització o la gestió, alhora que serveixen de guia per a avaluar la qualitat o l'adequació de la nostra activitat.

Quan aquests indicadors es mesuren de forma periòdica i sistemàtica, ens donen informació del procés i les seves tendències. Això permet identificar problemes i introduir les modificacions necessàries en el procés per tal d'aconseguir una millora contínua de la qualitat del treball.

Cada indicador s'acompanya d'una descripció dels aspectes necessaris per al seu desenvolupament. Aquests aspectes són els següents:

- **Dimensió:** aspecte genèric que es valora.
- **Àrea rellevant:** aspecte específic que es valora.
- **Criteri:** judici de bona pràctica.
- **Nom de l'indicador:** nom i enunciat de l'aspecte que es vol mesurar.
- **Justificació:** explicació dels motius i importància de la valoració de l'indicador.
- **Fórmula:** sistema de mesura del criteri. Expressió en forma matemàtica per a la quantificació de l'indicador. Habitualment és una fracció amb numerador i denominador, però també es pot expressar com una freqüència absoluta.
- **Definició de termes:** explicitació dels conceptes inclosos en el numerador i el denominador de l'indicador per tal de definir què és el que s'està valorant de forma concreta.
- **Població:** població que es vol revisar, amb explicació específica per tal de valorar-los tots o no.
- **Font de dades:** explicació de l'origen de la informació.
- **Estàndard:** especificació del nivell de qualitat desitjat.
- **Comentaris:** descripció d'aclariments, si escau.

Taula 1. Indicadors de qualitat externs

DIMENSIÓ: ATENCIÓ A LA DONA I ELS SEUS FILLS

Àrea rellevant	Ind. núm.	Criteri específic	Estàndard
Pla d'acolliment	1	El centre ha d'elaborar i avaluar de forma sistemàtica el pla d'acolliment aplicat a les usuàries.	80%
Valoració de l'estat de salut	2	El centre d'acolliment ha de tenir definit un sistema de valoració de l'estat de salut dels nens.	90%
Pla de millora personalitzat	3	Les usuàries han de tenir formulat un Pla de millora personalitzat.	90%
	4	Les usuàries han de fer un seguiment, com a mínim mensual, del Pla de millora personalitzat.	75%
Programa d'orientació laboral	5	La casa d'acolliment ha d'oferir a les usuàries una planificació de l'itinerari laboral.	70%
Nucli familiar (mare-fill)	6	La casa d'acolliment ha de planificar activitats per afavorir la relació mare-fill.	70%
Nutrició	7	La casa d'acolliment ha de disposar de menús definits.	100%
	8	La casa d'acolliment ha de fer un seguiment dels menús definits.	90%

DIMENSIÓ: RELACIONS I DRETS DE LES USUÀRIES

Àrea rellevant	Ind. núm.	Criteri específic	Estàndard
Informació	9	La casa d'acolliment ha de facilitar informació organitzativa bàsica a les usuàries.	100%
Activitats de lleure	10	La casa d'acolliment ha d'oferir a les usuàries i als seus fills activitats de lleure planificades.	100%
Satisfacció de les usuàries	11	La casa d'acolliment ha de tenir definit el sistema de gestió dels suggeriments i de les reclamacions.	100%
	12	La casa d'acolliment ha de conèixer la satisfacció de les usuàries.	100%
Continuïtat de l'atenció	13	La casa d'acolliment ha de fer un seguiment de les usuàries un cop cursada la baixa.	60%

DIMENSIÓ: RELACIONS AMB ALTRES RECURSOS

Àrea rellevant	Ind. núm.	Criteri específic	Estàndard
Relacions amb la comunitat	14	La casa d'acolliment ha de tenir definit un programa de voluntariat.	100%
Coordinació amb altres recursos	15	La casa d'acolliment ha de tenir definida la coordinació del centre amb la resta de recursos.	100%
	16	La casa d'acolliment ha de tenir establert i emprar un document d'informació de l'estada de la dona per al referent territorial que l'ha derivat a la casa.	90%

Àrea rellevant	Ind. núm.	Criteri específic	Estàndard
	17	La casa d'acolliment ha de tenir establert i emprar un protocol sobre el sistema d'informació quan causi la baixa per al servei social d'atenció primària on s'estableixi la usuària.	100%

DIMENSIÓ: ORGANITZACIÓ

Àrea rellevant	Ind. núm.	Criteri específic	Estàndard
Documentació de l'atenció	18	Cada usuària ha de tenir un expedient assistencial documental complet.	70%
Pla funcional de les cases d'acolliment	19	La casa d'acolliment ha de tenir definit el projecte tècnic de funcionament del centre.	100%
	20	La casa d'acolliment ha de tenir estructurada la composició i el funcionament de l'equip d'atenció.	100%
Treball d'equip	21	La casa d'acolliment ha de tenir estructurat un sistema de funcionament interdisciplinari.	90%
Satisfacció dels professionals	22	La casa d'acolliment ha d'oferir a l'equip interdisciplinari el suport necessari per garantir la seva eficàcia i equilibri emocional.	100%
	23	Els professionals de la casa d'acolliment han de fer activitats de formació continuada.	80%

1

Atenció a la dona i els seus fills

Àrea rellevant: pla d'acolliment

Criteri: *El centre ha de fer i avaluar de forma sistemàtica el pla d'acolliment aplicat a les usuàries.*

Nom de l'indicador (núm. 1): Avaluació del pla d'acolliment.

Justificació: El moment d'ingrés al centre és de vital importància, tant a la vida de la dona i la seva família, com per l'adaptació al servei que s'ofereix.

El protocol d'acolliment de la casa és necessari per unificar els criteris d'atenció a les usuàries i als seus fills ja que sistematitza la metodologia de treball i evita, així, la variabilitat de la pràctica entre els diferents professionals.

L'establiment d'un pla d'acolliment, personalitzat, per a cada usuària i la seva avaluació posterior permeten establir mesures de millora contínua de la casa d'acolliment.

Fórmula:

Usuàries amb realització i avaluació del pla d'acolliment

Usuàries amb més de 3 setmanes d'admissió a la casa d'acolliment

Definició de termes:

Perquè un pla d'acolliment sigui considerat avaluat hi ha de constar:

- Conclusions o situació del pla d'acolliment.
- Professional que fa l'avaluació.
- Data de realització.

Població: Usuàries amb més de 3 setmanes d'admissió.

Fonts de dades: Expedient assistencial.

Tipus: Procés.

Estàndard: 80%.

Comentaris:

Caldrà fer-hi constar si hi ha escrites propostes de millora, fet que no afectarà el resultat de l'indicador.

Criteri: *El centre d'acolliment ha de tenir definit un sistema de valoració de l'estat de salut dels nens.*

Nom de l'indicador (núm. 2): Valoració de l'estat de salut dels nens.

Justificació: El treball educatiu amb les mares comença amb el coneixement de les necessitats de salut dels seus fills.

La salut física i mental del nen és necessària per a un òptim desenvolupament futur, essent molt important conèixer-lo per tal d'actuar de forma convenient davant els dèficits detectats.

La valoració inicial, feta juntament amb la mare i amb la seva autorització, permetrà actuar i prevenir possibles riscos, tant per al nen com per a la resta de la comunitat d'usuàries del centre.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nre. de nens amb la valoració de l'estat de salut completa dins dels 30 primers dies des de l'admissió}}{\text{Nre. de nens de la casa d'acolliment > 30 dies d'admissió}}$$

Definició de termes: Es considera una valoració de l'estat de salut completa aquella en què:

- Hi consta per escrit l'estat de: vacunacions, revisió pediàtrica, equilibri emocional (test d'ansietat i de depressió amb autorització de la mare).
- Hi ha una planificació de les accions amb dates concretes per aconseguir millores, realitzades juntament amb la mare i amb la seva autorització.

Nen: menor de 18 anys.

Població: Nens del centre amb més de 30 dies d'admissió.

Criteri d'exclusió: constància escrita de mares que no autoritzen la valoració.

Fonts de dades: Expedient assistencial.

Tipus: Procés.

Estàndard: 90%.

Àrea rellevant: pla de millora personalitzat

Criteri: *Les usuàries han de tenir formulat un Pla de millora personalitzat..*

Nom de l'indicador (núm. 3): Elaboració del Pla interdisciplinari d'atenció.

Justificació: A cada usuària de la casa s'ha d'aplicar un Pla de millora personalitzat (per a ella i els seus fills), adequat a l'atenció de les seves necessitats.

Aquest Pla ha d'haver estat elaborat per l'equip interdisciplinari, conjuntament amb la usuària, per tal de garantir l'acompliment del màxim nombre d'objectius.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nre. d'usuàries amb constància a l'expedient del Pla de millora personalitzat}}{\text{Nre. d'usuàries en el període estudiat}}$$

Definició de termes: Es considera Pla de millora personalitzat correcte aquell que es realitza durant els primers 30 dies d'admissió de la usuària i que conté una valoració de la situació personal i objectius a assolir per les diferents àrees que componen el Pla. Aquest ha de ser elaborat interdisciplinàriament.

Es valorarà la constància del Pla de millora personalitzat per a cada fill, si n'hi ha.

Caldrà constància i identificació dels professionals que l'han realitzat.

Població: Usuàries i fills amb més de 30 dies d'admissió.

Fonts de dades: Expedient assistencial.

Registre d'usuàries amb temps d'estada o data d'admissió a la casa.

Tipus: Procés.

Estàndard: 90%.

Criteri: *Les usuàries han de fer un seguiment, com a mínim mensual, del Pla de millora personalitzat.*

Nom de l'indicador (núm. 4): Seguiment interdisciplinari del Pla de millora personalitzat.

Justificació: Cada usuària ha de tenir un Pla de millora personalitzat (per a ella i els seus fills), que s'ha de revisar, com a mínim, mensualment de forma conjunta entre ella i l'equip interdisciplinari per tal de valorar l'acompliment dels objectius definits, avaluar l'evolució de la usuària i els seus fills i plantejar/proposar les modificacions que es considerin necessàries.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nre. d'usuàries amb seguiment mensual del Pla}}{\text{Nre. d'usuàries de la casa d'acolliment amb estada > a dos mesos}}$$

Definició de termes: Es considera seguiment interdisciplinari el que es fa conjuntament amb la usuària i conté la valoració de tots els objectius establerts per àrees, així com les activitats planificades per aconseguir-los.

Es considera equip interdisciplinari el format com a mínim per la directora i un representant de l'equip.

Es valorarà la constància de la identificació dels professionals qualificats que l'han dut a terme i la data en què ho han fet.

Població: Usuàries i fills amb més de 2 mesos d'admissió.

Fonts de dades: Expedient assistencial.

Registre d'usuàries amb temps d'estada o data d'admissió a la casa.

Tipus: Procés.

Estàndard: 75%.

Comentaris: En el cas que hi hagi fills, el seguiment específic ha de ser igual que en la definició de termes, tenint present que cal valoració individual per a cada fill.

Àrea rellevant: programa d'orientació laboral

Criteri: *La casa d'acolliment ha d'oferir a les usuàries una planificació de l'itinerari laboral.*

Nom de l'indicador (núm. 5): Orientació laboral actualitzada.

Justificació: La potenciació de l'autoestima i l'autonomia de la dona, per fer front al seu futur, requereix una orientació laboral específica a les seves necessitats i possibilitats actuals.

Fórmula:

$$\frac{\text{Dones amb estada >1 mes amb plans d'orientació}}{\text{Dones del centre amb estada >1 mes}}$$

Definició de termes: Un pla d'orientació laboral correcte consta de:

- Acompliment de la valoració del treball inclòs en el Pla de millora personalitzat (recollida d'informació: altres feines realitzades, durada de les feines anteriors, nivell d'estudis, preferències i habilitats).
- Objectius generals.
- Activitats necessàries (planificació d'activitats encaminades a aconseguir els objectius marcats i amb períodes de temps definits).
- Realització individualitzada per a cada usuària.

Aquest serà fet conjuntament amb la usuària.

Cal tenir present que es considerarà complet sempre que consti un seguiment mensual de l'orientació laboral.

Població: Dones amb estada superior a 1 mes.

Fonts de dades: Pla de millora personalitzat.

Tipus: Procés.

Estàndard: 70 %.

Comentaris: No es considerarà correcte si no hi consta la data de realització i la identificació del professional que el duu a terme.

Criteri: *La casa d'acolliment ha de planificar activitats per afavorir la relació mare-fill.*

Nom de l'indicador (núm. 6): Activitats per afavorir la relació mare-fill.

Justificació: La dona que ha sofert maltractaments pot presentar un desgast emocional que dificulti la relació i educació dels seus fills.

La casa d'acolliment ha de planificar actuacions concretes per tal d'afavorir una relació positiva mare-fill, que potencii tant el creixement personal dels infants com el de la mare.

Fórmula:

$$\frac{\text{Dones amb activitats per afavorir la relació mare-fill}}{\text{Dones amb fills en què cal afavorir la relació mare-fill}}$$

Definició de termes: Es consideren activitats per afavorir la relació mare-fill les que constin al pla de millora personalitzat:

- Hi ha d'haver un mínim 2 objectius concrets sempre que sigui necessari.
- Cada objectiu està associat com a mínim a 1 activitat.

En el cas que no sigui necessari afavorir la relació mare-fill, cal que això consti per escrit.

Població: Dones amb fills, amb admissió a la casa d'acolliment superior a 1 mes.

Criteri d'exclusió: Dones amb fills en què consta que no calen activitats per afavorir la relació mare-fill.

Fonts de dades: Pla de millora personalitzat.

Tipus: Procés.

Estàndard: 70%.

Criteri: *La casa d'acolliment ha de disposar de menús definits.*

Nom de l'indicador (núm. 7): Definició de menús.

Justificació: Per garantir una nutrició correcta, la casa d'acolliment ha de tenir definits menús setmanals d'acord amb les necessitats mèdiques i culturals de les usuàries i els seus fills.

Fórmula:

Disposar de menús setmanals per escrit.

Definició de termes: Es valora com a menú setmanal aquell que tingui definit com a mínim per a cada dia de la setmana l'esmorzar, el dinar, el berenar, el sopar i els aliments alternatius.

Fonts de dades: Revisió de la documentació on consti la descripció dels menús.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 100%.

Criteri: *La casa d'acolliment ha de fer un seguiment dels menús definits.*

Nom de l'indicador (núm. 8): Seguiment dels menús.

Justificació: Per garantir una correcta planificació dels menús del centre i contribuir així a un bon nivell de nutrició, han de ser supervisats mensualment per un/a dietista o qualsevol altre tècnic sanitari.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de seguiments mensuals de menús}}{\text{Nombre total de seguiments previstos (12)}}$$

Definició de termes:

Es valora com a seguiment mensual correcte el que tingui en compte:

- Si hi ha rectificacions o no del menú inicial.
- Propostes de millora del menú.
- Identificació del professional que fa el seguiment.
- Data de realització.

Fonts de dades: Revisió de la documentació on consti la descripció i el seguiment del menú.

Tipus: Procés.

Estàndard: 90%.

Comentaris: Determinar quin tipus de professional és el que fa el seguiment, sense que això afecti l'acompliment de l'objectiu.

2

Relacions i drets de les usuàries

Àrea rellevant: informació

Criteri: *La casa d'acolliment ha de facilitar informació organitzativa bàsica a les usuàries.*

Nom de l'indicador (núm. 9): Informació organitzativa a les usuàries.

Justificació: Les usuàries de la casa d'acolliment han de disposar d'una informació bàsica sobre l'organització del centre per tal de facilitar la seva integració i bona actuació dins l'àmbit en que són acollides. Aquesta informació ha d'estar exposada internament per facilitar la seva revisió si és necessari.

Fórmula:

Disposar de documentació bàsica exposada.

Definició de termes:

Es considera documentació bàsica exposada:

- Autorització de l'establiment o servei.
- Reglament de règim intern.
- Organigrama funcional de l'establiment.
- Avís sobre disponibilitat de fulls de reclamació.
- Programa d'activitats anuals.
- Instruccions per a casos d'emergència amb especificacions per al personal de l'establiment i per a les usuàries.

Fonts de dades: Revisió del tauler d'anuncis.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 100%.

Criteri: *La casa d'acolliment ha d'oferir a les usuàries i als seus fills activitats de lleure planificades.*

Nom de l'indicador (núm. 10): Pla d'animació.

Justificació: Gaudir del temps lliure i de l'oci és una de les activitats més gratificants de les persones a l'hora que facilita la superació de la greu situació de crisi que comporta el maltractament.

És un mitjà de treball molt ric perquè permet gaudir i aprendre al mateix temps, obrint un camp amb moltes possibilitats educatives, especialment quant a la relació mare-fill, i d'integració sociocultural.

Fórmula:

Disposar d'un pla d'animació i la seva avaluació.

Definició de termes: S'entén per pla d'animació el que preveu una planificació anual d'activitats de lleure, tant internes de la casa com de participació en externes.

Dins aquestes activitats s'ha d'incloure la celebració de dies assenyalats en la nostra cultura (Reis, Carnestoltes, festivitats locals, etc.), en la de les dones residents provinents d'altres països (Marroc, etc.), així com celebracions de dies importants per a cada usuària (sants, aniversaris, activitats, etc.).

El pla ha de reflectir cada quinze dies el tipus d'activitat, l'objectiu a qui va adreçat i la data. Han d'estar planificades com a mínim dues activitats cada mes, i se n'ha de fer una avaluació del funcionament.

Fonts de dades: Revisió del Programa d'activitats de lleure i del material gràfic de les activitats (tauler, àlbum fotogràfic).

Tipus: Procés.

Estàndard: 100 %.

Àrea rellevant: satisfacció de les usuàries

Criteri: *La casa d'acolliment ha de tenir definit el sistema de gestió dels suggeriments i de les reclamacions.*

Nom de l'indicador (núm. 11): Sistema de gestió dels suggeriments i de les reclamacions.

Justificació: La casa d'acolliment ha de tenir establert un sistema de recepció, seguiment i resolució dels suggeriments i les reclamacions, de tal manera que en pugui quedar constància escrita, així com de les actuacions preses per donar-los curs i solucionar els possibles problemes.

Fórmula:

Disposar per escrit del sistema de gestió dels suggeriments i les reclamacions.

Definició de termes:

El sistema haurà d'explicar:

- Informació a la usuària del sistema. Full de suggeriments i reclamacions.
- Registre dels suggeriments i reclamacions.
- Sistema d'organització de les respostes.
- Professional responsable de cadascun dels apartats.
- Sistema d'informació a l'Administració.

Fonts de dades: Revisió del document explicatiu.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 100%.

Criteri: *La casa d'acolliment ha de conèixer la satisfacció de les usuàries.*

Nom de l'indicador (núm. 12): Sistemàtica de gestió de l'opinió.

Justificació: El coneixement de la satisfacció de les usuàries respecte al servei que ofereix la casa d'acolliment permet fer una anàlisi dels serveis prestats i proposar accions de millora.

Fórmula:

Disposar d'un sistema de detecció de la satisfacció de la usuària.

Definició de termes: Existència d'un document que mesuri la satisfacció de la usuària on consti:

- Sistema d'elaboració de l'eina (com s'ha fet, qui ha participat, etc.).
- Sistema d'avaluació de la satisfacció.
- Sistema d'acompliment de l'eina.
- Sistema d'anàlisi dels resultats.

Fonts de dades: Revisió del document explicatiu.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 100%.

Comentaris: Cal incloure en el document explicatiu l'eina a utilitzar.

Àrea rellevant: continuïtat de l'atenció

Criteri: *La casa d'acolliment ha de fer un seguiment de les usuàries un cop cursada la baixa.*

Nom de l'indicador (núm. 13): Seguiment de baixes programades.

Justificació: L'estada temporal de la dona a la casa d'acolliment i el seguiment posterior del seu grau de resolució afavoreixen la possibilitat d'accions de millora dins el centre.

La casa d'acolliment posa en coneixement del servei d'atenció primària del territori de retorn la situació de la dona a la sortida, la qual cosa ens permet fer un seguiment indirecte de la seva situació personal.

Fórmula:

$$\frac{\text{Dones amb baixa programada amb seguiment} \\ (\text{fet entre 3 i 6 mesos de la baixa})}{\text{Dones amb baixa programada} > 6 \text{ mesos}}$$

Definició de termes: El seguiment de les baixes programades es considera correcte quan:

- Es fa un registre de la situació de cada cas entre 3 i 6 mesos des de la baixa.
- Consta la informació de la situació personal de la dona i s'especifica qui la font d'informació.
- Consta la data de realització.

Població: Dones amb més de 6 mesos de baixa.

Criteri d'exclusió: Dones amb baixa < 6 mesos.

Fonts de dades: Registre de baixes.

Registre de seguiment de baixes programades.

Tipus: Procés.

Estàndard: 60%.

3

Relacions amb altres recursos

Àrea rellevant: relacions amb la comunitat

Criteri: *La casa d'acolliment ha de tenir definit un programa de voluntariat.*

Nom de l'indicador (núm. 14): Programa de voluntariat.

Justificació: El voluntariat aporta un valor afegit a la tasca de l'equip interdisciplinari de la casa d'acolliment.

Fórmula:

Disposar d'un programa de voluntariat per escrit.

Definició de termes: Es considera programa de voluntariat aquell que preveu:

- Definició de la seva raó de ser.
- Objectius a assolir.
- Responsable del programa.
- Pla d'actuació.
- Drets i deures dels voluntaris.
- Formació mínima que han de rebre els voluntaris.
- Contracte amb el voluntari.

Fonts de dades: Revisió documental del programa de l'últim any.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 100%.

Àrea rellevant: coordinació amb altres recursos

Criteri: *La casa d'acolliment ha de tenir definida la coordinació del centre amb la resta de recursos.*

Nom de l'indicador (núm. 15): Protocol de coordinació del Centre amb altres recursos.

Justificació: El centre i els professionals han de ser coneixedors de les diferents coordinacions existents amb altres recursos de la comunitat i els serveis que intervenen en la resolució de la problemàtica de la dona i els seus fills.

La seva protocol·lització permet unificar els criteris d'actuació dels professionals, sistematitzar la metodologia de treball i evitar, així, la variabilitat de la pràctica.

Fórmula:

Disposar de protocols de coordinació amb altres recursos.

Definició de termes: Per ser considerat protocol, el document ha de descriure, per a 4 recursos com a mínim, la informació següent:

- Objectiu.
- Tipologia d'usuàries.
- Actuacions.
- Persona i telèfon de contacte del recurs.
- Persona responsable del contacte dins la casa d'acolliment.
- Cal que consti la data de realització.

Recursos mínims a descriure: educació, servei jurídic, sanitari i costos de seguretat.

Fonts de dades: Protocols del centre.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 100%.

Criteri: *La casa d'acolliment ha de tenir establert i emprar un document d'informació de l'estada de la dona per al referent territorial que l'ha derivat a la casa.*

Nom de l'indicador (núm. 16): Acompliment del full d'informació per al derivant.

Justificació: Un cop prevista la baixa d'una usuària, és necessari garantir una correcta informació amb el referent territorial que l'ha derivat a la nostra casa per tal de facilitar-li, si escau, posteriors seguiments.

D'aquesta manera, s'estableix un flux d'informació amb el referent derivant que permet coordinar de forma més eficient els recursos existents, alhora que permet una planificació coordinada d'actuacions si la dona torna a contactar amb el recurs derivant.

La casa d'acolliment garanteix a la usuària una atenció coordinada i continuada amb el referent del recurs derivant.

Fórmula:

$$\frac{\text{Usuàries donades de baixa amb full d'informació al referent derivant complet}}{\text{Usuàries donades de baixa del període analitzat}}$$

Definició de termes: Per ser considerat full d'informació al referent derivant complet ha de disposar:

- Registre escrit en tots els punts que el componen (actuacions realitzades dins la casa, situació de sortida, proposta d'actuacions a realitzar, etc.).
- Identificació del professional que el realitza.
- Data de realització.
- S'ha de fer en menys de quinze dies des de la baixa.

Població: Dones amb menys de 15 dies des de la baixa

Fonts de dades: Expedient de la usuària. Registre d'usuàries donades de baixa del període.

Tipus: Procés.

Estàndard: 90%.

Comentaris: Referent territorial: atenció primària i servei especialitzat d'atenció a la dona.

Criteri: *La casa d'acolliment ha de tenir establert i emprar un protocol sobre el sistema d'informació al servei social d'atenció primària on s'estableixi la usuària quan es produeix la seva baixa del centre.*

Nom de l'indicador (núm. 17): Informació de sortida davant una baixa.

Justificació: Disposar d'un protocol d'informació per al servei social d'atenció primària és necessari per garantir la coordinació d'ambdós recursos en els casos amb situació de risc per a tercers, o casos en què es preveu la necessitat d'una intervenció acurada per part del servei d'atenció primària, i la dona hi està d'acord.

El protocol ha de permetre unificar la informació que la casa d'acolliment ha de lliurar a atenció primària.

Fórmula:

Disposar del protocol d'informació al servei social d'atenció primària.

Definició de termes: Per ser considerat protocol d'informació completa ha de disposar de:

- Objectius.
- Tipus d'informació, segons situació de la dona.
- Sistemàtica de comunicació (si és escrita, presentar el model).
- Identificació del professional responsable de donar la informació.
- Data de realització del protocol.

Fonts de dades: Registre de protocols de la casa d'acolliment.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 100%.

4

Organització

Àrea rellevant: documentació de l'atenció

Criteri: *Cada usuària ha de tenir un expedient assistencial documental complet.*

Nom de l'indicador (núm. 18): Expedient assistencial complet de la usuària.

Justificació: El coneixement de la situació de la dona i els seus fills permet detectar diferents necessitats d'actuació, per fer remetre al màxim els efectes que han produït els maltractaments a la llar.

Disposar d'un expedient assistencial complet permet als diferents professionals conèixer en tot moment la situació concreta de la usuària i els seus fills, i quines activitats s'han planificat per tal d'aconseguir millores. Aquest fet afavoreix l'actuació correcta de cada un dels membres de l'equip interdisciplinari.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre d'usuàries de > 2 mesos d'estada amb expedient assistencial complet}}{\text{Nombre d'usuàries de la casa d'acolliment > 2 mesos d'estada}}$$

Definició de termes: Es considerarà expedient assistencial complet el que disposi de tots els documents següents emplenats:

- Sol·licitud d'ingrés.
- Resolucions.

- Contracte assistencial.
- Pla de millora personalitzat de la dona i els fills.
- Avaluació.

Població: Usuàries amb estada superior a 2 mesos.

Fonts de dades: Expedient assistencial.

Tipus: Procés.

Estàndard: 70%.

Criteri: *La casa d'acolliment ha de tenir definit el projecte tècnic de funcionament del centre.*

Nom de l'indicador (núm. 19): Projecte tècnic de funcionament.

Justificació: La definició del model d'organització de la casa d'acolliment permet establir els fonaments en què es basa tota l'actuació dels professionals que la componen.

El model d'atenció permet conèixer quin és el camí que cal seguir, la filosofia, els valors que la formen i els serveis que ofereix la casa d'acolliment.

Fórmula:

Disposar d'un projecte tècnic de funcionament.

Definició de termes: Es considerarà correcte si hi consta:

- Justificació/valors que se seguirà al centre.
- Objectius.
- Funcions.
- Metodologia de treball.
- Personal.
- Recursos humans i materials.
- Pressupost.
- Formes d'avaluació.
- Data d'elaboració.

Fonts de dades: Registre documental de la casa d'acolliment.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 100%.

Àrea rellevant: pla funcional de les cases d'acolliment

Criteri: *La casa d'acolliment ha de tenir estructurada la composició i el funcionament de l'equip d'atenció.*

Nom de l'indicador (núm 20): Funcionament de l'equip interdisciplinari.

Justificació: Per tal d'oferir una atenció personalitzada, integral i de qualitat a les usuàries i els seus fills es fa necessari el treball en equip dels diferents professionals del centre.

La col·laboració, el suport mutu, la interrelació, l'aportació d'idees i la participació en activitats conjuntes garanteixen la planificació i el seguiment del procés d'intervenció en la usuària i els seus fills.

La constància escrita de la composició de l'equip interdisciplinari, les funcions, responsabilitats, freqüència de les reunions, etc., permeten fer un seguiment del seu funcionament.

Fórmula:

Disposar d'una descripció escrita del funcionament de l'equip interdisciplinari.

Definició de termes:

Es considera correctament descrit el document que consti de:

- Membres de l'equip interdisciplinari.
- Funcions de cada membre.
- Sistema de substitució del personal, per diferents motius.
- Àmbit de responsabilitat.
- Sistemàtica de treball o sistema organitzatiu previst.
- Freqüència de reunions.
- Responsable final de l'equip interdisciplinari.
- Data d'elaboració del document.

Fonts de dades: Registre documental de la casa d'acolliment.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 100%.

Criteri: *La casa d'acolliment ha de tenir estructurat un sistema de funcionament interdisciplinari.*

Nom de l'indicador (núm. 21): Funcionament de l'equip.

Justificació: L'equip interdisciplinari de la casa d'acolliment per a dones maltractades estarà format per la directora, un treballador/a social, un treballador/a familiar o tècnic/a d'integració social i educador/s social/s.

La funció de l'equip interdisciplinari és la revisió de temes d'organització general, aspectes estructurals i seguiment dels casos, avaluant els resultats i proposant les mesures correctores adients.

L'equip interdisciplinari es reunirà, com a mínim, cada quinze dies i recollirà per escrit els acords i les conclusions de les reunions.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de reunions realitzades}}{\text{Nombre de reunions previstes (2 mensuals)}}$$

Definició de termes: Es valorarà que l'equip interdisciplinari programi reunions quinzenals que compleixin les premisses incloses a la justificació mitjançant la valoració de les actes de les reunions dutes a terme.

Fonts de dades: Documentació de les reunions.

Tipus: Procés.

Estàndard: 90%.

Àrea rellevant: satisfacció dels professionals

Criteri: *La casa d'acolliment ha d'oferir a l'equip interdisciplinari el suport i necessari per garantir la seva eficàcia i equilibri emocional.*

Nom de l'indicador (núm. 22): Suport a l'equip.

Justificació: El treball continu amb usuàries que han patit violència domèstica pot comportar un desgast emocional i psicològic dels membres de l'equip interdisciplinari.

La casa d'acolliment ha de vetllar per l'equilibri psíquic i emocional dels diferents professionals, aportant totes les eines que siguin necessàries.

Fórmula:

Disposar d'una planificació d'activitats de suport a l'equip interdisciplinari.

Definició de termes: Document anual on constin de forma mensual el tipus de suport que s'ofereix (supervisió d'activitats, suport personal, etc.).

Cal que hi consti l'activitat, l'objectiu a qui va adreçat, el professional que la duu a terme i la data de realització.

Fonts de dades: Revisió de la planificació d'activitats de suport.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 100%.

Criteri: *Els professionals de la casa d'acolliment han de realitzar activitats de formació continuada.*

Nom de l'indicador (núm. 23): Formació continuada.

Justificació: Els professionals de la casa d'acolliment han de formar-se per adquirir i reforçar coneixements, habilitats i destreses que millorin l'atenció a dones amb violència domèstica i als seus fills.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de professionals de l'equip bàsic amb formació} > 20\text{hores/any}}{\text{Nombre total de professionals de l'equip bàsic}}$$

Definició de termes: Es valorarà la constància en el programa dels objectius, el professorat, la data i la durada (hores).

La durada de la formació serà com a mínim de 20 hores/any per professional de l'equip bàsic.

Equip bàsic: directora, treballador/a social, educador/a social, treballadors familiars o tècnics en integració social.

Població: Professionals de l'equip bàsic.

Fonts de dades: Programes de cursos de formació, amb els requisits descrits en la definició de termes i llista d'assistents o certificat d'assistència.

Llista de professionals de la casa d'acolliment.

Tipus: Procés.

Estàndard: 80%.

Comentaris: Anotar la tipologia de la formació deixant de banda el resultat.

Documentació elaborada per:

Cases d'acolliment

- Sra. Teresa Cortés – Casa d'acolliment del Vallès
- Sra. Pilar Monteagudo – Casa d'acolliment del Tarragonès
- Sra. Anna Palacio – Casa d'acolliment de les comarques gironines
- Sra. Encarna Palomares – Casa d'acolliment del Segrià
- Sra. Marta Rustullet – Casa d'acolliment de les comarques gironines
- Sra. Carmen Simón – Casa d'acolliment del Barcelonès

Entitats

- Sra. Mònica Gasol – Institut Català de la Dona
- Sra. M^a Dolors Giménez – HASTRINTER
- Sra. Mariona Giró – Institut de Promoció Social i Salut IPSS
- Sra. Lourdes González-Casabon – Delegació Territorial de Tarragona
- Sra. Ester Mallas – Ajuntament de Barcelona
- Sra. Mercè Porrera – ACISJF «Casa de la Jove»
- Sra. Montserrat Tohá – IRES

ICASS

- Sra. Laura Violán
- Sra. Filomena Bogajo

Fundació Avedis Donabedian

- Sra. Raquel Carrera

