



ANNEX 2. GESTIO DE QUALITAT

LA LLAR LA LLAR



1. PRESENTACIÓ DE L'ENTITAT

L'Associació Catalana La Llar de l'Afectat d'Esclerosi Múltiple és una entitat sense ànim de lucre fundada l'any 1992 per persones afectades d'esclerosi múltiple i altres malalties neurodegeneratives.

La seva finalitat és millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat física i del seu entorn, defensant els seus drets, promovent la inclusió social i oferint serveis que donin resposta a necessitats no cobertes pel sistema públic.

L'entitat treballa des d'un model centrat en la persona, potenciant les capacitats individuals i fomentant l'autonomia, la participació social i el suport a les famílies.

2. CONCEPTE DE QUALITAT

Per a La Llar, la qualitat no és només fer bé les coses, sinó fer-les amb sentit, responent a les necessitats reals de les persones usuàries i garantint una atenció digna, professional i contínuament millorada.

El sistema de gestió de qualitat té com a objectius principals: - Assegurar serveis útils, accessibles i personalitzats. - Millorar la satisfacció de persones usuàries, famílies, professionals i voluntariat. - Incorporar la millora contínua com a eix transversal de l'organització. - Garantir transparència i rendició de comptes.

3. POLÍTICA DE QUALITAT

La política de qualitat de La Llar es fonamenta en els següents principis:

3.1. Principis orientats a les persones

- Respecte als drets, la dignitat i l'autonomia de les persones.
- Atenció individualitzada i centrada en la persona.
- Igualtat de gènere i no-discriminació.
- Reconeixement de les capacitats per sobre de les limitacions.

3.2. Principis orientats a l'organització

- Funcionament participatiu i treball en equip.
- Comunicació interna clara i contínua.
- Professionalitat i formació continuada.
- Transparència i eficàcia en la gestió.

3.3. Principis orientats a la societat

- Defensa dels drets de les persones amb discapacitat.
- Compromís amb l'accessibilitat universal.
- Responsabilitat social i mediambiental.

4. MODEL DE GESTIÓ DE QUALITAT

El sistema de qualitat de La Llar segueix un cicle de millora contínua basat en cinc fases:

Fase 1. Valoració i planificació

- Valoració social inicial de la persona usuària.
- Identificació de necessitats, expectatives i objectius.
- Planificació de serveis i intervencions.

Fase 2. Execució dels serveis

- Prestació dels serveis segons la planificació establerta.
- Coordinació entre professionals i serveis.
- Adaptació contínua a l'evolució de la persona.

Fase 3. Seguiment professional

- Seguiment individualitzat mitjançant informes professionals.
- Registre de participació i assistència.
- Detecció d'incidències i necessitats emergents.

Fase 4. Avaluació

- Avaluació de la satisfacció de persones usuàries i famílies.
- Avaluació de la satisfacció de professionals i voluntariat.
- Avaluació d'impacte dels projectes i serveis.

Fase 5. Millora contínua

- Anàlisi de resultats.
- Definició de propostes de millora.
- Implementació de canvis i ajustaments.

5. EINES DEL SISTEMA DE QUALITAT

Per garantir una gestió de qualitat efectiva, l'entitat disposa de les següents eines:

- Protocol de valoració social.
- Informes de seguiment professional.
- Registres de participació.
- Enquestes de satisfacció a persones usuàries i famílies.
- Enquestes de satisfacció a professionals.
- Enquestes de satisfacció a voluntariat.
- Avaluacions d'impacte de projectes.
- Memòria anual de resultats.

6. AVALUACIÓ INTERNA I EXTERNA

6.1. Avaluació interna

Inclou: - Reunions de coordinació i supervisió.

- Valoració del funcionament dels serveis.

- Anàlisi de resultats de satisfacció.

6.2. Avaluació externa

Inclou:

- Anàlisi d'impacte dels projectes.
- Valoració de persones usuàries, famílies i voluntariat.
- Revisió de resultats per part d'agents externs quan s'escau.

7. COMUNICACIÓ I TRANSPARÈNCIA

Els resultats del sistema de qualitat es recullen a la memòria anual, que serveix com a eina de transparència, rendició de comptes i planificació futura.

La informació rellevant es comparteix amb:

- L'equip professional.
- Les persones associades.
- Les administracions i entitats col·laboradores.

8. PLA DE MILLORA

El pla de millora es construeix a partir de:

- Resultats de les avaluacions.
- Propostes de professionals i voluntariat.
- Necessitats detectades en les persones usuàries.

Aquest pla es revisa periòdicament i s'incorpora a la planificació anual de l'entitat.