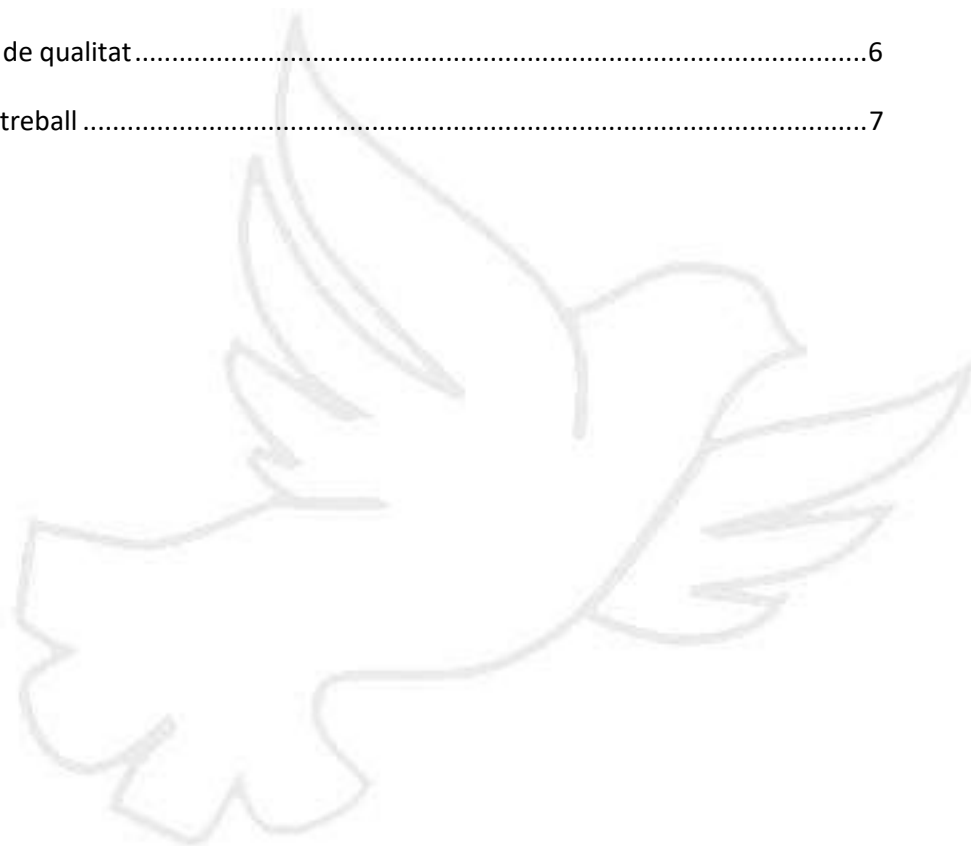


GESTIÓ DE QUALITAT

INDEX

PÀG.

| | |
|-----------------------------------|---|
| Presentació de l'entitat | 3 |
| Gestió de qualitat | 3 |
| Política de qualitat | 5 |
| Model de gestió de qualitat | 6 |
| Metodologia de treball | 7 |



PRESENTACIÓ DE L'ENTITAT

L'Associació Catalana "LA LLAR" de l'Afectat d'Esclerosi Múltiple és una entitat sense ànim de lucre que va néixer l'any 1992 de mans d'un grup de persones (un total de vuit), afectades d'esclerosi múltiple o alguna malaltia de caràcter neuro-degeneratiu.

L'entitat dedica els seus esforços a garantir els drets que assisteixen a les persones amb discapacitat. Drets que es concreten amb objectius de la plena integració social i la llibertat per a compartir espais, àmbits i mentalitats sense barreres. L'associació treballa per aportar a la societat tot del que som capaços, sent conscients dels ideals i utopies col·lectius com són la igualtat, la llibertat i la solidaritat.

Lluitem contra la marginació i l'exclusió social mitjançant la millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat física i els seus familiars, i volem dur a terme el projecte a causa de les necessitats específiques que tenen tant les persones afectades com el seu entorn. Hem vist la necessitat d'oferir a les persones sòcies i als seus familiars serveis i activitats que ajudin a minvar aquestes necessitats, que moltes vegades no estan cobertes per l'Administració pública per diferents causes: està col·lapsada, té processos de finançament lents, burocràtics i poc d'acord amb els creixements de la demanda.

És per això que neixen aquests serveis, per tal d'augmentar la qualitat de vida, disminuir la càrrega familiar i la inclusió social de les persones amb discapacitat física. Potenciant les seves capacitats proporcionant suport, a ells i al seu entorn, al llarg de la seva vida.

La Llar va ser declarada Entitat d'Utilitat Pública pel treball realitzat i el seu desenvolupament de programes adequats a les necessitats específiques de les persones amb esclerosi múltiple i va ser reconeguda amb la Medalla d'Honor de la Ciutat de Barcelona el novembre del 2007.

GESTIÓ DE QUALITAT

A partir de la reflexió estratègica que va tenir lloc a La Llar l'any 2015, es va crear el departament de qualitat que va reflexionar i definir un model de gestió de la qualitat dels serveis oferts i també de la qualitat del treball i de les condicions laborals.

El model de gestió vol ser una proposta de millora contínua per tal d'ajudar a l'entitat a tenir un coneixement permanent de les necessitats no cobertes i de la satisfacció de les persones sòcies, el personal laboral i el voluntariat.

Des de llavors estem implantant un sistema de gestió de qualitat amb l'objectiu d'aprofundir en la qualitat del treball i dels serveis, de buscar i trobar l'excel·lència en la gestió dels recursos, en els equips humans i en retre comptes a la societat.

Aquest sistema de gestió de qualitat és una forma de gestionar la nostra associació amb les següents característiques:

- Centrada en la qualitat
- Basada en la millora contínua.
- Apunta a l'èxit a llarg termini.
- El seu objectiu és la satisfacció dels diferents grups.
- Aconseguir la qualitat en l'equip humà, les estructures, els valors i el lideratge de l'entitat al seu àmbit d'actuació.

Els serveis que oferim no són un fi en sí mateixos, sinó un recurs per a la millora de la qualitat de vida dels ciutadans.

La finalitat del departament de qualitat és implantar una metodologia que permeti gestionar la qualitat dels serveis, millorant així els resultats en la gestió i la satisfacció de tots els agents objectiu d'aquestes millores. Volem millorar progressivament en tots els nivells de l'entitat mitjançant un procés participatiu dels/les professionals, usuaris/es, voluntariat i organitzacions externes.

Objectius específics:

- Definir què és la qualitat en els serveis.
- Valorar la qualitat dels serveis de l'entitat mitjançant l'elaboració de paràmetres, eines i instruments qualitatiu i quantitatiu.
- Aconseguir una millora continuada dels serveis.
- Gestionar les incidències, reclamacions i suggeriments relacionats amb els serveis.
- Conèixer experiències d'altres entitats que poden ser útils per millorar la nostra gestió.
- Detectar i respondre a les necessitats dels/les usuaris/es.
- Augmentar el grau de satisfacció dels/les usuaris/es.
- Augmentar el grau de compromís de totes les persones de l'organització (personal laboral i voluntariat).

POLÍTICA DE QUALITAT

La missió de La Llar és millorar la qualitat de vida de les persones associades, que són qui justifiquen l'existència de l'organització.

Els principis rectors que determinen els serveis (extrets del document *Manual de Qualitat del SAD de la Xarxa Local de la Diputació de Barcelona*) són:

- Respectar els drets i deures de les persones usuàries als serveis i vetllar per la seva dignitat i el seu benestar.
- Difondre la política i els objectius de l'entitat al personal que intervé en el servei, facilitant-ne la comprensió i la participació i demanant la responsabilitat implicada de cada persona.
- Planificar la prestació dels serveis cercant la qualitat a partir de la programació dels objectius.
- Assegurar el compliment i satisfacció de les especificacions i requisits acordats amb els nostres usuaris/es.
- Establir els mecanismes de comunicació òptims per donar la informació necessària a l'usuari/a.

Valors que regeixen la nostra entitat:

Valors orientats a les persones.

Reconeixement dels drets de les persones que pateixen una discapacitat física.

Valoració de les persones en el seu conjunt i foment de les seves capacitats.

Principis d'igualtat de gènere i de capacitats.

Valors centrats en l'Organització.

- Orientat a la persona usuària.
- Funcionament participatiu de totes les persones implicades (associats, voluntariat, personal laboral)
- Comunicació interna continuada.
- Transparència i eficàcia en la gestió.
- Atenció individualitzada.
- Professionalitat per part de l'equip interdisciplinari existent.
- Predisposició per l'atenció de les persones amb discapacitat derivada per una malaltia neurodegenerativa i els seus familiars.

-Implicació de les persones voluntàries en les activitats on participin.

Valors orientats a la Societat.

-Col·lectiu reivindicatiu.

-Reconeixement en l'àmbit social, lluitador per obtenir accessibilitat universal i reconeixement de les persones amb discapacitat.

-Exigim l'accessibilitat universal a totes les àrees que afecten a les persones (arquitectònic, comunicacional, laboral, social...)

- Volem una societat implicada i oberta a acceptar les diferències de manera positiva.

- Defensem un model social actiu i participatiu on les persones tinguin el dret a decidir.

- Lluitem per què la societat valori les capacitats per sobre les discapacitats.

- Treballem per la igualtat de gènere.

-Detectem i denunciem actuacions que discriminen a les dones amb discapacitat.

- Adoptem mesures de responsabilitat i respecte vers el medi ambient.

MODEL DE GESTIÓ DE QUALITAT

En la gestió de qualitat dels serveis tenim en compte la qualitat en tots els processos, principalment els que afecten als/les usuaris/es ja que el resultat final del servei no depèn bàsicament de qui ho fa, sinó també de l'usuari/a que ho rep. Aquest procés s'aplicarà al desenvolupament general del projecte, als serveis i a les activitats.

Fase 1: definició, estratègia i objectius del servei. Validació dels indicadors de qualitat.

L'equip interdisciplinari realitza la definició de la estratègia general de treball, els objectius i la seva validació.

Fase 2: planificació, gestió, seguiment i supervisió de l'execució del projecte.

Planificació de projectes en funció de la planificació estratègica de l'entitat. S'han de tenir en compte els resultats d'anys anteriors, variacions de la realitat social, i que l'entitat pugui incorporar adaptacions a aquests canvis. Durant el procés de execució dels projectes es farà un seguiment i supervisió continuus.

Fase 3: avaluació contínua, control de qualitat extern-intern.

Comprovarem el procés i els resultats que s'han aconseguit per verificar si eren els esperats. Construïrem un sistema de millora contínua que constarà d'accions per a corregir immediatament el que es fa malament (accions reparadores), altres actuacions es faran per evitar que els errors es repeteixin (accions correctores) i finalment accions per evitar que els errors apareguin allà on es detecta la seva possibilitat (accions preventives).

El PROCÉS d'avaluació serà tant extern com intern:

Avaluació interna: avaluem la tasca dels professionals i del voluntariat que participen als projectes; el procés a desenvolupar per portar a terme el projecte; els resultats obtinguts ; i la satisfacció dels/lesusuaris/es, professionals i voluntariat.

Els instruments utilitzats són:

- Entrevistes als professionals i al voluntariat.
- Reunions de supervisió i de coordinació.
- Reunions de la Junta directiva
- Qüestionaris de satisfacció a professionals i voluntariat.

Avaluació externa: avaluem els resultats dels projectes; la satisfacció de professionals, voluntariat i usuaris/es; i els impactes positius del desenvolupament de cada projecte.

Els instruments que utilitzem són:

- Qüestionaris de satisfacció als professionals i usuaris/es, familiars i voluntariat.
- Entrevistes de seguiment a usuari/es, familiars i voluntariat.

Els resultats de les avaluacions es recullen en la memòria anual que serveix tant d'avaluació del servei i de l'organització com de punt de partida per a la planificació d'accions posteriors.

Fase 4: comunicació i anàlisi de dades mensual, anàlisi de bones practiques.

Gràcies al procés d'avaluació contínua i les eines de control de qualitat, s'obtidran uns resultats que ens donaran informació de la qualitat dels nostres serveis. Aquestes dates es traslladaran a les reunions mensuals de coordinació on s'identificaran els factors que s'han de modificar en cas de que s'hagin produït errors.

Fase 5: pla de millora.

En funció de l'anàlisi mensual de dates, es proposaran i portaran a terme millores continues en la implantació de serveis. De igual manera, es faran millores en tots els processos i agents que intervenen en l'entitat.

Tornem a Fase

Qualitat vol dir fer les coses bé. I cal que les coses que fem, satisfacin les necessitats i expectatives dels usuaris/es, que són la raó de ser de l'entitat. Però no són els únics principals beneficiaris, ja que també les persones de la nostra organització, l'administració que ens subvenciona projectes, persones que fan donacions i entitats que col·laboren amb nosaltres, formen un conjunt que tenen una expectativa i interessos posats en nosaltres que hem de satisfer.

METODOLOGIA DE TREBALL

Presentem una metodologia de treball tipus, per tal de formalitzar els objectius de millora dels serveis oferts per l'entitat. El procediment serà el mateix en tots els casos, encara que canviïn els serveis.

1. DIRECCIÓ TÈCNICA: acollida, recollida de demandes.
2. TREBALL SOCIAL: valoració del cas i assignació de serveis.
3. AUX. LLAR/FISIO/MASSAGISTA/...: valoració de casos i coordinació de serveis.
4. TREBALL SOCIAL/DIRECCIÓ TÈCNICA: revisió i adequació de tasques i serveis assignats. Procés de millora contínua.

D'aquesta manera cada servei és avaluat pels professionals i la direcció tècnica del centre cada mes amb la

