

Avaluació externa de la qualitat
de les entitats tutelars de Catalunya

Entitats tutelars

Indicadors d'avaluació de qualitat



Entitats tutelars: avaluació externa de la qualitat de les entitats tutelars de Catalunya : indicadors d'avaluació de qualitat
"Amb el suport metodològic de la Fundació Avedis Donabedian"
I. Catalunya. Departament de Benestar Social II. Fundació Avedis Donabedian
1. Tutela i curatela - Catalunya - Societats, etc. - Avaluació 2. Avaluació en programes socials - Catalunya
347.64(467.1)

Amb el suport metodològic de la Fundació Avedis Donabedian



© **Generalitat de Catalunya**
Departament de Benestar Social
1a edició: octubre de 2002
Tiratge: 600 exemplars
Dipòsit legal: B. 39.070-02
Disseny i producció: gama sl

Índex

	Pàg.
Introducció	5
1. Indicadors d'avaluació:	
Dimensió: Atenció a la persona	11
2. Indicadors d'avaluació:	
Dimensió: Relació, informació i drets dels tutelats	29
3. Indicadors d'avaluació:	
Dimensió: Coordinació	39
4. Indicadors d'avaluació:	
Dimensió: Organització i gestió	43
Annex	57

Introducció

La Secretaria de Família de la Conselleria de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya té com un dels seus objectius la millora de la qualitat dels serveis de les entitats tutelars de Catalunya. Per afavorir aquest propòsit ha promogut un projecte d'avaluació externa de qualitat que avalui la situació del sector, serveixi d'impuls per a la millora i garanteixi un nivell bàsic de qualitat.

Aquest projecte es fonamenta, en una primera fase, en el disseny d'un quadre d'indicadors de qualitat bàsics, realitzat per un grup d'experts format per tècnics i per representants de les diferents organitzacions del sector amb el suport metodològic i tècnic de la Fundació Avedis Donabedian (Annex 1).

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

La metodologia utilitzada ha estat la determinació de quatre dimensions bàsiques:

- Atenció a la persona
- Relació, informació i drets dels tutelats
- Coordinació
- Organització i gestió

De cada dimensió s'han prioritzat àrees rellevants i s'han elaborat indicadors per a cadascuna de les àrees.

El projecte final conté un total de 31 indicadors i 1 de complementari que es mostren a la taula 1.

Els indicadors són instruments de mesura que ens permeten expres-

sar quantitativament aspectes de l'atenció, de l'organització o de la gestió i, alhora, serveixen de guia per avaluar la qualitat o l'adequació de la nostra activitat.

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

Cada indicador s'acompanya d'una descripció dels aspectes necessaris per al seu desenvolupament, que són:

- **Dimensió:** aspecte genèric que es valora.
- **Àrea rellevant:** aspecte específic que es valora.
- **Criteri:** judici de bona pràctica.
- **Nom de l'indicador:** nom i enunciat de l'aspecte que es vol mesurar.
- **Format / fórmula:** sistema de mesura del criteri. Expressió en forma matemàtica per a la quantificació de 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 inclosos en el numerador i el denominador de l'indicador per tal de definir la població referida en cada cas. Pel que fa als indicadors de taxa o proporció, la població del numerador (aquella 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. Es poden revisar la totalitat de casos de l'entitat (població) o només una mostra. En aquest cas, caldrà fer una selecció de casos que sigui representativa del conjunt de la població utilitzant les tècniques de mostreig.
- **Font de dades:** explicació de l'origen de la informació.
- **Estàndard:** especificació del nivell de qualitat desitjat.
- **Comentaris:** descripció d'aclariments si és procedent.

Taula 1. Indicadors de qualitat

DIMENSÍO 1: ATENCIÓ A LA PERSONA

Aspecte rellevant	Ind.	Criteri específic	Estàndard
Pretutela	1	Les entitats tutelars documentaran i signaran per escrit els compromisos adquirits en acceptar una pretutela.	90%
Pretutela	2	L'entitat tutelar ha de fer una valoració de la persona en situació de pretutela.	90%
Pretutela	3	Les persones en situació de pretutela i les seves famílies tindran, com a mínim, un seguiment semestral per part de l'entitat tutelar.	95%
Valoració de la persona	4	L'entitat tutelar ha de fer una valoració integral completa de la persona incapacitada judicialment.	90%
Pla de treball	5	Tota persona tutelada ha de tenir un Pla de treball integral individualitzat actualitzat.	90%
Pla de treball	6	Cada persona tutelada tindrà visites periòdiques de seguiment per part del referent tutelar i de l'auxiliar de tutela.	80%
Pla de treball	7	Els tutelats han de tenir un seguiment mensual del seu pla de treball integral individualitzat.	80%
Seguiment economico-financer	8	Les entitats tutelars han de dur a terme i garantir la correcta administració de béns del tutelat.	100%
Protocols	9	El centre ha de disposar de protocols d'atenció.	100%
Atenció davant de situacions d'urgència	10	L'entitat tutelar ha de donar resposta a les situacions d'urgència que presentin els tutelats.	100%

Aspecte rellevant	Ind.	Criteri específic	Estàndard
Consentiment informat	11	Tota intervenció quirúrgica o procediments de risc ha de tenir consentiment informat.	95%
Relacions amb la família	12	S'han de promoure contactes periòdics amb la família per a informar-los sobre l'evolució del tutelat i establir-ne col·laboracions.	60%
Documentació de l'exercici de la tutela	13	L'entitat tutelar ha de tenir un expedient documental complet i organitzat del tutelat.	80%

DIMENSIÓ 2: RELACIÓ, INFORMACIÓ I DRETS DELS TUTELATS

Aspecte rellevant	Ind.	Criteri específic	Estàndard
Drets dels tutelats	14	La persona tutelada tindrà dret a rebre informació sobre el fet d'estar tutelat.	95%
Drets dels tutelats	15	L'entitat tutelar ha de disposar d'un codi ètic i n'ha de garantir la seva aplicació.	100%
Drets dels tutelats	16	L'entitat tutelar disposarà d'un protocol per a preservar la confidencialitat de la informació del tutelat.	100%
Satisfacció dels tutelats	17	L'entitat ha de conèixer i ponderar el grau de satisfacció dels tutelats.	100%
Satisfacció de les organitzacions	18	L'entitat valorarà de forma periòdica el grau de satisfacció de les entitats amb les quals es relaciona pel seguiment del tutelat.	100%
Relacions amb la comunitat	19	La institució tutelar ha de tenir definit un programa de voluntariat.	100%

DIMENSIÓ 3: COORDINACIÓ

Aspecte rellevant	Ind.	Criteri específic	Estàndard
Relacions amb altres entitats tutelars	20	L'entitat tutelar es coordinarà amb altres entitats tutelars quan hi hagi tuteles de familiars compartides.	95%
Coordinació amb altres sectors	21	L'entitat tutelar s'ha de coordinar amb els diferents sectors que intervenen en la vida de la persona tutelada.	80%

DIMENSIÓ 4: ORGANITZACIÓ I GESTIÓ

Aspecte rellevant	Ind.	Criteri específic	Estàndard
Informació entitat tutelar	22	Les entitats tutelars hauran de tenir un programa de difusió de la seva activitat per donar-se a conèixer a la comunitat.	100%
Recursos humans	23	Els membres de l'equip de l'entitat tutelar han de treballar de forma interdisciplinària.	90%
Recursos humans	Indicador complem.	El centre ha de disposar d'una dotació de personal multidisciplinari adequada.	60%
Recursos humans	24	El personal de l'entitat ha de fer formació continuada per mantenir i millorar les competències.	60%
Gestió econòmica de l'entitat	25	L'entitat ha de tenir elaborat un Pressupost anual i l'ha de revisar, com a mínim, semestralment.	100%
Gestió econòmica de l'entitat	26	L'entitat tutelar ha de tenir i presentar a l'Administració corresponent la documentació de la gestió dels recursos de l'entitat.	100%

Aspecte rellevant	Ind.	Criteri específic	Estàndard
Gestió de l'entitat tutelar	27	L'entitat tutelar de les persones jurídiques ha de tenir concertada una pòlissa de responsabilitat civil que assegurï els riscos de la mateixa entitat tutelar enfront de tercers.	100%
Gestió de l'entitat tutelar	28	L'entitat tutelar ha de tenir un expedient documental organitzat de l'entitat tutelar.	100%
Gestió de l'entitat tutelar	29	L'entitat tutelar ha de complir les disposicions legals en matèria de confidencialitat de la informació i de protecció de dades.	100%
Obligacions judicials en l'exercici de la tutela	30	Les entitats tutelars deixaran constància de la documentació derivada del compliment estricte de les obligacions que la legislació aplicable estableix, respecte a cadascun dels tutelats a càrrec de l'entitat.	80%
Drets dels tutelats	31	L'entitat tutelar ha de tenir assignada una persona de referència des de l'acceptació del càrrec tutelar.	98%

1

Indicadors d'avaluació

Dimensió: Atenció a la persona

Àrea rellevant: pretutela

Criteri: *les entitats tutelars documentaran i signaran per escrit els compromisos adquirits en acceptar una pretutela.*

Nom de l'indicador (Núm. 1): resposta a les propostes de pretuteles.

Justificació: atesa la rellevància per a la família, el tutor, la institució o altres entitats de la resposta de la sol·licitud de pretutela, és necessari que la resposta de compromís o denegació es faci per escrit, amb comprovant de rebut. En cas de ser desestimada la proposta per raons justificades, s'inclou la proposta de derivació.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de respostes per escrit per part de l'ET a les sol·licituds de pretutela}}{\text{Nombre de sol·licituds de pretutela}}$$

Definició de termes: es valora el document de compromís signat, després del procés de valoració inicial.

L'entitat ha de deixar constància del document de resposta i compromís d'acceptació de la pretutela. En cas de no ser acceptada la pretutela, cal deixar constància escrita de la resposta amb la justificació corresponent.

En la resposta s'haurà d'indicar la data de la resposta i el nom i signatura de la persona responsable de donar-la. El termini màxim per donar aquesta resposta per escrit és de tres mesos, si no es demana amb una altra urgència.

Font de dades: registre de sol·licituds de pretutela. Expedient de la persona en situació de pretutela. Dossier de pretuteles no acceptades. Dossier de la persona un cop acceptada la tutela quan prèviament ha estat en situació de pretutela.

Tipus: procés.

Estàndard: 90%.

Criteri: *l'entitat tutelar ha de fer una valoració de la persona en situació de pretutela.*

Nom de l'indicador (Núm. 2): valoració de la pretutela.

Justificació: la valoració inicial permetrà estudiar l'assumpció del càrrec tutelar o no. Les dades recollides en aquesta valoració facilitaran la realització posterior del Pla de Treball/d'Atenció.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de persones en situació de pretutela amb valoració inicial}}{\text{Nombre total de persones en situació de pretutela}}$$

Definició de termes: una valoració integral és un informe que recull les dades relatives als diferents àmbits de la persona. L'informe l'elaborarà el personal de l'àrea social i, com a mínim, ha de contenir la informació següent:

- Dades d'identificació personal i familiars.
- Dades socials: situació familiar, residencial i laboral.
- Dades mèdiques: antecedents, problemes de salut, lesions i discapacitats, al·lèrgies i tractaments.
- Situació econòmica i patrimonial.
- Altres dades d'interès de la persona.

La realització de la valoració integral de la persona en situació de pretutela serà, com a màxim, d'un mes des de la data d'acceptació de la pretutela.

Fonts de dades: expedient de la persona en situació de pretutela.

Tipus: procés.

Estàndard: 90%.

Àrea rellevant: pretutela

Criteri: *les persones en situació de pretutela i les seves famílies tindran com a mínim un seguiment semestral per part de l'entitat tutelar.*

Nom de l'indicador (Núm. 3): seguiment de la pretutela.

Justificació: es fa necessari el manteniment del contacte amb la família, la persona en situació d'autotutela o el tutor de la persona, per a detectar de forma oportuna els canvis o situacions que impliquin una millor atenció i gestió del cas per l'entitat tutelar. L'entitat tutelar haurà de disposar d'un sistema de registre que consideri el seguiment i la promoció del contacte amb el nucli familiar de la pretutela.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de persones en situació de pretutela amb seguiment semestral}}{\text{Total de persones en situació de pretutela}}$$

Definició de termes: el seguiment a la unitat familiar de la pretutela ha de considerar:

- La informació inicial de l'acceptació.
- Canvis de situació i incidències.

Cal deixar constància de les entrevistes presencials realitzades i els actes col·lectius en els quals participa la unitat familiar.

Font de dades: es valora en dossier documental individual de pretutela.

Tipus: procés.

Estàndard: 95%.

Criteri: *l'entitat tutelar ha de fer una valoració integral completa de la persona incapacitada judicialment.*

Nom de l'indicador (Núm. 4): valoració integral.

Justificació: quan la persona està en situació de tutela es fa necessari recollir tot un seguit de dades relacionades amb les característiques, les necessitats i els recursos de la persona per tal de facilitar la realització posterior del pla de treball individualitzat.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de tutelats amb valoració integral inicial i de forma periòdica}}{\text{Nombre total de persones tutelades}}$$

Definició de termes: una valoració integral és un informe que recull les dades relatives als diferents àmbits de la persona i la seva família. L'informe, com a mínim, ha de contenir la informació següent:

- Dades personals i biogràfiques.
- Valoració del grau de cobertura i satisfacció de les necessitats bàsiques. Capacitat de realitzar activitats de la vida diària. Es recomana utilitzar escales validades per valorar les AVD (ex. Test de Barthel).
- Dades socials: valoració social de la persona i de la situació familiar, lloc de residència i situació econòmica.
- Dades mèdiques: antecedents, situació actual, diagnòstic/s i problemes de salut, tractaments que segueix, centres on rep l'atenció. Valoració de la capacitat cognitiva mitjançant una escala validada. (Minimental o Pfeiffer)
- Dades jurídiques / judicials: situació actual, antecedents, temes pendents.
- Dades economicoadministratives: fonts d'ingressos i manteniment. Inventari de béns i temes pendents.

La valoració inicial s'ha de fer durant els primers 60 dies des de l'acceptació de la tutela.

Fonts de dades: expedient del tutelat.

Tipus: procés.

Estàndard: 90%.

Criteri: *tota persona tutelada ha de tenir un pla de treball integral individualitzat actualitzat.*

Nom de l'indicador (Núm. 5): pla de treball integral individualitzat.

Justificació: cada persona tutelada ha de tenir un pla general de treball individualitzat, on s'especificaran els aspectes a treballar en els àmbits de la família, la llar, els estudis, el treball, la salut, el lleure i els recursos. S'ha de fer un seguiment periòdic del pla per tal de valorar l'acompliment de totes les àrees rellevants que abasten la persona i la seva relació amb la societat. Es considera Pla de treball integral aquell document que conté els objectius a aconseguir en l'atenció a la persona tutelada; aquest pla de treball ha d'estar elaborat de forma interdisciplinària i ha d'estar consensuat amb les diferents disciplines implicades en el cas. En la mesura que sigui possible, el pla de treball s'ha de consensuar amb la persona tutelada, potenciant el seu màxim grau d'autonomia. Per tant, el pla ha de reflectir els acords i pactes efectuats. Aquest indicador es considera imprescindible per articular un bon procés d'atenció.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de persones tutelades amb pla de treball complet}}{\text{Nombre de persones tutelades del centre}}$$

Definició de termes: el pla de treball, com a mínim, ha de contenir les següents àrees de treball:

- Cobertura de necessitats bàsiques.
- Llar.
- Formació/ocupació.
- Oci.
- Salut.
- Aspectes economicopatrimonials i financers.
- Aspectes judicials i temes pendents amb l'Administració.
- Rehabilitació / integració.

El pla de treball ha d'especificar els problemes o àrees d'intervenció, els objectius, les accions proposades, l'assignació de responsables i els criteris d'avaluació. Aquest pla ha d'estar elaborat com a màxim en els

primers 90 dies després de ser acceptada la tutela. El pla ha d'estar avaluat i actualitzat, com a mínim, anualment i s'ha de fer constar la data d'elaboració i les persones que han participat en l'elaboració del pla.

Font de dades: l'expedient de seguiment de les persones tutelades.

Tipus: procés.

Estàndard: 90%.

Criteri: *cada persona tutelada tindrà visites periòdiques de seguiment per part del referent tutelar i de l'auxiliar de tutela.*

Nom de l'indicador (Núm. 6): seguiment del tutelat.

Justificació: tota persona tutelada haurà de rebre, com a mínim, una visita quinzenal per part del personal de l'entitat tutelar. Les visites seran dutes a terme pel professional referent i l'auxiliar de tuteles, amb la finalitat d'identificar de manera oportuna les necessitats del tutelat, donar suport a la persona, vetllar pels seus drets i portar a terme les accions que es derivin de l'exercici de la funció tutelar.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de tutelats amb constància de visites quinzenals}}{\text{Nombre total de tutelats}}$$

Definició de termes: el tutelat, com a mínim, ha de rebre una visita quinzenal de l'entitat tutelar. Es consideren seguiment del tutelat aquelles visites que fan el referent i l'auxiliar de tutela. En la valoració d'aquest indicador es tindrà en compte la realització de les visites quinzenals per part de l'auxiliar i la visita mensual del referent de la tutela. Es valora com a convenient la identificació dels professionals que han fet el seguiment.

Font de dades: expedient del tutelat. Registre de tuteles de l'entitat. Registre de visites dels referents i auxiliars de tutela.

Tipus: procés.

Estàndard: 80%.

Àrea rellevant: pla de treball

Criteri: *els tutelats han de tenir un seguiment mensual del seu pla de treball integral individualitzat.*

Nom de l'indicador (Núm. 7): seguiment del pla de treball.

Justificació: cada persona ha de tenir una valoració sistemàtica del seu estat i evolució, que com a mínim, s'ha de fer mensualment, per tal de detectar aspectes rellevants de la seva evolució i proposar, si és necessari, les modificacions del pla que es considerin oportunes.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de persones amb seguiment mensual del pla de treball}}{\text{Total de persones tutelades}}$$

Definició de termes: el registre de seguiment mensual de pla de treball integral individualitzat ha de contenir, com a mínim, els aspectes següents:

- Data de realització del seguiment.
- Troballes i observacions tenint en compte l'abordatge biopsico-social efectuat en el pla de treball.
- Acords presos.
- Identificació de la persona que ha fet el seguiment.

Aquest indicador s'avaluarà a partir del mes d'elaboració del pla de treball.

Font de dades: expedient del tutelat. Pla de treball del tutelat.

Tipus: procés.

Estàndard: 80%.

Criteri: *les entitats tutelars han de fer i garantir la correcta administració de béns del tutelat.*

Nom de l'indicador (Núm. 8): administració de béns del tutelat.

Justificació: l'entitat tutelar ha de garantir la correcta administració de béns del tutelat, protegir el seu patrimoni i gestionar-lo de forma adequada, tenint en compte els principis que conformen la gestió ètica dels recursos. Cal fer un assentament i registre dels ingressos i despeses que es generen de forma periòdica, com també un seguiment i rendició de comptes de l'administració de béns realitzada.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de tutelats amb la documentació d'administració de béns elaborada i presentada en forma i temps}}{\text{Nombre total de persones tutelades}}$$

Definició de termes: la correcta administració dels béns del tutelat haurà de considerar, com a mínim:

- Elaboració i presentació de l'inventari de béns.
- Elaboració del pressupost anual.
- Registre comptable, com a mínim mensual, dels seus ingressos i despeses.
- Anàlisi trimestral de la situació econòmica.
- Rendició de comptes anuals al jutjat, en temps i forma.
- Un cop passat el primer any, si escau, valoració de la petició de retribució del tutor.

Fonts de dades: revisió documental.

Tipus: procés.

Estàndard: 100%.

Criteri: *el centre ha de disposar de protocols d'atenció.*

Nom de l'indicador (Núm. 9): protocols d'atenció.

Justificació: els protocols són necessaris per unificar criteris d'atenció a les persones, aconseguir la major homogeneïtat possible dels principals processos i servir de guia per a recopilar dades que permetin analitzar, treure conclusions i oportunitats de millora de les intervencions realitzades.

Fórmula:

Existència dels protocols descrits a la definició de termes.

Definició de termes: com a mínim, l'entitat tutelar haurà de tenir els protocols següents:

- Protocol d'acollida.
- Protocol de derivació a un establiment sanitari.
- Protocol d'actuació en cas de situació d'urgències.

Els protocols han de contenir, com a mínim, els apartats següents: objectius, població a la qual s'adreça, actuacions, criteris a tenir en compte, arbre de decisions, data de realització i data de la propera revisió, i persona que ha aprovat el protocol.

Font de dades: cens de protocols.

Tipus: estructura.

Estàndard: 100%.

Criteri: *l'entitat tutelar ha de donar resposta a les situacions d'urgència que presentin els tutelats.*

Nom de l'indicador (Núm. 10): resposta a situacions d'urgència.

Justificació: atès que l'entitat tutelar és la responsable legal de la persona, és necessari donar resposta i atenció davant situacions d'urgència. L'atenció *in situ* permet prendre decisions de manera oportuna i donar el suport que calgui a la persona tutelada.

Fórmula:

Existència d'un sistema de resposta a les situacions d'urgència.

Definició de termes: s'entén que l'entitat tutelar dóna resposta immediata quan:

1. Disposa d'un protocol d'actuació. El protocol ha de contenir les actuacions a fer i els sistemes de registre que utilitzarà per documentar la situació i les accions preses.
2. Disposa d'un sistema de localització 24 hores per poder prendre les decisions oportunes de manera immediata.
3. Deixa constància escrita en l'expedient del tutelat de la situació presentada i de les decisions i els acords adoptats davant la situació d'urgència.

Es considera situació d'urgència: fuga, ingrés hospitalari, mort o qualsevol altra situació de crisi o reagudització imprevista i urgent.

Font de dades: cens de protocols i documentació organitzativa del centre. Expedient del tutelat. Registre de visites o desplaçaments del personal de l'entitat tutelar.

Tipus: estructura i procés.

Estàndard: 100%.

Criteri: *tota intervenció quirúrgica o procediment de risc ha de tenir consentiment informat.*

Nom de l'indicador (Núm. 11): autorització de procediments de risc.

Justificació: tota intervenció quirúrgica o procediment que suposi un risc per a la persona tutelada, ha de tenir consentiment informat del tutor previ a la intervenció. D'acord amb la informació obtinguda, el tutor ha d'estar informat de les característiques de la intervenció: beneficis esperats, inconvenients, necessitat, possibles alternatives, confidencialitat, etc. Un cop el tutor tingui aquesta informació, podrà valorar i, si escau, autoritzar la intervenció.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de persones a les quals s'ha fet una intervenció quirúrgica o en procediment de risc i que disposen de còpia del consentiment informat}}{\text{Nombre de persones a les quals s'ha fet una intervenció quirúrgica o en procediment de risc}}$$

Definició de termes: es considera consentiment informat la manifestació escrita del tutor en nom i representació del tutelat i en el seu benefici, autoritzant una intervenció quirúrgica programada que suposi un risc o inconvenient per al tutelat i manifestant que ha estat degudament informat del procés, els beneficis, els inconvenients, la confidencialitat i la resta de circumstàncies de la intervenció. Aquest consentiment se signarà en tots els casos que determinin les normatives o la legislació vigent.

Font de dades: expedient del tutelat. Imprèss de consentiment informat que facilita el centre sanitari.

Tipus: procés.

Estàndard: 95%.

Comentaris:

Àmbit normatiu:

- Llei 14/1986, de 26 de abril. Llei general de sanitat. Art.10.6.
- Llei 15/1990, de 15 de juliol, d'ordenació sanitària de Catalunya. Modificada per la Llei 11/1995, del 29 de setembre, publicada en el DOGC del 18/10/95.
- Carta dels drets i deures dels ciutadans (art.7.1). Departament de Sanitat i Seguretat Social de la Generalitat de Catalunya. *Carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària.* [Pàgina WWW] <http://www.gencat.net/sanitat/portal/cat/ass.pdf>, 15 d'abril de 2002, publicada el 24 de juliol de 2001 a la web del Departament de Sanitat i Seguretat Social de la Generalitat de Catalunya.
- Llei 9/1998 del Codi de família.
- Llei 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent a la salut i l'autonomia del pacient i la documentació clínica. (art. 3,6 i 7).

Criteri: *s'han de promoure contactes periòdics amb la família per a informar-los sobre l'evolució del tutelat i establir-ne col·laboracions.*

Nom de l'indicador (Núm. 12): coordinació amb la família.

Justificació: l'entitat tutelar haurà de potenciar, sempre que sigui beneficiós per al tutelat, les relacions amb la seva família. S'ha d'ajudar a mantenir els vincles afectius existents i establir-ne col·laboracions. També s'han de promoure les relacions amb la família sempre que hi hagi interessos comuns per a la millora de l'exercici de la tutela.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de persones tutelades amb contactes i seguiment amb la família}}{\text{Nombre total de tutelats amb família}}$$

Definició de termes: la coordinació amb la família implica mantenir reunions periòdiques que s'adaptaran a les necessitats de cada tutelat. Com a mínim s'ha de fer un contacte a l'any. La coordinació amb la família pot implicar la formulació d'acords i pactes.

S'elaborarà un calendari de visites del tutelat amb la família o a l'inrevés (sempre que sigui beneficiós i millori la qualitat de vida del tutelat). Pot passar que l'entitat tutelar tingui un calendari de contactes i seguiment exclusivament entre la família i l'entitat tutelar, quan els contactes no siguin beneficiosos entre la família i la persona tutelada.

Serà un criteri d'exclusió per a la valoració de l'indicador que els tutelats no tinguin família o que hi hagi constància que la família no vol tenir contactes amb l'entitat tutelar.

Font de dades: seguiment de les persones i del Pla de treball individualitzat.

Tipus: procés.

Estàndard: 60%.

Comentaris: la coordinació amb la família pot existir, encara que no hi hagi relació amb el tutelat.

Criteri: *l'entitat tutelar ha de tenir un expedient documental complet i organitzat del tutelat.*

Nom de l'indicador (Núm. 13): expedient del tutelat.

Justificació: l'expedient tutelar necessita ser documentat adequadament per tal de poder disposar en tot moment de la informació necessària sobre l'estat i l'evolució del tutelat i així poder planificar i avaluar l'atenció que se li dona.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre total d'expedients que reuneixen els documents exigits}}{\text{Nombre total d'expedients tutelars}}$$

Definició de termes:

El dossier complet és el que conté:

- I. Dades d'identificació personal
- II. Valoració inicial: sociofamiliar, economicojurídica, mèdica.
- III. Pla d'atenció/treball personalitzat i dels seus posteriors seguiments.
- IV. Expedient de formació / ocupació si escau.
- V. Expedient social/mèdic:
 - Informes assistencials
 - Informes mèdics.
 - Pla de treball personalitzat.
 - Dossier de seguiment de les visites.
- VI. Expedient judicial:
 - Resolució on consti nomenament tutelar.
 - Acta d'acceptació.
 - Documents exigits a l'indicador núm. 30.
- VII. Expedient patrimonial/econòmic:
 - Relació de béns/deutes.
 - Relació d'ingressos i despeses.
 - Pressupost anual i seguiments.

S'avaluaran tots els expedients dels tutelats atesos, a partir dels 4 mesos següents a la data d'acceptació del càrrec.

Font de dades: dossier documental d'atenció al tutelat.

Tipus: procés.

Estàndard: 80%.

2

Indicadors d'avaluació

Dimensió: Relació, informació i drets dels tutelats

Àrea rellevant: drets dels tutelats

Criteri: *la persona tutelada tindrà dret a rebre informació sobre el fet d'estar tutelada.*

Nom de l'indicador (Núm. 14): informació al tutelat.

Justificació: tota persona té dret a estar informada, segons les seves capacitats, del seu estat i dels drets i obligacions que té. També té dret a rebre informació en relació amb la seva situació d'incapacitat i de tutela.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de persones amb constància de la informació donada a l'inici de la tutela}}{\text{Nombre de persones tutelades}}$$

Definició de termes: l'entitat tutelar, en iniciar la tutela, ha d'informar el nou usuari de la seva situació: del que suposa estar tutelat en l'àmbit personal com el patrimonial. També ha d'informar sobre la funció que tindrà el referent en la tutela del seu cas. Aquesta informació s'adequarà a les capacitats cognitives i psicològiques de cada persona. Es deixarà constància en l'expedient del tutelat de la informació donada i la resposta de la persona davant de la nova situació.

Font de dades: expedient del tutelat.

Tipus: procés.

Estàndard: 95%.

Comentaris: aquest indicador s'avaluarà a partir dels tutelats que s'hagin incorporat en els dos últims anys.

Criteri: *l'entitat tutelar ha de disposar d'un codi ètic i n'ha de garantir la seva aplicació.*

Nom de l'indicador (Núm. 15): codi ètic.

Justificació: els principis ètics de l'entitat tutelar han de ser concretats en un codi ètic escrit, que ha de ser conegut i divulgat. El codi ètic ha de garantir i preservar els drets dels tutelats i la imparcialitat i la independència de l'entitat tutelar. El codi ètic escrit s'haurà de basar en l'ètica de mínims que requereix una societat pluralista: igualtat, solidaritat i llibertat dins d'una societat democràtica. El codi ètic i deontològic ha de constituir la base ètica de l'entitat i ha de ser present en totes les seves normes de funcionament.

Fórmula:

Existència del codi ètic de l'entitat.

Definició de termes:

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

- La fidelitat a la missió de l'entitat.
- La transparència en la gestió.
- La imparcialitat i independència professional i política en l'exercici de l'activitat.
- La no discriminació i personalització i atenció integral.
- La confidencialitat de les dades, preservació dels drets i de la intimitat dels tutelats.

Tipus: estructura.

Font de dades: documentació del centre.

Estàndard: 100%.

Comentaris: en l'elaboració del Codi ètic de l'entitat, s'han de tenir en compte les conclusions del treball fet per la Comissió d'Entitats Tutelars sobre els *Principis d'actuació respecte de la persona tutelada*.

Criteri: *l'entitat tutelar disposarà d'un protocol per a preservar la confidencialitat de la informació del tutelat.*

Nom de l'indicador (Núm. 16): confidencialitat de la informació.

Justificació: tota persona té dret a la confidencialitat de la informació relacionada amb el seu procés. El dret a la intimitat està recollit a l'art. 18 de la Constitució espanyola. Com a tal, la persona té dret a que es garanteixi que es preservarà la informació sobre les seves dades, excepte en casos justificats i recollits en la legislació.

Per garantir aquest dret, l'entitat ha de tenir definits els deures dels professionals referits a la confidencialitat i el secret de la informació, també com el sistema de custòdia i utilització de la documentació del tutelat i el sistema d'informació a persones alienes a l'organització.

Fórmula:

Existència del protocol de confidencialitat de la informació.

Definició de termes:

El protocol ha de contenir:

- Protecció de la intimitat del tutelat.
- Sistema d'informació a persones alienes a l'organització.
- Aspectes relacionats amb els drets a la imatge.
- Deures dels professionals referits a la confidencialitat i secret de la informació.
- Sistema de custòdia de la documentació del tutelat amb el registre de professionals que les utilitzen o consulten.

El protocol ha de fer esment de les accions que portarà a terme la institució per intentar adaptar-se i complir la Llei 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent a la salut i l'autonomia del pacient i la documentació clínica, publicada al DOGC núm. 3303, d'11 de gener de 2001.

Fonts de dades: protocols del centre.

Tipus: estructura.

Estàndard: 100%.

Comentaris:

Àmbit normatiu:

- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades d'interès personal.
- Directiva 95/46/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 24 d'octubre de 1995, relativa a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de les dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- Llei 21/2000 sobre els drets d'informació concernent a la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica (art.5).
- Llei 14/1986, de 26 de abril, Llei general de sanitat. (art.10.1).
- Llei 15/1990, de 15 de juliol, d'ordenació sanitària de Catalunya. Modificada per la Llei 11/1995, del 29 de setembre, publicada en el DOGC del 18/10/95.
- Carta dels drets i deures dels ciutadans (art.3.5). Departament de Sanitat i Seguretat Social de la Generalitat de Catalunya. *Carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària.* [Pàgina WWW] <http://www.gencat.net/sanitat/portal/cat/ass.pdf>, 15 d'abril de 2002, publicada el 24 de juliol de 2001 a la web del Departament de Sanitat i Seguretat Social de la Generalitat de Catalunya.

Criteri: *l'entitat ha de conèixer i ponderar el grau de satisfacció dels tutelats.*

Nom de l'indicador (Núm. 17): estudi de satisfacció.

Justificació: a les diferents definicions de qualitat de servei trobem que es fa referència a la satisfacció de les necessitats i expectatives de les persones tutelades. En aquesta línia i amb l'afany de recerca d'indicadors de qualitat per a la millora de l'actuació per part de les entitats tutelars, es fa del tot necessari poder mesurar el grau de satisfacció relacionada amb l'atenció donada al tutelat.

Fórmula:

Existència d'un estudi de satisfacció dels tutelats.

Definició de termes: es considera un estudi d'opinió de la persona tutelada, aquell que inclou valoració de l'opinió i el grau de satisfacció dels usuaris amb els quals es relaciona. El centre pot utilitzar diferents estratègies, i els instruments de recollida de dades s'adaptaran a les característiques i necessitats dels usuaris. L'estudi ha d'incloure les propostes de millora en funció dels resultats aconseguits en l'estudi d'opinió. Es valorarà l'existència de la seva realització en un període de temps no superior a dos anys abans de la valoració d'aquest indicador.

L'estudi ha de valorar, com a mínim, els aspectes següents: valoració del règim de visites, qualificació del tracte per part del referent de tutela, qualificació del tracte per part de l'auxiliar de tuteles, nivell de col·laboració, grau de resposta en situacions d'urgència i eficàcia administrativa de l'entitat. En els casos en què no sigui possible obtenir cap tipus de resposta del tutelat, la valoració s'adreçarà a detectar respostes i actituds del tutelat que puguin denotar el seu estat de benestar i la seva qualitat de vida. Per valorar aquest últim apartat, es poden utilitzar escales validades.

Font de dades:

Tipus: procés.

Estàndard: 100%.

Criteri: *l'entitat valorarà de forma periòdica el grau de satisfacció de les entitats amb les quals es relaciona pel seguiment del tutelat.*

Nom de l'indicador (Núm. 18): estudi de satisfacció d'altres entitats.

Justificació: dins de les diferents definicions de qualitat de servei trobem que es fa referència a la satisfacció de les necessitats i expectatives de les persones i entitats a les quals es dona servei. En aquesta línia i amb l'afany de recerca d'indicadors de qualitat de la millora de l'actuació de les entitats tutelars, es fa del tot necessari poder mesurar el grau de satisfacció, relacionat amb les institucions amb les quals es relaciona la entitat per a l'exercici de la tutela.

És important identificar la percepció i el grau de satisfacció que tenen els serveis d'atenció directa de la gestió de l'entitat tutelar, Justícia i la mateixa Administració respecte de l'acompliment de les funcions com a tutors. L'anàlisi d'aquests resultats repercutirà en una millor qualitat de vida del tutelat.

Fórmula:

Existència d'un estudi bianual de satisfacció de les institucions amb les quals es relaciona l'entitat en l'exercici de la tutela.

Definició de termes: es considera un estudi d'opinió aquell que inclou la valoració de l'opinió i el grau de satisfacció de les entitats amb les quals es relaciona. L'adopció del mètode de recollida de dades s'adaptarà a la naturalesa de les entitats. El centre pot utilitzar diferents estratègies, però la població amb la qual es fa l'estudi o estudis d'opinió ha de ser representativa dels diferents grups. L'estudi ha d'incloure les propostes de millora en funció dels resultats aconseguits en l'estudi d'opinió.

L'enquesta ha de valorar, en els centres assistencials, els aspectes següents: règim de visites, durada mitjana d'aquestes per tutela, qualitat de les visites, qualificació del tracte per part del referent de tutela, qualificació del tracte per part de l'assistent tutelar, nivell de col·laboració, grau de resposta en situacions d'urgència, eficàcia administrativa, presentació de la documentació en forma i temps... El tipus de variables a

tenir en compte amb la Justícia i l'Administració, s'adequarà al contingut de les relacions entre ambdues entitats.

Es valorarà l'existència de la seva realització en un període de temps no superior a dos anys abans de la valoració d'aquest indicador.

Font de dades: documentació del centre.

Tipus: procés.

Estàndard: 100%.

Criteri: *la institució tutelar ha de tenir definit un programa de voluntariat.*

Nom de l'indicador (Núm. 19): programa de voluntariat.

Justificació: el voluntariat significa un plus de qualitat humana que complementa els professionals i millora l'atenció directa dels tutelats ajudant a cobrir les necessitats afectives, de relació, d'autoestima, d'entreteniment, d'estimulació i d'autorealització. Al mateix temps, reforça els vincles familiars i comunitaris i col·labora en l'adaptació de l'usuari institucionalitzat beneficiant la seva assistència integral.

Fórmula:

Existència del programa de voluntariat.

Definició de termes:

Un programa de voluntariat ha de considerar:

1. Definició de la seva raó de ser.
2. Marc institucional.
3. Marc d'intervenció. Normativa vigent i marc legislatiu de l'àmbit.
4. Objectius a assolir.
5. Planificació i programació.
6. Calendarització i cronograma.
7. Metodologia de treball.
8. Protocol d'acollida al voluntariat.
9. Itinerari formatiu.
10. Projectes d'actuació a triar.
11. Documentació que es lliura al voluntari.
12. Avaluació del programa.
13. Responsable del programa de voluntariat.

Font de dades: documentació del centre. Revisió documental del programa de l'últim any.

Tipus: estructura.

Estàndard: 100%.

Comentaris: es recomana incloure en la documentació del voluntari la guia metodològica del seu treball, objectius de la seva activitat, protocol d'actuació, assegurança personal, dedicació i desplaçaments, acreditació com a voluntari, i la carta de drets i deures dels voluntaris de Catalunya.

3

Indicadors d'avaluació

Dimensió: Coordinació

Àrea rellevant: relacions amb altres entitats tutelars

Criteri: *l'entitat tutelar es coordinarà amb altres entitats tutelars quan hi hagi tuteles de familiars compartides.*

Nom de l'indicador (Núm. 20): coordinació entre entitats tutelars.

Justificació: existeix una necessitat de mantenir reunions de coordinació entre les diferents entitats tutelars en qüestions que les persones tutelades comparteixin, amb la finalitat d'ajudar a mantenir els vincles afectius existents.

Fórmula:

Nombre de tutelats amb família tutelada per una altra entitat tutelar
en la qual consta el sistema de coordinació entre les entitats

Nombre total de tutelats amb família tutelada per un altre ET

Definició de termes: la coordinació amb altres entitats tutelars implica mantenir contactes periòdics que s'adaptaran a les necessitats de cada persona tutelada, sempre que sigui beneficiós per les persones tutelades.

Aquesta coordinació implica establir acords i pactes. Aquests contactes seran segons les necessitats de cada persona, com a mínim, anualment. Constarà en el seguiment de les persones i del Pla de treball individualitzat els aspectes i els contactes realitzats.

Font de dades: expedient del tutelat.

Tipus: procés.

Estàndard: 95%.

Comentaris: (La coordinació amb l'entitat tutelar ha d'existir, encara que no hi hagi relació amb el tutelat.)

Criteri: *l'entitat tutelar s'ha de coordinar amb els diferents sectors que intervenen en la vida de la persona tutelada.*

Nom de l'indicador (Núm. 21): coordinació amb altres sectors.

Justificació: els professionals dels diferents sectors que intervenen en la vida d'un tutelat, hi poden aportar diferents elements que intervenen en l'atenció al tutelat. La persona és un equilibri fet de molts elements, que cal integrar. L'equilibri és cap a on es vol tendir amb la coordinació dels professionals dels diferents sectors que intervenen en l'àmbit de la persona tutelada.

L'atenció integral al tutelat ha de considerar tant els aspectes biològics com els psicològics i els socials, i això implica una bona coordinació de tots els professionals que estan presents en la intervenció amb el tutelat.

Fórmula:

Existència d'un sistema de coordinació o seguiment.

Definició de termes:

Es valoraran els apartats següents:

- Existència d'un referent de l'entitat tutelar.
- Reunions de coordinació o seguiment (mínim anual).
- Protocols o diagrames de fluxos dels principals processos implicats.
- Sistemes de registre (actes i el dossier d'atenció documental).

S'haurà de deixar constància de les coordinacions efectuades amb serveis assistencials, serveis socials de base i especialitzats, formació i ocupació i entitats de lleure. Aquesta coordinació es comprovarà al dossier del tutelat.

Font de dades: documentació de l'entitat. Actes de reunions. A l'expedient de cada tutelat hi han de constar les coordinacions que el concerneixin.

Tipus: estructura i procés.

Estàndard: 80%.

4

Indicadors d'avaluació

Dimensió: Organització i gestió

Àrea rellevant: informació ET

Criteri: *les entitats tutelars hauran de tenir un programa de difusió de la seva activitat per donar-se a conèixer a la comunitat.*

Nom de l'indicador (Núm. 22): difusió de l'activitat de l'entitat.

Justificació: és necessari que l'entitat es doni a conèixer per tal de millorar la seva inserció a la comunitat i que els ciutadans coneguin la seva tasca. El material de difusió ha de tenir una explicació del que l'entitat pretén i dels serveis, posant especial èmfasi en l'aspecte de les tuteles i la possibilitat d'altres opcions com les pretuteles i les autotuteles.

Fórmula:

Existència de fullets informatius i material de difusió.

Definició de termes:

El material de difusió (fullet informatiu) ha de contenir, com a mínim, la informació següent:

- Explicació de la naturalesa de l'entitat, els objectius i la finalitat.
- Sector i població que atén l'entitat.
- Serveis i activitats que es porten a terme (cartera de serveis).
- Ubicació del centre: adreça i telèfon.

Font de dades: documentació de l'entitat.

Típus: estructura.

Estàndard: 100%

Criteri: *els membres de l'equip de l'entitat tutelar han de treballar de manera interdisciplinària.*

Nom de l'indicador (Núm. 23): treball interdisciplinari.

Justificació: per poder atendre els tutelats d'una manera integral i alhora individualitzada, serà necessària l'aportació i l'intercanvi continuat de les diferents àrees i entre els diferents professionals que formen l'equip tutelar.

L'equip interdisciplinari d'una entitat tutelar estarà format per un membre de cadascuna de les àrees professionals que configura la plantilla de l'entitat.

La funció de les reunions de l'equip interdisciplinari són:

- Configuració d'un pla de treball integral i individualitzat del tutelat.
- Seguiment i avaluació dels tutelats.
- Valoració dels temes d'organització general.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de reunions interdisciplinàries fetes}}{\text{Nombre de reunions previstes}}$$

Definició de termes:

Es considera reunió interdisciplinària:

- Aquella reunió a la qual assisteixen almenys el 80% dels membres de l'equip interdisciplinari i en la qual es tracten els temes descrits a la justificació de l'indicador.
- Constància d'una acta final. Document elaborat al final de la reunió que conté: 1. Breu resum dels temes tractats. 2. Acords presos. 3. Temes pendents.

La periodicitat de la reunió serà mensual. El nombre mínim de reunions anuals serà d'11.

Font de dades: actes de les reunions.

Tipus: procés.

Estàndard: 90%.

Criteri: *el centre ha de disposar d'una dotació de personal multidisciplinari adequada.*

Nom de l'indicador (indicador complementari): dotació de personal.

Justificació: per garantir la qualitat de l'atenció, l'entitat tutelar ha de disposar d'una plantilla multidisciplinària suficient per cobrir les necessitats dels tutelats. Aquest indicador s'avaluarà per identificar la situació actual del sector, sense que el seu resultat tingui impacte en l'avaluació final del centre.

Fórmula:

Per calcular la ràtio de personal s'ha de valorar una fórmula per a cada tipus d'equip:

- Nombre de tutelats assignats a cada referent de tutela.
- Nombre de tutelats assignats a cada auxiliar de tutela.
- Nombre de tutelats assignats a cada comptable.
- Nombre de tutelats assignats a cada auxiliar de l'àrea jurídica.
- Existència d'un responsable de l'àrea social.
- Existència d'un responsable de l'àrea econòmica.
- Existència d'un responsable de l'àrea jurídica.
- Existència d'un administratiu responsable de l'àrea administrativa.
- Existència d'un telefonista-recepcionista.

Definició de termes: aquest indicador és complementari i per tant, la seva valoració no afectarà el resultat de l'avaluació. En aquest indicador s'avaluarà les ràtios de personal existent a cada entitat segons el nombre de tuteles assignades, tal com s'especifica a la fórmula d'aquest indicador. En la interpretació dels resultats per part de cadascuna de les entitats, s'ha de tenir en compte els tipus de tutelats i el tipus d'entitat.

Font de dades: llistat dels professionals per categoria professional i dedicació horària. Cens de tutelats del centre.

Tipus: estructura.

Estàndard: 60%.

Comentaris: la dotació de personal de les entitats tutelars ha estat definida en les funcions de les entitats tutelars establertes per la Secretaria de Família de la Conselleria de Benestar Social.

Cal tenir en compte que part dels serveis que ofereix l'entitat tutelar poden estar subcontractats. En aquest cas, cal adjuntar la informació relativa a la subcontractació de serveis.

Criteri: *el personal de l'entitat ha de seguir formació continuada per mantenir i millorar les competències.*

Nom de l'indicador (Núm. 24): formació continuada del personal.

Justificació: tots els professionals de l'entitat han de fer activitats de formació continuada per contribuir a la millora i el manteniment de les competències en el lloc de treball que es desenvolupa.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de professionals que segueixen formació continuada anual}}{\text{Nombre total de professionals de l'entitat}}$$

Definició de termes: el desenvolupament del pla de formació dels treballadors de l'entitat comporta que cada persona faci, com a mínim, 10 hores de formació per persona a l'any. Aquesta formació ha d'estar relacionada amb el lloc de treball que s'exerceix a l'entitat.

Font de dades: certificats acreditatius de la formació rebuda.

Tipus: procés.

Estàndard: 60%.

Comentaris: la programació de la formació ha de partir de la detecció de necessitats formatives dels professionals. Mitjançant un qüestionari individual o una entrevista es valoraran i detectaran les necessitats formatives de cada treballador. En la detecció de necessitats formatives també s'han de tenir en compte el càrrec i les competències que desenvolupi el professional a l'entitat tutelar.

Criteri: *l'entitat ha de tenir elaborat un pressupost anual i l'ha de revisar, com a mínim, semestralment.*

Nom de l'indicador (Núm. 25): pressupost de l'entitat.

Justificació: tota entitat necessita el pressupost com a eina de previsió, planificació i control de la gestió de la seva activitat. El pressupost s'ha d'entendre com una eina de gestió flexible i, com a tal, s'ha de controlar i revisar periòdicament per tal d'adaptar-lo a la realitat de l'entitat.

Fórmula:

Existència del pressupost anual de l'entitat.

Definició de termes: el pressupost és la previsió de la quantificació econòmica de l'activitat de l'entitat en un període de temps determinat. En aquest cas, serà d'un any.

L'estructura del pressupost serà la mateixa que s'ha utilitzat en el Compte de resultats de l'entitat. Serveixen, com a punt de partida, les dades del Compte de resultats de l'any anterior, que s'incrementaran proporcionalment al creixement de l'activitat o segons els barems que l'entitat consideri oportuns.

L'entitat, com a mínim, farà una revisió semestral del pressupost.

Tipus: estructura i procés.

Font de dades: documentació de l'entitat.

Estàndard: 100%.

Criteri: *l'entitat tutelar ha de tenir i presentar a l'Administració corresponent la documentació de la gestió dels recursos de l'entitat.*

Nom de l'indicador (Núm. 26): documentació i aprovació de la gestió economicofinancera de l'entitat.

Justificació: per poder donar un servei de qualitat, l'entitat tutelar, haurà de tenir al corrent tota la documentació d'obligatorietat respecte de les diferents administracions públiques. Les entitats han de fer una gestió eficient, clara i transparent de l'entitat per tal d'assegurar el seu bon funcionament.

Fórmula:

Tenir el comprovant d'haver presentat els llibres o altra documentació de compliment obligat.

Definició de termes:

L'entitat tutelar ha de tenir:

- Els llibres de comptes al dia. En cas de fundacions i associacions d'utilitat pública, cal haver estat presentats al protectorat corresponent, en els terminis establerts.
- Impost de societats presentat.
- En cas de ser obligatori, tenir l'auditoria de comptes feta i presentada a l'òrgan corresponent de l'entitat.

La presentació de la documentació s'haurà d'ajustar al que la normativa vigent estableixi.

Font de dades: revisió documental.

Tipus: procés.

Estàndard: 100%.

Comentaris: la normativa vigent serà la que determinarà l'obligatorietat a la qual es fa referència en aquest indicador.

Àrea rellevant: gestió de l'entitat tutelar

Criteri: *l'entitat tutelar de les persones jurídiques ha de tenir concertada una pòlissa de responsabilitat civil que assegurï els riscos de l'entitat tutelar enfront de tercers.*

Nom de l'indicador (Núm. 27): responsabilitat civil.

Justificació: l'entitat tutelar, com a responsable civil de les persones que té assignades com a tutors, haurà de cobrir aquesta responsabilitat mitjançant una pòlissa de responsabilitat civil. El límit de la quantia de la pòlissa serà determinat pel nombre de tuteles que té cada entitat i la tipologia de les persones que tutela.

Fórmula:

Existència de la pòlissa de responsabilitat civil estesa per una asseguradora.

Definició de termes: document acreditatiu de contractació de pòlissa i cobertures corresponents. La pòlissa ha d'estar en vigor.

En cas de no ser acceptada la petició de pòlissa per part de les entitats asseguradores, es donaran per vàlids la petició i el registre de gestions efectuades amb tres entitats asseguradores i la notificació d'aquest fet a la Comissió d'Assessorament i Supervisió de les Persones Jurídiques sense ànim de lucre que tinguin atribuïda la tutela de menors i d'incapacitats, depenent del Departament de Benestar Social.

Font de dades: documentació de l'entitat.

Tipus: estructura.

Estàndard: 100%.

Criteri: *l'entitat tutelar ha de tenir un expedient documental organitzat de l'entitat tutelar.*

Nom de l'indicador (Núm. 28): expedient documental de l'entitat tutelar.

Justificació: la institució tutelar ha de tenir un sistema documental en forma d'expedients i arxius. En el contingut de la documentació ha de constar: Carta fundacional, estatuts, organigrama de l'organització, poders del de la representant legal, funcions de les persones que formen part de l'organització, temes laborals, fiscals, de seguretat social, pòlisses d'assegurança, i tot el que fa referència al Protectorat de Fundacions i l'específic en el cas d'associacions i els llibres d'actes del patronat o junta si escau.

Fórmula:

Existència de la documentació descrita a la definició de l'indicador

Definició de termes:

La documentació de l'entitat, com a mínim, ha d'incloure:

- Estatuts de l'entitat, responsabilitats del patronat i sistemes de nomenament.
- Composició actualitzada del patronat o la junta.
- Definició de la missió, valors i objectius de l'entitat.
- Organigrama de l'entitat.
- Sistemes d'organització.
- El llibre d'actes al dia del patronat o la junta.

La documentació s'ha d'arxivar i conservar durant 15 anys, com a mínim. La documentació ha de ser original o còpia autenticada.

Font de dades: documentació de l'entitat.

Tipus: estructura.

Estàndard: 100%.

Àrea rellevant: gestió de l'entitat tutelar

Criteri: *l'entitat tutelar ha de complir les disposicions legals en matèria de confidencialitat de la informació i de protecció de dades.*

Nom de l'indicador (Núm. 29): estudi del grau de compliment de la llei de protecció de dades.

Justificació: les persones tutelades tenen dret a la intimitat i confidencialitat de les seves dades. Com a tal, la persona té dret que se li garanteixi que es preservarà la informació sobre la seva situació, excepte en casos justificats i recollits en la legislació. Per tant, l'entitat tutelar ha de garantir que les dades referents al procés de la malaltia o incapacitat dels seus tutelats, estaran subjectes a controls de difusió i formaran part del secret professional de les persones que intervenen en l'atenció del tutelat.

Fórmula:

Existència d'una auditoria interna o informe de la mateixa entitat tutelar sobre el grau en què es compleix la llei de protecció de dades.

Definició de termes: el centre ha de presentar un estudi autoavaluatiu o d'auditoria interna de l'estat de compliment de la llei de protecció de dades per a preservar la confidencialitat dels tutelats. En cas de no complir-se algun apartat de la llei, els centres han d'incloure les accions que es portaran a terme per al seu assoliment.

En la primera avaluació es donarà per vàlid un estudi inicial de la situació de l'entitat envers el compliment de la normativa.

Font de dades: documentació del centre.

Tipus: estructura.

Estàndard: 100%.

Comentaris:

Relació de disposicions de protecció de dades que cal tenir en compte:

- La Llei orgànica 15/99, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

- Reial decret 1332/94, de 20 de juny, pel qual es desenvolupen alguns preceptes de la llei orgànica.
- Reial decret 994/99, d'11 de juny, pel qual s'aprova el Reglament de mesures de seguretat dels fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal.
- Reial decret 195/2000, d'11 de febrer, pel qual s'estableix el termini per implementar les mesures de seguretat dels fitxers automatitzats previstos pel Reglament aprovat pel Reial decret 994/1999 d'11 de juny.
- Directiva 95/46/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 24 d'octubre de 1995, relativa a la Protecció de les persones físiques respecte al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

Concepte d'auditoria: els sistemes d'informació se sotmetran a una auditoria interna o externa, que verifiqui el compliment del Reglament de protecció de dades en matèria de seguretat, almenys cada dos anys.

L'informe d'auditoria s'haurà de dictaminar sobre l'adequació de les mesures i controls a l'esmentat reglament, identificar les seves deficiències i proposar les mesures correctores o complementàries necessàries. Haurà d'incloure les dades, els fets i les observacions en què es basin els dictàmens i recomanacions elaborades.

Protecció de dades: sistema de tractament de la informació que afecta aspectes personals d'una persona i que formen part de la seva intimitat, amb la finalitat de garantir que no es difondran sense el seu consentiment.

Àrea rellevant: obligacions judicials en l'exercici de la tutela

Criteri: *les entitats tutelars deixaran constància de la documentació derivada del compliment estricte de les obligacions que la legislació aplicable estableix, respecte a cadascun dels tutelats que ostenti siguin a càrrec l'entitat.*

Nom de l'indicador (Núm. 30): compliment de la legislació aplicable en l'exercici de la tutela.

Justificació: per tal de vetllar pels interessos de tota persona tutelada, les entitats tutelars han de complir amb tots els requisits establerts per la normativa vigent. Les entitats han de disposar d'expedients complets i actualitzats, on s'arxiva la documentació derivada del compliment estricte de les obligacions que la legislació aplicable estableix.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre total d'expedients que reuneixen els documents exigits}}{\text{Nombre de persones tutelades}}$$

Definició de termes:

En l'expedient del tutelat haurà de constar, com a mínim, una còpia que acrediti la presentació al Jutjat dels documents següents:

- Inventari inicial (relació personal i patrimonial)
- Rendicions anuals
- Rendició final
- Notificació defunció
- Actes per als quals la Llei exigeix l'autorització prèvia per part del Jutjat (art. 212 i 219 de la Llei 9/1998, de 15 de juliol, del Codi de família; art. 271 i 272 del Codi civil).

Font de dades: expedient del tutelat.

Tipus: procés.

Estàndard: 80%.

Criteri: *l'entitat tutelar ha de tenir assignada una persona de referència des de l'acceptació del càrrec tutelar.*

Nom de l'indicador (Núm. 31): assignació d'un referent.

Justificació: per la persona tutelada i incapacitada és un dret la personalització de la seva atenció i el fet de poder gaudir d'un referent d'ajuda en la continuïtat assistencial, en la personalització de l'atenció i en la dinamització del pla de treball del tutelat.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de persones amb constància de la persona de referència en el dossier del tutelat}}{\text{Nombre total de persones tutelades}}$$

Definició de termes: es valorarà la constància de la persona de referència en el pla de treball individualitzat de l'expedient del tutelat. Haurà de constar-hi el nom, els cognoms, la categoria professional i l'actualització dels canvis de referents que s'hagin produït.

Font de dades: expedient del tutelat.

Tipus: procés.

Estàndard: 98%.

Annex

Relació de persones que han participat en el disseny d'indicadors de qualitat de les entitats tutelars

Joan Bagué	Fundació ACIDH
Eulàlia Cucurella	Departament de Benestar Social
Cristina Elies	Fundació Malalts Mentals de Catalunya
Elena Fernández	Associació Alzheimer Catalunya
Juan Gonzalo	Fundació Germà Tomàs Canet
Margarida Grau	Fundació Catalana Tutelar Aspanias
M. ^a José Iglesias	Departament de Benestar Social
Rosa Lunas	ACFUC
Montserrat Milian	Fundació Ntra. Sra. dels Àngels
Antonia Molina	Fundació Malalts Mentals de Catalunya
Eduard Morales	IAS Girona
Josep Pallejà	Fundació Pere Mata
Ester Ràfols	Fundació «Nou Camí»
Anna Rovira	Associació Alzheimer Catalunya
Carlos Sanrama	Fundació «Nou Camí»
Antoni Rodríguez	Fundació Catalana Tutelar Disminuïts Psíquics
Encarnación Rodríguez	Fundació Ntra. Sra. dels Àngels
Josep Tresserras	Fundació Catalana Tutelar Aspanias
Àngels Vilaró	Departament de Benestar Social
Adela Vives	Departament de Benestar Social

Suport metodològic

Pilar Hilarión	Fundació Avedis Donabedian
Rosa Suñol	Fundació Avedis Donabedian

