



IMAS

Departament de Drets Socials

Consell de Mallorca

# **MANUAL DE QUALITAT DEL SERVEI DE PREVENCIÓ COMU- NITÀRIA I SUPORT TERRITORIAL. (SPCIST)**

## **Àrea de Suport Territorial. IMAS.**

Data elaboració : novembre 2021

1ª revisió: octubre 2022

Data 2ª revisió: octubre 2023

Responsables: Àrea Suport Territorial-SPCIST

## 1.- INTRODUCCIÓ. MILLORA CONTINUA. MISSIÓ I VISIÓ DEL SPCIST.

La llei 4/2009, d'11 de juny de Serveis Socials de la CAIB indica, a l'article 92, que la qualitat és un principi rector del sistema de serveis socials i un dret de les persones usuàries. Treballar en termes de qualitat és per tant una obligació de totes les persones que ens dediquem professionalment als serveis socials de Mallorca. A la mateixa llei, s'indica que els serveis socials han d'aplicar sistemes de qualitat als programes, les actuacions i les prestacions per tal d'assegurar que els recursos i els serveis que actuen a les Illes Balears s'adaptin a les necessitats socials, així com al desenvolupament comunitari i hi donen resposta.

La norma UNE-EN ISO 9000:2005, *Sistemes de gestió de la qualitat, fonaments i vocabulari*, defineix Pla de Qualitat com document que especifica quins procediments i recursos associats han d'aplicar-se, qui ha d'aplicar-los i quan han d'aplicar-se a un procés. Un servei és de qualitat quan compleix amb els objectius per als quals es va pensar i a més ho fa de manera eficient i provoca en els destinataris del servei satisfacció respecte al compliment de les seves expectatives. És aquesta una cultura de treball basat en la confiança mútua, la creativitat, el treball en equip i el coneixement del grup de treball. És una disciplina de treball que cerca la millora continua.

Partim de la Norma ISO 9001:2015 *Sistemes de gestió de la qualitat. Requisits*, que dona especial rellevància als processos, a la implicació de la direcció, al seguiment de la satisfacció del client/usuari i a la mesura dels resultats dels processos per comprovar la millora contínua del sistema. Sabem que hi ha uns beneficis potencials per a una organització a l'hora d'implementar un sistema de gestió de la qualitat basat en aquesta norma internacional:

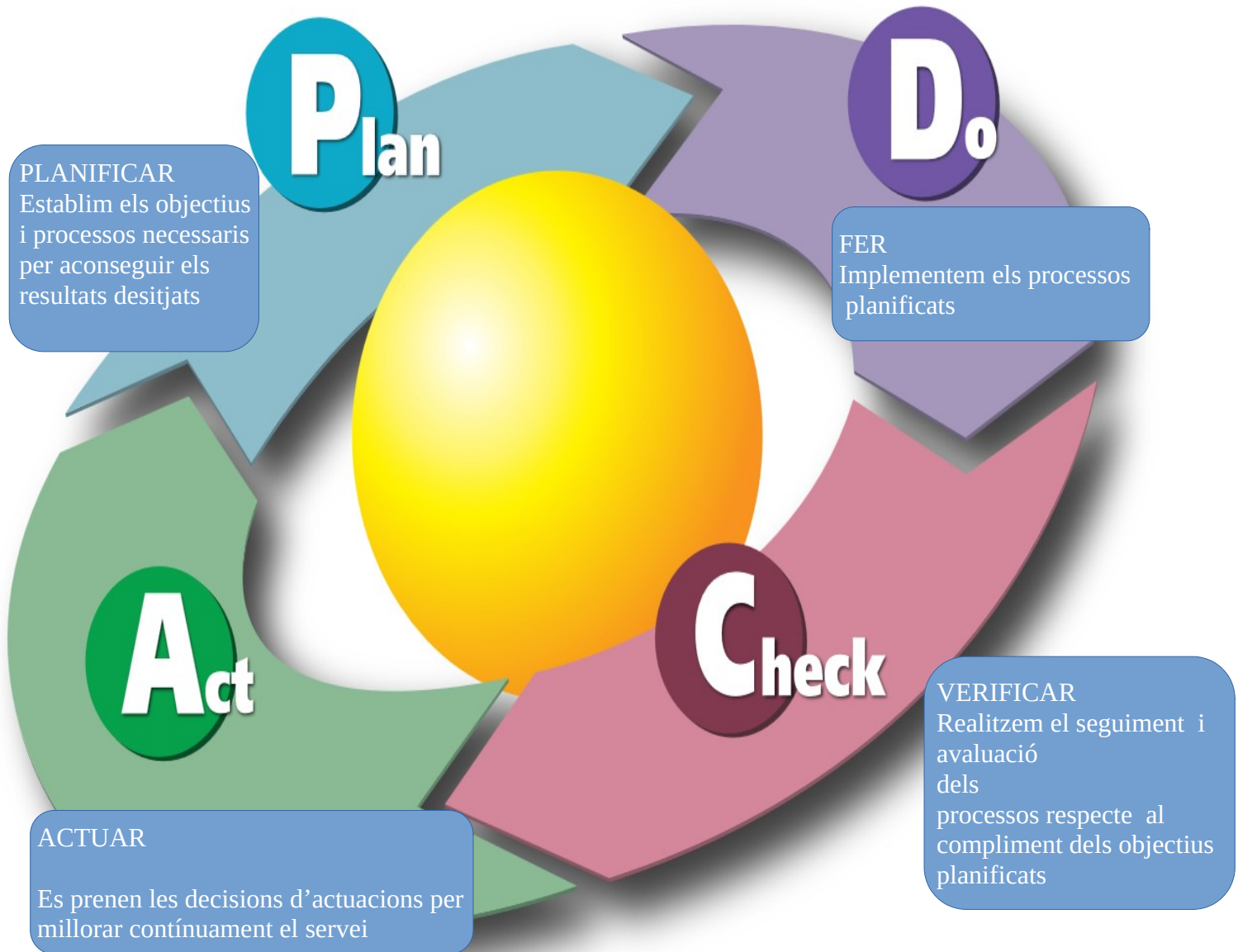
- Capacitat de proporcionar serveis que satisfacin els requisits dels professionals dels serveis socials comunitaris bàsics (SSCB) i persones usuàries, juntament amb els legals i reglamentaris aplicables
- Facilitar l'oportunitat d'augmentar la satisfacció de les persones que es relacionen amb el SPCIST
- Abordar els riscos i les oportunitats associades al seu context i objectius.

El present manual de qualitat – PQ, dona la benvinguda al personal que s'incorpora al SPCIST i és un instrument de consulta que facilita la implantació dels criteris de qualitat i els estàndards òptims per a la prestació d'un servei de qualitat. És una eina de suport per aclarir a què ens dediquem i com ho feim, que atorga els instruments necessaris per estructurar el servei des del model d'universalitat, accessibilitat, eficiència i qualitat, sempre amb un enfocament centrat en l'atenció als treballadors/res dels SSCB dels municipis de Mallorca i per tant, de forma indirecte, dels/les seus usuaris/es, a més de en la millora continua.

L'objectiu estratègic és aconseguir la màxima satisfacció de les persones usuàries del servei del SPCIST, i també en la mesura del possible del personal que hi treballa. Per això els conceptes de millora continua, satisfacció de les persones usuàries, competència, qualificació, treball en equip, comunicació, autoritat i responsabilitat són elements claus que formen part i utilitzem contínuament en una gestió de qualitat del servei.

Les persones receptores del servei seran les que qualificaran la qualitat del servei rebut i és per això que la qualitat no té un valor absolut o científic, sinó un valor relatiu. Per això volem identificar amb precisió les canviants necessitats i expectatives de les persones usuàries i el seu grau de satisfacció amb el servei rebut.

MILLORA CONTINUA.  
Cercle Deming. PDCA.



Per treballar des d'aquest enfocament en processos, incorporem el cicle PDCA ( planificar, fer, verificar i actuar) que ens permetrà assegurar-nos de que els processos que s'apliquen es gestionen adequadament i que les oportunitats de millorar es determinen i s'actua en conseqüència. Dins l'àmbit organitzatiu els processos són les interaccions que es donen dins una organització per tal de transformar les demandes o iniciatives pròpies de la Institució en serveis i accions de manera eficient. És per tant una cultura de treball de persones que interactuen de forma dinàmica i viva. El procés serveix per organitzar el que fem, mesurar-ho i millorar-ho. Ha de tenir una missió, límits clars i sempre s'ha de poder mesurar. Així:

- S'estableixen els objectius i processos necessaris per aconseguir els resultats d'acord amb els requisits de les persones usuàries , els legals i les necessitats de l'organització.
- S'implanten els processos.
- Es fa un seguiment i mesura dels processos per verificar el grau en el que els processos són capaços d'aconseguir els objectius plantejats.
- S'analitza la informació per a la presa de les accions oportunes.

Així podem afirmar que una organització estructurada en processos millora les possibilitats i la capacitat d'adaptació i el resultat final, permet una més ràpida resolució de problemes i proporciona una millor informació per elaborar un pla estratègic possiblement més encertat. Per això és necessari disposar d'aquest manual de qualitat, de procediments documentats i de sistemàtiques per controlar tant la documentació com els registres que es generin. Els documents ens permetran descriure el que es fa, amb la finalitat de donar estabilitat i homogeneïtat a les activitats.

L'organització del SPCIST es subdivideix en distints processos els quals tenen el seu propi control i avaluació. Cada procés compta amb els seus procediments que en aquest document queden reflectits en diferents diagrames de flux on es defineixen de forma clara totes les activitats principals necessàries per obtenir el resultat desitjat i d'aquesta manera poder detectar millor les oportunitats de millora i prendre les decisions més encertades, a la vegada que s'estableixen les responsabilitats de cada professional del servei implicat en el procés.

Amb aquesta política de qualitat basada en la *Millora Continua* aconseguirem:

- Alinear les activitats de millora en tots els nivells amb el fi estratègic del servei. Així les instruccions són liderades pels responsables del servei i l'àrea i facilitades a la resta de personal.
- Flexibilitat per a reaccionar ràpidament a les oportunitats. Es parteix de la valoració de les accions fetes amb anterioritat per tal de proporcionar accions correctores que millorin la resposta al que vagi sorgint durant el procés.
- Millorar les capacitats de l'organització. Així poder subsanar de manera més ràpida les dificultats que poden provenir d'altres departaments que no funcionen baix els mateixos criteris.
- Fem de la Millora Continua del servei un objectiu per a cada persona de l'organització. Defugim del «sempre s'ha fet així», o que el que es pugui fer depengui de només de la persona que ho ha de portar a terme.
- Establim metes i mesuraments per a guiar cap a la millora continua. No podem millorar el que es fa en base a percepcions o valoracions sense evidència.
- Admetre i reconèixer les millores com a cosa que s'ha de portar a terme sense dilacions.
- En la presa de decisions ens assegurem que la informació és fiable, i que hi pugui participar tothom que hi intervé quan a elevar propostes basades en aquesta informació.

Des del SPCIST ens volem adaptar a les necessitats de les persones i serveis destinataris de les nostres accions. Si és necessari canviar allò que s'ha planificat inicialment: processos, objectius, protocols, etc... Per això serà de vi-

tal importància conèixer el grau de satisfacció de les persones usuàries quant al compliment dels seus objectius, necessitats i expectatives. Aquest serà el punt de partida per establir l'estratègia de qualitat del servei i la presa de decisions sobre futures millores o canvis. Així passem qüestionaris de satisfacció als destinataris de les nostres accions i també al personal que forma part del nostre servei.

La implantació dels sistemes de qualitat al SPCIST va de dalt a baix en l'organització del servei. En aquest manual de qualitat es defineixen els principis i criteris de qualitat, s'estableix l'estructura i el funcionament del servei i es recull tota la informació relativa a la política de qualitat que s'aplica. Es treballa en un sistema de gestió integrat, on els processos estan relacionats i dedicats a facilitar la comunicació, la capacició, la instrucció, la documentació, la retroalimentació i la generació d'informació valuosa per tal de garantir el compliment de tots els requisits i objectius del servei: satisfer les seves expectatives i necessitats. Amb un sistema de gestió integrat com el que ens afecta, podrem fer un seguiment continu dels processos i la documentació generada, demostrar el compromís i responsabilitat amb la gestió del servei.

El primer que hem de saber és per a què estem, quina és la nostra raó d'existir i tot l'hem de supeditar a aquesta missió ja que és el que determina el servei.

### **MISSIÓ DEL SPCIST:**

Donar suport tècnic per a una gestió de qualitat dels sscb, amb un caire territorial i organització estructurada, facilitant informació, assessorament especialitzat, col·laboració i suport als serveis socials dels municipis de Mallorca per a l'impuls dels programes de prevenció i atenció comunitària i la implantació de millores de serveis.

**VISIÓ DEL SPCIST:** els objectius del servei.

- Ser referent quan a suport tècnic als SSCB.
- Facilitar el seguiment i valoració de les actuacions dels SSCB
- Col·laborar en la millora de les prestacions dels SSCB
- Acompanyament, cooperació i corresponsabilitat perquè els SSCB desenvolupin les seves competències.
- Aconseguir la millora continua com a garantia d'eficàcia i eficiència del SPCIST.

## 2.- EL SERVEI DE PREVENCIÓ COMUNITÀRIA I SUPORT TERRITORIAL

Les persones són el recurs més valuós del servei, són l'essència del servei i el seu total compromís possibilita que les seves habilitats s'utilitzin en benefici del servei. És necessari assegurar que l'ambient de treball fomenta el creixement personal, l'aprenentatge, la transferència de coneixements i el treball en equip. És de vital importància que totes les persones treballadores al servei comprenguin la importància de la seva contribució i de les seves funcions. La seva implicació i el seu treball dona valor al servei. S'ha de respectar per una banda, l'estil professional de cada persona que en forma part, i per l'altra banda l'interès comú com a grup de treball més enllà dels interessos particulars. Per això l'organització estableix els processos que donen facultats a les persones per a:

- Traduir els objectius estratègics i de procés del servei en objectius de treball en equip.
- Assumir els problemes com a propis i la responsabilitat per a solucionar-los.
- Identificar les limitacions.
- Cercar de manera activa oportunitats per augmentar la seva competència i experiència.
- Promoure el treball en equip i fomentar la sinergia entre les persones treballadores del SPCIST.
- Compartir la informació, el coneixement i l'experiència dins el servei.

L'àrea de Suport Territorial té per objectiu gestionar el suport tècnic, l'assessorament específic i especialitzat i la complementació als/les professionals dels serveis socials comunitaris bàsics per al desenvolupament de les seves competències, que en aquesta matèria tenen atribuïdes les corporacions locals, especialment les prestacions socials bàsiques. Així es treballa en compliment de l'article 37 de la Llei de serveis socials que indica entre les funcions dels consells insulars:

- a) *Estudiar, planificar i programar les necessitats que s'han de cobrir en el seu àmbit territorial, mitjançant els plans estratègics i sectorials d'àmbit insular.*
- e) *Facilitar assistència tècnica i assessorament als ajuntaments i les mancomunitats de municipis, com també altres entitats públiques o privades sense ànim de lucre que formin part de la xarxa pública de serveis socials .*
- d) *Desenvolupar els serveis socials especialitzats d'acord amb els criteris de la seva programació i els establerts en la planificació general del Goib.*
- g) *Donar suport tècnic i professional als serveis socials comunitaris i col·laborar-hi en la implantació de les prestacions bàsiques.*
- n) *Organitzar la formació en l'àmbit dels serveis socials.*

Treballem des del SPCIST en comprendre les necessitats dels/les professionals dels SSCB dels municipis de Mallorca i de les seves persones usuàries, donant resposta adequada a aquestes necessitats. Totes les persones treballadores del servei són responsables de la qualitat que el servei oferta. Per aquest motiu es procura la millora continua de la qualitat del servei, amb una autoavaluació periòdica és la nostra filosofia de treball. Apliquem els procediments adequats per tal de detectar els punts forts i les àrees a millorar per tal de proposar accions de millora de la qualitat del servei. Analtzem de manera periòdica les dades disponibles del servei i establim els objectius de qualitat així com les estratègies per assolir-los anualment.

El SPCIST du a terme una sèrie d'actuacions de coordinació entre els/les diferents professionals del servei:

- Reunions amb periodicitat establerta: els equips del SPCIST es reuneixen amb una freqüència setmanal/mensual amb l'objectiu, entre d'altres, facilitar la comunicació i la feina en equip, valorar la progressió i l'estat dels procediments iniciats, així com la revisió de la planificació d'activitats de la setmana. A més, en aquestes reunions s'aprofita l'espai per compartir les experiències, suggeriments i propostes de l'equip. També es disposa d'espais per treballar des de cadascun dels equips que formen part del servei.

- Reunions de formació dels/les professionals: per tal d'avançar en el coneixement de determinades aptituds requerides en el seu lloc de feina. (Segex, HSI, Plans i programes de prevenció i intervenció comunitària, reducció de l'estrés...)
- Reunions de formació en qualitat: per tal d'avançar en la organització de la feina entre tot el personal i determinar els diagrames de flux dels procediments del servei i d'altres temes de qualitat que siguin d'interès per a la millora continua del servei.
- Registre diari en la base de dades del servei : de les actuacions dutes a terme per cada professional, per tal que quedi constància de la tasca feta diàriament i serveixi per a la planificació de les intervencions que tinguin als municipis com a referents.

La base de dades és important per a l'organització del servei ja que:

- Emmagatzema totes les dades del servei en un únic lloc.
- Facilita que es puguin compartir les dades entre els/les professionals del SPCIST
- Evita la redundància.
- Millora la coordinació entre tècnics.
- Serveix per planificar millor la atenció a les necessitats que es demanden.

La direcció estableix clarament l'estratègia i les polítiques del servei i fa un seguiment regular de l'entorn del servei per tal de determinar si hi ha necessitat de revisar o modificar les estratègies marcades. Per això el servei té els processos definits per a :

- Fer un seguiment continu i analitzar regularment l'entorn del servei, incloent les necessitats i expectatives dels/les nostres usuaris/es.
- Identificar i determinar les necessitats i expectatives d'altres parts interessades.
- Avaluar les capacitats del procés i els recursos actuals.
- Identificar futures necessitats de recursos i de tecnologia.
- Actualitzar l'estratègia.
- Identificar els resultats necessaris per satisfer les necessitats i expectatives de les parts interessades.

Es treballa tenint en compte 10 components bàsics per a prestar un bon servei, sempre tenint en compte que el seu grau de presència no depèn únicament del àrea sinó amb gran mesura dels recursos i organització de la resta de la institució :

- 1 Seguretat
- 2 Credibilitat, confiança
- 3 Comunicació
- 4 Comprensió de la persona/servei usuari.
- 5 Accessibilitat.
- 6 Cortesia del personal.
- 7 Professionalitat
- 8 Capacitat de resposta
- 9 Fiabilitat
- 10 Bones condicions dels equips per tal de garantir la bona comunicació.

### 3.- ORGANITZACIÓ SERVEI.

**Direcció Suport Territorial**  
Disponibilitat pressupostària  
Normativa i competències  
Articulació regidories dels ajuntaments  
Coordinació Goib  
Convenis amb entitats

**Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial** 1 cap Servei +1 cap secció  
Coordinació altres departaments IMAS i altres administracions  
Competències pròpies. Cartera de serveis. Sistema de gestió del SPCIST. Processos de feina  
Decisió participativa amb SSCB  
Grups de treball. Gestió consensuada

#### **Secció/unitat de suport tècnic als SSCB. (sst)**

1. Treball per línies i referents municipals de Cada comarca.
2. zonificació referents sscb municipals :
  1. TS nord i pla
  1. TS raiguer
  1. TS tramuntana
  1. TS llevant i migjornReforços puntuals.
3. Interlocució amb referents municipals i resposta a les seves demandes. HSI i convenis
4. Interdisciplinarietat equips i transversalitat de les accions amb el suport de les altres seccions.
5. Organització de la feina per gestió de Processos. Espais de participació i de formació.
6. impuls i participació conjunta amb els sscb dels plans locals de prevenció i intervenció comunitària

#### **Secció/unitat Jurídica-Econòmica de Suport Territorial (uje)**

1. Elaboració d'informes i documents, Convenis i contractes.
  2. Supervisió seguiment models, informes Requeriments justificatius convenis spcist.
  3. Assessorament als professionals dels diferents equips del servei en temes jurídics i econòmics pròpis.
  4. Suport als sscb. Convenis, reglaments, Comissions de feina conjunta, assessoraments puntuals...
1. jurídic/a
  1. economista
  1. tgm
  1. auxiliar

#### **Secció/unitat d'Equips especialitzats Suport territorial ( uee)**

1. Plans programes i projectes específics.
  2. Assessorament especialitzat. Acreditació de centres...
  3. Suport als sscb. Supervisió i millora quan a organització sscb i foment de Gestió per processos .
  4. Suport especialitzat a professionals dels Centres de serveis socials.
  5. Comissions de feina conjunta
  6. accions formatives a professionals sscb
  7. reunions seguiment implantació plans locals.
1. Tècnic/a qualitat
  1. Psicòleg/a
  2. Educadors/es Socials

- a) Atendre les demandes derivades dels/les professionals dels ss d'AP, informar, Orientar i donar suport.
- b) Realitzar seguiment tècnic, avaluar els Projectes socials i controlar la justificació de despeses d'acord amb els requisits.
- c) Donar suport i assessorament tècnic en el disseny municipal dels diferents serveis i prestacions bàsiques, confecció de projectes de ss, preparació d'ordenances, aplicació de barems, etc.
- d) Documentar i realitzar informes individuals i col·lectius referents a la tasca que es fa tant per al seguiment de la feina, registre a la base de dades com per a l'elaboració de memòries, programes, projectes...
- e) Organitzar i planificar reunions comarcals De coordinació i intercanvi d'informació Entre responsables de l'IMAS i dels serveis Socials municipals.
- f) Qualsevol altra que li pugui ser Encomanada en relació a les anteriors.

- a) Atendre les demandes derivades a través de la sst referides als professionals dels SS d'AP, informar, orientar i donar suport quan a aquells temes de la seva especialitat.
- b) Realitzar el seguiment, avaluar els convenis i controlar la justificació de les despeses, d'acord amb els requisits dels mateixos donant suport a la interlocució de la sst amb els sscb per aquest tema.
- c) Mantenir espais de participació i coordinació amb els sscb per a temes específics de caràcter jurídic i econòmic.
- d) Realització d'informes de caràcter jurídic i econòmic del spcist. Informes proposta i estudis de temes de la seva especialitat.
- e) Documentar i realitzar informes individuals i col·lectius referents a la tasca que es fa, tant per al seguiment de la feina, registre a la base de dades com per a l'elaboració de memòries, programes, projectes...
- f) qualsevol altra que li pugui ser encomanada en Relació a les anteriors.

- a) Atendre les demandes derivades a través de la sst referides als/les professionals dels SS d'AP, informar, orientar i donar suport quan a aquells temes de la seva especialitat.
- b) Manual de procediments dels SPCIST i supervisió del teletreball.
- c) Suport en l'acreditació de centres i serveis socials municipals.
- d) Seguiment i avaluació al spcist i als sscb de la gestió per processos.
- e) Supervisió del treball i suport especialitzat als tècnics dels sscb, elaboració conjunta de plans i projectes, suport per a l'organització dels serveis i el seu seguiment.
- f) Espais de participació, formació i coordinació pel suport tècnic als sscb, atenen les demandes derivades per la sst.
- g) Documentar i realitzar informes individuals i col·lectius referents a la tasca que es fa, tant per al seguiment de la feina, registre a la base de dades, com per a l'elaboració de memòries, programes , projectes...
- h) Qualsevol altra que li pugui ser encomanada en relació a les anteriors.



Per tal de poder sistematitzar el treball del SPCIST la coordinació del servei es planteja des de la concepció del treball en xarxa. Conceptes com la complexitat dels problemes plantejats pels SSCB fan necessària les aportacions des de diferents seccions/unitats del servei. Així la coordinació, integració d'actuacions, col·laboració i complementarietat formen part de l'escenari de treball dels /les professionals del SPCIST serà de vital importància la definició clara i delimitada dels procediments que formen part de cada un dels processos. Des del SPCIST volem assegurar que els processos es gestionen de manera proactiva per assegurar la seva eficàcia i eficiència per tal d'aconseguir els objectius marcats. Tota la part estratègica vendrà marcada pels responsables, mentres que la part operativa rebrà els suggeriments de tots el personal implicat. A tenir present que durant els processos de feina i per tal de millorar la resposta hi pot haver canvis en la distribució d'accions que s'han de fer des de cada equip que seran plantejades pels responsables i de les que se'n farà avaluació una vegada hagi passat un temps prudencial del seu compliment.

Gestionem els processos com a sistema, creant la xarxa de processos, les seves seqüències i les seves interaccions. Aquesta xarxa queda descrita al mapa de processos que es presenta en aquest manual junt amb la cartera de serveis de la que en formen part. El lideratge dels serveis a prestar que formen part de la cartera de serveis li correspon a la institució, i suposen un alineament a les mateixes de tot el personal essent d'obligat compliment.

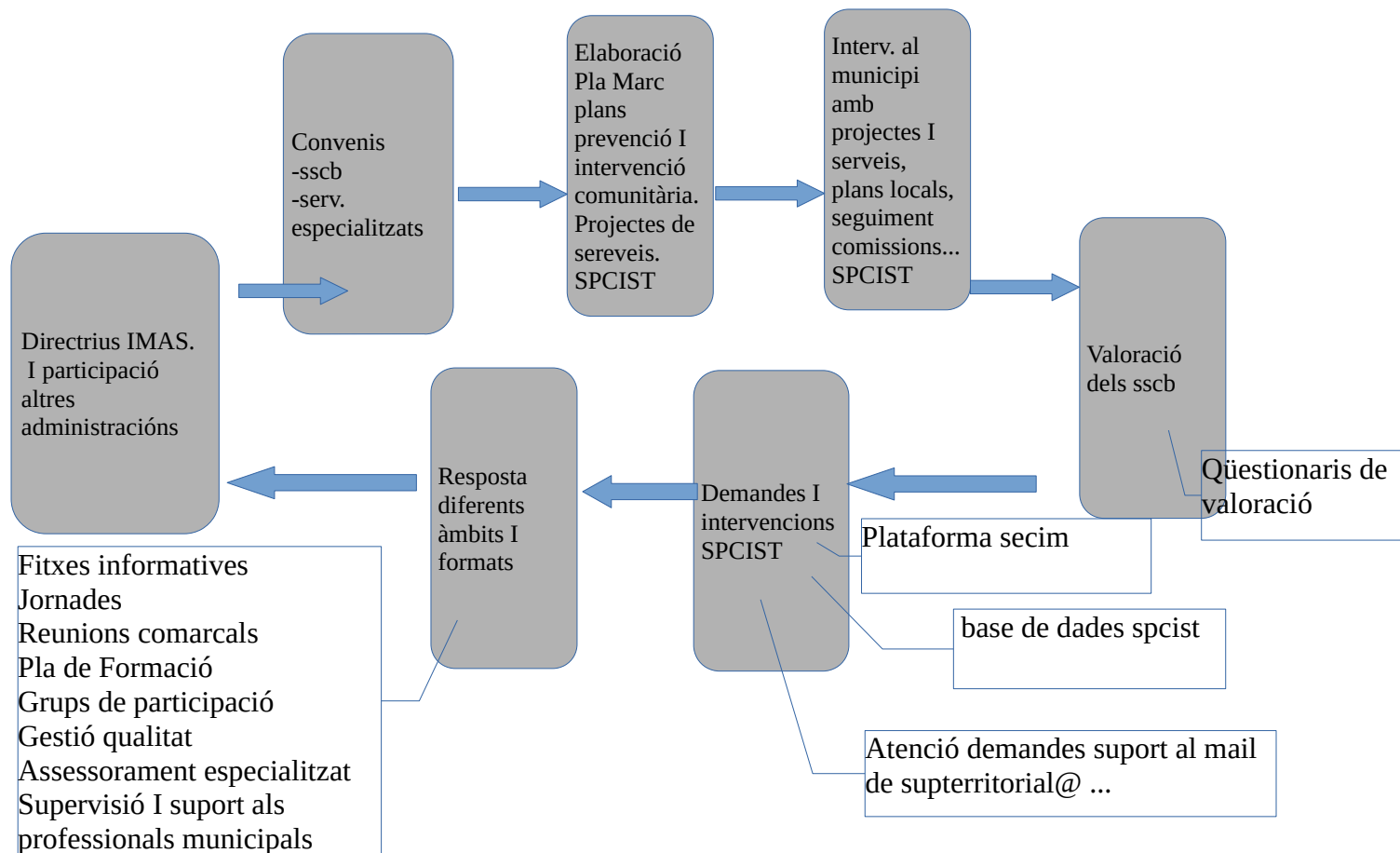
Planifiquem i controlem els processos de manera que estiguin d'acord amb l'estratègia del servei a la vegada que tots inclouen les activitats de seguiment, mesura i revisió que són necessàries per a:

- Avaluar les fortaleses, debilitats, oportunitats i amenaces
- Determinar la necessitat d'oferir serveis alternatius
- Anticipar-nos als canvis actuals i esperats en els requisits legals i reglamentaris
- Comprendre les tendències socials
- Determinar les necessitats de recursos
- Avaluar les capacitats actuals de l'organització del servei i dels processos

És important avaluar el progrés en l'assoliment dels resultats planificats front a la seva missió, visió, polítiques, estratègies i objectius a tots els nivells i en tots els processos i les funcions pertinents del servei. Utilitzem el procés de mesura i anàlisi per fer el seguiment de cada procés i cercar i proporcionar la informació necessària per a les avaluacions de l'acompliment i prendre les decisions eficaçment. Per això, farem ús del qüestionari d'avaluació de la satisfacció de les persones usuàries del servei i d'altres parts interessades. Que també es contemplen dintre d'aquest manual.

Per implementar una estratègia i polítiques que ens duguin a l'èxit del servei els processos i pràctiques han d'ésser eficaces i eficients i per això hem d'assegurar que els processos estan actualitzats segons el que sigui necessari, per això a través de reunions de tot el servei, hem de realitzar el seguiment, mesurar, analitzar, revisar i informar a la direcció, que ha de proporcionar els recursos necessaris per a la millora i la innovació del servei. Hem d'assegurar que ens duen a complir amb els objectius del servei i que els resultats són coherents amb l'estratègia plantejada.

#### 4.- PROCÉS GENERAL I RECURSOS DE LA INTERVENCIÓ AL SPCIST:



#### Recursos spcist:

##### 1.- Eines a utilitzar a diari:

- mail per demandes- donar una primera resposta
- plataforma secim- mitja de treball intern I extern
- base de dades spcist- eina de memòria i planificació per territoris

##### 2.- Àmbits Intervenció:

- Àmbit Illa. Reunions seguiment/ jornades. Direcció amb batlies I regidories
- Àmbit comarcal. Espais de participació I de treball conjunt
- Àmbit municipal tècnic referent SPCIST per comarca I els seus municipis

##### 3.- Línies d'intervenció spcist:

- Linia 1. informació, suport I formació sscb. ( inclou espais participació comunicacions sscb, fitxes...)
- Linia 2. suport als plans de prevenció I intervenció comunitària. ( inclou supervisió I suport especialitzat als professionals)
- Linia 3. assessorament jurídic I econòmic als sscb ( inclou HSI, reglamentació sscb, convenis spcist)

## 4.- Espais de participació i treball conjunt sscb:

*planificació sscb  
plans d'infància i adolescència  
gestió de qualitat amb responsables sscb  
Hsi i justificació convenis  
Suport a professionals específics*

**Espais de participació** com a tercera via de col.laboració amb sscb després de la via de convenis i de la via de demandes al servei.

### **D'on venen:**

- 1.experiències anys anteriors de funcionament de comissions de feina conjuntes amb sscb ajuntaments
2. una de les línies proposades a la reorganització de suport territorial
3. voluntat des del spcist de recollir dels sscb les propostes de feina requerides pel govern o per límits de manera conjunta
4. interès de posar en funcionament la recollida de bones pràctiques a través d'un observatori.

### **Què són?**

1. espais flexibles de diàleg
2. potencien el debat
3. augmenten el coneixement i faciliten la col.laboració.
4. recullen visions i propostes dels sscb.
5. Son supracomarcals i els representants voluntaris de cada comarca informen i recullen aportacions de la resta de municipis del seu territori
6. s'ofereixen al coordinador/a dels sscb per participar-hi o delegar-ho amb altres professionals

### **Per què?**

1. Mantén un feedback de com treballar diferents temes
2. debatre com s'està funcionant com a processos de millora continua.
3. Elevar propostes a les 3 administracions.

### **per a què?**

1. Tant per a la implantació com al seguiment d'accions.
  2. Compartir bones pràctiques
  3. conèixer la situació i necessitats de recursos per portar a terme el què es treballa.
- Per qui? els coordinadors o responsables UTS, i els professionals que en formen part.  
on? per al moment online. Més els espais creats a nivell per compartir la feina conjunta i documents.

### **Còm?**

1. són espais dels sscb.
2. La funció del spcist en principi seria de facilitador, ampliable segons necessitat
3. els continguts i composició poden variar segons el moment.
4. La metodologia és participativa i de consens de propostes.
5. es facilita/ realitza informació i documentació on quedin reflectit el treball fet.
6. component formatiu

**Quan?** depèn de la fase de treball i de si ens venen marcats resultats amb terminis concrets. En principi seria recomanable reunions mensuals de 2 hores. Treball entre reunions segons disponibilitat i objectius marcat

**5.- Suport als plans locals de prevenció i intervenció comunitària.**

Entitats i serveis col.laboradors (partners).

- 1 organització activitats conjuntes
- 2 suport implantació plans i projectes prevenció comunitària a nivell local.
- 3 accions de seguiment d'indicadors d'avaluació.
- 4 participació en comissions de feina

Suport i seguiment.

Guiar i coordinar

Desbloquejar i acompanyar

Equip especialitzats.

- 1 Comissió plans locals de prevenció comunitària.
- 2 Seguiment servei psicosocial
- 3 Reunions de suport als educadors
- 4 Interlocució amb altres entitats col.laboradores
- 5 Jornada anual.
- 6 Explotació dades

Equip de suport als sscb- referents territori

- 1 Participació a comissions municipals desde sscb i amb altres àrees.
- 2 Reunions de coordinació per seguiment fases pla amb els professionals coordinadors sscb i altres.
- 3 Recaptació d'informació necessària per traslladar als sscb.
- 4 Explotació dades hsi.

Recursos que aporten imas amb partners:

- 1- conveni finançament serveis especialitzats
- 2.- servei psicosocial: aportació de psicòleg/a per impulsar plans de prevenció comunitària.
- 3.- accions formatives per a professionals sscb
- 4.- acompanyament tècnic/a referent del territori
- 5.- seguiment equips especialitzats amb comissió plia i reunions per perfil professional.

## 5.- CARTERA DE SERVEIS DEL SPCIST.

És l'instrument que determina el conjunt de prestacions del sistema públic de serveis socials incloent totes les prestacions econòmiques, tècniques i tecnològiques. Recull de manera sistematitzada i operativa les prestacions que el sistema ofereix a la ciutadania segons les distintes situacions de necessitat social.

Es presenten en aquest manual de qualitat els diferents diagrames de flux amb criteris específics que defineixen cada un dels procediments aplicats. Són estratègies d'actuació compartides que garanteixen la implicació dels professionals que participen en el treball en xarxa. Es preveuen també les mesures d'avaluació que aporten la informació necessària per a l'anàlisi i la presa de decisions en relació al seu posterior desenvolupament. A l'avaluació observarem fins a quin punt s'han aconseguit els objectius establerts en l'etapa de planificació, si les estratègies dutes a terme han estat apropiades i quin és grau de satisfacció s'ha obtingut en els SSCB.

Utilitzarem els qüestionaris d'avaluació de la satisfacció, i les explotacions de les bases de dades pertinents, essent una tècnica d'investigació quantitativa àmpliament utilitzada en el mesurament de la satisfacció. Ens donarà coneixement de les opinions, actituds i comportaments dels professionals dels SSCB que repercutirà en els/les seus usuaris/es. El qüestionari ens dona un diagnòstic fiable per a determinar el grau de satisfacció amb els serveis prestats servint de base per a la formulació i implantació d'accions de millora per tal d'incrementar la satisfacció amb el servei.

En els diagrames de flux s'identifiquen els procediments i activitats necessàries per dur a terme el servei. Es detallen les actuacions concretes que cal realitzar per dur a terme el procés, de forma que es cobreixen les necessitats i expectatives dels professionals dels SSCB. Es revisaran anualment per tal d'adaptar-los als canvis duts a terme en funció de la seva avaluació permanent. L'avaluació de la qualitat del servei persegueix la millora de la qualitat, l'eficàcia i l'eficiència, tasca essencial per a conèixer els resultats i els efectes de les intervencions públiques des del SPCIST.

### Cartera de serveis 2022:

1. Servei d'Informació, Suport i Formació als SSCB.
2. Servei de Suport als Plans de Prevenció i Intervenció Comunitària als SSCB.
3. Servei d'Assessorament Econòmic i Jurídic als SSCB
4. Servei d'Assessorament i suport especialitzat i gestió de qualitat als SSCB.

## Servei d'Informació, Suport i Formació als SSCB.

Definició	<p>Donar suport tècnic i professional als SSCB.</p> <p>facilitar informació, col·laboració i assessorament als municipis de Mallorca.</p> <p>Organització de la feina per gestió de processos. Espais de participació i de formació i realitzar les reunions comarcals de coordinació i intercanvi d'informació entre responsables de l'IMAS i dels serveis socials municipals.</p> <p>Promoure la recerca de temes específics de caràcter preventiu d'intervenció social que milloren i actualitzen els coneixements de les persones professionals dels SSCB.</p> <p>Elaboració i difusió de fitxes monogràfiques d'interès per als SSCB.</p> <p>Ofertir orientació i assessorament a partir de les consultes i dubtes plantejades pel personal tècnic municipal sobre prestacions i serveis inclosos a la cartera bàsica de serveis de l'IMAS.</p> <p>Implantar a escala municipal, comarcal o a nivell d'illa les diverses accions del SPCIST en col·laboració amb els SSCB.</p> <p>Elaboració del Pla de Formació dirigit als SSCB.</p> <p>Donar suport, assessorament, formació i atendre les demandes dels SSCB dels municipis de Mallorca en relació amb l'aplicació de l'HSI .</p> <p>Realitzar el seguiment tècnic, avaluar els convenis i controlar la justificació de la despesa d'acord amb els requisits.</p> <p>Donar suport i assessorament tècnic en el disseny municipal dels diferents serveis i prestacions bàsiques, en la confecció de projectes de serveis socials, la preparació d'ordenances i l'aplicació de barems.</p> <p>Documentar i realitzar informes individuals i col·lectius referents a la tasca que es fa, tant per al seguiment de la feina com per a l'elaboració de memòries, programes i projectes.</p>
Població destinatària	SSCB dels ajuntaments i mancomunitats de Mallorca
Condicions materials de l'establiment on s'ha de prestar	Despatxos, sales i equipaments tècnics i informàtics de l'IMAS, espais municipals
Ràtios i perfils professionals	<p>Psicòleg/a</p> <p>Educador/a Social</p> <p>Tècnic/a superior en qualitat</p> <p>Treballadors/es socials</p> <p>Tècnic/a superior jurídic/a</p> <p>Tècnic/a superior econòmic/a</p> <p>Tècnic/a grau mitjà</p> <p>Auxiliar administratiu/va</p> <p>i altres perfils complementaris.</p>
Estàndards de qualitat	<p>Llei 4/2009, d'11 de juny de Serveis Socials de les Illes Balears. Articles 4 i,92 i95</p> <p>Art. 4.n: <i>Els serveis socials han d'aplicar sistemes de qualitat als programes, les actuacions i les prestacions per tal d'assegurar que els recursos i els serveis que actuen a les Illes Balears s'adapten a les necessitats socials, així com al desenvolupament comunitari, i hi donen resposta.</i></p> <p>Art.92.2: <i>La qualitat és un principi rector del sistema de serveis socials i un dret de les persones usuàries.</i></p> <p>Art. 95.1: <i>El Pla de Qualitat és l'instrument bàsic per assegurar el desenvolupament i l'aplicació dels criteris de qualitat, i forma part del pla estratègic de serveis socials.</i></p>
Tipus de servei (comunitari bàsic, comunitari específic o servei especialitzat)	especialitzat
Tipus de prestació (bàsica o complementària)	complementària
Accés i llista d'espera al servei	No. A demanda dels SSCB segons desplegament d'accions impulsades per l'IMAS des de l'àrea de Suport Territorial.
Entitat responsable de l'accés al servei	IMAS
Entitat proveïdora del servei	IMAS
Garantia de la prestació	SÍ
Copagament	Algunes accions són finançades mitjançant convenis de col·laboració inter institucional.

## Servei d'Assessorament, Suport Especialitzat i gestió de qualitat als SSCB de Mallorca.

Definició	<p>Planificar, programar i dur a terme projectes específics. Oferir assessorament especialitzat.</p> <p>Proporcionar assistència tècnica, assessorament i suport en matèria de qualitat a les prestacions socials dels SSCB.</p> <p>Avaluar i realitzar el seguiment dels serveis socials públics i privats que vulguin o formin part de la xarxa pública dels serveis socials de Mallorca acreditats i/o en procés d'acreditació.</p> <p>Oferir assessorament i la implantació dels sistemes de qualitat al SPCIST.</p> <p>Proporcionar el manual de procediments del SPCIST</p> <p>Fer el seguiment i l'avaluació al SPCIST i als SSCB de la gestió per processos.</p> <p>Proporcionar suport especialitzat als/les professionals dels centres de serveis socials comunitaris bàsics per atendre les demandes derivades a través de la SST referides a professionals dels serveis socials d'Atenció Primària; informar-los, orientar-los i donar-los suport sobre els temes de la seva especialitat.</p> <p>Documentar i redactar informes individuals i col·lectius referents a la tasca que es fa, tant per al seguiment de la feina, registre a la base de dades, com per a l'elaboració de memòries, programes i projectes.</p>
Població destinatària	SSCB dels ajuntament i mancomunitats de Mallorca i equip del SPCIST.
Condicions materials de l'establiment on s'ha de prestar	Despatxos, sales i equipaments tècnics i informàtics de l'IMAS, espais municipals.
Ràtios i perfils professionals	<p>Psicòleg/a</p> <p>Educador/a Social</p> <p>Tècnic/a superior en qualitat i avaluació</p> <p>Treballadors/es socials</p> <p>Auxiliar administratiu/va</p> <p>Tècnic/a superior jurídic/a</p> <p>Tècnic/a superior econòmic</p> <p>Tècnic/a grau mitjà</p> <p>Altres perfils complementaris.</p>
Estàndards de qualitat	<p>Llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears. . Articles 4, 92 i 95</p> <p>Art. 4n: <i>Els serveis socials han d'aplicar sistemes de qualitat als programes, les actuacions i les prestacions per tal d'assegurar que els recursos i els serveis que actuen a les Illes Balears s'adaptin a les necessitats socials, així com al desenvolupament comunitari i hi donen resposta.</i></p> <p>Art. 92.2: <i>La qualitat és un principi rector del sistema de serveis socials i un dret de les persones usuàries.</i></p> <p>Art. 95.1: <i>El Pla de Qualitat és l'instrument bàsic per assegurar el desenvolupament i l'aplicació dels criteris de qualitat i forma part del pla estratègic de serveis socials.</i></p>
Tipus de servei (comunitari bàsic, comunitari específic o servei especialitzat)	Servei especialitzat
Tipus de prestació (bàsica o complementària)	Complementària
Accés i llista d'espera al servei	No. A demanda dels SSCB segons desplegament d'accions impulsades per l'IMAS des de l'àrea de Suport Territorial, de l'equip del SPCIST i dels serveis que es vulguin acreditar.
Entitat responsable de l'accés al servei	IMAS
Entitat proveïdora del servei	IMAS
Garantia de la prestació	SI
Copagament	NO

<b>Servei d'Assessorament Econòmic i Jurídic als SSCB de Mallorca</b>	
Definició	Elaborar informes i documents, models de presentació i justificatius, convenis i contractes amb licitacions del SPCIST. Atendre les demandes dels SSCB derivades a través del personal del SPCIST. Informar-los, orientar-los i donar-los suport sobre temes de la seva especialitat. Realitzar la tramitació, fiscalització inicial, el seguiment, avaluar els convenis i controlar la justificació de despeses d'acord amb els requisits d'aquests, donant suport a la interlocució de la SST amb els SSCB per aquest tema. Mantenir els espais de participació i coordinació amb els SSCB per temes específics de caràcter jurídic i econòmic. Redactar informes de caràcter jurídic i econòmic del SPCIST, informes proposta i estudis de temes de la seva especialitat.
Població destinatària	SSCB dels ajuntaments i mancomunitats de Mallorca.
Condicions materials de l'establiment on s'ha de prestar	Despatxos, sales i equipaments tècnics i informàtics de l'IMAS i espais municipals.
Ràtios i perfils professionals	Tècnic/a Superior Jurídic Tècnic/a Superior Econòmic <graduat/ada Social Tècnic/a grau Mitjà Tècnic/a superior en qualitat Auxiliar administratiu/va Psicòleg/a Educador/a Social Treballadors/es Socials Altres perfils complementaris
Estàndards de qualitat	Llei 4/2009 de serveis socials de les Illes Balears. . Articles 4, 92 i 95 <i>Art. 4n: Els serveis socials han d'aplicar sistemes de qualitat als programes, les actuacions i les prestacions per tal d'assegurar que els recursos i els serveis que actuen a les Illes Balears s'adapten a les necessitats socials, així com al desenvolupament comunitari i hi donen resposta.</i> <i>Art. 92.2: La qualitat és un principi rector del sistema de serveis socials i un dret de les persones usuàries.</i> <i>Art. 95.1: El Pla de Qualitat és l'instrument bàsic per assegurar el desenvolupament i l'aplicació dels criteris de qualitat i forma part del pla estratègic de serveis socials.</i>
Tipus de servei (comunitari bàsic, comunitari específic o servei especialitzat)	Especialitzat
Tipus de prestació (bàsica o complementària)	complementària
Accés i llista d'espera al servei	No. A demanda dels interessats segons desplegament d'accions impulsades per l'IMAS des de l'àrea de Suport Territorial.
Entitat responsable de l'accés al servei	IMAS
Entitat proveïdora del servei	IMAS
Garantia de la prestació	SI
Copagament	NO



## ASSESSORAMENT I SUPORT E EN PLANS, PROGRAMES DE PREVENCIÓ I INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA ALS SSCB DE MALLORCA.

Definició	<p>Proporcionar suport especialitzat als professionals dels centres de serveis socials comunitaris bàsics per atendre les demandes referides a professionals dels serveis socials d'Atenció Primària: informar-los, orientar-los i donar-los suport sobre els temes referits a la implantació de la prevenció i intervenció comunitària als SSCB.</p> <p>Oferir espais de participació, formació i coordinació per al suport tècnic als SSCB mitjançant l'elaboració conjunta de plans i projectes i el suport per a l'organització dels serveis i el seu seguiment.</p> <p>Documentar i redactar informes individuals i col·lectius referents a la tasca que es fa, tant per al seguiment de la feina, registre a la base de dades, com per a l'elaboració de memòries, programes i projectes.</p>
Població destinatària	SSCB dels ajuntaments i mancomunitats de Mallorca i equip del SPCIST.
Condicions materials de l'establiment on s'ha de prestar	Despatxos, sales i equipaments tècnics i informàtics de l'IMAS. Espais municipals.
Ràtios i perfils professionals	<p>Psicòleg/a</p> <p>Educador/a social</p> <p>Tècnic/a superior en qualitat i avaluació</p> <p>Treballadors/es socials</p> <p>Auxiliar administratiu/va</p> <p>Tècnic/a superior jurídic/a</p> <p>Tècnic/a superior econòmic</p> <p>Tècnic/a grau mitjà</p> <p>Altres perfils complementaris.</p>
Estàndards de qualitat	<p>Llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears. Articles 4, 92 i 95</p> <p>Art. 4n: <i>Els serveis socials han d'aplicar sistemes de qualitat als programes, les actuacions i les prestacions per tal d'assegurar que els recursos i els serveis que actuen a les Illes Balears s'adapten a les necessitats socials, així com al desenvolupament comunitari i hi donen resposta.</i></p> <p>Art. 92.2: <i>La qualitat és un principi rector del sistema de serveis socials i un dret de les persones usuàries.</i></p> <p>Art. 95.1: <i>El Pla de Qualitat és l'instrument bàsic per assegurar el desenvolupament i l'aplicació dels criteris de qualitat i forma part del pla estratègic de serveis socials.</i></p>
Tipus de servei (comunitari bàsic, comunitari específic o servei especialitzat)	Servei especialitzat.
Tipus de prestació (bàsica o complementària)	Complementària.
Accés i llista d'espera al servei	No. A demanda dels SSCB, segons el desplegament d'accions impulsades per l'IMAS des de l'àrea de Suport Territorial, de l'equip del SPCIST.
Entitat responsable de l'accés al servei	IMAS.
Entitat proveïdora del servei	IMAS.
Garantia de la prestació	Sí.
Copagament	No.

## 6.- MAPA DE PROCESSOS

Diferenciem en aquest mapa:

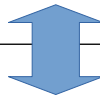
**Processos estratègics:** bàsicament de planificació. Marcats pels directius del servei. El seu anàlisi permet guiar la resta de processos.

**Processos claus:** directament lligats a la prestació del servei. Són processos en línia. Aporten valor i compten amb una visió completa dels/les treballadors/es dels SSCB des de les seves necessitats, requisits fins a l'anàlisi final de la satisfacció una vegada rebut el servei. Estan relacionats amb la persona usuària del servei i el resultat és directament percebut per l'usuari.

**Processos de suport:** ofereixen el suport als claus. Són els responsables de proveir els recursos necessaris als processos claus.

### MAPA DE PROCESSOS DEL SPCIST

ESTRATÈGICS	GESTIÓ DELS PROCESSOS I CONTROL DELS OBJECTIUS I ESTRATÈGIA DEL SERVEI: ÀMBITS: MUNICIPAL, COMARCAL, ILLA	SPCIST: TRANSVERSALITAT INTERDISCIPLINARIETAT SECCIÓ DE SUPORT TÈCNIC ALS SSCB.	EQUIPS ESPECIALITZATS DE SUPORT TERRITORIAL.	GESTIÓ JURÍDICA I ECONÒMICA DE SUPORT TERRITORIAL. (
-------------	---	---	--	--



CLAUS	<p><i>Linia 1. informació, suport i formació sscb. ( inclou espais participació comunicacions sscb, fitxes...)</i></p> <p><i>Linia 2. suport als plans de prevenció i intervenció comunitària. ( inclou supervisió i suport especialitzat als professionals)</i></p> <p><i>Linia 3. assessorament jurídic i econòmic als sscb ( inclou HSI, reglamentació sscb, convenis spcist)</i></p>
-------	--



DE SUPORT	<p>COMUNICACIÓ INTERNA I EXTERNA</p> <p>GESTIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ</p> <p>REGISTRES BASE DE DADES</p> <p>INFRAESTRUCTURES</p> <p>GESTIÓ ADMINISTRATIVA</p>
-----------	---

## 7.- AVALUACIÓ. QÜESTIONARIS DE SATISFACCIÓ. REUNIONS PARTICIPATIVES D'AVAUACIÓ I MILLORA.

Les fases que durem a terme en el procés d'avaluació de la satisfacció seran:

Fase I: Concretar l'objectiu del qüestionari

Fase II: Disseny de l'estratègia de mesurament. Disseny del qüestionari

Fase III: Tractament i anàlisi de resultats

Fase IV: Informe final

El mode d'administració del qüestionari queda palès als diagrames de flux dels diferents processos del servei.

Les dimensions que emprarem per tal de conèixer el grau de satisfacció seran:

- Elements tangibles: facilitats materials i físiques i aspectes del personal del servei.
- Fiabilitat: Capacitat per complir amb allò acordat i fer-ho sense errors.
- Capacitat de resposta: Mesura la voluntat d'ajuda a les persones usuàries i la capacitat de proporcionar un servei àgil i ràpid.
- Seguretat: Aspectes relacionats amb el tracte dispensat, el coneixement i la professionalitat de les persones treballadores del SPCIST i la seva capacitat per a inspirar confiança i seguretat.
- Empatia: Representa l'atenció individualitzada que facilita el servei.

Es tracta de qüestionaris amb escales numèriques a on la persona enquestada ha d'assignar una puntuació per tal d'expressar la intensitat del seu grau de satisfacció. Ho farem en 5 graus:

- 1 Totalment en desacord
- 2 En desacord
- 3 Ni d'acord ni en desacord
- 4 D'acord
- 5 Totalment d'acord

Ens interessarà també concloure el qüestionari amb una pregunta sobre el nivell de satisfacció general amb el servei rebut de manera que ens pugui oferir una avaluació de la satisfacció global amb el SPCIST basant-se en l'anàlisi de les característiques més importants del servei rebut. També introduïrem en el qüestionari una pregunta sobre l'expectativa global del servei per poder-la comparar amb la percepció obtinguda i així obtenir informació valuosa per a la millora continua del servei.

Es tracta d'una revisió completa i sistemàtica des del punt de vista de la qualitat de com es presta el servei i quins són els resultats obtinguts per tal d'assegurar la seva adequació, conveniència i eficàcia continuada. Complementant la tasca a través de reunions participatives de tot el personal i altres serveis implicats. Aquesta és una pràctica recomanable que enriqueix la visió del servei ja que si el SPCIST avalua de forma periòdica la satisfacció de les persones usuàries, en aquest cas dels treballadors/es dels SS dels municipis de Mallorca i dels/les seus/ves pròpis/es professionals amb els servei prestat, podrà tenir un diagnòstic precís sobre el seu nivell de satisfacció.

Per altre banda a L'IMAS tenim establert un procediment de queixes, suggeriments i reclamacions . Les persones usuàries que desitgin presentar queixes, suggeriments o reclamacions sobre qualsevol aspecte del servei rebut per part del SPCIST poden omplir i presentar els fulls que es troben a la pàgina web de l'IMAS. Podran realitzar qualsevol tipus de suggeriment que comporti una millora de la qualitat del servei, a través de la adreça de mail: [supterritorial@imas.conselldemallorca.net](mailto:supterritorial@imas.conselldemallorca.net)

Amb el tractament i l'anàlisi dels resultats podrem obtenir informació clau que ens permeti la millora continua del servei. Podrem conèixer els aspectes millor i pitjor valorats per part de les persones usuàries i sobre quins aspectes haurem d'actuar de manera prioritària per a millorar la satisfacció.

L'informe final inclourà tant la metodologia emprada com els resultats obtinguts. Les conclusions de l'anàlisi de les dades i els aspectes de millora que han estat detectats d'acord amb el procés de millora continua del servei.

La satisfacció dels/les professionals dels SSCB de Mallorca amb el SPCIST depèn de que en cada acte de prestació d'un servei , la seva percepció iguali o superi les seves millors expectatives.

Si som capaços d'aconseguir satisfer les necessitats i les expectatives dels/les nostres usuaris/es i de totes les parts interessades de forma equilibrada i a llarg termini podrem afirmar que la gestió del SPCIST és eficaç. Això és el que la Norma ISO9004:2009 : *Gestión para el éxito sostenido de una organización- Enfoque de gestión de la calidad* ens orienta . Per això és necessari prendre consciència de l'entorn en el que treballem i l'aplicació de les millores necessàries. Es important realitzar un seguiment constant i analitzar regularment el servei que estem prestant.

Establim processos adequats per aconseguir l'estratègia del SPCIST i ens assegurem de que som capaços de respondre ràpidament a les circumstàncies canviants.

Avaluar regularment el compliment dels plans i procediments vigents i prendre les accions correctives i preventives adequades ens durà a l'èxit del servei.

### FITXA TÈCNICA ESTUDI DE SATISFACCIÓ

ÒRGAN PROMOTOR	SPCIST.
UNIVERS	TREBALLADORS/RES DELS SSCB MUNICIPIS MALLORCA
TÈCNICA RECOLLIDA	QÜESTIONARIS
TREBALL REALITZAT	SECCIÓ QUALITAT SPCIST
PERÍODE DE RECOLLIDA	

### PROCÈS D'AVUACIÓ DE LA QUALITAT. Integració de les perspectives d'anàlisi

Perspectiva	SUBJECTIVA ( usuaris/es)	OBJECTIVA ( organització)
<b>Objecte</b>	Mesurament satisfacció usuaris/es	Diagnòstic integral de la gestió i resultats
<b>Fins</b>	Millora prestació servei. Augment satisfacció usuaris/es	Millora global de l'organització i del seu impacte en els grups d'interès.
<b>Fonts d'informació</b>	Externes ( usuaris/es)	Internes i externes Documentals ( Memòries, base de dades) Check -list: avaluació de la qualitat.
<b>Tècniques</b>	Estudis de satisfacció. Qüestionaris avaluació satisfacció.	Avaluació de la qualitat en la gestió.

## QÜESTIONÀRI DE SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SPCIST

Per millorar el servei prestat, en funció del seu grau de satisfacció amb el procediment aplicat per part del SPCIST, valori la resposta, marcant amb una X en la casella l'opció que més s'identifica amb la seva percepció segons la següent escala:

- 1 Totalment en desacord
- 2 En desacord
- 3 Ni d'acord ni en desacord
- 4 D'acord
- 5 Totalment d'acord

**SPCIST. SERVEI REBUT:**.....

**DATA:**.....

	1	2	3	4	5
1. El personal del SPCIST fomenta un clima de confiança que facilita la resolució de problemes i dubtes	1				
2. Creu que el personal del SPCIST dedica el temps adequat per a la seva atenció?					
3. Quan realitza una consulta, el personal del SPCIST que l'atén li demana per les necessitats del servei					
4. Rep suficient informació sobre els assumptes que necessita aclarir					
5. Ha millorat el servei del municipi on vostè treballa amb el suport del SPCIST					
6. Considera que el procediment emprat està actualitzat i és eficaç					
7. En general es sent satisfet/a amb el servei realitzat des del SPCIST					
8. Valori de 1 a 5 el servei del SPCIST					

Propostes de millora:

-----

*Moltes gràcies per utilitzar el Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial, SPCIST, i per respondre aquest breu qüestionari de satisfacció que ens servirà per millorar.*

Serà també molt important avaluar la satisfacció dels treballadors/es del servei ja que el factor satisfacció laboral afecta directament en la qualitat final de les tasques realitzades.

Per millorar el servei prestat, en funció del seu grau de satisfacció des del seu lloc de feina, valori la resposta, marcant amb una X en la casella l'opció que més s'identifica amb la seva percepció segons la següent escala:

- 1 Totalment en desacord
- 2 En desacord
- 3 Ni d'acord ni en desacord
- 4 D'acord
- 5 Totalment d'acord

### QÜESTIONARI AVALUACIÓ SATISFACCIÓ TREBALLADORS/ES DEL SPCIST

Per millorar el servei que prestam, en funció del seu grau de satisfacció valori, de forma totalment anònima, la resposta marcant amb una x en la casella l'opció que més s'identifica amb la seva percepció segons la següent escala:

1- Totalment en desacord; 2- En desacord; 3- Ni d'acord ni en desacord; 4- D'acord; 5- Totalment d'acord

	1	2	3	4	5
1 Comprenc clarament l'estratègia i objectius del SPCIST					
2 Participo en la planificació dels objectius del meu lloc de feina					
3 Comprenc la relació entre les meves funcions i els objectius del SPCIST					
4 Els/les usuaris/es del SPCIST reben el servei que ens demanden					
5 El SPCIST compta amb les eines necessàries per poder prestar un bon servei					
6 Surt de la feina satisfet/a de la tasca feta					
7 Puc prendre decisions sobre la meva tasca sense consultar i amb metodologia pròpia					
8 Soc responsable de la feina que executo					
9 Em sento compromès/a per assolir els objectius establerts					
10 Els/les meus/ves companys/es i jo fem feina conjunta de manera efectiva					
11 La direcció ens anima a treballar en equip					
12 Puc confiar amb els/les meus/ves companys/es de treball					
13 Hi ha bona comunicació entre els/les companys/es de l'equip					
14 S'escolten les opinions dels/les treballadors/es del servei per part dels/les responsables					
15 Consider que tenc l'actitud apropiada					
16 Consider tenir la formació necessària per desenvolupar les tasques encomanades.					
17 L'espai on treballa és adequat per a realitzar les meves funcions					
18 Comparteixo la proposta d'aplicar la perspectiva de gènere als projectes del SPCIST					
19 Estic disposat/ada a participar activament en la seva aplicació.					

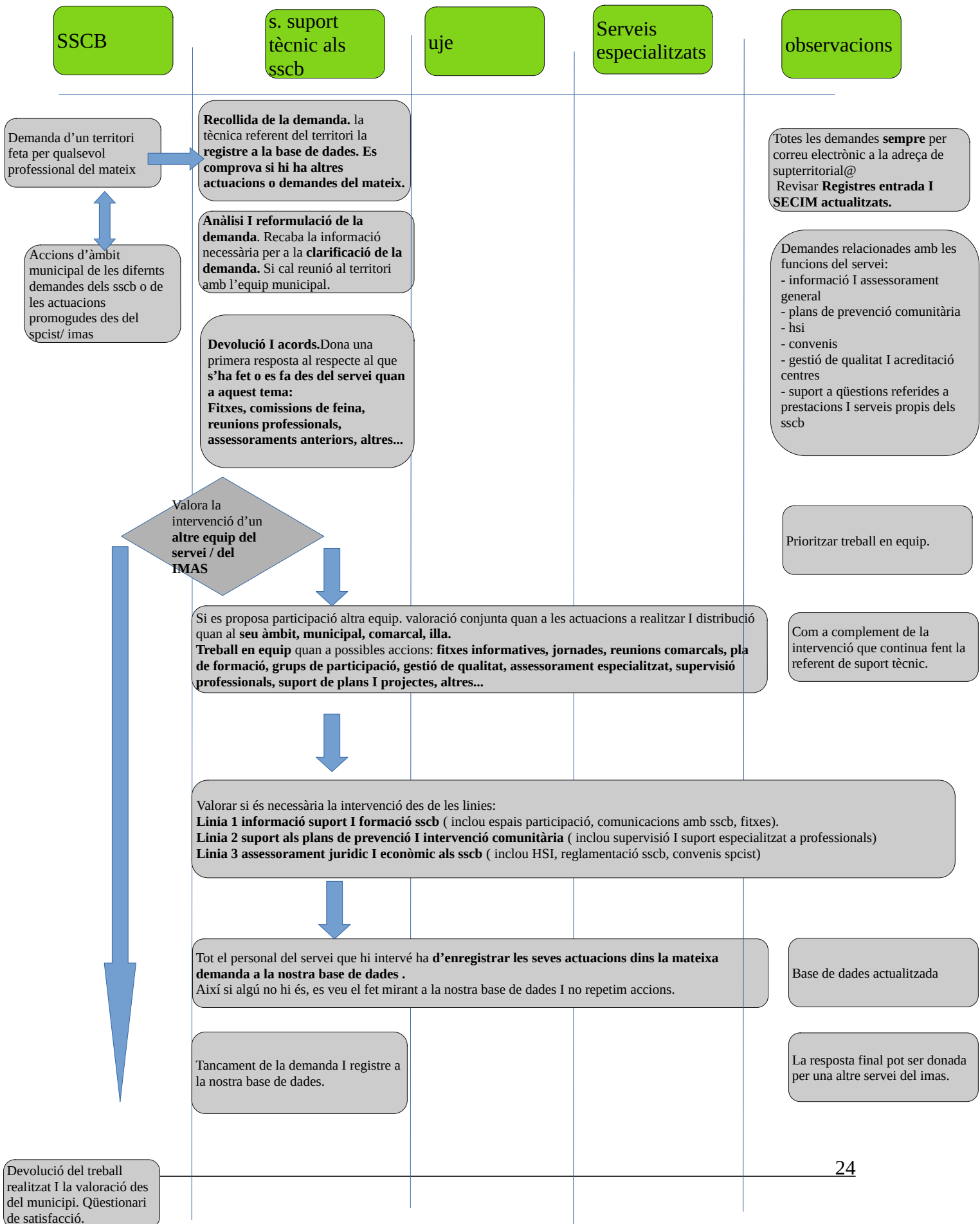
20 En el SPCIST s'afavoreix la conciliació familiar i laboral					
21 Estic satisfet/a treballant al SPCIST					

Propostes de millora :

*Moltes gràcies per respondre a aquesta enquesta de satisfacció. Ens ajudarà a millorar el SPCIST.*

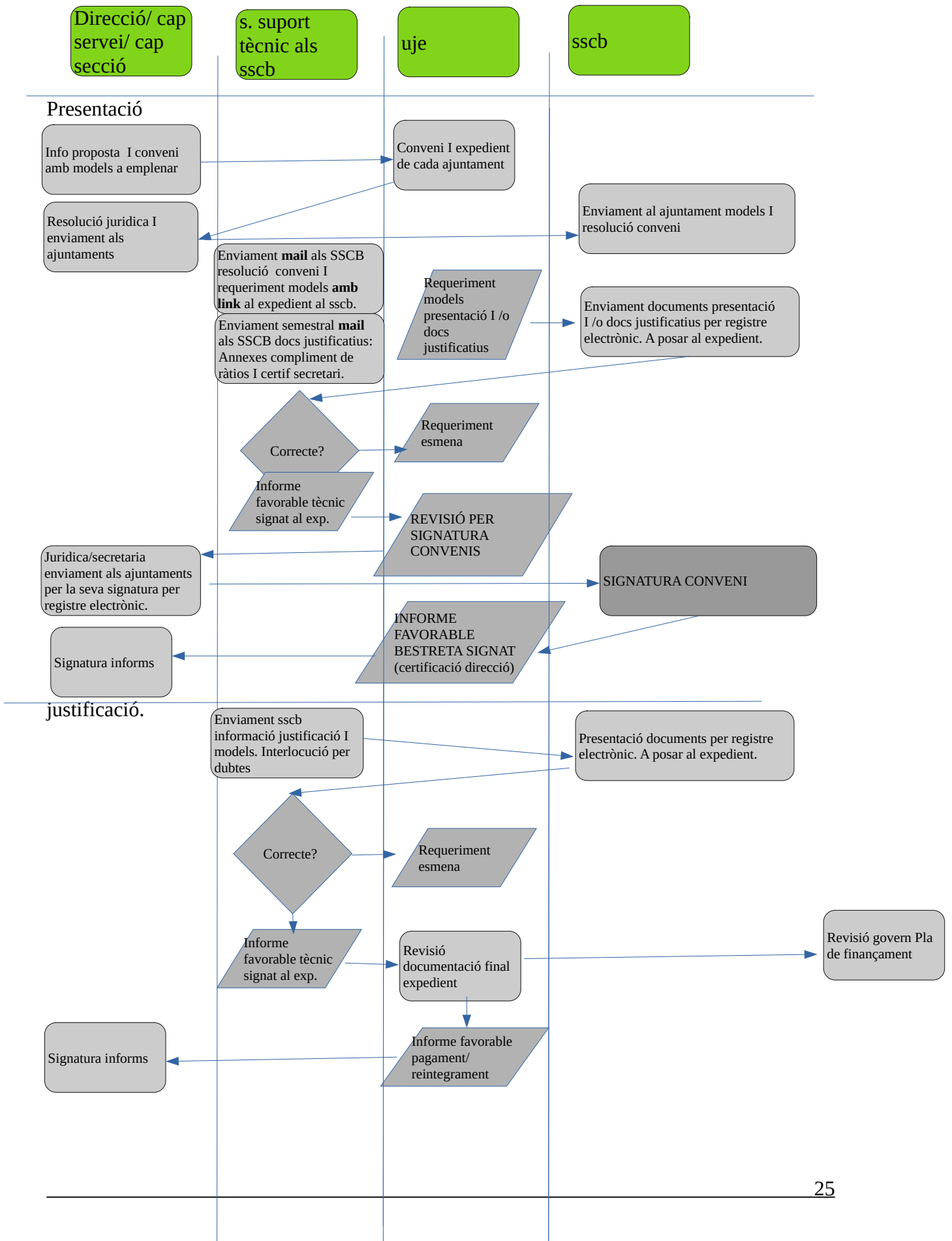
## 8.- Diagrames dels processos existents:

Demandes al servei de prevenció comunitària i suport territorial:

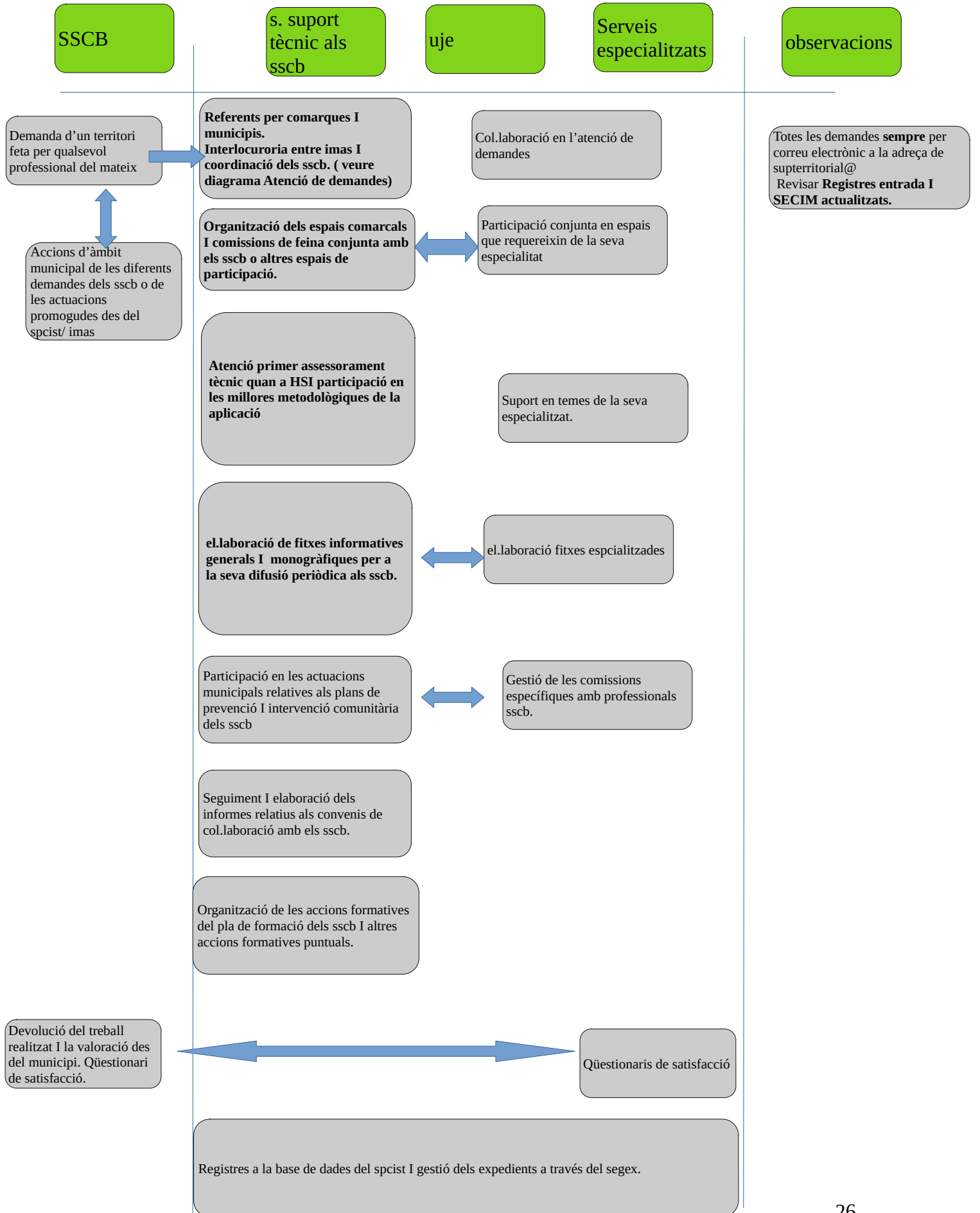




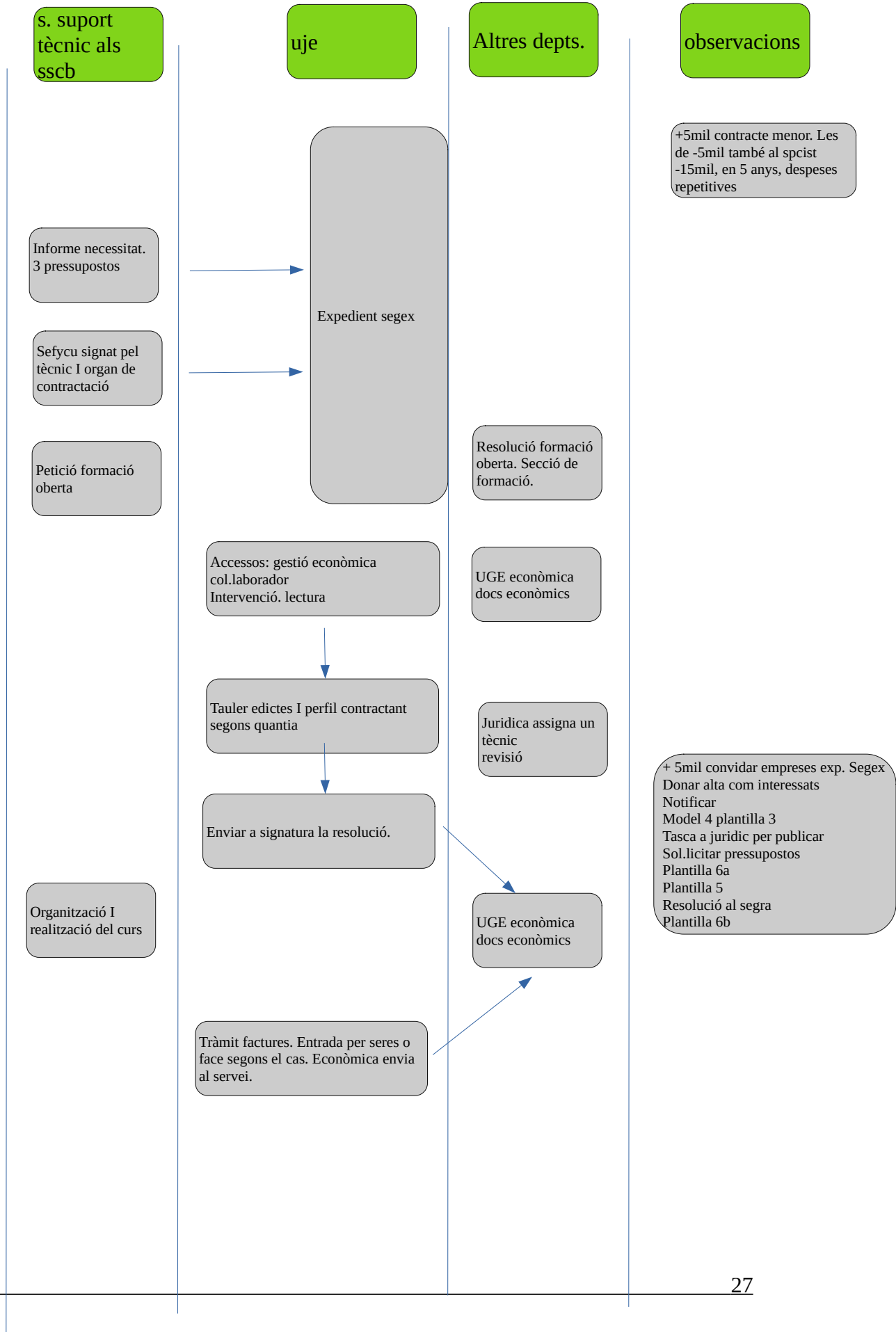
Gestió dels convenis amb els sscb:



Gestió general servei de prevenció comunitària I suport territorial:



Contractes menors:



## **9.- CONCLUSIONS SOBRE LA METODOLOGIA PROPOSADA:**

Aquest manual de qualitat parteix del convenciment des de la direcció del àrea de suport territorial i el SPCIST de que la gestió de la qualitat i l'avaluació dels serveis públics s'han de situar en el marc de la gestió i l'avaluació de l'acció pública. Per això es presenten dues perspectives d'anàlisi que s'han d'aplicar de forma integrada, l'avaluació objectiva en dades i la qualitativa amb els qüestionaris d'avaluació.

La manera de realitzar el manual PGQ ha estat amb la participació de tot el personal del servei als processos que es pertinent sigui així, a través d'un debat intern, treballant primer la formació en gestió de qualitat, i concretant de manera participativa la missió i visió del servei amb els seus protocols de feina i els diagrames de flux de cadascun. Així es fruit d'un consens el què se pot fer i el còm.

Establim processos que consideram adequats per aconseguir l'estratègia del Àrea de suport territorial del IMAS i del SPCIST i ens asseguram de que som capaços de respondre ràpidament a les circumstàncies canviants.

Avaluar regularment el compliment dels plans i procediments vigents i prendre les accions correctives i preventives adequades ens durà a la millora del que es desenvolupa juntament amb els sscb de tots els municipis i man-comunitats de la Illa de Mallorca.

Per acabar , insistir que la manera de fer les coses ha de ser a través de la cordialitat, la comunicació eficaç i la feina col.laborativa junt amb la transparència en les accions i la conciliació dels aspectes personals i laborals del personal professional que hi participi, orientats a a aconseguir els resultats previstos i el benestar.

*Moltes gràcies per la participació!!!!*

*Es del tot convenient que al mateix fitxer on es troba el manual de qualitat del spcist també si adjuntin impreses totes aquelles instruccions que es trameten via mail per a qualsevol dels responsables del servei.*