



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

AJUNTAMENT DE LLOSETA

11754*Aprovació definitiva del Pla de qualitat dels Serveis Socials de Lloseta*

Transcorregut el termini d'exposició al públic de l'acord provisional relatiu Al PLA DE QUALITAT DELS SERVEIS SOCIALS DE LLOSETA, aprovat en sessió plenària de la corporació de dia 24-09-2018, i no s'han presentat reclamacions, s'eleva a definitiu dit acord, segons preveu l'article 49 de la Llei 7/85 de 2 d'abril, de Bases de Règim Local.

A Lloseta, (13 de novembre de 2018)

El Batlle,

Jose Maria Muñoz Pérez

S'insereix a continuació el text íntegre del Pla de Qualitat dels Serveis Socials de Lloseta.





Ajuntament de Lloseta

REGIDORIA DE SERVEIS SOCIALS

PLA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD)

REVISIONS		
Revisió	Data	Descripció
0	Abril 2018	Inicial

Elaborat:	Aprovat:
Coordinador/a de serveis socials	Comitè de Qualitat





ÍNDIX

1. <u>GESTIÓ DE LA QUALITAT.</u>	3
1.1 <u>Sistema de millora continua - Cicle PDCA</u>	3
2. <u>INTRODUCCIÓ</u>	5
2.1 <u>Dades generals</u>	5
2.2 <u>Presentació de l'entitat</u>	5
2.3 <u>Antecedents</u>	5
2.4 <u>Mapa de processos</u>	5
3. <u>POLÍTICA DE QUALITAT</u>	6
3.1 <u>Missió, visió i valors</u>	6
3.2 <u>Objectius</u>	6
3.3 <u>Comitè de qualitat</u>	7
4. <u>ORGANITZACIÓ DEL SERVEI</u>	8
4.1 <u>Gestió documental</u>	8
4.2 <u>Recursos Humans</u>	8
4.3 <u>Infraestructures</u>	9
4.4 <u>Compres i proveïdors</u>	10
5. <u>COMUNICACIÓ</u>	11
5.1 <u>Vies de comunicació existents</u>	11
5.2 <u>Informació a disposició de les persones usuàries</u>	11
6. <u>PRESTACIÓ DEL SERVEI</u>	12
7. <u>CONTROL DE LA QUALITAT</u>	13
8. <u>ANNEXES</u>	13



GESTIÓ DE LA QUALITAT.

El present Pla de Gestió de la Qualitat es el document que descriu la Gestió de la Qualitat de la Unitat de treball social, que és específicament:

- **SERVEI D'AJUDA A DOMICILI:**
 - **ATENCIÓ PERSONAL.**
 - **ATENCIÓ A LES NECESSITATS DE LA LLAR.**
 - **SUPORT PSICOSOCIAL.**
 - **MENJAR A DOMICILI.**

d'acord amb les directrius del Decret 10/2013, de 28 de febrer, sobre l'acreditació dels serveis socials.

El present pla de qualitat és una eina de suport que atorga els instruments necessaris per ajudar a estructurar el servei des del model de universalitat, accessibilitat, eficiència i qualitat, sempre amb un enfocament centrat en l'atenció a la persona usuària i la millora contínua. En definitiva, pretén ser un instrument de referència i de consulta pels professionals que faciliti la implementació de criteris de qualitat en els seus serveis.

El pla de qualitat i tots els documents que d'ell se'n derivin són d'obligat compliment per a tots els treballadors de l'entitat, essent responsabilitat de la unitat directiva assegurar el seu compliment per part de tot el personal i proporcionar els recursos necessaris per aconseguir-ho.

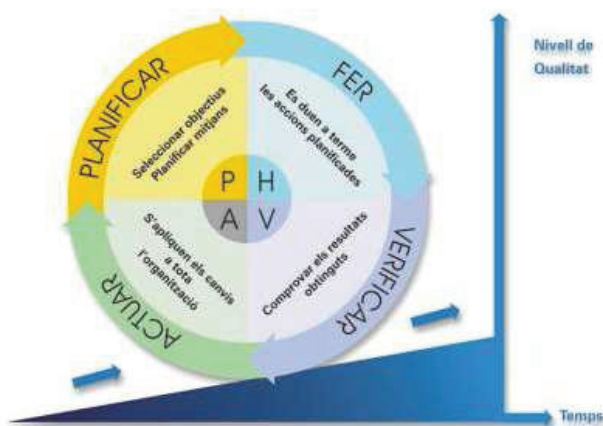
M^a Antònia Crespi com a Coordinadora de SS i Aina Ramis com a Treballadora social han estat les persones responsables de la seva elaboració.

El Comitè de qualitat ha estat el responsable de la seva aprovació, deixant-ne constància a través d'acta de comitè, així com la data i la revisió vigent a la portada del present document.

El Pla de Gestió de la Qualitat així com els documents relacionats i annexes es troben disponibles a la carpeta digital de Serveis Socials del servidor de Serveis Socials de l'Ajuntament de Lloseta.

1.1 Sistema de millora continua - Cicle PDCA

El Cicle PDCA constitueix una estratègia de millora contínua de la qualitat en quatre passos, també l'hi denomina espiral de millora contínua i és molt utilitzat pels diversos sistemes utilitzats en les organitzacions per gestionar aspectes tals com a qualitat, medi ambient, salut i seguretat ocupacional, o innocuïtat alimentària.





Les sigles PDCA són l'acrònim de les paraules angleses Pla, Do, Check, Act, equivalents en espanyol a Planificar, Fer, Verificar, i Actuar.

Quan es pretén obtenir alguna cosa, el primer que cal fer és planificar com a aconseguir-ho, després es procedeix a realitzar les accions planificades (fer), a continuació es comprova què tal s'ha fet (verificar) i finalment s'implementen els canvis pertinents per no tornar a incórrer en els mateixos errors (actuar). Novament es comença el cicle planificant la seva execució però introduint les millores provinents de l'experiència anterior.



INTRODUCCIÓ

2.1 Dades generals.

	SAD LLOSETA
Direcció	C/ Guiem Santandreu s/n
Persona de contacte	M ^a Antònia Crespí
E-mail	asistentsocial@ajlloseta.net
Telèfon	971.51.43.42

2.2 Presentació de l'entitat.

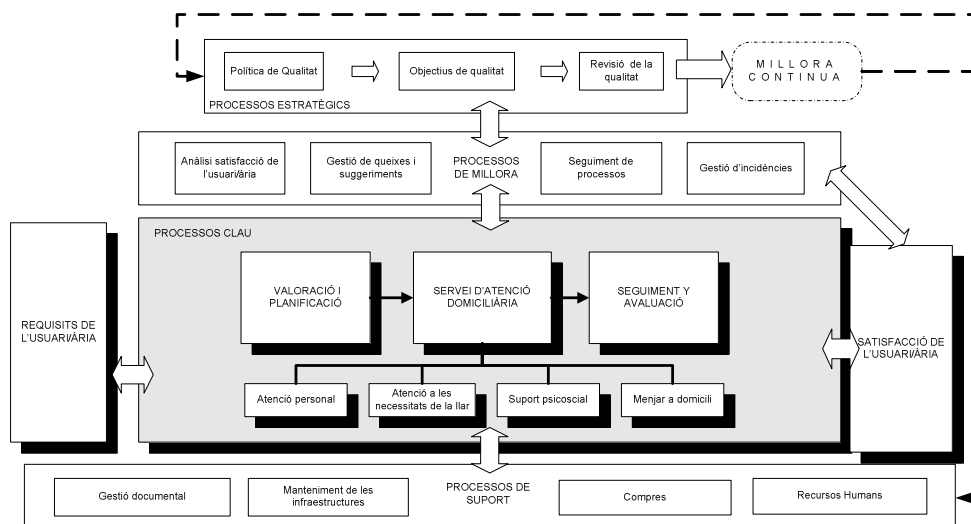
Els Serveis Socials Comunitaris són el primer nivell del sistema públic de Serveis Socials. Constitueixen el punt d'accés immediat als serveis socials i la garantia de proximitat a les persones usuàries i als àmbits personal, familiar i social. Tenen un caràcter polivalent i preventiu per fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en què es troben o que es puguin presentar. Els serveis socials comunitaris han de donar respostes preferentment en l'àmbit propi de la convivència i la relació de les persones destinatàries dels serveis.

2.3 Antecedents.

D'acord amb el punt 2 de l'article 92 de la Llei 4/2009 d'11 de juny de Serveis Socials, on es defineix que la qualitat és un principi rector del sistema de serveis socials i un dret de les persones usuàries, el departament de serveis socials de l'Ajuntament de Lloseta, a fi de complir amb els requisits de qualitat exigits per la normativa mencionada i amb la finalitat de donar un servei que satisfaci els requisits dels usuaris amb un enfocament cap a la millora contínua, ha creat aquest document (amb els seus annexes) que té per objecte definir els principis i els criteris en matèria de qualitat, i establir l'estructura i el funcionament del servei, recollint tota la informació relativa a la política de qualitat del centre.

2.4 Mapa de processos.

A continuació s'exposa la interrelació dels processos al Servei.



POLÍTICA DE QUALITAT

3.1 Missió, visió i valors.

Els Serveis Socials municipals conformen un conjunt de prestacions adreçades a persones, famílies i sectors socials que tenen com a objectiu la seva normalització social. La porta d'entrada en el sistema de serveis socials és el servei d'informació, orientació i assessorament dels serveis socials comunitaris que són de competència municipal.

La prioritat dels Serveis Socials és la seva accessibilitat al ciutadà, de manera que fàcilment les persones puguin contactar amb el servei i puguin obtenir resposta adequada a la seva demanda o necessitat. Per fer efectiva aquesta prioritat és necessari que aquest servei funcioni de manera eficient, i ho faci amb una gestió de qualitat, garantint que el conjunt de processos disposats per atendre les demandes siguin caracteritzats per la seva transparència.

MISSIÓ

(Objectius generals del servei)

Millorar la qualitat de vida de les persones o grups familiars amb dificultats en la seva autonomia.

Prevenir o retardar l'internament innecessari de persones que, amb una alternativa adequada, podrien continuar vivint en el seu medi habitual, així com afavorir la integració familiar i comunitària a persones en processos de desinstitucionalització.

Atendre situacions de risc familiars que perjudiquin alguns dels seus membres.

Promoure la convivència de la persona beneficiària en el seu grup familiar i en el seu entorn comunitari.

Afavorir el desenvolupament de capacitats personals d'hàbits de vida adequats i d'habilitats socials que permetin un millor desenvolupament autònom.

Col·laborar amb la família en els casos en què aquesta, per si mateixa no pugui atendre totalment les necessitats de la vida diària dels seus membres.

VISIÓ

Dins la seva visió, els Serveis Socials de l'Ajuntament de Lloseta inclou la voluntat de millora continua del seu Pla de gestió de la qualitat i es compromet a complir amb els requisits corresponents a les persones usuàries, a les seves característiques i activitats, així com a la recerca de la seva satisfacció i la millora continua.

VALORS

BONES PRÀCTIQUES
IGUALTAT EN EL TRACTE
TREBALL EN EQUIP
RESPECTE
TRANSPARÈNCIA
PROFESSIONALITAT
CONFIDENCIALITAT
INNOVACIÓ

3.2 Objectius:

Els objectius es planificaran anualment, durant el primer trimestre de l'any, derivat dels resultats de la memòria anual. Es registraran al registre "Taula d'objectius / indicadors de qualitat - SAD" on també es durà a terme el seu seguiment.





3.3 Comitè de qualitat.

Per assegurar que s'implementa i manté el present Pla de gestió de la qualitat es crearà un Comitè de qualitat que estarà format per:

- Regidor/a de Serveis socials.
- Coordinador/a de SS
- Treballadors/es socials.
- Educador/a social

Amb independència d'altres funcions, haurà de:

- a. Assegurar que s'estableixen, implementen i mantenen els procediments i metodologies necessàries per complir amb el Pla de gestió de la qualitat.
- b. Assegurar de que es promou la presa de consciència dels requisits de la persona usuària i la correcta prestació del servei.

El Comitè de qualitat es reunirà de forma ordinària semestralment i, en cas necessari, de forma extraordinària, quan sigui necessari.



ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

4.1 Gestió documental.

4.1.1 Estructura

Els procediments o protocols que s'estableixen, inclouran com a mínim, els següents apartats:

0. Nom, número de revisió, data, responsable d'edició i responsable d'aprovació.
1. Objecte i abast
2. Definicions.
3. Desenvolupament del procediment/protocol
4. Registres
5. Documentació relacionada
6. Revisions
7. Annexes

Respecte als registres definits internament, hauran de dur, com a mínim:

- Nom
- Número de revisió.
- Data.

4.1.2 Revisió i aprovació

La revisió dels documents es realitzarà contínuament amb la utilització d'aquests.

Els canvis realitzats a procediments, protocols o instruccions seran registrats a la taula "Revisions". El/la Treballador/a social serà responsable de comunicar les modificacions a la resta del personal a través de correu electrònic o en reunió de coordinació. Els documents obsolets es traslladaran a una carpeta digital anomenada "Obsolets", situada a la carpeta digital de Serveis Socials de l'Ajuntament de Lloseta, es a dir, junt al propi Pla de qualitat.

Qualsevol persona del servei podrà identificar necessitats de canvi i comunicar-les al/la Treballador/a social, qui ho traslladarà al Comitè de qualitat, on s'estudiarà la proposta i la duran a terme o no.

L'aprovació dels Procediments serà realitzada pel Comitè de qualitat.

4.1.3 Distribució

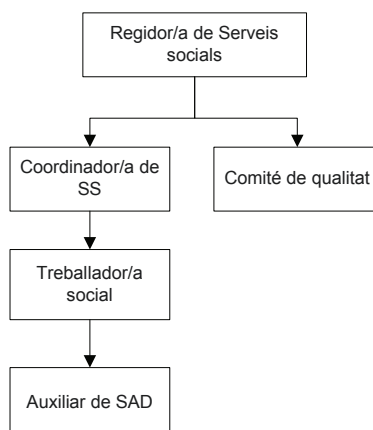
El/la Treballador/a social serà la persona responsable d'assegurar que tot el personal afectat pel Pla de Gestió de la Qualitat disposi d'accés a aquest i a tota la documentació derivada (interna i externa).

Així mateix, també serà responsabilitat del/la Treballador/a social comunicar les modificacions que es puguin donar als esmentats documents, ja sigui via e-mail o documentalment o a través de reunions.

4.2 Recursos Humans.

- Organigrama





- Personal que realitza el servei necessitats (funcions i requisits de competència – contractació i estabilitat laboral)

La definició de funcions i responsabilitats, així com la determinació dels requisits de competència i/o experiència, i la sistemàtica de contractació i estabilitat de personal pel servei es durà a terme segons l'establert al procediment de "Recursos Humans".

- Formació del personal – detecció de necessitats:

La sistemàtica de detecció de necessitats formatives, així com la seva planificació, execució i avaluació, per al personal del servei es durà a terme segons l'establert al procediment de "Recursos Humans".

4.2.1 Altra informació relacionada amb Recursos Humans.

- Respecte a tipologia de llocs de treball del SAD i el compliment amb les ràtios establertes a l'article 19 del Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per l'autorització i acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter suprainssular per a aquests sectors de població (incloent les posteriors modificacions), es disposa de:

LLOC DE FEINA	RATI (base 1)
Treballador/a social	0,5
Auxiliar de SAD	2

- Es disposa d'un pla d'igualtat, d'acord al que s'estableix a la Llei 12/2006, de 20 de setembre, per a la dona, amb mesures especials per a la conciliació de la vida laboral i familiar del personal.

4.3 Infraestructures.

A la taula següent es poden apreciar les infraestructures disponibles per dur a terme el servei.

	SAD LLOSETA
Recursos Humans	Veure apartat 4.2.



Recursos Humans subcontractats	Psicòleg/a Auxiliar administratiu (ambdós través de Mancomunitat des Raiguer)
Recursos materials	Es disposa d'una recepció, 2 despatxos, 1 arxiu, 1 sala de reunions/activitats, banys, línies telefòniques específiques de serveis socials i material informàtic. Un vehicle
Recursos econòmics	Per dur a terme les activitats programades, ens regim en base a pressupostos anuals. El pressupost de la Corporació Local presenta una partida destinada a serveis socials, aquesta partida es nodreix de les quantitats assignades per la pròpia Corporació Local i del compromís de cofinançament per al desenvolupament de les prestacions bàsiques segons el Pla Concertat de Prestacions Bàsiques. A més es pot recorre també a altres subvencions destinades a corporacions locals per a desenvolupar alguns programes o serveis.

- Sistemàtica de manteniment preventiu i correctiu.

El manteniment de les infraestructures disponibles pel servei es durà a terme segons l'establert al procediment de "Manteniment d'infraestructures".

4.4 Compres i proveïdors.

La sistemàtica de compres així com la selecció i control de proveïdors necessaris pel servei es durà a terme segons l'establert al procediment de procediment de manteniment de "Compres i proveïdors".



5. COMUNICACIÓ.

La comunicació a Serveis socials es basa en la comunicació interna i externa, la qual tindrà en compte el que s'exposa a continuació.

5.1 Vies de comunicació existents.

- Interna:
 - Telefònicament.
 - E-mail.
 - Verbalment.
 - Reunions.
- Externament:
 - Telefònicament.
 - E-mail.
 - Verbalment (entrevista, visites domiciliàries, reunions)
 - Per escrit (registre de l'Ajuntament, Fulls de derivació, Fulls de queixes, reclamacions i suggeriments).

5.2 Informació a disposició de les persones usuàries.

Estarà sempre a un lloc visible, a disposició de l'usuari/ària, la següent informació:

- Autoritzacions.
- Preus.
- Reglament de règim intern o normes de funcionament.
- Organigrama del personal.
- Avís sobre disponibilitat de fulls de reclamació i possibilitat de reclamar directament a l'administració competent.
- Bústia de suggeriments o suport per a comunicar suggeriments.
- Acreditacions i/o certificat d'avaluació del nivell de qualitat vigent.





6. PRESTACIÓ DEL SERVEI.

La realització dels serveis socials objecte del present Pla de qualitat es durà a terme segons s'estableix als següents procediments:

- Procediment del servei d'Atenció domiciliària.
- Procediment d'atenció personal.
- Procediment d'atenció a les necessitats de la llar.
- Procediment de suport psicosocial.



7. CONTROL DE LA QUALITAT.

A continuació s'indiquen les eines que s'utilitzaran pel control de la gestió de la qualitat dins del Servei:

7.1 Gestió d'incidències, queixes i reclamacions.

La gestió de les incidències així com de les queixes i reclamacions al servei es durà a terme segons l'establert al procediment "Incidències, queixes, reclamacions i suggeriments".

7.2 Gestió de suggeriments

La gestió dels suggeriments al servei es durà a terme segons l'establert al procediment "Incidències, queixes, reclamacions i suggeriments".

7.3 Seguiment de processos

Per dur a terme el seguiment de la qualitat als processos del servei, s'establiran indicadors de seguiment o amb valor planificat, als quals es durà a terme un seguiment quadrimestral.

Aquests indicadors, juntament amb el responsable de dur a terme el seu seguiment, i la periodicitat, es planificaran a la "Taula d'objectius / indicadors de qualitat - SAD".

7.4 Satisfacció de la persona usuària

Per conèixer la percepció de l'usuari respecte al compliment de les seves expectatives i la seva satisfacció en front al servei que ha rebut, anualment es durà a terme un estudi de satisfacció mitjançant l'Enquesta de satisfacció de SAD".

El percentatge mínim de resposta, sobre tots els/les usuaris/àries de serveis socials, perquè la informació sigui representativa serà l'establert a la "Taula d'objectius / indicadors de qualitat - SAD".

7.5 Revisió de la qualitat

Anualment, es durà a terme una Memòria de serveis on s'analitzarà el desenvolupament dels processos, els nivells de qualitat així com el nivell de satisfacció de les persones usuàries de serveis socials. Aquesta memòria inclourà, com a mínim:

- Indicadors bàsics d'atenció.
- Nivell de compliment dels objectius de qualitat.
- Anàlisi d'incidències.
- Oportunitats de millora detectades i dutes a terme.
- Indicadors de qualitat de procés.
- Nivell de satisfacció de les persones usuàries.
 - Resultats de les enquestes de satisfacció.
 - Queixes i reclamacions al servei.
 - Suggeriments rebuts al servei.
- Conclusions:
 - Millores.
 - Nous objectius i indicadors.
 - Necessitat de projectes.
 - Necessitat de recursos.

8.-ANNEXES





Procediment "Recursos Humans".
Procediment "Manteniment de les infraestructures".
Procediment "Compres i proveïdors".
Procediment "Servei d'atenció domiciliària".
Procediment "Atenció personal".
Procediment "Atenció a les necessitats de la llar".
Procediment "Suport psicosocial".
Procediment "Incidències, queixes, reclamacions i suggeriments".
Taula d'objectius / indicadors de qualitat - SAD.
Enquesta de satisfacció de SAD.





Ajuntament de Lloseta

REGIDORIA DE SERVEIS SOCIALS

PLA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

UNITAT DE TREBALL SOCIAL

(UTS)

REVISIONS		
Revisió	Data	Descripció
0	Abril 2018	Inicial

Elaborat:	Aprovat:
Coordinador/a de SS	Comitè de Qualitat



**Ajuntament de Lloseta**

ÍNDEX

1. GESTIÓ DE LA QUALITAT.....	3
1.1 Sistema de millora continua - Cicle PDCA.....	3
2. INTRODUCCIÓ.....	5
2.1 Dades generals.....	5
2.2 Presentació de l'entitat.....	5
2.3 Antecedents.....	5
2.4 Mapa de processos.....	5
3. POLÍTICA DE QUALITAT	7
3.1 Missió, visió i valors.....	7
3.2 Objectius.....	8
3.3 Comitè de qualitat i Responsable de qualitat.....	8
4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	9
4.1 Gestió documental.....	9
4.2 Recursos Humans.....	9
4.3 Infraestructures.....	10
4.4 Compres i proveïdors.....	11
5. COMUNICACIÓ.....	12
5.1 Vies de comunicació existents.....	12
5.2 Informació a disposició de l'usuari/àries.....	12
6. PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	13
7. CONTROL DE LA QUALITAT.....	14
8. ANNEXES.....	15

Ajuntament de Lloseta

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432



**Ajuntament de Lloseta****GESTIÓ DE LA QUALITAT.**

El present Pla de Gestió de la Qualitat es el document que descriu la Gestió de la Qualitat de la Unitat de treball social, que és específicament:

- 8. SERVEI D'INFORMACIÓ, VALORACIÓ, ORIENTACIÓ, ASSESSORAMENT I DERIVACIÓ.**
- 9. DEFINICIÓ DE PROGRAMES I TALLERS A TRAVÉS DE PROJECTES.**

d'acord amb les directrius del Decret 10/2013, de 28 de febrer, sobre l'acreditació dels serveis socials.

El present pla de qualitat és una eina de suport que atorga els instruments necessaris per ajudar a estructurar el servei des del model de universalitat, accessibilitat, eficiència i qualitat, sempre amb un enfocament centrat en l'atenció a la persona usuària i la millora contínua. En definitiva, pretén ser un instrument de referència i de consulta pels professionals que faciliti la implementació de criteris de qualitat en els seus serveis.

El pla de qualitat i tots els documents que d'ell se'n deriven són d'obligat compliment per a tots els treballadors de l'entitat, essent responsabilitat de la unitat directiva assegurar el seu compliment per part de tot el personal i proporcionar els recursos necessaris per aconseguir-ho.

M^a Antònia Crespi com a Coordinadora de SS i Aina Ramis com a Treballadora social han estat les persones responsables de la seva elaboració.

El Comitè de qualitat ha estat el responsable de la seva aprovació, deixant-ne constància a través d'acta de comitè, així com la data i la revisió vigent a la portada del present document.

El Pla de Gestió de la Qualitat així com els documents relacionats i annexes es troben disponibles a la carpeta digital de Serveis Socials del servidor de Serveis Socials de l'Ajuntament de Lloseta.

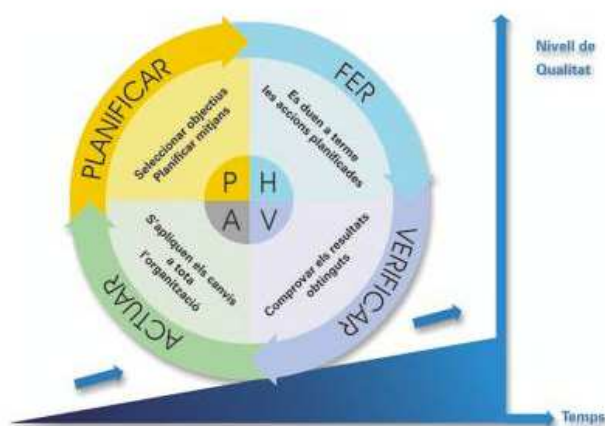
1.2 Sistema de millora continua - Cicle PDCA

El Cicle PDCA constitueix una estratègia de millora contínua de la qualitat en quatre passos, també l'hi denomina espiral de millora contínua i és molt utilitzat pels diversos sistemes utilitzats en les organitzacions per gestionar aspectes tals com a qualitat, medi ambient, salut i seguretat ocupacional, o innocuïtat alimentària.

Ajuntament de Lloseta

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432





Les sigles PDCA són l'acrònim de les paraules angleses Pla, Do, Check, Act, equivalents en espanyol a Planificar, Fer, Verificar, i Actuar.

Quan es pretén obtenir alguna cosa, el primer que cal fer és planificar com aconseguir-ho, després es procedeix a realitzar les accions planificades (fer), a continuació es comprova què tal s'ha fet (verificar) i finalment s'implementen els canvis pertinents per no tornar a incórrer en els mateixos errors (actuar). Novament es comença el cicle planificant la seva execució però introduint les millores provinents de l'experiència anterior.

Ajuntament de Lloseta

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432



**Ajuntament de Lloseta****INTRODUCCIÓ****4.5 Dades generals.**

	UTS LLOSETA
Direcció	C/ Guillem Santandreu s/n
Persona de contacte	M ^a Antònia Crespí
E-mail	asistent-social@ajlloseta.net
Telèfon	971.51.43.42

2.5 Presentació de l'entitat.

Els Serveis Socials Comunitaris són el primer nivell del sistema públic de Serveis Socials. Constitueixen el punt d'accés immediat als serveis socials i la garantia de proximitat a les persones usuàries i als àmbits personal, familiar i social. Tenen un caràcter polivalent i preventiu per fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en què es troben o que es puguin presentar. Els serveis socials comunitaris han de donar respostes preferentment en l'àmbit propi de la convivència i la relació de les persones destinatàries dels serveis.

2.6 Antecedents.

D'acord amb el punt 2 de l'article 92 de la Llei 4/2009 d'11 de juny de Serveis Socials, on es defineix que la qualitat és un principi rector del sistema de serveis socials i un dret de les persones usuàries, el departament de serveis socials de l'Ajuntament de Lloseta, a fi de complir amb els requisits de qualitat exigits per la normativa mencionada i amb la finalitat de donar un servei que satisfaci els requisits dels usuaris amb un enfocament cap a la millora contínua, ha creat aquest document (amb els seus annexes) que té per objecte definir els principis i els criteris en matèria de qualitat, i establir l'estructura i el funcionament del servei, recollint tota la informació relativa a la política de qualitat del centre.

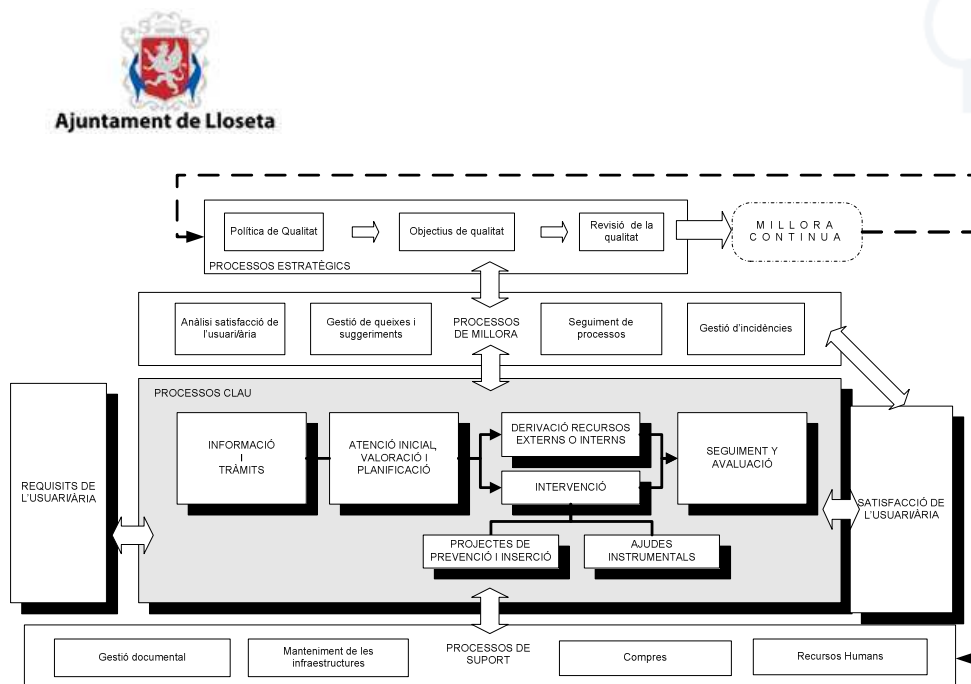
2.7 Mapa de processos.

A continuació s'exposa la interrelació dels processos al Servei.

Ajuntament de Lloseta

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432



**Ajuntament de Lloseta**

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432



**Ajuntament de Lloseta****POLÍTICA DE QUALITAT****3.4 Missió, visió i valors.**

Els Serveis Socials municipals conformen un conjunt de prestacions adreçades a persones, famílies i sectors socials que tenen com a objectiu la seva normalització social. La porta d'entrada en el sistema de serveis socials és el servei d'informació, orientació i assessorament dels serveis socials comunitaris que són de competència municipal.

La prioritat dels Serveis Socials és la seva accessibilitat al ciutadà, de manera que fàcilment les persones puguin contactar amb el servei i puguin obtenir resposta adequada a la seva demanda o necessitat. Per fer efectiva aquesta prioritat és necessari que aquest servei funcioni de manera eficient, i ho faci amb una gestió de qualitat, garantint que el conjunt de processos disposats per atendre les demandes siguin caracteritzats per la seva transparència.

MISSIÓ**(Objectius específics del servei)**

La Unitat de Treball Social (UTS) de l'Ajuntament de Lloseta constitueix el primer nivell d'atenció del Sistema Públic de Serveis Socials com a resposta propera davant qualsevol demanda o necessitat social.

Té com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social, l'equitat, la cohesió territorial i el benestar de les persones.

Els serveis socials que presta la UTS s'adrecen especialment a prevenir les situacions de risc, a compensar els dèficits de suport social i econòmic de situacions de vulnerabilitat i de dependència, i a promoure actituds i capacitats que facilitin la integració social de les persones.

VISIÓ

Ser un recurs a l'abast i proper al ciutadà, resolutiu i eficient.
Fomentar l'autonomia de l'usuari evitant la dependència als serveis socials.
Facilitar l'accés a serveis socials a tothom.
Garantir la igualtat d'oportunitats en relació a l'accés als recursos socials.
Prestar un servei públic de qualitat.
Millorar contínuament

VALORS

BONES PRÀCTIQUES
IGUALTAT EN EL TRACTE
TREBALL EN EQUIP

Ajuntament de Lloseta

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432



**Ajuntament de Lloseta**

RESPECTE
TRANSPARÈNCIA
PROFESSIONALITAT
CONFIDENCIALITAT

3.5 Objectius:

Els objectius es planificaran anualment, durant el primer trimestre de l'any, derivat dels resultats de la memòria anual. Es registraran al registre "Taula d'objectius / indicadors de qualitat - UTS" on també es durà a terme el seu seguiment.

3.6 Comitè de qualitat.

Per assegurar que s'implementa i manté el present Pla de gestió de la qualitat es crearà un Comitè de qualitat que estarà format per:

- Regidor/a de Serveis socials.
- Coordinador/a de SS
- Treballadors/es socials.
- Educador/a social

Amb independència d'altres funcions, haurà de:

- c. Assegurar que s'estableixen, implementen i mantenen els procediments i metodologies necessàries per complir amb el Pla de gestió de la qualitat.
- d. Assegurar de que es promou la presa de consciència dels requisits de la persona usuària i la correcta prestació del servei.

El Comitè de qualitat es reunirà de forma ordinària semestralment i, en cas necessari, de forma extraordinària, quan sigui necessari.

Ajuntament de Lloseta

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432



**Ajuntament de Lloseta****ORGANITZACIÓ DEL SERVEI****4.1 Gestió documental.****4.1.1 Estructura**

Els procediments o protocols que s'estableixen, inclouran com a mínim, els següents apartats:

0. Nom, número de revisió, data, responsable d'edició i responsable d'aprovació.
1. Definicions.
2. Desenvolupament del procediment/protocol
3. Registres
4. Documentació relacionada
5. Revisions
6. Annexes

Respecte als registres definits internament, hauran de dur, com a mínim:

- Nom
- Número de revisió.
- Data.

4.1.2 Revisió i aprovació

La revisió dels documents es realitzarà contínuament amb la utilització d'aquests.

Els canvis realitzats a procediments, protocols o instruccions seran registrats a la taula "Revisions". El/la Treballador/a social serà responsable de comunicar les modificacions a la resta del personal a través de correu electrònic o en reunió de coordinació. Els documents obsolets es traslladaran a una carpeta digital anomenada "Obsolets", situada a la carpeta digital de Serveis Socials de l'Ajuntament de Lloseta, es a dir, junt al propi Pla de qualitat.

Qualsevol persona del servei podrà identificar necessitats de canvi i comunicar-les al/la Treballador/a social, qui amb el responsable d'aquell procediment/protocol (si hi ha qualcú més), estudiaran la proposta i la duran a terme o no.

L'aprovació dels Procediments serà realitzada pel Comitè de qualitat.

4.1.3 Distribució

El/la Treballador/a social serà la persona responsable d'assegurar que tot el personal afectat pel Pla de Gestió de la Qualitat disposi d'accés a aquest i a tota la documentació derivada (interna i externa).

Així mateix, també serà responsabilitat del/la Treballador/a social comunicar les modificacions que es puguin donar als esmentats documents, ja sigui via e-mail o documentalment.

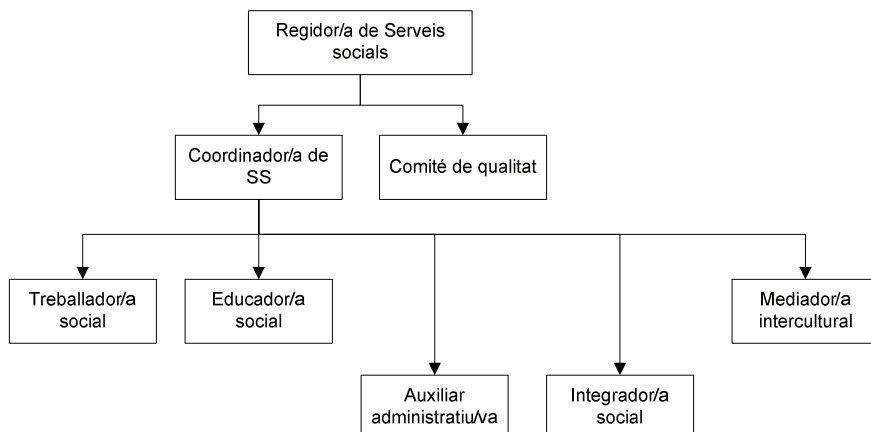
Ajuntament de Lloseta

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432



**Ajuntament de Lloseta****4.2 Recursos Humans.**

- Organigrama



- Personal que realitza el servei necessitats (funcions i requisits de competència – contractació i estabilitat laboral)

La definició de funcions i responsabilitats, així com la determinació dels requisits de competència i/o experiència, i la sistemàtica de contractació i estabilitat de personal pel servei es durà a terme segons l'establert al procediment de "Recursos Humans".

- Formació del personal – detecció de necessitats:

La sistemàtica de detecció de necessitats formatives, així com la seva planificació, execució i avaluació, per al personal del servei es durà a terme segons l'establert al procediment de "Recursos Humans".

4.2.1 Altra informació relacionada amb Recursos Humans.

- Respecte a tipologia de llocs de treball de les UTS i el compliment amb les ràtios establertes a l'article 10 del Decret 48/2011, de 13 de maig, pel que es regulen els principis generals (incloent les posteriors modificacions), es disposa de:

LLOC DE FEINA	RATI (base 1)
Treballador/a social	1
Educador/a social	1
Auxiliar administratiu/va	0,75

Ajuntament de Lloseta

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432



**Ajuntament de Lloseta**

- Es disposa d'un pla d'igualtat, d'acord al que s'estableix a la Llei 12/2006, de 20 de setembre, per a la dona, amb mesures especials per a la conciliació de la vida laboral i familiar del personal.

4.3 Infraestructures.

A la taula següent es poden apreciar les infraestructures disponibles per dur a terme el servei.

	SAD LLOSETA
Recursos Humans	Veure apartat 4.2.
Recursos Humans subcontractats	No aplica
Recursos materials	Es disposa d'una recepció, 6 despatxos, 1 arxiu, 1 sala de reunions/activitats, banys, línies telefòniques específiques de serveis socials i material informàtic. Un vehicle
Recursos econòmics	Per dur a terme les activitats programades, ens regim en base a pressupostos anuals. El pressupost de la Corporació Local presenta una partida destinada a serveis socials, aquesta partida es nodreix de les quantitats assignades per la pròpia Corporació Local i del compromís de cofinançament per al desenvolupament de les prestacions bàsiques segons el Pla Concertat de Prestacions Bàsiques. A més es pot recorre també a altres subvencions destinades a corporacions locals per a desenvolupar alguns programes o serveis.

- Sistemàtica de manteniment preventiu i correctiu.

El manteniment de les infraestructures disponibles pel servei es durà a terme segons l'establert al procediment de "Manteniment d'infraestructures".

4.4 Compres i proveïdors.

La sistemàtica de compres així com la selecció i control de proveïdors necessaris pel servei es durà a terme segons l'establert al procediment de procediment de manteniment de "Compres i proveïdors".

Ajuntament de Lloseta

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432



**Ajuntament de Lloseta****• COMUNICACIÓ.**

La comunicació a Serveis socials es basa en la comunicació interna i externa, la qual tindrà en compte el que s'exposa a continuació.

5.1 Vies de comunicació existents.

- Interna:
 - Telefònicament.
 - E-mail.
 - Verbalment.
 - Reunions.
 - WhatsApp
- Externament:
 - Telefònicament.
 - E-mail.
 - Verbalment (entrevista, visites domiciliàries, reunions)
 - Per escrit (Instància a l'Ajuntament, Fulls de derivació).

5.2 Informació a disposició de les persones usuàries.

Estarà sempre a un lloc visible, a disposició de l'usuari/ària, la següent informació:

- Autoritzacions.
- Preus.
- Reglament de règim intern o normes de funcionament.
- Organigrama del personal.
- Avis sobre disponibilitat de fulls de reclamació i possibilitat de reclamar directament a l'administració competent.
- Bústia de suggeriments o suport per a comunicar suggeriments.
- Acreditacions i/o certificat d'avaluació del nivell de qualitat vigent.

Ajuntament de Lloseta

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432



**Ajuntament de Lloseta****• PRESTACIÓ DEL SERVEI.**

La realització dels serveis socials objecte del present Pla de qualitat es durà a terme segons s'estableix als següents procediments:

- Procediment del Servei d'Informació, orientació, assessorament, intervenció i derivació.
- Procediment de projectes de treball social.
Els projectes de treball social s'estructuraran segons s'estableix al citat procediment i tots els projectes definits formaran part del Pla de qualitat de UTS.

Ajuntament de Lloseta

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432



**Ajuntament de Lloseta****7 CONTROL DE LA QUALITAT.**

A continuació s'indiquen les eines que s'utilitzaran pel control de la gestió de la qualitat dins del Servei:

7.6 Gestió d'incidències, queixes i reclamacions.

La gestió de les incidències així com de les queixes i reclamacions al servei es durà a terme segons l'establert al procediment "Incidències, queixes, reclamacions i suggeriments".

7.7 Gestió de suggeriments

La gestió dels suggeriments al servei es durà a terme segons l'establert al procediment "Incidències, queixes, reclamacions i suggeriments".

7.8 Seguiment de processos

Per dur a terme el seguiment de la qualitat als processos del servei, s'establiran indicadors de seguiment o amb valor planificat, als quals es durà a terme un seguiment quadrimestral.

Aquests indicadors, juntament amb el responsable de dur a terme el seu seguiment, i la periodicitat, es planificaran a la "Taula d'objectius / indicadors de qualitat - UTS".

7.9 Satisfacció de la persona usuària

Per conèixer la percepció de l'usuari respecte al compliment de les seves expectatives i la seva satisfacció en front al servei que ha rebut, anualment es durà a terme un estudi de satisfacció mitjançant l'enquesta de satisfacció de UTS".

El percentatge mínim de resposta, sobre tots els/les usuaris/àries de serveis socials, perquè la informació sigui representativa serà l'establert a la "Taula d'objectius / indicadors de qualitat - UTS".

7.10 Revisió de la qualitat

Anualment, es durà a terme una Memòria de serveis on s'analitzarà el desenvolupament dels processos, els nivells de qualitat així com el nivell de satisfacció de les persones usuàries de serveis socials. Aquesta memòria inclourà, com a mínim:

- Indicadors bàsics d'atenció.
- Nivell de compliment dels objectius de qualitat.
- Anàlisi d'incidències.
- Oportunitats de millora detectades i dutes a terme.
- Indicadors de qualitat de procés.
- Nivell de satisfacció de les persones usuàries.
 - Resultats de les enquestes de satisfacció.
 - Queixes i reclamacions al servei.
 - Suggeriments rebuts al servei.

Ajuntament de Lloseta

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432





Ajuntament de Lloseta

- Conclusions:
 - Millores.
 - Nous objectius i indicadors.
 - Necessitat de projectes.
 - Necessitat de recursos.

Ajuntament de Lloseta

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432



**Ajuntament de Lloseta**

- **ANNEXES**

Procediment "Recursos Humans".

Procediment "Manteniment de les infraestructures".

Procediment "Compres i proveïdors".

Procediment "Servei d'Informació, orientació, assessorament, intervenció i derivació".

Procediment "Projectes de treball social".

Procediment "Incidències, queixes, reclamacions i suggeriments".

Taula d'objectius / indicadors de qualitat - UTS.

Enquesta de satisfacció de UTS.

Ajuntament de Lloseta

C/ Pou Nou, 3, Lloseta. 07360 (Illes Balears). Tel. 971514033. Fax: 971519432

