

PLA D'IMPULS PER CREAR I IMPLANTAR INSTRUMENTS PER A LA MILLORA CONTÍNUA DEL SERVEI D'ATENCIÓ ALS CENTRES DE GENT GRAN DE L'IMAS 2013-2015



Índex



1. Residències Participants



2. Objectius del Pla



3. Metodologia de funcionament



4. Abast general del Pla



5. Eines de gestió



6. Descripció de fases



7. Calendarització del Pla



8. Paper de la Junta Rectora



9. Conclusions

Residències participants

RESIDÈNCIES:

- ▶ Llar dels Ancians
- ▶ La Bonanova
- ▶ Residència Huialfàs
- ▶ Residència Bartomeu Quetglas (Felanitx)
- ▶ Centre de dia Llar Reina Sofia



Objectius estratègics del Pla

1. Aprofitar els recursos interns, de forma que aconseguim fer més amb menys.
2. Apropar la gestió del dia a dia a les necessitats reals dels usuaris i familiars.
3. Millorar els fonaments dels serveis des del coneixement i l'experiència dels nostres professionals.
4. Incloure a la gestió de les residències noves dinàmiques i eines que millorin la imatge i la qualitat dels serveis que oferim a la societat mallorquina.

NOTA

- A l'estructura i redacció dels documents es perseguirà l'operativitat, utilitzant mètodes i tècniques de modelatge de processos i representació de procediments que permetin una visualització ràpida.



Objectiu general del Pla

L'objectiu és implantar criteris comuns per garantir el servei dels centres propis d'acord amb un model d'intervenció dinàmic i flexible basat en l'atenció integral i global centrada en la persona com a resposta a la realitat actual.

Dimensions del Projecte:

- 1) Crear un model basat en el respecte del **projecte individual de l'usuari** com a element de recerca de qualitat de vida.
- 2) El **treball en equip dels professionals** dels centres ens assegurarà una intervenció coordinada com a eina fonamental perquè el Pla s'endinsi en el dia a dia de cada residència i de cada persona.
- 3) L'**orientació al processos de millora contínua**, partint de la realitat de cada centre i d'una valoració eficient i real de les possibilitats.

Metodologia de funcionament

- ④ El projecte es desenvoluparà de manera interna, aprofitant les sinergies de l'IMAS dels diferents serveis.
- ④ Adaptarem els nostres serveis a les demandes i requisits dels usuaris i familiars.
- ④ Aprofitarem l'experiència i coneixement dels nostres professionals per millorar la gestió dels serveis.



Metodologia de funcionament

Es constituirà una **Comissió de seguiment** per desenvolupar el Pla, constituïda per:

- La coordinadora de l'àrea de gent gran.
- 2 tècnics/tècniques de l'àrea de gent gran que designi la coordinadora.
- 1 tècnic/tècnica de l'àrea de recursos humans que designi el cap de departament.
- 2 delegats/delegades de prevenció que designi el Comitè de Seguretat i Salut de l'IMAS.



Metodologia de funcionament

- ❖ **Paper dels centres:** de cada centre participarà un equip mínim de tres professionals que lideraran el projecte en el seu espai.
- ❖ **Coordinació i seguiment del projecte:** aniran a càrrec de la coordinadora de l'Àrea de Gent Gran de l'IMAS.
- ❖ La Comissió de seguiment consensuarà un **cronograma de treball** amb els equips tècnics dels centres per a cada fase del Pla que inclogui el termini parcial de les tasques corresponents a les principals fites considerades en la metodologia. Se'n farà una revisió trimestral.



Metodologia de funcionament

Funcions de la **Comissió de seguiment**:

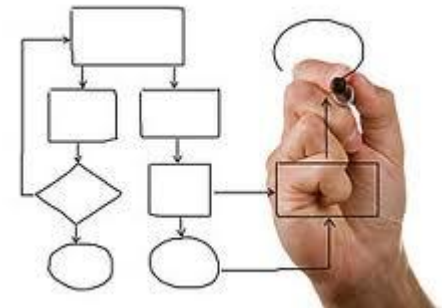
- Informar, supervisar i redactar la documentació necessària per a la implantació
- Col·laborar amb els tècnics dels centres implicats en el projecte.
- Assistir a les reunions de treball amb els diferents equips.
- Fer reunions de seguiment amb el responsable de l'Àrea de Gent Gran.
- Aprovar la documentació tècnica actualitzada.
- Atendre consultes durant tot el projecte.
- Proposar, aprovar i coordinar les accions informatives necessàries.
- Organitzar i liderar una reunió trimestral de seguiment entre els membres de la Comissió i els equips de professionals de cada centre.

Abast general del pla

- Anàlisi de la situació inicial mitjançant una llista de control per verificar els diferents aspectes que cal analitzar i comprovar a cada centre.
- Elaborar, revisar i unificar els reglaments de règim intern amb criteris comuns per a tots els centres.
- Elaborar un sistema bàsic de gestió per processos, que inclogui mapa de processos clau, referits a l'usuari i la família, als serveis i als recursos humans, i que estableixi els **indicadors mínims** associats.
- Elaborar i revisar procediments, protocols, instruccions i qualsevol altra documentació relacionada amb els processos clau.
- Optimitzar la utilització del sistema informàtic per a la gestió integral dels centres.
- Elaborar una enquesta de satisfacció dels usuaris i/o familiars i implantar l'instrument als centres.
- Elaborar la carta de serveis de cada centre amb les prestacions que ofereixen i els compromisos amb els usuaris i els seus familiars, per a oferir una atenció integral i de qualitat.

Eines de gestió

- Normalització i modelització dels processos interns que unifiquin criteris de funcionament i facilitin la formació inicial del nou personal que s'incorpori.
- Enquestes periòdiques a usuaris i familiars, que ens ajudin a mesurar objectivament si la societat rep el nostre esforç i si responem a les seves expectatives.
- Cartes de servei. Compromís públic d'oferir serveis de qualitat a la societat mallorquina.



Descripció de fases

1

- Presentació Pla als equips dels centres i anàlisi de la situació inicial

2

- Elaboració documentació necessària respecte a processos i procediments de feina

3

- Implantació Pla en els centres i Seguiment

4

- Introducció ajustaments al Pla i elaboració de cartes de servei

Descripció de fases

1

- Presentació Pla als equips dels centres i anàlisi de la situació inicial

- Presentar a les persones implicades de cada centre el contingut del Pla d'impuls.
- Detallar les activitats que cal fer i els passos que calen desenvolupar.
- Fer una anàlisi inicial de la situació als centres mitjançant una **llista de control i de verificació**.



Descripció de fases

2

- Elaboració documentació necessària respecte a processos i procediments de feina

- Revisar i unificar els **reglaments de règim intern** amb criteris comuns.
- Elaborar un **sistema bàsic de gestió per processos** clau.
- Definir els **indicadors mínims** associats.
- Elaborar **procediments, protocols, instruccions i registres/formularis** relacionats amb els processos claus.
- Elaborar un **model d'enquesta de satisfacció dels usuaris i familiars dels centres**, partint del darrer model creat l'any 2011.

Descripció de fases

3

• **Implantació
Pla en els
centres i
seguiment**

- Supervisar l'inici dels procediments.
- Resoldre els dubtes respecte dels procediments documentats.
- Recopilar les desviacions detectades.
- Fer l'**enquesta de satisfacció dels usuaris i/o familiars** dels centres.



Descripció de tasques

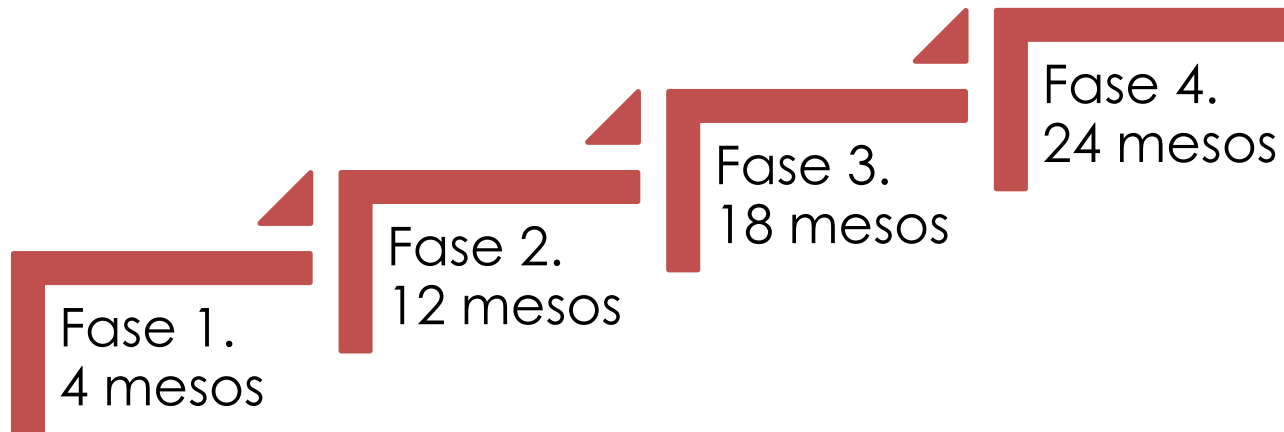
4

- Introducció ajustaments al Pla i Elaboració de cartes de servei

- Estudiar les anomalies i fer propostes de millora.
- Emprendre les accions per solucionar les desviacions detectades.
- Elaborar les cartes de serveis dels centres amb les prestacions que ofereixen, els compromisos amb els usuaris i familiars i els indicadors bàsics de seguiment, per a oferir una atenció integral i global.



Caracterització del pla



Els terminis indicats són acumulatius, la durada total del projecte és de 24 mesos. Tenen caràcter aproximatiu i la Presidència de l'IMAS, a proposta de la Comissió de seguiment, els pot modificar justificadament.

Paper de la Junta Rectora

- Impulsar institucionalment les millores previstes.
- Revisar periòdicament els avanços i l'estat del projecte.
- Donar suport als canvis previstos i proposar-ne de nous dins dels objectius previstos en el projecte.



Conclusions



L'objectiu general és disposar d'una planificació i dinàmica d'avaluació i autoavaluació que permeti als centres gestionar-se de manera proactiva, estructurada, eficaç i eficient basant-se en un model de gestió per processos i millora contínua, i una orientació millor a la satisfacció de les necessitats biopsicosocials dels usuaris.

