



Indicadors de qualitat:

# serveis prelaborals per a persones amb malaltia mental

## Salut mental

---

Col·lecció Indicadors, 4



Col·lecció Indicators, 4

# Indicadors de qualitat: serveis prelaborals per a persones amb malaltia mental



Generalitat de Catalunya  
**Institut Català d'Assistència  
i Serveis Socials**

© Generalitat de Catalunya.  
Departament d'Acció Social i Ciutadania

Coordinadora científica: Pilar Hilarión  
Direcció i suport metodològic: Subdirecció General de Programació i Avaluació  
(ICASS) i Institut Universitari Avedis Donabedian



1a edició: octubre de 2010  
Edició digital  
Dipòsit legal: B-39294-2010  
Disseny: Indica



Permesa la reproducció, sempre  
que se n'esmenti la procedència i  
no es faci amb finalitats comercials.

## Pròleg

Em plau presentar-vos un nou número de la col·lecció «Indicadors» que permetrà avaluar la qualitat dels serveis prelaborals per a persones amb malaltia mental, un col·lectiu que va en augment i que demana, cada cop més, uns serveis i unes atencions especialitzades.

L'any passat hi havia a Catalunya 73.152 persones afectades per alguna malaltia mental i en els sis primers mesos de l'any 2009 se n'han diagnosticat 4.275 nous casos, que representen una mitjana de 23 casos per dia. Davant d'aquesta situació, és imprescindible continuar treballant per a uns recursos especialitzats que garanteixin l'atenció a aquestes persones i que abastin tot el territori per garantir la igualtat d'accés a aquests serveis.

Des del Departament d'Acció Social i Ciutadania treballem per donar oportunitats a totes les persones, independentment de la discapacitat que presentin, oferint el suport i les prestacions més escaients a les seves necessitats.

Només en serveis prelaborals, el Departament d'Acció Social i Ciutadania finança 543 places i l'any 2008 hi va destinar 4.537.015 euros. Des d'aquests serveis, es treballa la capacitació en habilitats personals i socials de persones amb malaltia mental de llarga evolució perquè, posteriorment, puguin incorporar-se al món laboral. A través d'un bon encaix laboral, les persones amb malaltia mental podran assolir quotes importants d'autonomia, d'autoestima i d'integració en la societat.

Però també és important valorar la qualitat dels serveis prelaborals que s'ofereixen. Els *Indicadors de qualitat* que ha editat l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials del Departament, i que ara teniu entre les mans, permetran reestructurar, modificar o millorar aquests serveis.

Confio que aquests indicadors, un cop més, ajudin a tirar endavant la valuosa tasca dels professionals que treballen en els serveis prelaborals i que els permetin trobar els perfils òptims d'atenció i suport a les persones amb malaltia mental i a les seves famílies en el procés rehabilitador i d'inclusió social.

Carme Capdevila i Palau  
Consellera d'Acció Social i Ciutadania



# Presentació

La promoció de la qualitat i la seva millora esdevenen un element clau en l'actual panorama dels serveis socials. Els motius pels quals la qualitat ha adquirit aquesta centralitat són diversos.

D'una banda, és responsabilitat de l'Administració promoure i desenvolupar estratègies que donin suport als processos de millora. En aquest sentit, els plans de millora de la qualitat de l'ICASS compleixen una funció activadora de la millora de la qualitat dels serveis socials.

En aquest marc, potenciar metodologies d'avaluació de les activitats i dels serveis esdevé imprescindible per dinamitzar oportunitats de millora en els serveis socials, alhora que es converteix en un sistema de garantia social per a la ciutadania.

És per això que s'ha desenvolupat aquest document d'indicadors específics per als serveis prelaborals adreçats a persones amb malaltia mental. Aquests indicadors volen ser una eina per impulsar la millora i ajudar a garantir un nivell bàsic de qualitat d'aquests serveis.

Per a l'elaboració d'aquest document, s'ha comptat amb la implicació i l'experiència de professionals del sector de la salut mental i l'equip tècnic de l'Administració. Aquesta aposta metodològica, basada en el consens, aporta un valor afegit molt important, ja que permet identificar i recollir d'una manera eficaç els temes que són clau en l'àmbit dels serveis residencials destinats a persones amb discapacitat intel·lectual.

Agraïm a tots els implicats la seva participació en el grup de treball que ha permès elaborar aquest document d'indicadors, i esperem que es converteixi en una referència per a les entitats que presten serveis i estiguin interessades a millorar els seus processos.

Carolina Homar i Cruz  
Directora de l'Institut Català de Serveis Socials





# Índex

Introducció	9
Indicadors d'avaluació. Dimensió 1: atenció i suport a la persona	19
Indicadors d'avaluació. Dimensió 2: aspectes ètics i relacionals en l'atenció i suport a la persona	65
Indicadors d'avaluació. Dimensió 3: coordinació i continuïtat dels processos	75
Indicadors d'avaluació. Dimensió 4: aspectes organitzatius del servei	83
Relació d'indicadors segons les diferents dimensions de qualitat de vida	91
Annex. Persones que han participat en l'elaboració d'aquest document	99



# Indicadors de qualitat dels serveis prelaborals per a persones amb malaltia mental

## Introducció

Dins de les actuacions previstes en el Pla de qualitat de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) hi ha el disseny, revisió i avaluació dels indicadors de qualitat dels diferents àmbits de serveis socials, que són una eina bàsica de la millora de la qualitat impulsada per l'ICASS.

L'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS), del Departament d'Acció Social i Ciutadania, té entre els seus objectius millorar la qualitat dels serveis prelaborals per a persones amb malaltia mental (SPL). Per tal d'afavorir aquest propòsit, s'ha promogut el projecte de desenvolupament d'una proposta d'indicadors de qualitat per avaluar la situació del sector, perquè serveixi d'impuls per a la millora, i ajudi a garantir un nivell bàsic de qualitat d'aquests serveis.

L'elaboració d'aquests indicadors de qualitat s'ha fet tenint en compte les premisses següents: d'una banda, incorporar les dimensions de la qualitat de l'atenció i els criteris de la qualitat de vida, cercant, analitzant i dissenyant tots els indicadors que ens permetin mesurar aspectes clau en el procés rehabilitador de la persona; d'una altra, a l'hora de prioritzar els criteris, s'ha tingut en compte l'impacte, l'efectivitat i l'aplicabilitat que poden tenir en el sector.

Es va crear un grup de treball, constituït per representants del sector i amb la participació de diferents perfils professionals. També hi van col·laborar representants de l'Administració, de la Subdirecció de Programació i Avaluació, de l'Àrea de Programes Sectorials i de l'Àrea de Qualitat de l'ICASS. Aquest grup de treball va rebre el suport metodològic de l'Institut Universitari Avedis Donabedian - UAB en conducció del grup de treball (vegeu l'annex).

De la tasca duta a terme amb el consens del grup de treball ha sorgit la proposta d'indicadors segons les necessitats existents i emergents del sector. Les dimensions bàsiques que agrupen els indicadors inclosos en el projecte són les següents:

- Dimensió 1: atenció i suport a la persona i família.
- Dimensió 2: aspectes ètics i relacionals en l'atenció i suport de la persona.
- Dimensió 3: coordinació i continuïtat dels processos.
- Dimensió 4: aspectes organitzatius del servei.

S'han prioritzat àrees rellevants de cada dimensió i s'han elaborat indicadors per a cadascuna de les àrees. El projecte final conté un total de 31 indicadors.

### TAULA 1. Proposta d'indicadors de qualitat per als serveis prelaborals per a persones amb malaltia mental

#### Dimensió 1: ATENCIÓ I SUPORT A LA PERSONA

Núm.	Àrea rellevant	Criteri	Estàn.
1	Accessibilitat al servei	Els serveis prelaborals han definit la cartera de serveis i en fan difusió.	90%
2	Accessibilitat al servei	Les persones usuàries que sol·liciten plaça al servei tenen una valoració prèvia a la seva incorporació.	90%
3	Valoració integral	Les persones usuàries ateses al servei tenen una valoració integral per part de l'equip interdisciplinari.	85%
4	Valoració i pla d'intervenció	Les persones usuàries ateses al servei tenen una valoració integral periòdica per part de l'equip interdisciplinari.	90%
5	Valoració i pla d'intervenció	Les persones usuàries tenen una valoració dels interessos professionals, capacitats i limitacions específiques de l'àmbit laboral.	90%
6	Valoració i pla d'intervenció	Les persones usuàries ateses al servei tenen una valoració de la seva motivació laboral.	80%

Núm.	Àrea rellevant	Criteri	Estàn.
7	Valoració i pla d'intervenció	Les persones usuàries del servei tenen valorades de manera periòdica les competències laborals transversals i específiques segons els objectius marcats PRILL.	80%
8	Valoració i pla d'intervenció	Les persones usuàries ateses al servei tenen una valoració periòdica de la seva qualitat de vida.	70%
9	Programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRILL)	Les persones usuàries tenen un programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRILL) actualitzat.	80%
10	Programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRILL)	Les persones usuàries tenen una reavaluació periòdica del programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRILL).	80%
11	Programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRILL)	El programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRILL) és consensuat amb la persona usuària tenint en compte les seves capacitats.	90%
12	Programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRILL)	Les persones usuàries tenen un seguiment individual de l'evolució dels objectius plantejats en el programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRILL).	80%
13	Programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRILL)	Les persones usuàries milloren les seves competències laborals durant l'estada al servei.	70%
14	Processos d'atenció i suport	Els serveis prelaborals han descrit i sistematitzat els processos clau d'intervenció amb les persones usuàries.	90%
15	Processos d'atenció i suport	El servei disposa d'una descripció dels programes de suport i acompanyament destinats a fer que les persones usuàries adquireixin, recuperin i mantinguin les capacitats i hàbits laborals bàsics.	80%

Núm.	Àrea rellevant	Criteri	Estàn.
16	Processos d'atenció i suport	El servei ha definit les competències laborals transversals i específiques que es treballaran amb les persones usuàries.	80%
17	Inserció laboral	Les persones usuàries del servei participen en les activitats definides al PRILL encaminades a millorar les possibilitats d'inserció al món laboral.	70%
18	Inserció laboral	Les persones usuàries del servei participen en el programa d'orientació laboral.	75%
19	Vinculació de la persona usuària	El servei disposa d'un registre diari de l'assistència de les persones usuàries a les diferents activitats del servei.	90%
20	Tecnologies de la informació i la comunicació	El servei disposa d'infraestructura i/o sistemes per assegurar que les persones usuàries fan un ús bàsic de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC).	90%
21	Itinerari laboral	Les persones usuàries, previ a la sortida del servei, tenen elaborat un projecte de continuïtat envers el seu procés d'inserció laboral.	60%

## Dimensió 2: ASPECTES ÈTICS I RELACIONALS EN L'ATENCIÓ I SUPORT A LA PERSONA

Núm.	Àrea rellevant	Criteri	Estàn.
22	Aspectes ètics	El servei disposa d'un codi ètic.	100%
23	Aspectes ètics	El servei disposa d'instruments que ajuden a garantir l'abordatge dels temes ètics en la pràctica diària.	100%
24	Satisfacció de les persones usuàries	Les persones usuàries se senten satisfetes amb l'atenció rebuda al servei prelaboral.	100%
25	Suport a la família	El servei disposa d'un programa de suport a les famílies per afavorir la inclusió laboral de les persones usuàries.	90%

## Dimensió 3: COORDINACIÓ I CONTINUÏTAT DELS PROCESSOS

Núm.	Àrea rellevant	Criteri	Estàn.
26	Coordinació	Hi ha una sistemàtica de treball al servei que afavoreix la coordinació de l'equip de treball.	90%
27	Coordinació	El servei prelaboral ha establert un sistema de coordinació amb la xarxa de salut mental.	75%
28	Coordinació	El servei ha establert un sistema de coordinació amb les entitats laborals i formatives i de tipus ocupacional amb les quals es relaciona.	80%

## Dimensió 4: ASPECTES ORGANITZATIUS DEL SERVEI

Núm.	Àrea rellevant	Criteri	Estàn.
29	Organització del servei	El servei disposa d'un quadre de comandament d'indicadors de qualitat.	80%
30	Professionals	Els/les professionals del servei fan formació continuada per millorar les seves competències laborals.	70%
31	Professionals	El centre avalua l'estabilitat laboral del personal tècnic del servei (índex de retenció).	100%

Els indicadors són instruments de mesura que ens permeten expressar quantitativament aspectes de l'atenció i suport donat a la persona, família i comunitat en el procés rehabilitador i d'inclusió social, aspectes de l'organització o de la gestió del servei i que, alhora, serveixen de guia per avaluar la qualitat o l'adequació de la nostra activitat.

Quan aquests indicadors es mesuren de manera periòdica i sistemàtica, ens donen informació del procés i les seves tendències. Això permet identificar oportunitats de millora, com també contribuir a introduir les modificacions necessàries en el procés, per tal d'aconseguir una millora contínua de la qualitat del servei ofert.

Cada indicador incorpora una descripció dels aspectes necessaris per desenvolupar-lo:

- **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 concret de l'aspecte que es vol mesurar.
- JUSTIFICACIÓ DE L'INDICADOR: explicació dels propòsits i raó de ser de l'indicador.
- FÓRMULA: sistema de mesura del criteri. Expressió en forma matemàtica per quantificar l'indicador. Habitualment es tracta d'una fracció amb numerador i denominador, però també es pot expressar com una freqüència absoluta.
- DEFINICIÓ DE TERMES: explicitació dels conceptes i elements de mesura inclosos en el numerador i el denominador de l'indicador. Pel que fa als indicadors de taxa, la població del numerador (la que compleix les condicions de l'indicador) sempre és una part de la població total del denominador. Per tant, el denominador inclou el nombre total de casos revisats.
- POBLACIÓ: inclou la definició de la població referida en cada cas. Especifica els criteris d'inclusió i exclusió, o població de referència sobre la qual s'avaluarà l'indicador. Es poden revisar la totalitat dels casos que compleixen els criteris d'inclusió dels diferents indicadors o només una mostra. En aquest cas, caldrà fer una selecció amb tècniques de mostreig de casos que siguin representatius del conjunt de la població.
- FONTS DE DADES: explicació de l'origen de la informació.
- TIPUS: en aquest apartat s'especifica si l'indicador és d'estructura, de procés o de resultat.
- DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA: aquest apartat inclou la dimensió o les dimensions de qualitat de vida (segons el model desenvolupat per Robert L. Schallock i Miguel A. Verdugo) a què fa referència



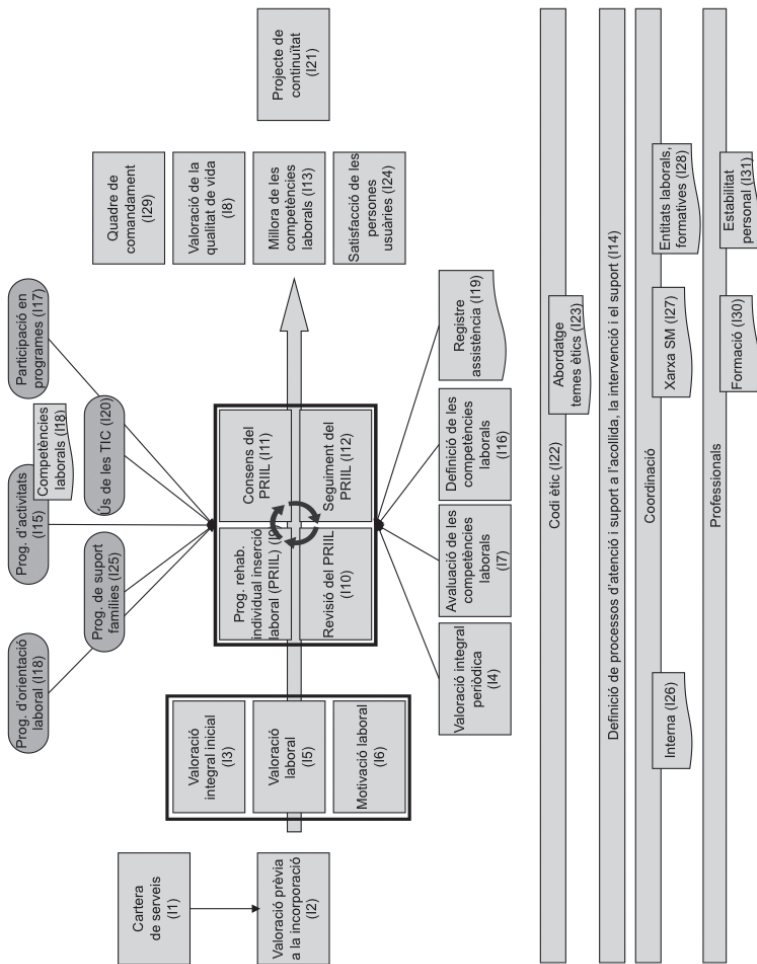
l'indicador. Si l'indicador fa referència a aspectes de gestió o infraestructura, no incorpora aquest apartat.

- **ESTÀNDARD:** especificació del nivell de qualitat desitjat.
- **COMENTARI:** descripció d'aclariments, si escau.

A continuació, es presenta una figura que mostra els indicadors de qualitat que es descriuen en aquest manual i la manera com s'interrelacionen. Després es destaquen les fitxes tècniques de cadascun dels indicadors agrupades per dimensions. Al final d'aquest manual, es presenta la relació d'indicadors agrupats segons les diferents dimensions de qualitat de vida.



Figura 1. Indicadors priorititzats i les seves interrelacions





# INDICADORS D'AVUACIÓ

## DIMENSIÓ 1: ATENCIÓ I SUPORT A LA PERSONA



## Àrea rellevant

### 1-Accessibilitat al servei

**CRITERI:** *els serveis prelaborals tenen definida la cartera de serveis i en fan la difusió.*

**NOM DE L'INDICADOR** (núm. 1): cartera de serveis del Servei Prelaboral (SPL).

**JUSTIFICACIÓ:** la definició estructurada de la cartera de serveis ajuda a millorar l'organització interna del servei i a aclarir l'oferta assistencial a les persones usuàries, als/a les professionals derivants i a l'Administració. La cartera de serveis fixa el conjunt de tècniques i procediments (que inclou mètodes, activitats i recursos), basats en el coneixement contrastat, que s'utilitzen al SPL.

**FÓRMULA:** existència d'una cartera de serveis del SPL.

**DEFINICIÓ DE TERMES:** es disposa de la definició de les intervencions i prestacions que ofereix el servei, orientades a les persones usuàries, a les famílies, a altres serveis o a la comunitat.

Aquest indicador valorarà els apartats següents:

1. Que hi hagi un document de cartera de serveis del SPL.
2. Que la cartera de serveis especifiqui els requeriments per accedir al servei.
3. Que, com a mínim una vegada l'any, el SPL avaluï el nivell de compliment o desplegament de la cartera de serveis i en deixi constància.<sup>1</sup>

La cartera de serveis ha d'incloure, com a mínim, programes de potenciació d'hàbits i capacitats personals i socials que afavoreixin la inserció laboral. Es concreten en:

1. Hàbits laborals bàsics.
2. Habilitats instrumentals que afavoreixin la inserció al món laboral.
3. Orientació al món laboral.

<sup>1</sup> Amb la finalitat d'identificar noves demandes i oportunitats de millora en la prestació de serveis.

La cartera de serveis s'ha de difondre, com a mínim, als/a les professionals derivants principals de persones usuàries, i ha d'estar a disposició de les persones usuàries, familiars o altres referents socials.

**FONTS DE DADES:** documentació del servei.

**TIPUS:** estructura.

**DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** aquest indicador està vinculat amb l'atenció integral de la persona; segons els àmbits o els aspectes que es prioritzin i els objectius que s'estableixin, s'incidirà en unes dimensions de qualitat de vida o en unes altres.

**ESTÀNDARD:** 90%.

### COMENTARI

Es recomana que la cartera de serveis inclogui la definició dels apartats següents:

- Descripció del servei.
- Objectius.
- A qui va adreçat (perfil de persones usuàries a les quals es destinen les diferents activitats que s'ofereixen al dispositiu).
- Requeriments per accedir al servei.<sup>2</sup>
- Capacitat i instal·lacions del servei.
- Programes oferts.<sup>3</sup>
- Preus dels serveis opcionals (quan escaigui).
- Qui l'ofereix.
- Personal responsable i recursos humans disponibles.

<sup>2</sup> Requisits, procés que cal seguir, presentació de la sol·licitud, termini de resposta i criteris de valoració.

<sup>3</sup> Amb especificació dels programes i activitats que es faran individualment, en grup, en família i/o amb un enfocament comunitari. També s'especificaran els diferents serveis oferts en els processos d'acollida, atenció i comiat del servei.



Àrea rellevant

## 2-Accessibilitat al servei

**CRITERI:** *les persones usuàries que sol·liciten plaça al servei tenen una valoració prèvia a la seva incorporació.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 2):** valoració prèvia a la incorporació.

**JUSTIFICACIÓ:** si, abans d'entrar al servei, es valoren les necessitats de cadascuna de les persones que volen ser-ne usuàries, és possible detectar si el SPL és el recurs adient per satisfer-les. Aquesta anàlisi contribueix a donar una resposta més bona a les necessitats i expectatives que s'han detectat i que han expressat les persones usuàries, famílies, professionals derivants i professionals del servei.

### FÓRMULA

Nombre de persones usuàries amb valoració prèvia a la incorporació

\_\_\_\_\_ x 100  
 Nombre total de persones usuàries que sol·liciten ser ateses pel servei

### DEFINICIÓ DE TERMES

La valoració de la sol·licitud de la persona usuària que vol ser atesa al servei ha d'incloure, com a mínim, els paràmetres següents:

1. Informació del/de la professional derivant (aspectes socials que cal tenir en compte, diagnòstic i tractament que rep la persona, etc.).
2. Valoració dels requisits per accedir al servei.
3. Demanda de la persona usuària, amb explicitació de les seves expectatives.
4. Motivació de la persona usuària per recórrer al servei.

Aquesta valoració consta a l'expedient d'atenció de la persona usuària i es recull abans de signar el contracte d'inici d'atenció.

**POBLACIÓ:** totes les persones usuàries que han sol·licitat plaça al servei. En quedaran excloses les persones usuàries que hagin demanat plaça i després no hagin iniciat cap activitat al SPL.

**FONTS DE DADES:** documentació d'atenció individual de la persona usuària.

**TIPUS:** procés.

**DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** aquest indicador està vinculat amb l'atenció integral de la persona; segons els àmbits o els aspectes que es prioritzin i els objectius que s'estableixin, s'incidirà en unes dimensions de qualitat de vida o en unes altres.

**ESTÀNDARD:** 90%.

**COMENTARI:** en la primera avaluació d'indicadors de qualitat, serà procedent avaluar aquest indicador en les persones usuàries que hagin sol·licitat accedir al servei durant els sis mesos abans de la data de revisió.

Àrea rellevant

### 3-Valoració integral

**CRITERI:** *les persones usuàries ateses al servei tenen una valoració integral per part de l'equip interdisciplinari.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 3):** valoració integral inicial.

**JUSTIFICACIÓ:** al començament del servei, cal recollir una sèrie de dades relacionades amb les característiques i necessitats de la persona i el seu entorn que facilitaran que més endavant es pugui elaborar el programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRIIL).

#### FÓRMULA

$$\frac{\text{Nombre de persones usuàries amb valoració multidimensional integral}}{\text{Nombre total de persones usuàries ateses pel servei > 30 dies}} \times 100$$

#### DEFINICIÓ DE TERMES

La valoració de la persona usuària ha d'incloure, com a mínim, els paràmetres següents:

1. Valoració psicològica.<sup>4,5</sup>
2. Valoració social.<sup>6,7</sup>
3. Valoració estat de salut.<sup>8,9,10</sup>
4. Valoració del nivell de funcionalitat.<sup>11</sup>
5. Itinerari formatiu.
6. Itinerari laboral.<sup>12</sup>
7. Valoració de la situació familiar.

<sup>4</sup> També inclou la valoració de creences i valors, i del coneixement i grau de consciència de la malaltia.

<sup>5</sup> Inclou la valoració de l'impacte de la malaltia i situació en la persona i en la família.

<sup>6</sup> Inclou la valoració de la situació econòmica i d'aspectes legals pendents.

<sup>7</sup> Inclou la valoració de la xarxa social i la utilització de recursos comunitaris.

<sup>8</sup> Signes i símptomes predominants relacionats amb la salut general i que el SPL consideri interessants de valorar. Inclou tant l'estat de salut general de la persona com el relacionat amb la malaltia mental.

<sup>9</sup> Inclou la valoració del consum de tòxics.

<sup>10</sup> Inclou la valoració de la utilització de recursos sanitaris.

<sup>11</sup> Inclou la valoració d'activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària (p.e.: SFS, Lawton, OARS, etc.).

<sup>12</sup> L'indicador 5 desenvolupa més àmpliament aquest apartat.

En la valoració inicial, realitzada de manera interdisciplinària, cal deixar constància dels problemes actius i inactius així com els professionals que hi han participat. Les fonts d'informació per fer la valoració poden ser la persona usuària, la família i/o la informació que pugui donar el/la professional derivant.

**POBLACIÓ:** total de persones usuàries ateses pel servei durant el període estudiat i que faci més de trenta dies que han iniciat l'atenció al servei.

**FONTS DE DADES:** documentació d'atenció individual de la persona usuària.

**TIPUS:** procés.

**DIMENSIONS DE QUALITAT:** aquest indicador està vinculat amb l'atenció integral de la persona; segons els àmbits o els aspectes que es prioritzin i els objectius que s'estableixin, s'incidirà en unes dimensions de qualitat de vida o en unes altres.

**ESTÀNDARD:** 85%.

Àrea rellevant

## 4-Valoració i pla d'intervenció

**CRITERI:** *les persones usuàries ateses al servei tenen una valoració integral periòdica per part de l'equip interdisciplinari.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 4):** valoració integral periòdica.

**JUSTIFICACIÓ:** cal reavaluar, de manera periòdica, l'estat de les persones usuàries per assegurar que el servei prelaboral dóna resposta a les seves necessitats i expectatives.

### FÓRMULA

Nombre de persones usuàries amb valoració multidimensional integral periòdica  
 \_\_\_\_\_ x 100  
 Nombre total de persones usuàries ateses pel servei > 7 mesos al SPL

### DEFINICIÓ DE TERMES

La valoració de la persona usuària ha d'incloure, com a mínim, els paràmetres següents: <sup>13</sup>

1. Valoració psicològica.
2. Valoració social.
3. Valoració de l'estat de salut.<sup>14</sup>
4. Valoració del nivell de funcionalitat.
5. Canvis produïts en l'itinerari formatiu, si escau.
6. Valoració de la situació familiar.
7. Valoració de la utilització de recursos socials i de salut.

Es farà una reavaluació de cada persona usuària, com a mínim, semestralment, i sempre que hi hagi canvis significatius. Cal deixar cons-

<sup>13</sup> L'organització de les àrees que cal valorar també es pot fer segons el model de qualitat de vida i de les vuit dimensions de què es compon.

<sup>14</sup> Signes i símptomes predominants relacionats amb la salut general i que el SPL consideri interessants de valorar. Inclou tant l'estat de salut general de la persona com el relacionat amb la malaltia mental i els problemes d'addicció.

tància dels problemes actius i inactius. L'avaluació la farà l'equip interdisciplinari i caldrà deixar constància dels/de les professionals que l'han dut a terme.

**POBLACIÓ:** total de persones usuàries ateses pel servei durant el període estudiat i que faci més de set mesos que han iniciat l'atenció al servei.

**FONTS DE DADES:** documentació d'atenció individual de la persona usuària.

**TIPUS:** procés.

**DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** aquest indicador està vinculat amb l'atenció integral de la persona; segons els àmbits o els aspectes que es prioritzen i els objectius que s'estableixin, s'incidirà en unes dimensions de qualitat de vida o en unes altres.

**ESTÀNDARD:** 90%.

**COMENTARI:** atesa la importància de la valoració laboral dins de la valoració integral, es tracta com a indicador independent (vegeu l'indicador 5).

Àrea rellevant

## 5-Valoració integral

**CRITERI:** *les persones usuàries tenen una valoració dels interessos professionals, capacitats i limitacions específiques de l'àmbit laboral.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 5):** valoració laboral.

**JUSTIFICACIÓ:** és important fer una valoració inicial de les persones usuàries per conèixer quin és l'estat actual de les seves necessitats i potencialitats, i per saber els elements de la seva història de vida que afecten la seva inserció laboral. Les dades recollides en aquesta valoració facilitaran que, més endavant, es pugui elaborar el programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRIIL) i fer les revaluacions periòdiques, tenint en compte l'evolució i els resultats de la intervenció.

### FÓRMULA

$$\frac{\text{Nombre de persones usuàries amb valoració laboral}}{\text{Nombre total de persones usuàries ateses pel servei > 30 dies}} \times 100$$

### DEFINICIÓ DE TERMES

La valoració laboral de la persona ha d'incloure, com a mínim, els apartats següents:

1. Valoració inicial: expectatives, interessos laborals, coneixement del món laboral i experiències laborals prèvies.<sup>15,16</sup>
2. Valoració d'aptituds, capacitat i limitacions.<sup>17</sup>
3. Perfil professional.
4. Ocupabilitat.<sup>18</sup>

<sup>15</sup> Aquesta valoració es farà en la fase d'acollida i, com a màxim, en els trenta primers dies.

<sup>16</sup> Hi ha un indicador específic (indicador 6) que valora més àmpliament l'apartat de motivacions.

<sup>17</sup> Més endavant (indicador 7), es detalla la definició i valoració de competències laborals.

<sup>18</sup> Capacitat d'una persona per aconseguir i mantenir una ocupació al llarg de tota la vida professional i per mantenir-se atractiu per al mercat de treball. Es tracta d'un procés continu d'adaptació de les habilitats a les exigències i necessitats del lloc de treball actual, per tal d'incrementar el nivell d'acompliment professional dins de l'empresa, i del mercat laboral, d'una banda, i per tal de millorar les possibilitats de trobar l'ocupació que es vol, de l'altra.

Aquesta avaluació s'ha de fer periòdicament i, com a mínim, amb cada reavaluació de PRILL. Quan es faci la valoració inicial de la persona, només s'avaluarà l'apartat 1, ja que els apartats 2, 3 i 4 requereixen que la persona conegui i valori de manera continuada l'exercici de les seves competències laborals al servei; per tant, només es valorarà el grau d'acompliment dels elements de mesura 2, 3 i 4 en les persones usuàries que faci més de set mesos que són al servei.

**POBLACIÓ:** persones usuàries ateses pel servei amb estada superior als trenta dies.

**FONTS DE DADES:** documentació d'atenció individual de la persona usuària.

**TIPUS:** procés.

**DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** benestar material, desenvolupament personal, inclusió social.

**ESTÀNDARD:** 90%.



Àrea rellevant

## 6-Valoració integral

**CRITERI:** *les persones usuàries ateses al servei tenen una valoració de la seva motivació laboral.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 6):** motivació laboral.

**JUSTIFICACIÓ:** la motivació de la persona és un mecanisme activador que intervé en l'assoliment de determinats objectius. Els/les professionals del SPL, en el procés de valoració, han d'identificar les motivacions laborals de les persones usuàries, i han de tenir en compte de quina manera la malaltia mental pot afectar la seva percepció i les possibilitats d'inserció en el món laboral. Segons la valoració, cal adequar el programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral.

### FÓRMULA

Nombre de persones usuàries amb valoració de l'escala de motivació laboral per a persones amb malaltia mental

$$\frac{\text{Nombre de persones usuàries amb valoració de l'escala de motivació laboral per a persones amb malaltia mental}}{\text{Nombre total de persones usuàries ateses pel servei > 30 dies}} \times 100$$

**DEFINICIÓ DE TERMES:** cal fer servir una escala específica validada i/o de consens del sector per avaluar la motivació laboral de persones amb malaltia mental.<sup>19</sup> Aquesta escala es reavaluarà cada any.

**POBLACIÓ:** persones usuàries ateses pel servei que faci més de trenta dies que hi són.

**FONTS DE DADES:** documentació d'atenció individual de la persona usuària.

<sup>19</sup> Entre les escales de motivació laboral, al nostre entorn s'estan fent servir, per exemple, el *Cuestionario de motivación laboral para personas con enfermedad mental crónica* (Colis, Coy, Galilea, López, Pascual, 1996). Disponible en línia a: <<http://www.portalsaludmental.com/pdf/Evaluacion/Motivacion%20Laboral.pdf>> [Consulta: 5 d'octubre de 2007].

Altres fonts d'informació: *Manual de orientación laboral para personas con discapacidad*. Disponible en línia a: <[http://www.ehlabe.org/zabalan/web/ftps/ma\\_orient.pdf](http://www.ehlabe.org/zabalan/web/ftps/ma_orient.pdf)> [Consulta: 5 de juny de 2007].

**TIPUS:** procés.

**DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** desenvolupament personal i autodeterminació.

**ESTÀNDARD:** 80%.

Àrea rellevant

## 7-Valoració integral

**CRITERI:** *les persones usuàries del servei tenen valorades de manera periòdica les competències laborals transversals i específiques segons els objectius marcats al PRILL.*<sup>20</sup>

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 7):** avaluació de les competències laborals.

**JUSTIFICACIÓ:** l'avaluació periòdica de les competències laborals permet identificar els àmbits del PRILL que cal ajustar i permet detectar canvis en les necessitats de les persones usuàries, que poden significar objectius nous del PRILL.

L'avaluació agrupada de competències també és una eina que es pot utilitzar per tal d'identificar la necessitat de fer activitats noves, individualment o en grup, en el procés de rehabilitació. Els resultats de l'avaluació de competències també són útils per avaluar els diferents programes que ha portat a terme el servei amb la idea d'afavorir la inserció laboral de les persones usuàries.

### FÓRMULA

Nombre de persones usuàries amb avaluació periòdica de les competències laborals

---

x 100

Nombre total de persones usuàries ateses amb una estada > 7 mesos

**DEFINICIÓ DE TERMES:** l'avaluació de competències és de caràcter semestral i implica fer una anàlisi de les competències que ha adquirit la persona. Aquesta avaluació se centra en les competències transversals i específiques definides segons els objectius del PRILL i pot formar part

<sup>20</sup> PRILL: Programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral.

de la valoració multidimensional de la persona.<sup>21</sup> Se'n deixarà constància a l'expedient d'atenció individual de la persona usuària. S'aconsella que la revaloració de competències es faci amb cada reavaluació del PRIL.

**POBLACIÓ:** persones usuàries ateses al SPL amb una estada superior a set mesos.

**FONTS DE DADES:** documentació d'atenció individual de la persona usuària.

**TIPUS:** procés.

**DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** desenvolupament personal.

**ESTÀNDARD:** 80%.

<sup>21</sup> Vegeu indicadors 2, 3 i 4.

Àrea rellevant

## 8-Valoració i pla d'intervenció

**CRITERI:** *les persones usuàries ateses al servei tenen una valoració periòdica de la seva qualitat de vida.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 8):** valoració de la qualitat de vida.

**JUSTIFICACIÓ:** la valoració de la qualitat de vida és fonamental per identificar si l'abordatge de les diferents intervencions que es porten a terme és efectiu. La valoració de la qualitat de vida en les vuit dimensions que defineix R. L. Schalock<sup>22</sup> dona una visió integral de la persona i una perspectiva d'intervenció més àmplia i transversal.

Cal disposar de mecanismes per saber els nivells de qualitat de vida de les persones usuàries del servei. Aquests mecanismes s'han d'aplicar al començament de l'estada, mentre duri i quan s'acabi. Els resultats obtinguts serviran per analitzar i identificar processos que cal revisar amb l'objectiu de millorar l'atenció a les persones ateses.

### FÓRMULA

Nombre de persones usuàries a les quals s'ha avaluat la qualitat de vida de manera periòdica

---

x 100

Nombre total de persones usuàries amb estada > 7 mesos

### DEFINICIÓ DE TERMES

Periòdicament, s'ha d'avaluar, amb una escala de valoració, la qualitat de vida de totes les persones usuàries del servei:

<sup>22</sup> El model conceptual de referència utilitzat ha estat el de R. Schalock, que considera que les dimensions fonamentals de la qualitat de vida són vuit: benestar emocional, desenvolupament personal, relacions interpersonals, benestar material, benestar físic, autodeterminació, inclusió social i drets. Verdugo, M. A. (dir) (2006). *Cómo mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. Instrumentos y estrategias de evaluación*. Salamanca: Amarú.

1. La qualitat de vida percebuda s'avaluarà amb una escala validada o de consens (per exemple, l'escala GENCAT, SF-12, entre d'altres).<sup>23, 24</sup>
2. La valoració es farà quan comenci el procés d'atenció i suport i també quan acabi; també es recomana fer valoracions periòdiques:
  - L'avaluació inicial es farà abans d'entrar o durant els primers sis mesos després d'haver entrat.
  - També es farà una avaluació quan la persona marxi, sempre que siguin baixes programades del servei (no s'aplica en el cas d'abandonament o alta per força major).
3. Es deixarà constància que s'ha fet aquesta avaluació en l'expedient de cada persona usuària.

La valoració d'aquest indicador durant la primera avaluació dels indicadors serà complementària i no afectarà els resultats d'aquesta.

**POBLACIÓ:** persones usuàries del SPL que faci més de set mesos que hi són.

**FONTS DE DADES:** documentació d'atenció individual de la persona usuària.

**TIPUS:** procés.

**DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** benestar emocional, relacions interpersonals, benestar material, desenvolupament personal, benestar físic, autodeterminació, inclusió social i drets.

**ESTÀNDARD:** 70%.

**COMENTARI:** és recomanable, sempre que sigui possible, que la valoració de l'escala de qualitat de vida es repeteixi cada dos anys. De manera complementària, s'avaluarà la valoració de les diferents dimensions de qualitat de vida de la persona. Les vuit dimensions

<sup>23</sup> A l'hora de seleccionar l'escala de valoració, cal tenir en compte les recomanacions del Departament d'Acció Social i Ciutadania.

<sup>24</sup> Entre les escales disponibles per avaluar la qualitat de vida, a Catalunya es disposa de l'escala GENCAT. Verdugo, M. A.; Arias, B.; Gómez, L. E. i Schallock, R. L. *Escala GENCAT. Formulari de l'escala GENCAT de qualitat de vida. Manual d'aplicació de l'escala GENCAT de qualitat de vida*. Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya, 2008.

de qualitat de vida que es recomana tenir en compte en el procés de valoració són les que apareixen tot seguit.

DIMENSIONS QV	EXEMPLES DE DESCRIPTORS
Benestar emocional	Satisfacció (estat anímic, diversió). Autoconcepte (identitat, autoestima). Gestió adequada de l'estrès (predicció i control). Energia vital per fer activitats (actitud vital, etc.).
Relacions interpersonals	Interaccions (xarxes socials, contactes socials). Relacions (família, amics, iguals). Suports (emocionals, físics, financers, etc.).
Benestar material	Estatus financer (ingressos, beneficis). Llar (tipus de residència, propietat). Capacitat adquisitiva, de poder-se mantenir, etc.
Desenvolupament personal	Competència personal (cognitiva, social, pràctica). Desenvolupament (èxit, realització, productivitat). Educació (realització, estatus).
Benestar físic	Salut (funcionament, símptomes, bona forma, nutrició). Activitats quotidianes (habilitats d'autocura, mobilitat). Oci (recreació, aficions).
Autodeterminació	Autonomia, control personal (independència). Metes i valors personals (desitjos, expectatives). Eleccions (oportunitats, opcions, preferències).
Inclusió social	Integració amb la comunitat i participació. Rols comunitaris (donant, voluntari/ària). Suports socials (suport a les xarxes, serveis).
Drets	Drets personals i factors relacionats (respecte, dignitat, igualtat). Aspectes legals i altres implicacions (ciutadania, temes judicials pendents, etc.).

## Àrea rellevant

# 9-Programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral

**CRITERI:** *les persones usuàries tenen un programa de rehabilitació individual per a la reinserció laboral (PRIL) actualitzat.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 9):** programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral.

**JUSTIFICACIÓ:** un cop s'hagi fet la valoració i s'hagin detectat les potencialitats i necessitats de la persona usuària i de la seva família, s'elaborarà el pla amb objectius i intervencions de tipus rehabilitador i de reinserció, per tal de contribuir a millorar la inclusió laboral i social de les persones usuàries del SPL. Aquest fet també millora la qualitat de vida de les persones usuàries i ajuda a desenvolupar el projecte vital personal.

## FÓRMULA

Nombre de persones usuàries amb PRIL segons la definició de termes

$$\frac{\text{Nombre total de persones usuàries ateses > 30 dies d'estada al servei}}{\text{}} \times 100$$

## DEFINICIÓ DE TERMES

El programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral ha d'estar actualitzat i ha d'especificar els apartats següents amb la data en què van ser formulats:

1. Llistat i prioritització d'àrees d'intervenció i/o de problemes.<sup>25</sup>
2. Formulació d'objectius i/o resultats esperats amb la intervenció.<sup>26</sup>

<sup>25</sup> Cal que consti la data en què es registra una nova àrea d'intervenció al PRIL, per poder identificar els canvis entre cada reavaluació del PRIL.

<sup>26</sup> A més dels objectius consensuats, cal especificar les expectatives i objectius de la persona usuària respecte del seu procés d'inserció laboral.



3. Especificació de les intervencions i estratègies que es portaran a terme identificant-ne els/les professionals responsables.<sup>27</sup>
4. Especificació dels criteris d'avaluació del pla o resultats esperats.<sup>28</sup>

El programa s'ha de dissenyar amb la participació dels/de les professionals de l'equip interdisciplinari.

Aquest programa s'ha d'elaborar durant els primers trenta dies des de l'inici d'atenció al servei. S'aconsella que el PRIIL es faci quan la persona entra al servei; aquest programa, en les fases inicials, ha d'estar encaminat a conèixer més bé les capacitats laborals i relacionals de la persona, i a assolir una vinculació més bona amb el servei.

**POBLACIÓ:** persones usuàries ateses al servei. En quedaran excloses les persones que faci menys de trenta dies que són al servei.

**FONTS DE DADES:** documentació d'atenció individual de la persona usuària.

**TIPUS:** procés.

**DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** aquest indicador està vinculat amb l'atenció integral de la persona; segons els àmbits o els aspectes que es prioritzin i els objectius que s'estableixin, s'incidirà en unes dimensions de qualitat de vida o en unes altres.

**ESTÀNDARD:** 80%.

**COMENTARI:** el PRIIL ha de recollir les activitats individuals, grupals o comunitàries que hi ha previstes. El PRIIL ha de tenir en compte el projecte de vida plantejat per la persona usuària, i també les seves expectatives, potencialitats i possibilitats d'inserció laboral.

<sup>27</sup> El programa deixa constància dels pactes i acords establerts amb la persona usuària i la seva família, si escau.

<sup>28</sup> En aquest apartat s'especificarà la data de la propera avaluació de l'objectiu i/o resultat esperat.

## Àrea rellevant

# 10-Programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral

**CRITERI:** *les persones usuàries tenen una reavaluació periòdica del programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRILL).*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 10):** revisió del programa individual per a la inserció laboral.

**JUSTIFICACIÓ:** cada persona usuària ha de tenir un programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral, que s'ha de revisar, com a mínim, cada sis mesos per tal de valorar l'acompliment dels objectius definits, avaluar l'evolució de la persona usuària i plantejar-ne les modificacions que es considerin necessàries.

## FÓRMULA

$$\frac{\text{Nombre de persones usuàries amb seguiment semestral del PRILL}}{\text{Nombre total de persones usuàries amb estada > 7 mesos}} \times 100$$

**DEFINICIÓ DE TERMES:** el programa ha d'estar actualitzat i es farà una revisió en profunditat del cas, com a mínim cada semestre<sup>29</sup> i sempre que hi hagi canvis significatius. La reavaluació del programa ha d'especificar els apartats següents:

1. Grau d'assoliment dels objectius plantejats.
2. Dades rellevants de la valoració de la persona usuària que cal tenir en compte en el replantejament del nou PRILL.
3. Actualització del llistat d'àrees d'intervenció i/o de problemes prioritaris que s'han d'abordar.<sup>30</sup>
4. Els problemes o les àrees d'intervenció prioritàries.

<sup>29</sup> Aquesta periodicitat difereix de la del document inicial constituït del SPL, en el qual consta una periodicitat quadrimestral. Per consens del grup de disseny d'indicadors, i en funció de l'experiència durant els dos últims anys, es considera necessari que l'equip interdisciplinari faci una reavaluació integral cada semestre i cada vegada que hi hagi canvis significatius.

<sup>30</sup> Cal que consti la data en què apareix un problema o àrea d'intervenció nous, per identificar quan s'introdueixen els canvis entre cada reavaluació en profunditat del PRILL.

5. Formulació d'objectius nous.<sup>31</sup>
6. Les intervencions i estratègies que es portaran a terme per part dels/de les professionals responsables.<sup>32</sup>
7. Els criteris d'avaluació del pla.<sup>33</sup>

El programa ha d'estar elaborat amb la participació dels/de les professionals de l'equip interdisciplinari, i cal deixar constància dels/de les professionals i de la data de realització.<sup>34</sup>

**POBLACIÓ:** persones usuàries que faci més de set mesos que han començat a assistir al servei.

**FONTS DE DADES:** documentació d'atenció individual de la persona usuària.

**TIPUS:** procés.

**DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** aquest indicador està vinculat amb l'atenció integral de la persona; segons els àmbits o els aspectes que es prioritzin i els objectius que s'estableixin, s'incidirà en unes dimensions de qualitat de vida o en unes altres.

**ESTÀNDARD:** 80%.

<sup>31</sup> A més dels objectius consensuats, cal especificar les expectatives i objectius de la persona usuària respecte del seu procés d'inserció laboral.

<sup>32</sup> El programa deixa constància dels pactes i acords establerts amb la persona usuària i la seva família, si escau.

<sup>33</sup> En aquest apartat s'especificarà la data de la propera avaluació de l'objectiu i/o resultat esperat.

<sup>34</sup> Quedarà constància de tots els canvis que s'introdueixin en el pla, amb l'objectiu de tenir-lo sempre actualitzat.

## Àrea rellevant

## 11-Programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral

**CRITERI:** *el programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRILL) és consensuat amb la persona usuària tenint en compte les seves capacitats.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 11):** consens del PRILL.

**JUSTIFICACIÓ:** per tal que la participació i la implicació de la persona usuària sigui òptima, es prioritzaran consensuadament els objectius d'acord amb la persona atesa, tenint sempre molt en compte les fites que considera més significatives. Aquest fet serveix per promoure l'autonomia i la presa de decisions de la persona usuària, cosa que fa que adquireixi compromís i una millora de la seva implicació. Serveix, també, com a guia per a la persona usuària en el seguiment del seu procés d'inserció. Finalment, cal tenir en compte que el principi de l'autonomia és un dels principis ètics que cal potenciar per part de tots/es els/les professionals dels SPL.

**FÓRMULA**

Nombre de PRILL consensuats segons la definició de termes

$$\frac{\text{Nombre total de persones usuàries ateses > 30 dies d'estada al servei}}{\text{}} \times 100$$

**DEFINICIÓ DE TERMES:** quan s'elabori el PRILL, quedarà constància en l'expedient d'atenció dels pactes i acords establerts amb la persona i de si se n'han establert amb la família o referent social o si no hi ha hagut consens entre les activitats recomanades per l'equip i la decisió de la persona usuària.

**POBLACIÓ:** persones usuàries ateses al servei i que faci, com a mínim, trenta dies que han començat a rebre l'atenció.

**FONTS DE DADES:** documentació d'atenció individual de la persona usuària.

**TIPUS:** procés.

**DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** aquest indicador està vinculat amb l'atenció integral de la persona; segons els àmbits o els aspectes que es prioritzin i els objectius que s'estableixin, s'incidirà en unes dimensions de qualitat de vida o en unes altres.

**ESTÀNDARD:** 90%.

**COMENTARI:** es recomana que el servei prelaboral explíciti, en els seus processos de treball, els sistemes de consens que seran utilitzats per potenciar la participació i la presa de decisions de la persona en el seu procés rehabilitador.

S'aconsella que cada persona usuària tingui una còpia de les accions concretes que cal desenvolupar segons cada l'etapa del pla.

## Àrea rellevant

## 12-Programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral

**CRITERI:** *les persones usuàries tenen un seguiment individual de l'evolució dels objectius plantejats en el programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRILL).*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 12):** seguiment del desenvolupament prelaboral.

**JUSTIFICACIÓ:** s'ha de fer un seguiment, com a mínim mensual, del programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral de cada persona usuària, per tal d'identificar l'evolució i aspectes que intervenen en l'acompliment dels objectius definits. Aquest seguiment facilita la comunicació amb l'equip interdisciplinari per gestionar el cas adequadament. El seguiment de la persona en el procés de rehabilitació laboral permet plantejar les modificacions del PRILL i dels suports que es considerin necessaris per fer que sigui més fàcil assolir els objectius plantejats en el programa de rehabilitació individual.

**FÓRMULA**

Nombre de persones usuàries amb constància de seguiment individual periòdic

---

x 100

Nombre total de persones usuàries ateses > 30 dies d'estada al servei.

**DEFINICIÓ DE TERMES:** s'entén per seguiment individual quan es fa, amb la persona i de manera periòdica, com a mínim cada mes, una revisió del grau d'acompliment, evolució i/o dificultats identificades en el desenvolupament del programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRILL). Hi ha d'haver constància d'aquest seguiment en el dossier d'atenció. Aquest seguiment el pot fer la persona de referència de la persona usuària o algun/a membre de l'equip interdisciplinari. Aquesta tutoria forma part del procés d'acompanyament i suport en el procés d'inserció laboral.

El suport a la inserció ha de complir les característiques següents:

- Seguiment individual i/o grupal per tractar temes de tipus laboral.
- Seguiment cada trenta dies com a màxim.
- El contingut d'aquest seguiment ha de quedar registrat en l'expedient d'atenció de la persona usuària.

**POBLACIÓ:** persones usuàries ateses al servei que faci més de seixanta dies que han començat a rebre assistència.

**FONTS DE DADES:** documentació d'atenció individual de la persona usuària.

**TIPUS:** procés.

**DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** aquest indicador està vinculat amb l'atenció integral de la persona; segons els àmbits o els aspectes que es prioritzin i els objectius que s'estableixin, s'incidirà en unes dimensions de qualitat de vida o en unes altres.

**ESTÀNDARD:** 80%.

## Àrea rellevant

## 13-Programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral

**CRITERI:** *les persones usuàries milloren les seves competències laborals durant l'estada al servei.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 13):** millora de competències laborals.

**JUSTIFICACIÓ:** cal recordar que un dels objectius del servei és la capacitat i habilitació per iniciar un itinerari d'inserció laboral, amb la finalitat d'aconseguir la integració laboral. Per assolir aquest objectiu, és fonamental que la persona pugui adquirir una sèrie de competències transversals i específiques que l'ajudin a garantir un procés d'inserció laboral més bo. La millora de les competències individuals amb relació a la seva situació basal, contribueix a avaluar l'efectivitat de les intervencions que es porten a terme.

**FÓRMULA**

Nombre de persones usuàries amb millora de les competències respecte de la situació basal inicial

---

x 100

Nombre total de persones usuàries amb una estada > 1 any

**DEFINICIÓ DE TERMES:** s'entén que les competències de la persona usuària han millorat quan la millora és, com a mínim, del 30% dels aspectes valorats amb relació a la seva situació basal; i/o quan, com a mínim, un 75% de les competències de la persona usuària són valorades com a bones o molt bones. Es tindrà en compte la valoració de competències transversals i les específiques definides en funció dels objectius del PRIL.<sup>35</sup>

**POBLACIÓ:** persones usuàries ateses al servei amb una estada de més d'un any.

<sup>35</sup> Per efectuar la valoració de la millora es tindrà en compte la puntuació de la fórmula: (actual - basal) / basal.



**FONTS DE DADES:** documentació d'atenció individual de la persona usuària.

**TIPUS:** resultat.

**DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** desenvolupament personal.

**ESTÀNDARD:** 70%.

**COMENTARI:** serà procedent avaluar aquest indicador quan hi hagi un instrument de consens del sector per avaluar les competències de les persones usuàries. De manera complementària, s'avaluarà el grau d'acompliment de l'indicador amb les escales utilitzades pel servei mateix.

## Àrea rellevant

## 14-Processos d'atenció i suport

**CRITERI:** *els serveis prelaborals han descrit i sistematitzat els processos clau d'intervenció amb les persones usuàries.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm.14):** definició de processos d'atenció i suport.

**JUSTIFICACIÓ:** el dispositiu ha de tenir un sistema documental que reculli els processos principals i la sistemàtica de treball de l'organització. Aquest fet ajuda a unificar els criteris i les dinàmiques d'actuació dels/de les professionals de l'entitat, i també a millorar l'efectivitat i l'eficiència en el treball desenvolupat.

La descripció del funcionament intern afavoreix la presa de decisions del personal, facilita els processos d'adaptació del personal nou i facilita l'autoavaluació de l'equip.

**FÓRMULA:** constància documental dels processos d'acollida, intervenció i finalització del procés d'atenció al SPL.

**DEFINICIÓ DE TERMES**

Processos clau als SPL:

- Acolliment.
- Intervenció.
- Sortida.

Cada procés especifica les diferents accions que han de ser portades a terme segons la tipologia de persones usuàries, i també els circuits, registres, recursos i informació principal que caldrà activar i/o gestionar en cadascuna de les activitats especificades.

La fitxa descriptiva de cada procés recollirà la data d'elaboració i revisió, i també la data prevista de la següent revisió.

**FONTS DE DADES:** documentació del Servei.

**TIPUS:** estructura.

**DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** els aspectes documentats poden fer referència a les diferents dimensions de qualitat de vida.

**ESTÀNDARD:** 90%.

**COMENTARI:** és aconsellable elaborar mapes de processos per facilitar a l'equip la utilització i l'avaluació d'aquests processos.

## Àrea rellevant

## 15-Processos d'atenció i suport

**CRITERI:** *el servei disposa d'una descripció dels programes de suport i acompanyament destinats a fer que les persones usuàries adquireixin, recuperin i mantinguin les capacitats i els hàbits laborals bàsics.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm.15):** programa d'activitats del SPL.

**JUSTIFICACIÓ:** una de les funcions primordials del SPL és adquirir, recuperar i mantenir les capacitats i hàbits laborals bàsics. Per a moltes de les persones usuàries, aquests tipus d'activitats són indispensables, ja sigui perquè mai han tingut cap experiència laboral, o per les limitacions actuals de la malaltia. Així, cal proporcionar a la persona usuària un programa que inclogui un conjunt d'activitats, sigui en grup o bé individual, per tal d'adquirir, recuperar o mantenir, d'acord amb la valoració de necessitats, dèficits i capacitats detectades. La planificació i disseny correctes d'aquestes activitats facilitarà en gran mesura l'èxit de les actuacions del servei.

**FÓRMULA:** existència d'un programa general d'activitats del SPL destinades a adquirir, recuperar i mantenir les capacitats i hàbits laborals bàsics de les persones usuàries.

**DEFINICIÓ DE TERMES:** el SPL ha de tenir definit el programa d'intervenció per tal d'adquirir, recuperar i mantenir les capacitats i hàbits laborals bàsics que cal seguir amb la persona usuària.

El programa especificarà de manera general, i per a cadascun dels subprogrames que es portin a terme, els apartats següents:

- Nom del programa i/o activitat.
- Objectius generals i específics, amb descripció de la tipologia de persona usuària al qual s'adreça l'activitat.

- Descripció de l'activitat<sup>36</sup>, amb especificació de la metodologia que cal seguir.<sup>37, 38, 39</sup>
- Temporalització (amb cronograma).
- Recursos necessaris: espai, materials i personal.
- Mecanismes de coordinació interns i/o externs que cal activar.
- Proposta d'indicadors d'avaluació de l'activitat.

El programa general del centre inclourà les diferents activitats formatives, orientadores, capacitadores i rehabilitadores que caldrà portar a terme segons les tipologies de persones usuàries del servei. La planificació d'accions tindrà en compte les oportunitats d'ocupació en el territori i d'altres de servei de suport per afavorir la inserció laboral.<sup>40</sup>

Programes de potenciació d'hàbits i capacitats personals i socials per afavorir la inserció laboral. Es concreten en:

- Hàbits laborals bàsics.
- Habilitats instrumentals per afavorir la inserció en el món laboral.
- Orientació al món laboral.

**FONTS DE DADES:** projecte social del servei. Memòria del servei.

**TIPUS:** estructura.

**DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** els programes poden fer referència a les diferents dimensions de qualitat de vida.

**ESTÀNDARD:** 80%.

<sup>36</sup> Que posin en joc els hàbits i habilitats laborals més significatius.

<sup>37</sup> Alguna d'aquestes estratègies pot ser individual, grupal, en despatx o *in situ* al taller o lloc de pràctiques. Cal especificar les accions que es portaran a terme en un entorn intern del servei, i també en entorns naturals coordinats pel SPL.

<sup>38</sup> S'aconsella especificar els registres proposats per fer el seguiment de l'activitat i la resposta de les persones usuàries.

<sup>39</sup> Cal especificar per a cada programa les activitats grupals (activitats i/o tallers), individuals (tutories) i familiar (entrevistes) o qualsevol tipus d'intervenció que es portarà a terme.

<sup>40</sup> Sempre que sigui possible, el programa s'integrarà dins d'un projecte global d'inserció del centre.

## Àrea rellevant

# 16-Processos d'atenció i suport

**CRITERI:** *el servei ha definit les competències laborals transversals i específiques que es treballaran amb les persones usuàries.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm.16):** definició competències laborals.

**JUSTIFICACIÓ:** el fet de definir i avaluar les competències facilita la tasca de fer la valoració multidimensional de la persona usuària, la formulació del PRIIL, la gestió i avaluació dels programes portats a terme, i també la definició d'un itinerari laboral en funció de les competències assumides per la persona en el PRIIL. Un perfil de competències laborals és un conjunt de categories i dimensions que són clau en l'acompliment dels objectius de tipus laboral establerts, tant a títol individual com grupal. Una de les característiques del perfil de competències és el dinamisme, ja que canvien d'acord amb l'estratègia, exigències i continguts del PRIIL.

**FÓRMULA:** existència de la relació de competències laborals transversals i específiques que es proposen per treballar al SPL.

**DEFINICIÓ DE TERMES:** per tal de definir les competències, cal especificar els coneixements, actituds, habilitats i capacitats transversals i específiques que han d'adquirir les persones usuàries mentre siguin al servei prelaboral.<sup>41</sup>

S'expliciten les competències transversals que han de desenvolupar les persones usuàries del servei, i les competències específiques que ha de treballar cada persona usuària segons els objectius que hi ha marcats en el seu programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral.

<sup>41</sup> La competència respon a la pregunta «què han de fer i què han de demostrar concretament» les persones usuàries que assisteixen al SPL.

La definició de competències permet fer un inventari dels coneixements, habilitats i actituds generals i específiques que han d'adquirir les persones usuàries del SPL.

Les competències que, com a mínim, cal explicitar són:

1. Competències transversals per afavorir la inserció laboral.
2. Utilització de les tecnologies d'informació i comunicació.
3. Gestió de l'estrès en situacions relacionades amb el món laboral.
4. Competències relacionades amb la seguretat laboral.
5. Competències específiques relacionades amb habilitats manipulatives, etc.

**FONTS DE DADES:** documentació del servei.

**TIPUS:** estructura.

**DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** desenvolupament personal.

**ESTÀNDARD:** 80%.

## Àrea rellevant

## 17-Inserció laboral

**CRITERI:** *les persones usuàries del servei participen en les activitats definides al PRILL encaminades a millorar les possibilitats d'inserció al món laboral.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm.17):** participació en programes.

**JUSTIFICACIÓ:** les persones que accedeixen als SPL tenen dificultats a l'hora de desenvolupar algunes de les competències que serveixen per aproximar-se al món laboral.

La inserció laboral és l'objectiu final de totes les persones que segueixen el procés d'atenció al servei prelaboral, per tant és una actuació que s'ha de fer mentre duri la vinculació de la persona usuària amb el servei.

**FÓRMULA**

Nombre de persones usuàries amb concordança entre les activitats programades al PRILL i les activitats realitzades o amb estratègies per a la seva realització

$$\frac{\text{Nombre de persones usuàries amb concordança entre les activitats programades al PRILL i les activitats realitzades o amb estratègies per a la seva realització}}{\text{Nombre total de persones usuàries ateses}} \times 100$$

**DEFINICIÓ DE TERMES:** s'entén per participació en activitats d'inserció laboral quan la persona usuària, d'acord amb els objectius del PRILL, du a terme accions relacionades amb les àrees d'intervenció següents:

- Hàbits laborals bàsics (puntualitat, assistència, acceptació de normes i indicacions, etc.).
- Habilitats socials (comunicació, assertivitat, interacció amb els altres, etc.).
- Habilitats manipulatives i cognitives (capacitat de seguir ins-



truacions, organització de l'espai i material, execució de tasques, etc.).

- Estratègies d'aproximació al món laboral segons objectius del PRILL (coneixement del món laboral, protegit i ordinari, formació ocupacional, eines per cercar feina, etc.).<sup>42</sup>

Es considera que la persona usuària participa en les activitats proposades al PRILL, quan un 75% de les activitats en què participa coincideixen amb les activitats que hi ha previstes en el seu PRILL, segons el llistat d'assistència a les activitats.

**POBLACIÓ:** persones usuàries ateses pel servei.

**FONTS DE DADES:** documentació d'atenció individual de la persona usuària. Llistat d'assistència a les diferents activitats organitzades al servei.

**TIPUS:** procés.

**DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** desenvolupament personal i inclusió social.

**ESTÀNDARD:** 70%.

<sup>42</sup>Tot aquest paquet d'accions es pot fer mitjançant el suport grupal (activitats i/o tallers), individual (tutories) i familiar (entrevistes). Aquestes accions es poden fer tant en un espai del servei com en entorns naturals coordinats pel SPL.

## Àrea rellevant

## 18-Inserció laboral

**CRITERI:** *les persones usuàries del servei participen en el programa d'orientació laboral.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 18):** programa d'orientació laboral.

**JUSTIFICACIÓ:** el programa d'orientació al món laboral afavoreix el procés d'inclusió de la persona usuària, ja que li proporciona coneixements sobre l'entorn laboral i les tècniques que li han de permetre apropar-s'hi. La prospecció i definició d'itineraris, dins del programa d'orientació laboral, afavoreix que la persona s'aproximi al món laboral una vegada ja ha deixat el SPL.

**FÓRMULA**

Nombre de persones usuàries que han participat en el programa d'orientació al món laboral

---

x 100

Nombre total de persones usuàries que han finalitzat l'estada al SPL de manera programada

**DEFINICIÓ DE TERMES**

El sistema d'orientació individual en el qual participen les persones usuàries durant l'estada al servei constarà de les àrees següents:

- Coneixement del mercat laboral (protegit i/o ordinari).
- Coneixement dels recursos de la formació ocupacional (protegit i/o ordinari).
- Definició del perfil professional (valoració de l'experiència formativa i laboral prèvia) segons les motivacions, interessos i capacitats de la persona usuària.
- Orientació dels perfils al mercat de treball (adequació d'expectatives amb capacitats i oportunitats).
- Coneixement i ús de les tècniques d'apropament al mercat laboral.
- Prospecció i definició d'itineraris.

La persona usuària ha de participar en les activitats d'orientació al món laboral que no hagi assolit segons la valoració integral. Les activitats en què participa la persona usuària han de constar en el seu expedient d'atenció.

**POBLACIÓ:** persones usuàries ateses pel servei que han finalitzat l'estada al servei. En quedaran exclosos els casos d'abandonament del programa.

**FONTS DE DADES:** documentació d'atenció individual de la persona usuària. Documentació del Servei.

**TIPUS:** procés.

**DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** desenvolupament personal i autodeterminació.

**ESTÀNDARD:** 75%.

## Àrea rellevant

## 19-Vinculació de la persona usuària

**CRITERI:** *el servei disposa d'un registre diari de l'assistència de les persones usuàries a les diferents activitats del servei.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 19):** control d'assistència.

**JUSTIFICACIÓ:** hi haurà un control de l'assistència al servei amb l'objectiu de fer que la persona usuària sigui conscient de la importància d'assistir-hi regularment per tal d'aconseguir una ocupació i de mantenir-la. Alhora, la valoració d'aquest paràmetre permetrà identificar les persones usuàries que tenen risc de desvincular-se del servei; això permet activar estratègies que afavoreixin l'assoliment dels objectius plantejats al PRIIL.

**FÓRMULA**

Nombre de registres d'assistència que compleixen els elements de l'indicador

---

x 100

Nombre de registres d'assistència revisats

**DEFINICIÓ DE TERMES**

1. El registre d'assistència inclourà totes les activitats planificades en el SPL durant un període determinat i el nom de les persones usuàries que hi participen, per tal que hi pugui haver un registre individual de l'assistència.
2. Periòdicament, es faran explotacions de les dades per persona usuària i per activitat (com a mínim cada sis mesos).<sup>43</sup>

**FONTS DE DADES:** documentació del servei.

<sup>43</sup> S'aconsella fer l'explotació de dades de cada persona usuària al mateix temps que es planteja el PRIIL, amb la finalitat d'identificar àrees d'intervenció.

**TIPUS:** procés.

**ESTÀNDARD:** 90%.

**COMENTARI:** el SPL haurà definit com es durà a terme el registre d'assistència, i farà constar el/la professional que se n'encarregarà i el moment en què es registrarà.

## Àrea rellevant

## 20-Tecnologies de la informació i la comunicació

**CRITERI:** *el servei disposa d'infraestructura i/o sistemes per assegurar que les persones usuàries fan un ús bàsic de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC).*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 20):** ús de les TIC.<sup>44</sup>

**JUSTIFICACIÓ:** les persones ateses als SPL tenen poca experiència en el mercat laboral o fa força temps que no treballen. Avui dia, el mercat laboral cerca perfils amb coneixements sobre noves tecnologies, i les persones usuàries dels SPL no tenen aquests coneixements ni les competències necessàries per adaptar-se a aquests canvis tecnològics.

Després de fer la valoració i d'haver detectat les necessitats, s'introduiran al programa activitats orientades a desenvolupar habilitats informàtiques bàsiques.

**FÓRMULA:** existència d'infraestructures i/o recursos per tal d'assegurar que les persones usuàries fan un ús bàsic de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC).

**DEFINICIÓ DE TERMES**

1. Disposició d'infraestructura tecnològica necessària, ja sigui al servei mateix o en un entorn natural a la comunitat que hagi establert acords de col·laboració i suport amb el SPL.<sup>45</sup>
2. Descripció i calendari d'activitats per desenvolupar les competències bàsiques en tecnologies de la informació i la comunicació, que inclogui:
  - Introducció a la informàtica (principis bàsics).
  - Sistemes operatius.

<sup>44</sup> Tecnologies de la informació i la comunicació (TIC).

<sup>45</sup> Ordinadors amb maquinari i programari actualitzats. Accés a Internet. Disponibilitat de telèfons i fax per a pràctiques.

- Ofimàtica bàsica (processadors de textos i fulls de càlcul).
- Realització d'aplicacions bàsiques (fer un currículum i una carta de presentació).
- Accés i consultes a Internet.
- Coneixement i ús del telèfon i fax.

**FONTS DE DADES:** observació de les infraestructures. Documentació del Servei.

**TIPUS:** estructura.

**DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** desenvolupament personal.

**ESTÀNDARD:** 90%.

Àrea rellevant

## 21-Itinerari laboral

**CRITERI:** *les persones usuàries, previ a la sortida del servei, tenen elaborat un projecte de continuïtat envers el seu procés d'inserció laboral.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 21):** projecte de continuïtat al final de l'estada al SPL.

### JUSTIFICACIÓ:

Disposar d'un projecte de continuïtat permet:

- Afavorir la inclusió sociolaboral.
- Potenciar l'autonomia i desenvolupament personal.
- Donar continuïtat al projecte d'inserció laboral iniciat al SPL.

### FÓRMULA

Nombre de persones usuàries amb projecte de continuïtat a la sortida del SPL

$$\frac{\text{Nombre de persones usuàries amb projecte de continuïtat a la sortida del SPL}}{\text{Nombre total de persones usuàries que han estat donades de baixa de manera programada}} \times 100$$

**DEFINICIÓ DE TERMES:** cada persona usuària té un projecte de continuïtat formatiu, laboral i/o social elaborat segons les característiques i potencialitats d'ella mateixa i del seu entorn. A l'expedient d'atenció de la persona usuària hi ha còpia d'aquest projecte.

El projecte, com a mínim, especifica els apartats següents:

1. És un projecte d'habilitació i capacitació per a la inserció laboral.
2. Té plantejats els objectius que es volen assolir.
3. Inclou un conjunt d'accions que s'han de portar a terme.
4. Inclou un calendari d'activitats:
  - formatives;
  - comunitàries;



- de recerca activa de feina;
- laborals.

**POBLACIÓ:** persones usuàries que han finalitzat l'estada al servei de manera programada. En quedaran excloses les persones usuàries que hagin abandonat el servei o que hagin demanat una baixa voluntària.

**FONTS DE DADES:** documentació d'atenció individual de la persona usuària.

**TIPUS:** procés.

**DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** desenvolupament personal, autodeterminació, inclusió social i drets.

**ESTÀNDARD:** 60%.



## INDICADORS D'AVUACIÓ

DIMENSIÓ 2: ASPECTES ÈTICS  
I RELACIONALS EN L'ATENCIÓ  
I SUPORT A LA PERSONA



Àrea rellevant

## 22-Aspectes ètics

**CRITERI:** *el servei disposa d'un codi ètic.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 22):** codi ètic.

**JUSTIFICACIÓ:** els principis ètics de l'entitat i/o del servei han d'haver estat concretats per escrit en un codi ètic, que ha de ser conegut i divulgat entre totes les persones implicades. El codi ètic ha de garantir i preservar els drets dels ciutadans i les ciutadanes que assisteixen al servei i s'ha de basar en l'ètica que requereix una societat pluralista: igualtat, solidaritat i llibertat. El codi ètic orienta les dinàmiques de funcionament de l'entitat.

**FÓRMULA:** existència del codi ètic de l'entitat.

### DEFINICIÓ DE TERMES

Haurà de reflectir, com a mínim, els aspectes següents:

- Principis ètics que orienten l'actuació professional.
- La preservació dels drets de les persones del SPL.
- Potenciar el principi d'autonomia en les persones usuàries.
- L'abordatge dels conflictes ètics.
- La confidencialitat de les dades.

**FONTS DE DADES:** documentació del Servei.

**TIPUS:** estructura.

**DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** drets.

**ESTÀNDARD:** 100%.

Àrea rellevant

## 23-Aspectes ètics

**CRITERI:** *el servei disposa d'instruments que ajuden a garantir l'abordatge dels temes ètics en la pràctica diària.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 23):** abordatge dels temes ètics.

**JUSTIFICACIÓ:** els/les professionals i l'organització han de vetllar per tal de promoure els drets de les persones dins del SPL. Aquest fet vol dir identificar, protegir i promoure els drets de les persones en un marc ètic de l'organització. Això també suposa que l'organització ha de treballar per crear un entorn afavoridor per a l'atenció amb un tracte digne i respectuós, i també implica que hi ha d'haver mecanismes que ajudin els/les professionals en el procés de presa de decisions i el respecte dels valors individuals i col·lectius.

**FÓRMULA:** existència d'instruments i sistemàtiques que ajudin a abordar els aspectes ètics dels processos d'atenció i suport al SPL.

**DEFINICIÓ DE TERMES:** l'entitat ha de definir i facilitar els instruments i metodologies que utilitzarà per tal d'ajudar a abordar els temes ètics de l'organització. Aquest fet implica:

- Que hi hagi guies i protocols o pautes d'actuació per tal d'abordar el tema. Com a mínim cal especificar el procediment d'actuació dels dilemes ètics principals que hi pugui haver en un SPL.
- Que s'especifiquin les accions que han de servir per preservar els drets en persones que necessiten protecció especial (incapacitacions, maltractaments, etc.).

**FONTS DE DADES:** documentació del Servei.

**TIPUS:** estructura.

**DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** drets.

**ESTÀNDARD:** 100%.

**COMENTARI:** s'aconsella la possibilitat de poder accedir a algun comitè d'ètica de l'entitat o extern per tal de canalitzar consultes o definir pautes d'actuació en cas de conflicte ètic.

## Àrea rellevant

# 24-Satisfacció de les persones usuàries

**CRITERI:** *les persones usuàries se senten satisfetes amb l'atenció rebuda al servei prelaboral.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 24):** satisfacció de les persones usuàries.

**JUSTIFICACIÓ:** l'opinió de la persona usuària, i concretament el grau de satisfacció que expressa, és un dels indicadors que ajuda a determinar com s'ha de prestar una atenció de qualitat i com es pot millorar el servei.

La perspectiva d'apoderament implica que la persona usuària no és un receptor passiu de serveis, sinó que ha de participar en la seva gestió. Cal, per tant, disposar d'un instrument per tal de recollir informació sobre el grau de satisfacció, analitzar-ne els resultats i establir el grau de satisfacció, i poder establir mecanismes de millora quan l'acceptació és insuficient.

La satisfacció expressada sobre el servei és una mesura adequada per valorar l'impacte que aquest servei té en la vida de les persones usuàries, i per saber si aquestes el troben d'utilitat; també valora en quina mesura el SPL dóna resposta a les seves necessitats i expectatives.

El servei ha d'incorporar els suggeriments i les propostes de les persones usuàries, que s'han d'haver recollit en les enquestes de satisfacció, sobre la planificació i millora del funcionament.

**FÓRMULA:** mitjana obtinguda a la pregunta de satisfacció global en l'estudi de satisfacció de les persones usuàries  $\geq 7,5 / 10$ .

**DEFINICIÓ DE TERMES:** una de les preguntes de l'enquesta de satisfacció de la persona usuària servirà per tal de valorar aquest ítem: «Puntuació global de 0 a 10 de l'atenció i suport rebut al SPL». L'indicador es considera assolit a partir d'una puntuació de 7,5 sobre 10. Aquesta informació s'obtindrà de l'estudi de satisfacció efectuat almenys durant els dos últims anys.



**POBLACIÓ:** persones usuàries vinculades al servei, que faci com a mínim un mes que tenen fet el PRILL, i que hagin participat en l'estudi de satisfacció.

**FONTS DE DADES:** documentació del servei.

**TIPUS:** resultat.

**DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** benestar emocional.

**ESTÀNDARD:** 100%.

### COMENTARI

Per fer l'avaluació de satisfacció cal tenir en compte les variables següents:

- Informació facilitada.
- Utilitat de la intervenció.
- Tracte personal.
- Competència professional.
- Organització.
- Confort de l'entorn.

Es farà servir un qüestionari que mesuri la satisfacció subjectiva que la persona usuària té del servei. L'escala d'avaluació es crearà específicament per valorar la satisfacció del servei.

## Àrea rellevant

# 25-Suport a la família

**CRITERI:** *el servei disposa d'un programa de suport a les famílies per afavorir la inclusió laboral de les persones usuàries.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 25):** programa de suport familiar per millorar la inserció laboral.

**JUSTIFICACIÓ:** la intervenció del SPL vol fer possible que les persones amb malaltia mental treballin. En molts casos, aquestes persones tenen un grau considerable de dependència emocional del seu entorn familiar, que és un factor fonamental a l'hora de donar suport als processos d'inserció. Convé que la família s'impliqui en aquest procés per reforçar la intervenció que s'està duent a terme i per ajudar-la a elaborar els canvis, no sempre fàcils, que hi ha en la seva estructura i distribució de rols.

Cal que el SPL disposi d'un sistema d'intervenció familiar definit i estructurat per orientar les intervencions en els casos adients.

La família forma part del procés rehabilitador de la persona usuària, ja que la majoria d'aquestes persones hi conviu.

**FÓRMULA:** existència d'un programa de suport a les famílies per tal d'afavorir la inserció laboral de les persones usuàries ateses al SPL.

## DEFINICIÓ DE TERMES

Aquest programa d'intervenció familiar definirà, almenys, els aspectes següents:

1. Criteris i procediments d'avaluació de la situació familiar.
2. Descripció de les situacions en què es considera necessari fer una intervenció específica en l'àmbit familiar.<sup>46</sup>

<sup>46</sup> Es tindrà en compte la necessitat d'acordar aquesta intervenció amb les persones usuàries i s'establirà el procediment per fer-ho.

3. Estratègies i procediments que cal desenvolupar:
  - Entrevistes familiars: informació, assessorament, suport, atenció de demanda.
  - Informació a la família sobre el treball amb la persona usuària.
  - Reunions familiars (assemblea) per informar del servei prelaboral i de temes diversos.
4. Professional/s responsable/s del programa.

**FONTS DE DADES:** documentació del Servei. Documentació d'atenció individual de la persona usuària.

**TIPUS:** estructura.

**ESTÀNDARD:** 90%.



INDICADORS D'AVALUACIÓ

DIMENSIÓ 3: COORDINACIÓ  
I CONTINUÏTAT DELS PROCESSOS



Àrea rellevant

## 26-Coordinació

**CRITERI:** *hi ha una sistemàtica de treball al servei que afavoreix la coordinació de l'equip de treball.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 26):** coordinació interna de l'equip interdisciplinari.

**JUSTIFICACIÓ:** l'equip interdisciplinari del SPL defineix el projecte individualitzat de cada persona usuària amb el PRILL, dissenya els objectius, fa l'avaluació i estableix les accions que cal portar a terme d'acord amb les necessitats, dificultats, competències i interessos de cada persona usuària.

El fet d'unificar les dinàmiques internes de treball i de coordinació facilita la incorporació del personal nou, contribueix a millorar la continuïtat dels diferents processos i facilita el procés de reflexió dels equips sobre les activitats que es porten a terme.

**FÓRMULA:** existència d'una sistemàtica i protocol intern de coordinació de l'equip.

### DEFINICIÓ DE TERMES

La coordinació interna de l'equip interdisciplinari se servirà de diferents mecanismes, per tal de definir i implementar els objectius definits en el PRILL, que inclouran els aspectes següents:

1. Sistemes de valoració, consens i seguiment del programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral.
2. Definició i planificació de les activitats desenvolupades per treballar les habilitats laborals i els itineraris d'inserció laboral.
3. Mecanismes per facilitar la coordinació entre els/les professionals i altres dispositius (actes de reunions, sistemes de registre...).

4. Sistemàtica de coordinació amb la direcció tècnica del SPL per millorar el Servei.

**FONTS DE DADES:** documentació del Servei. Documentació d'atenció individual de la persona usuària.

**TIPUS:** estructura.

**ESTÀNDARD:** 90%.



Àrea rellevant

## 27-Coordinació

**CRITERI:** *el servei prelaboral ha establert un sistema de coordinació amb la xarxa de salut mental.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 27):** coordinació amb la xarxa de salut mental.

**JUSTIFICACIÓ:** les persones ateses als SPL reben tractament i seguiment en serveis de la xarxa de salut mental. Per afavorir la seva estabilitat, és important coordinar-se amb els diferents dispositius de les xarxes i fer intervencions consensuades i adaptades a les necessitats de cada persona usuària.

**FÓRMULA:** existència d'una sistemàtica i protocol de coordinació amb la xarxa de salut mental.

### DEFINICIÓ DE TERMES

La coordinació amb la xarxa de salut mental ha de tenir en compte els aspectes següents:

- Procediments de coordinació per circuits de derivació, suport als processos d'atenció i tractament per afavorir la inserció laboral, detecció i criteris bàsics d'actuació davant de situacions de crisi o riscos, orientacions dels processos i itineraris establerts, etc.
- Professional/s responsable/s de la coordinació.
- Sistema de registre de les coordinacions que destaquï els acords establerts.

**FONTS DE DADES:** documentació del Servei. Documentació d'atenció individual de la persona usuària.

**TIPUS:** estructura.

**ESTÀNDARD:** 75%.

Àrea rellevant

## 28-Coordinació

**CRITERI:** *el servei ha establert un sistema de coordinació amb les entitats laborals i formatives i de tipus ocupacional amb les quals es relaciona.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 28):** existència d'un sistema de coordinació entre el SPL i la xarxa d'entitats laborals i formatives.

**JUSTIFICACIÓ:** per tal de facilitar processos d'inserció laboral ajustats a les necessitats, interessos, competències i capacitats de les persones ateses al SPL cal que aquest tingui coneixement, contacte i vies de col·laboració amb les entitats laborals i formatives protegides i amb serveis d'inserció ordinària.

**FÓRMULA:** existència d'un sistema de coordinació entre el SPL i la xarxa d'entitats laborals, formatives i de tipus ocupacional.

### DEFINICIÓ DE TERMES

Identificació d'entitats que s'ajusten als perfils de sortida de les persones usuàries ateses als SPL:

- Entitats laborals: serveis d'orientació i inserció laboral ordinària, centres especials de treball (CET) i empreses d'inserció.
- Entitats formatives: formació ocupacional del col·lectiu de salut mental, formació ocupacional del col·lectiu normalitzat, escoles taller amb places per al col·lectiu de salut mental, recursos de formació normalitzada, etc.
- Dispositius ocupacionals.

Es disposarà de mecanismes com:

- Fitxer actualitzat de recursos laborals i formatius ampli que inclogui nom, adreça, telèfon, persona de contacte, serveis, horaris i contactes realitzats.

- Obtenció d'informació per generar la base de dades tant en CET com en empreses d'inserció; s'actualitzarà periòdicament.
- Establir criteris de col·laboració i derivació per tal d'inserir les persones usuàries.
- Existència de criteris de coordinació definits, que incloguin persona responsable.
- Registre de coordinacions amb les entitats laborals i formatives.

**FONTS DE DADES:** documentació del Servei. Documentació d'atenció individual de la persona usuària.

**TIPUS:** estructura i procés.

**ESTÀNDARD:** 80%.



# INDICADORS D'AVALUACIÓ

## DIMENSIÓ 4: ASPECTES ORGANITZATIUS DEL SERVEI



Àrea rellevant

## 29-Organització del servei

**CRITERI:** *el servei disposa d'un quadre de comandament d'indicadors de qualitat.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 29):** quadre de comandament.

**JUSTIFICACIÓ:** el SPL ha de saber quina efectivitat i impacte tenen les intervencions que fa. La mesura periòdica dels indicadors clau dels processos i els resultats de l'atenció i suport oferts ajuda a identificar les àrees d'excel·lència i les àrees que cal millorar per tal d'incrementar els resultats.

Tots/es els/les professionals han de disposar d'aquesta informació per potenciar l'anàlisi i reflexió de la pràctica, i seguir estratègies de millora.

**FÓRMULA:** existència d'un quadre de comandament d'indicadors de qualitat.

### DEFINICIÓ DE TERMES

S'entén per quadre de comandament d'indicadors de qualitat el que inclou, com a mínim, els àmbits següents:

1. Existència d'una única graella de resum per registrar els diferents graus d'acompliment dels resultats dels indicadors que s'estiguin recollint de manera periòdica al servei. Els temes que ha d'incloure, com a mínim, són els següents:
  - Indicadors d'activitat del servei: taxa de noves vinculacions, temps d'estada al servei.
  - Ocupabilitat de la persona usuària.
  - Resultats de satisfacció de la persona usuària amb el servei.
  - Seguiment de la persona usuària després del servei (si escau).
  - Taxa d'insercions laborals.
    - Nombre d'integracions en CET.
    - Nombre d'integracions en empreses ordinàries.

- Taxa d'abandonament del servei.
- Proporció de reincorporacions al servei.
- Indicadors relacionats amb l'impacte del SPL en la salut mental de les persones usuàries (per exemple, taxa anual de descompensacions amb ingressos).

2. Els resultats s'han de presentar als/a les professionals del servei, com a mínim, cada any.

La graella ha d'especificar el nom de l'indicador, la fórmula de l'indicador, el nivell d'acompliment de l'indicador i l'estàndard de referència, si s'ha definit prèviament. A la graella s'especificarà la data o període al qual corresponen els resultats presentats.

**FONTS DE DADES:** documentació del Servei.

**TIPUS:** estructura.

**ESTÀNDARD:** 80%.



Àrea rellevant

## 30-Professionals

**CRITERI:** *els/les professionals del servei fan formació continuada per millorar les seves competències laborals.*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 30):** programa de formació contínua per a professionals.

**JUSTIFICACIÓ:** cal detectar les àrees de coneixement que són útils i necessàries perquè el recurs funcioni correctament. Els/les professionals fan cursos de reciclatge sobre aquestes àrees per tal de millorar i adquirir competències professionals que ajudin a fer funcionar bé el servei. Aquesta formació ha d'anar adreçada a millorar els coneixements, actituds i habilitats específiques dels/les professionals amb l'objectiu de desenvolupar els objectius proposats en el servei prelaboral. Aquesta formació continuada contribueix a millorar la qualitat en la intervenció, i també a millorar el seu grau de satisfacció.

### FÓRMULA

Nombre de professionals amb constància de formació continuada anual

$$\frac{\text{Nombre de professionals amb constància de formació continuada anual}}{\text{Nombre total de professionals del SPL amb antiguitat > 3 mesos}} \times 100$$

**DEFINICIÓ DE TERMES:** aquest indicador inclou la formació continuada o reciclatge de tot el personal del SPL. Aquesta formació està relacionada amb les competències professionals que s'han de desenvolupar en cada lloc de treball.

Es consideren activitats formatives els cursos interns i/o externs, com conferències, seminaris, tallers, jornades o congressos relacionats amb el lloc de treball o la població atesa.

Es consideren necessàries un mínim de quinze hores de formació anual per professional (a jornada completa), o la part proporcional corresponent.

**POBLACIÓ:** serà procedent avaluar aquest indicador en tot el personal de plantilla de l'entitat que faci més de tres mesos que està vinculat al SPL.

**FONTS DE DADES:** documentació del servei. Registre d'assistència dels/de les professionals a activitats formatives.

**TIPUS:** procés.

**ESTÀNDARD:** 70%.

**COMENTARI:** s'aconsella que cada SPL disposi d'un pla de formació continuada per donar resposta als processos d'orientació del personal nou, millora i manteniment de les competències professionals, donar resposta a situacions emergents i/o d'abordatge de les persones usuàries, complexes i/o amb problemàtiques afegides.

Àrea rellevant

## 31-Professionals

**CRITERI:** *el centre avalua l'estabilitat laboral del personal tècnic del servei (índex de retenció).*

**NOM DE L'INDICADOR (núm. 31):** estabilitat laboral del personal tècnic.

**JUSTIFICACIÓ:** l'estabilitat del personal dedicat al servei és important, tant per a les persones usuàries, com per als/a les professionals i per al funcionament del centre. Una plantilla estable facilita la continuïtat en la intervenció i repercuteix en un millor seguiment i satisfacció de la persona usuària, i també en una satisfacció més alta del/de la professional amb l'activitat duta a terme.

Un índex alt de rotació de professionals pot indicar que hi ha variables que incideixen negativament en els recursos humans. Cal reflexionar sobre els resultats obtinguts en els estudis de rotació de personal, per identificar com afecten el servei les variables relacionades amb el clima laboral, sistemes de motivació i incentivació i condicions laborals.

**FÓRMULA:** existència d'una sistemàtica per avaluar de manera periòdica la retenció del personal del servei.

**DEFINICIÓ DE TERMES:** el servei calcula, com a mínim una vegada l'any, l'índex de rotació del personal. El servei ha de definir les fórmules que seran utilitzades per calcular les taxes i/o ràtios de rotació i/o de retenció de personal.

A continuació, com a exemple, es presenta una fórmula que pot ser utilitzada per calcular la rotació del personal.

$$\frac{[(\text{Nombre personal tècnic de nova incorporació} + \text{personal tècnic que és baixa l'últim any}) / 2]}{\text{Mitjana de personal del servei}} \times 100$$

- Personal tècnic de nova incorporació: persones que hagin iniciat la seva activitat al servei durant l'últim any.
- Personal tècnic donat de baixa: personal que ha finalitzat la seva prestació de serveis al SPL durant l'últim any.
- Mitjana de personal del servei: es pot calcular com la sumatòria del personal tècnic a l'inici i al final del període estudiat dividit per dos.

Aquest indicador de rotació expressa el percentatge de personal que circula sobre el total del nombre mitjà de la plantilla del servei en el període estudiat.

**FONTS DE DADES:** documentació del Servei.

**TIPUS:** estructura.

**ESTÀNDARD:** 100%.

**COMENTARI:** de manera complementària, es recollirà la taxa de rotació del personal amb la finalitat d'identificar la taxa de rotació mitjana del sector.

RELACIÓ D'INDICADORS  
SEGONS LES DIFERENTS DIMENSIONS  
DE QUALITAT DE VIDA



Atès que un dels elements clau dels serveis socials és donar resposta i potenciar la qualitat de vida de les persones a les quals es dona suport, tot seguit presentem la relació dels indicadors amb les diferents dimensions de qualitat de vida, tenint en compte la classificació elaborada per Schalock i Verdugo.

Núm.	Àrea rellevant	Indicador	Dimensions QV								Atenció integral	Asp. organitzatius	
			Benestar emocional	Relacions interpersonals	Benestar material	Desenvolupament personal	Benestar físic	Autodeterminació	Inclusió social	Drets			
1	Accessibilitat al servei	Els serveis prelaborals han definit la cartera de serveis establerta i en fan difusió.										X	
2	Accessibilitat al servei	Les persones usuàries que sol·liciten plaça al servei tenen una valoració prèvia a la seva incorporació.										X	
3	Valoració integral	Les persones usuàries ateses al servei tenen una valoració integral inicial per part de l'equip interdisciplinari.										X	
4	Valoració integral	Les persones usuàries ateses al servei tenen una valoració integral periòdica per part de l'equip interdisciplinari.										X	
5	Valoració integral	Les persones usuàries tenen una valoració dels interessos professionals, capacitats i limitacions específiques de l'àmbit laboral.							X				
6	Valoració integral	Les persones usuàries ateses al servei tenen una valoració de la seva motivació laboral.							X				
7	Valoració integral	Les persones usuàries del servei tenen valorades de manera periòdica les competències laborals transversals i específiques segons els objectius marcats al PRILL.							X				



8	Valoració i pla d'intervenció	Les persones usuàries ateses al servei tenen una valoració periòdica de la seva qualitat de vida.	X	X	X	X	X	X	X	X											
9	Programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRILL)	Les persones usuàries tenen un programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRILL) actualitzat.																			X
10	Programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRILL)	Les persones usuàries tenen una reavaluació periòdica del programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRILL).																			X
11	Programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRILL)	El programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRILL) és consensuat amb la persona usuària tenint en compte les seves capacitats.																			X
12	Programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRILL)	Les persones usuàries tenen un seguiment individual de l'evolució dels objectius plantejats en el programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRILL).																			X
13	Programa de rehabilitació individual per a la inserció laboral (PRILL)	Les persones usuàries milloren les seves competències laborals durant l'estada al servei.																			X
14	Processos d'atenció i suport	Els serveis prelaborals han descrit i sistematitzat els processos clau d'intervenció amb les persones usuàries.																			X

Núm.	Àrea rellevant	Indicador	Dimensions QV								Asp. organitzatius	
			Atenció integral	Drets	Inclusió social	Autodeterminació	Benestar físic	Desenvolupament personal	Benestar material	Relacions interpersonals		Benestar emocional
15	Processos d'atenció i suport	El servei disposa d'una descripció dels programes de suport i acompanyament destinats a fer que les persones usuàries adquireixin, recuperin i mantinguin les capacitats i hàbits laborals bàsics.										X
16	Processos d'atenció i suport	El servei ha definit les competències laborals transversals i específiques que es treballaran amb les persones usuàries del servei.						X				
17	Inserció laboral	Les persones usuàries del servei participen en les activitats definides al PRILL encaminades a millorar les possibilitats d'inserció al món laboral.							X			
18	Inserció laboral	Les persones usuàries del servei participen en el programa d'orientació laboral.							X			
19	Vinculació de la persona usuària	El servei disposa d'un registre diari de l'assistència de les persones usuàries a les diferents activitats del servei.										X
20	Tecnologies de la informació i la comunicació	El servei disposa d'infraestructura i/o sistemes per assegurar que les persones usuàries fan un ús bàsic de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC).								X		





## ANNEX

Persones que han participat en l'elaboració  
d'aquest document



## Membres del grup de treball

Nom	Entitat
Oti Arenas	Sant Joan de Déu
Montserrat Bargalló	Departament d'Acció Social i Ciutadania
Jonathan Barrena	Centre d'Higiene Mental - Les Corts
Agustina Caballero	Coressa Taller Prelaboral
Antoni Calvo	ICASS
Xavier Canals	ICASS
Anna Cohi	Servei prelaboral DAU
Juanjo Collado	Fundació Privada ASPROS
M. Josep Delor	Fundació Pere Mata
Joan Escolà	Fundació Privada ASPROS
M. Teresa Farrés	Fundació Privada Auria
Carme Ferré	Fundació Santa Teresa del Vendrell
Núria Fornales	Fundació Privada Drissa
Mar García	Sant Joan de Déu
Imma González	Servei prelaboral LABORIS
Pilar Hilarión <sup>47</sup>	Institut Universitari Avedis Donabedian - UAB
Isabel Llorens	Servei prelaboral DAU
Angel Longan	Coressa Taller Prelaboral
Roberto Nieva	Fundació Pere Mata
Xavier Oliver	Fundació Privada Auria
Lluís Pérez	Fundació Privada els Tres Turons
Immaculada Pinar	Associació JOIA
Jordi Plans	Centre Mèdic Psicopedagògic d'Osona
Susana Prat	Centre Mèdic Psicopedagògic d'Osona
Teresa Rivas	Fundació Santa Teresa del Vendrell
Fina Ruiz	Servei prelaboral Associació JOIA

<sup>47</sup> Coordinadora del grup de treball.

<b>Nom</b>	<b>Entitat</b>
Miguel Angel Ruiz	Fundació Privada El Molí d'en Puigvert
Pilar Sala	Associació Alba
Sara Sánchez	Servei prelaboral APRODISCA
Joan Manel Segura	Servei prelaboral AREP
Marta Mateu Serra	Fundació Privada Auria
Foix Sogas	El Turó Salut Mental
M. Carme Sureda	Servei prelaboral APRODISCA
Ana Tomàs	Fundació Privada els Tres Turons
Raquel Turull	Associació de Familiars de Malalts Mentals
Gemma Vázquez	ICASS
Roser Vega	Servei prelaboral ARAPDIS
Francisco Villegas	Centre d'Higiene Mental - Les Corts











Generalitat de Catalunya  
**Institut Català d'Assistència  
i Serveis Socials**