

Acreditació de centres d'atenció socio sanitària de catalunya

Manual d'estàndards

Sumari

Criteri 1: Lideratge	4
Subcriteri 1.a Desenvolupament de la missió, la visió i els valors per part dels líders, que actuen com a models de referència dintre d'una cultura d'excel·lència.	6
Subcriteri 1.b Implicació personal dels líders per garantir el desenvolupament, la implantació i la millora contínua del sistema de gestió de l'organització.	9
Subcriteri 1.c Els directius i líders de l'organització s'impliquen personalment amb clients, proveïdors i representants de la societat i altres institucions en activitats de millora conjunta.	17
Subcriteri 1.d Els líders de l'organització motiven les persones que treballen i els donen suport i reconeixement.....	21
Subcriteri 1.e Els líders defineixen i impulsen el canvi en l'organització.....	23
Criteri 2: Política i estratègia	25
Subcriteri 2.a Les necessitats i expectatives actuals i futures dels grups d'interès són el fonament de la política i l'estratègia.	26
Subcriteri 2.b La informació procedent de les activitats relacionades amb la mesura del rendiment, la investigació, l'aprenentatge i la creativitat és el fonament de la política i l'estratègia.	29
Subcriteri 2.c Desenvolupament, revisió i actualització de la política i l'estratègia.	31
Subcriteri 2.d Desplegament de la política i l'estratègia mitjançant un esquema de processos clau.....	34
Subcriteri 2.e Comunicació i implantació en la pràctica de la política i l'estratègia.	35
Criteri 3: Persones	37
Subcriteri 3.a Planificació, gestió i millora dels recursos humans.....	38
Subcriteri 3.b Identificació, desenvolupament i manteniment del coneixement i la capacitat de les persones de l'organització.	43
Subcriteri 3.c Implicació i assumpció de responsabilitats per part de les persones de l'organització.....	49
Subcriteri 3.d Existència de diàleg i comunicació entre les persones i l'organització.....	51
Subcriteri 3.e Reconeixement i atenció a les persones de l'organització.....	55
Criteri 4: Aliances i recursos	59

Subcriteri 4.a Gestió de les aliances externes.....	61
Subcriteri 4.b Gestió dels recursos econòmics i financers.	68
Subcriteri 4.c Gestió dels edificis, dels equipaments i dels materials.	71
Subcriteri 4.d Gestió de la tecnologia.....	80
Subcriteri 4.e Gestió de la informació i el coneixement.	83
Criteri 5: Processos.....	91
Subcriteri 5.a Disseny, gestió i millora dels processos.	93
Subcriteri 5.b Introducció de les millores necessàries en els processos mitjançant la innovació, a fi de satisfer plenament els clients i altres grups d'interès, i generar cada vegada més valor.....	97
Subcriteri 5.c Disseny i desenvolupament dels productes i serveis basant-se en les necessitats i expectatives dels clients.	99
Subcriteri 5.d Producció, distribució i servei d'atenció dels productes i serveis.	101
Subcriteri 5.e Gestió i millora de les relacions amb els clients.	132
Criteri 6: Resultats en els clients.....	135
Subcriteri 6.a Mesures de percepció.....	135
Subcriteri 6.b Indicadors de rendiment.....	143
Criteri 7: Resultats en les persones.....	145
Subcriteri 7.a Mesures de percepció.....	145
Subcriteri 7.b Indicadors de rendiment.....	152
Criteri 8: Resultats en la societat.....	160
Subcriteri 8.a/b Mesures de percepció i rendiment en la societat.....	160
Criteri 9: Resultats clau.....	164
Subcriteri 9.a/b Resultats i indicadors organitzacionals, econòmics i dels processos.....	165

Criteri 1: Lideratge

Com desenvolupen i faciliten els líders la consecució de la missió i la visió, com desenvolupen els valors necessaris per aconseguir l'èxit a llarg termini i com implanten tot això en l'organització mitjançant les accions i els comportaments adequats i amb una implicació personal per assegurar que el sistema de gestió de l'organització es desenvolupi i s'implanti.

Subcriteri 1.a

Desenvolupament de la missió, la visió i els valors per part dels líders, que actuen com a models de referència dintre d'una cultura d'excel·lència.

Agrupador conceptual 01: Missió, visió i valors de l'organització.

Subcriteri 1.b

Implicació personal dels líders per garantir el desenvolupament, la implantació i la millora contínua del sistema de gestió de l'organització.

Agrupador conceptual 01: Òrgans de govern.

Agrupador conceptual 02: Model organitzatiu i processos.

Agrupador conceptual 03: Pla de qualitat.

Subcriteri 1.c

Els directius i líders de l'organització s'impliquen personalment amb clients, proveïdors, representants de la societat i altres institucions en activitats de millora conjunta.

Agrupador conceptual 01: Implicació del líder amb grups d'interès.

Subcriteri 1.d

Els líders de l'organització motiven les persones que treballen i els donen suport i reconeixement.

Agrupador conceptual 01: Estil directiu.

Subcriteri 1.e

Els líders defineixen i impulsen el canvi en l'organització.

Agrupador conceptual 01: Foment del canvi.

Subcriteri 1.a

Desenvolupament de la missió, la visió i els valors per part dels líders, que actuen com a models de referència dintre d'una cultura d'excel·lència.

Agrupador conceptual 01: Missió, visió i valors de l'organització.

Definició

L'organització disposa, d'una manera explícita, d'una missió, la qual determina la seva raó de ser. La visió descriu la projecció cap al futur. L'organització determina els seus valors i les polítiques d'actuació que cal seguir.

Objectius

La missió ha d'incloure el reconeixement de què fa, per a qui ho fa i com ho fa. Ha d'estar actualitzada i disposar de mecanismes reconeguts d'aprovació, projecció, comunicació i renovació.

Codi estàndard: 1a-01-01

#1

Definició

La missió està identificada explícitament, i és completa.

Descripció

La missió especifica la raó de ser del centre.

Possibles evidències

La missió s'especifica en alguns dels documents següents:

- Pla estratègic.
- Pla de gestió anual.
- Memòria anual.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 1a-01-02

#2

Definició

El centre identifica i descriu la visió i projecció en el futur.

Descripció

El centre planteja i explicita com és la seva orientació i perspectiva cap al futur.

La visió indica quina orientació i quin punt de mira té el centre.

Possibles evidències

La visió s'especifica en alguns dels documents següents:

- Pla estratègic.
- Pla de gestió anual.
- Manual de qualitat.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 1a-01-03

#3

Definició

El centre identifica i descriu els seus valors.

Descripció

Els valors són els principis fonamentals que posseeix el centre i l'organització en si mateixa. Es tracta del conjunt d'elements i característiques assumits com a propis.

Possibles evidències

Els valors s'especifiquen en alguns dels documents següents:

- Pla estratègic.
- Manual de qualitat.
- Pla de gestió.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 1a-01-04

#4

Definició

La missió ha estat comunicada a totes les persones de l'organització.

Descripció

La comunicació de la missió és un element fonamental per traslladar a tots els professionals allò que l'equip directiu i l'òrgan de màxima responsabilitat de l'organització entenen com la raó de ser del centre. L'efectivitat de la comunicació de la missió és clau per al desenvolupament dels processos i l'èxit de l'organització.

Possibles evidències

- Pla de comunicació específic o integrat en la comunicació del Pla estratègic.
- Pla d'acollida de nous professionals que estableix la comunicació de la missió.
- Convocatòries de reunions o altres instruments en què l'equip directiu explica la missió.
- Eines de treball a la Xarxa (web, intranet).

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 1a-01-05

#5

Definició

La missió es revisa, s'actualitza i es renova regularment amb la participació dels líders.

Descripció

Els centres revisen la missió d'una manera periòdica adaptant-la a la realitat de l'organització. Els líders aporten experiència i coneixements per revisar-la mitjançant la utilització d'eines de tipus participatiu.

Possibles evidències

- Les metodologies per actualitzar-la són diverses.
- L'última actualització o revisió s'ha fet en un temps inferior a quatre o cinc anys.
- Documents que palesen la participació dels líders en la revisió.

Tipus estàndard: A i R

Subcriteri 1.b

Implicació personal dels líders per garantir el desenvolupament, la implantació i la millora contínua del sistema de gestió de l'organització.

Agrupador conceptual 01: Òrgans de govern.

Definició

L'organització disposa d'una estructura organitzativa clara, definida, aprovada i comunicada. Les funcions i responsabilitats del màxim òrgan de govern estan descrites.

Objectius

Adaptar l'estructura organitzativa a la consecució dels objectius de l'organització en coherència amb la seva missió.

L'òrgan de màxima responsabilitat del centre, assignar les funcions, les responsabilitats i els procediments d'actuació en l'organització.

Codi estàndard: 1b-01-01

#6

Definició

El centre disposa d'un organigrama explícit, complet i aprovat.

Descripció

Hi ha una estructura jeràrquica que facilita la direcció i el desenvolupament del centre. Aquesta estructura, formada per l'entramat de càrrecs amb responsabilitat orgànica, ha d'estar clarament definida i tots els membres del centre l'han de conèixer. L'organigrama ha de ser coherent amb les polítiques i estratègies vigents.

Possibles evidències

- Document aprovat per l'òrgan de màxima responsabilitat.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 1b-01-02

#7

Definició

El centre disposa d'un organigrama amb les funcions, les competències i les responsabilitats dels diferents nivells.

Descripció

L'organigrama funcional del centre inclou, per a cadascun dels nivells i llocs de treball, quines competències són necessàries per als professionals i quines funcions i responsabilitats tenen assignades les persones que els ocupen.

Aquest tipus de plantejament funcional complementa l'organigrama estructural i jeràrquic del centre, i proporciona l'eix vertebral de desenvolupament dels processos.

Possibles evidències

- Document o normativa amb les funcions, les competències i les responsabilitats dels diferents nivells i càrrecs especificats de l'organigrama.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 1b-01-03

#8

Definició

La direcció executiva recolza sobre un equip o comitè de direcció compost com a mínim pels directius de les àrees principals de l'organització.

Descripció

El Comitè de Direcció Executiva gestiona les iniciatives de desenvolupament i gestió del centre. Els acords d'aquest Comitè han d'estar documentats.

Aquest Comitè de Direcció s'anticipa a les necessitats del centre i en lidera el desenvolupament, i disposa de mecanismes per adoptar les decisions de manera ràpida i eficaç.

Possibles evidències

- Acta de constitució.
- Calendari de reunions i actes de l'equip directiu amb els acords de les reunions.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 1b-01-04

#9

Definició

L'equip directiu promou la participació dels professionals en comitès d'assessorament i considera les seves recomanacions.

Descripció

Hi ha comitès i grups de treball que assessoren d'una manera directa i estable la direcció en la presa de decisions.

Dins d'aquests òrgans d'assessorament s'inclouen les comissions clíniques, els grups de treball de processos i els equips de millora.

Possibles evidències

- Actes de la direcció amb la constitució dels comitès o grups de treball.
- Actes dels comitès o grups de treball.
- Calendari de reunions dels comitès o grups de treball.
- Altres evidències documentades que demostrin el diàleg entre els líders i els professionals.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 1b-01-05

#10

Definició

Els líders mesuren els resultats de la seva àrea de responsabilitat d'una manera sistemàtica i contínua.

Descripció

L'avaluació del procés de gestió i de les seves decisions són un element clau per a la millora contínua en l'organització.

L'equip directiu valora el grau d'adequació de les seves decisions mitjançant diferents eines.

Possibles evidències

- Documents que palesen la revisió del procés directiu (Pla de treball, objectius anuals, revisió del Pla estratègic).

Tipus estàndard: A i R

Codi estàndard: 1b-01-06

#11

Definició

L'òrgan de màxima responsabilitat avalua el grau d'adequació de l'organigrama a les necessitats del centre mitjançant actualitzacions periòdiques.

Descripció

La revisió de l'organigrama s'adapta a la realitat i les necessitats del centre. Les eines per a l'actualització poden ser diverses, i es té en compte la participació dels líders, habitualment mitjançant la revisió de les actes de l'òrgan de govern.

Possibles evidències

- Revisió de l'organigrama segons les necessitats.
- Inclusió d'aquest organigrama en un document o en una normativa específica, o bé en una acta de l'òrgan de govern o comissió de direcció, en la memòria anual o en el Pla estratègic.
- Revisió almenys una vegada.

Tipus estàndard: A i R

Agrupador conceptual 02: Gestió del centre i processos.

Definició

La gestió del centre determina com es relacionen els professionals amb els clients i, en definitiva, amb el servei que se'ls presta. L'orientació a la gestió per processos dona lloc a un enfocament dels clients —especialment de les seves necessitats— com a element clau del treball i l'èxit del centre.

Objectiu

Plantejar com planifica el centre un sistema de treball i com defineixen l'equip directiu i els òrgans de màxima responsabilitat del centre com és aquesta orientació als processos.

Codi estàndard: 1b-02-01

#12

Definició

L'equip directiu defineix la gestió per processos.

Descripció

L'enfocament de la gestió per processos proporciona un marc adequat per desenvolupar un model de treball que ha d'abastar tots els nivells de l'organització.

Possibles evidències

- Acta de l'òrgan de govern o de la direcció executiva.
- Document corporatiu específic que estableix el sistema de processos.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 1b-02-02

#13

Definició

L'equip de direcció lidera i fomenta la metodologia de treball dels processos i el sistema documental.

Descripció

L'equip directiu lidera un sistema de treball basat en la gestió dels processos mitjançant el desplegament de metodologies de descripció i interacció dels processos i el desenvolupament de procediments de treball com a estructura documental.

Possibles evidències

- Documents que palesen el suport perquè la direcció implantí la gestió per processos.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 1b-02-03

#14

Definició

L'equip directiu avalua l'orientació i el desenvolupament de la gestió per processos en el centre.

Descripció

La revisió de la gestió per processos és un element clau per millorar la qualitat de la direcció del centre.

L'equip directiu ha de comprovar el grau d'impacte en el centre de la implantació de la gestió per processos.

Possibles evidències

- Documents que palesen que l'equip directiu revisa la gestió per processos.

Tipus estàndard: A i R

Agrupador conceptual 03: Pla de qualitat.

Definició

L'organització disposa d'un pla de gestió i millora de la qualitat que implica des de la direcció fins a l'últim nivell operatiu.

Objectius

Planificar i executar d'una manera estructurada el procés de millora qualitativa cap a l'excel·lència.

Identificar i prioritzar les accions de millora.

Avaluar i modificar l'efectivitat del Pla en funció de la detecció de noves necessitats o oportunitats identificades.

Impulsar la millora contínua com a exigència ètica individual i col·lectiva.

Codi estàndard: 1b-03-01

#15

Definició

El centre disposa d'un pla de qualitat actualitzat, aprovat i liderat per l'equip directiu.

Descripció

El centre té un pla de qualitat (o objectius de qualitat dins del Pla estratègic) actualitzat i vigent, aprovat i liderat per l'equip directiu. Aquest Pla de qualitat és coherent amb el Pla estratègic i respon a la missió del centre.

Possibles evidències

- Pla de qualitat aprovat per l'òrgan de govern.
- Planificació i objectius de qualitat dins del Pla estratègic.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 1b-03-02

#16

Definició

Els directius estan implicats activament en el desenvolupament del Pla de qualitat.

Descripció

Hi ha un pla de qualitat, actualitzat i vigent, aprovat per la direcció executiva. Aquest Pla de qualitat és coherent amb el Pla estratègic i respon a la missió del centre. Els líders participen en les activitats del Pla de qualitat.

Possibles evidències

- Documents que palesen el paper de l'equip directiu en el desplegament del Pla de qualitat.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 1b-03-03

#17

Definició

L'equip directiu revisa el Pla de qualitat amb la periodicitat prevista.

Descripció

L'equip directiu revisa regularment el Pla de qualitat, i s'actualitza i s'ajusta als objectius.

Possibles evidències

- Actes de les reunions de revisió del Pla de qualitat.
- Documentació del grau d'execució del Pla de qualitat.

Tipus estàndard: A i R

Subcriteri 1.c

Els directius i líders de l'organització s'impliquen personalment amb clients, proveïdors i representants de la societat i altres institucions en activitats de millora conjunta.

Agrupador conceptual 01: Implicació del líder amb grups d'interès.

Definició

L'organització ha d'identificar qui són els grups d'interès i donar resposta a les necessitats i expectatives que presenten. A més dels clients com a receptors finals dels serveis, és clau identificar els clients interns, tant els que proveeixen serveis als clients com els que deriven al centre i els proveïdors.

Objectiu

Identificar quines són les necessitats i expectatives dels grups d'interès de l'organització com a element fonamental d'èxit.

Codi estàndard: 1c-01-01

#18

Definició

L'organització ha dissenyat una política d'atenció als clients aprovada per la direcció executiva.

Descripció

L'equip directiu del centre dissenya una política d'atenció i orientació als clients que incorpora, com a mínim, l'adequació dels serveis a les seves necessitats, l'atenció a les persones amb problemes especials (socials, judicials, etc.) i la gestió de queixes i reclamacions.

Possibles evidències

- Documents específics que defineixen la política d'orientació als clients:
- Acords del comitè de direcció.
- Documents dels serveis d'atenció al pacient i de l'assistència social.
- Actes de grups de treball orientats a millorar l'atenció als clients.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 1c-01-02

#19

Definició

L'equip directiu impulsa el desenvolupament d'activitats relacionades amb la política d'orientació als clients.

Descripció

La política d'atenció als clients es plasma en el desplegament de processos i activitats en el centre com a element fonamental de la millora contínua de la qualitat dels serveis.

L'equip directiu fomenta i impulsa diverses activitats en el centre, com és ara el desplegament de la política d'atenció als clients.

Possibles evidències

- Documents que palesen el paper de l'equip directiu en el desplegament d'activitats en relació amb la política d'atenció als clients.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 1c-01-03

#20

Definició

L'equip directiu es relaciona amb els representants de la societat.

Descripció

Les organitzacions despleguen relacions amb els representants de la societat.

La comunicació de l'equip directiu amb els representants de la societat proporciona un marc d'interacció al centre amb l'entorn amb una clara relació amb la qualitat dels serveis.

Possibles evidències

- Identificació dels principals representants de la societat.
- Sistema de relació i reunions periòdiques amb un registre d'acta d'acords.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 1c-01-04

#21

Definició

El centre dissenya i desenvolupa una política d'atenció i implicació amb els proveïdors.

Descripció

Les organitzacions despleguen relacions amb els proveïdors que subministren béns i serveis clau per a l'èxit de l'empresa. Aquesta relació està orientada a impulsar la millora contínua i actua de mecanisme de prevenció i anticipació de problemes.

Els proveïdors externs que donen suport als processos clau (serveis subcontractats o grans proveïdors) participen activament en el disseny dels processos en què cooperen.

Possibles evidències

- Identificació dels principals proveïdors clau del centre.
- Sistema de relació (per exemple, reunions periòdiques) amb un registre d'acords.
- Actes de reunions o grups de treball que documenten la contribució activa dels proveïdors externs i la millora dels serveis.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 1c-01-05

#22

Definició

L'equip directiu es relaciona amb els professionals externs i les entitats que deriven clients al centre.

Descripció

Les organitzacions despleguen relacions amb els proveïdors que deriven clients.

El sistema de treball i la comunicació amb els proveïdors són elements clau per a la qualitat del servei prestat.

Possibles evidències

- Identificació dels principals proveïdors que deriven clients al centre.
- Sistema de relació i reunions periòdiques amb un registre d'acta d'acords.
- Protocols de derivació i acords en què es recullen criteris de continuïtat de l'atenció als clients.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 1c-01-06**#23****Definició**

L'equip directiu avalua i revisa la política d'orientació als clients.

Descripció

Les expectatives i necessitats dels clients tenen un caràcter dinàmic, i, com a tal, la política d'atenció al pacient s'hi ha d'adaptar.

La revisió que fa l'equip directiu de la política d'atenció als clients proporciona l'adequació del marc de treball a la realitat.

Possibles evidències

- Documents que palesen que l'equip directiu revisa la política d'atenció als clients.

Tipus estàndard: A i R

Codi estàndard: 1c-01-07**#24****Definició**

L'equip directiu avalua i revisa la relació amb els representants de la societat.

Descripció

Les relacions institucionals de la direcció del centre amb representants de la societat ha de revisar-se d'una manera sistematitzada i periòdica amb la finalitat d'introduir les modificacions necessàries per augmentar l'efectivitat.

Possibles evidències

- Identificació dels principals representants de la societat.
- Sistema de relació amb els representants de la societat (per exemple, reunions periòdiques, registres d'acords, etc.).

Tipus estàndard: A i R

Subcriteri 1.d

Els líders de l'organització motiven les persones que treballen i els donen suport i reconeixement.

Agrupador conceptual 01: Estil directiu.

Definició

Identificació de les activitats dels líders de l'organització per motivar les persones i de la manera com els donen suport i reconeixement.

Objectiu

Comunicar-se amb el personal a fi d'estimular-lo i donar suport a les seves iniciatives per establir millores en tots els nivells de l'organització.

Codi estàndard: 1d-01-01

#25

Definició

L'equip directiu defineix una política de motivació i reconeixement amb la qual promou una cultura d'implicació dels professionals.

Descripció

L'equip directiu defineix el model de política de motivació i reconeixement als professionals i palesa el seu paper com a element clau per fomentar una cultura en l'organització amb un sentit de pertinença i implicació de les persones.

Possibles evidències

- Documentació que defineix l'enfocament de l'equip directiu quant a la motivació i el reconeixement dels professionals.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 1d-01-02

#26

Definició

L'equip directiu fomenta i desenvolupa activitats relacionades amb la motivació i el reconeixement dels professionals.

Descripció

L'equip directiu desenvolupa activitats per plasmar el reconeixement de l'esforç i el treball de les persones com a element de motivació. El desplegament d'aquestes activitats en el centre es basa en un enfocament definit prèviament.

Possibles evidències

- Documentació de treball i actes que palesen les activitats quant a la motivació i el reconeixement dels professionals.
- Memòria de treball del centre, cartes d'agraïment als professionals.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 1d-01-03

#27

Definició

Els líders fomenten el desenvolupament d'un pla de comunicació interna.

Descripció

L'organització fomenta la comunicació amb les persones, dissenya un pla de comunicació i disposa de metodologies per desplegar canals formals de comunicació de caràcter descendent, ascendent i transversal dintre de l'organització.

Possibles evidències

- Pla de comunicació interna.
- Documents que palesen el suport a les metodologies i eines de comunicació.

Tipus estàndard: D

Subcriteri 1.e

Els líders defineixen i impulsen el canvi en l'organització.

Agrupador conceptual 01: Foment del canvi.

Definició

Els líders identifiquen els elements clau de l'organització relacionats amb el canvi i desenvolupen la metodologia per impulsar-lo i avaluar-lo.

Objectiu

Aconseguir que els líders defineixin una gestió orientada cap al canvi i despleguin activitats encaminades a impulsar-lo i, avaluant-lo i revisant-lo, millorar la qualitat dels serveis.

Codi estàndard: 1e-01-01

#28

Definició

L'equip directiu defineix i desenvolupa activitats relacionades amb la gestió del canvi a l'organització.

Descripció

El centre desenvolupa activitats l'objectiu de les quals és impulsar el canvi en l'organització. El desplegament d'aquestes activitats en el centre es basa en un enfocament definit prèviament.

Possibles evidències

- Documentació de treball i actes que palesen les activitats quant a l'impuls del canvi.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 1e-01-02

#29

Definició

L'equip directiu avalua l'eficàcia de la gestió del canvi a l'organització.

Descripció

Les accions encaminades a gestionar el canvi en l'organització s'avaluen i es revisen com a element clau de la millora contínua i l'aprenentatge.

Possibles evidències

- Documentació de treball i actes que palesen l'avaluació de l'eficàcia i la revisió corresponent quant a l'impuls del canvi.

Tipus estàndard: A i R

Criteri 2: Política i estratègia

Com implanta l'organització la seva missió i visió mitjançant una estratègia clarament centrada en tots els grups d'interès i amb el suport de polítiques, plans, objectius, metes i processos rellevants.

Subcriteri 2.a

Les necessitats i expectatives actuals i futures dels grups d'interès són el fonament de la política i l'estratègia.

Agrupador conceptual 01: Necessitats dels grups d'interès.

Subcriteri 2.b

La informació procedent de les activitats relacionades amb la mesura del rendiment, la investigació, l'aprenentatge i la creativitat és el fonament de la política i l'estratègia.

Agrupador conceptual 01: Informació per a l'estratègia.

Subcriteri 2.c

Desenvolupament, revisió i actualització de la política i l'estratègia.

Agrupador conceptual 01: Desenvolupament i revisió de l'estratègia.

Subcriteri 2.d

Desplegament de la política i l'estratègia mitjançant un esquema de processos clau.

Agrupador conceptual 01: Desplegament de l'estratègia i els processos clau.

Subcriteri 2.e

Comunicació i implantació en la pràctica de la política i l'estratègia.

Agrupador conceptual 01: Comunicació de l'estratègia.

Subcriteri 2.a

Les necessitats i expectatives actuals i futures dels grups d'interès són el fonament de la política i l'estratègia.

Agrupador conceptual 01: Necessitats dels grups d'interès.

Definició

L'organització sap quins són els grups d'interès que l'afecten i quines expectatives tenen, i identifica els factors clau d'èxit i el grau en què respon l'organització.

Objectius

Prevenir estratègicament com cal cobrir les expectatives i necessitats dels grups d'interès (stakeholders) que l'afecten i determinar quines són les seves necessitats i expectatives, i amb quins conceptes i criteris l'avaluen.

Dissenyar i desenvolupar estratègies de cobertura de les necessitats i expectatives esmentades.

Identificar els factors clau d'èxit per a cada grup d'interès monitoritzant-ne el grau de compliment.

Codi estàndard: 2a-01-01

#30

Definició

El centre defineix una política i una estratègia centrades en el coneixement de les necessitats de la societat.

Descripció

Existeix una anàlisi de situació que serveix d'inici per a la reflexió estratègica, que incorpora informacions sobre les necessitats i tendències del mercat i les deficiències de l'oferta assistencial, desenvolupament i millora.

El centre assimila les necessitats de la població expressades en el Pla de salut i altres documents de planificació sanitària i revisa l'oferta d'altres proveïdors i les innovacions assistencials i tecnològiques que puguin representar oportunitats de desenvolupament i millora.

Possibles evidències

- Documents com ara el Pla estratègic o el Pla d'empresa.
- Documents en què s'analitza el mercat, les necessitats socials i l'oferta tecnològica.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 2a-01-02**#31****Definició**

El centre té definit un sistema per conèixer les principals necessitats i expectatives dels clients.

Descripció

El centre té definit un sistema per reconèixer les necessitats i expectatives dels clients, i aquesta captació d'informació es basa en els sistemes de relació de la institució amb els clients.

Possibles evidències

- Documents amb la política i l'estratègia per a l'orientació a les necessitats dels clients.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 2a-01-03**#32****Definició**

El centre disposa d'un sistema per conèixer les principals necessitats i expectatives dels professionals i les entitats que els deriven clients.

Descripció

El centre té definit un sistema per reconèixer les necessitats i expectatives dels professionals que els deriven clients per tal de facilitar l'accessibilitat als serveis i la continuïtat assistencial.

Habitualment, aquesta captació d'informació es basa en els sistemes de relació de la institució, desplegats mitjançant reunions periòdiques amb la presència dels directius i dels responsables dels serveis assistencials, en les quals s'obtenen informacions de les expectatives del servei.

Possibles evidències

- Documents amb la política i l'estratègia per orientar les necessitats dels professionals que deriven clients.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 2a-01-04

#33

Definició

El centre utilitza i desplega activitats per conèixer les principals necessitats i expectatives dels clients.

Descripció

El centre desenvolupa activitats per reconèixer les necessitats i expectatives dels clients.

Habitualment es fan reunions periòdiques dels directius i dels responsables dels serveis assistencials amb els clients.

Possibles evidències

- Documents amb evidències d'actuacions per conèixer les necessitats dels clients.

Tipus estàndard: D

Subcriteri 2.b

La informació procedent de les activitats relacionades amb la mesura del rendiment, la investigació, l'aprenentatge i la creativitat és el fonament de la política i l'estratègia.

Agrupador conceptual 01: Informació per a l'estratègia.

Definició

L'organització dissenya el seu sistema d'informació per prendre decisions amb la informació que procedeix del rendiment del treball, la investigació i l'aprenentatge que s'ha fet.

Objectiu

Obtenir informació útil per determinar els objectius i les estratègies més apropiats segons el rendiment del treball, la investigació i l'aprenentatge.

Codi estàndard: 2b-01-01

#34

Definició

El centre disposa d'un pla de gestió de la informació que inclou la informació rellevant per a cada nivell de l'organització per dissenyar l'estratègia.

Descripció

El Pla de gestió de la informació és un instrument de planificació i gestió globals de l'organització en què es fa referència a la informació procedent dels diferents sistemes, amb la finalitat de facilitar-ne l'ús en el procés de presa de decisions. Aquest Pla es materialitza en el disseny d'un quadre de comandament que aporta la informació necessària per a la gestió amb una determinada periodicitat.

Possibles evidències

- Pla de gestió de la informació.
- Document amb el disseny del quadre de comandament.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 2b-01-02

#35

Definició

La informació per a la gestió s'utilitza per identificar les fortaleeses i debilitats mitjançant una anàlisi interna i de la competitivitat dels serveis.

Descripció

Els indicadors de resultat del centre s'utilitzen per identificar les competències del centre i les àrees que han de ser objecte de millora. Així mateix, aquests indicadors es comparen amb els d'altres proveïdors.

Amb aquesta finalitat, els indicadors més importants incorporen referències de resultats d'altres organitzacions externes.

Possibles evidències

- Anàlisi de competències i debilitats del centre.
- Documentació de la comparació amb altres centres de Catalunya i del Sistema Nacional de Salut.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 2b-01-03

#36

Definició

El Pla de gestió de la informació per al disseny de l'estratègia es revisa i s'avalua.

Descripció

L'avaluació i revisió de la informació del Pla de gestió proporciona elements fonamentals per definir i enfocar l'estratègia que cal desenvolupar.

Possibles evidències

Documents amb l'avaluació de la informació del Pla de gestió com a base del disseny i l'orientació de l'estratègia.

Tipus estàndard: A i R

Subcriteri 2.c

Desenvolupament, revisió i actualització de la política i l'estratègia.

Agrupador conceptual 01: Desenvolupament i revisió de l'estratègia.

Definició

La planificació de la política i l'estratègia del centre és l'eix directiu de les actuacions que es desprenen de la missió, la visió i els valors de l'organització.

La política i l'estratègia les defineix l'òrgan de màxima responsabilitat de l'organització, i les desenvolupa i revisa l'equip directiu.

Objectius

Desenvolupar i revisar la política i l'estratègia d'una manera coherent amb la missió, la visió i els valors de l'organització, i basant-se en les necessitats i expectatives de tots els grups d'interès i en la informació que es desprèn de les activitats d'aprenentatge i d'innovació.

Identificar els avantatges competitius actuals i futurs i alinear l'organització amb la política i l'estratègia dels seus partners.

Revisar i actualitzar la política i l'estratègia.

Codi estàndard: 2c-01-01

#37

Definició

El centre disposa d'un pla estratègic.

Descripció

La planificació estratègica es basa en un procés estructurat de captació d'informació relacionada amb els elements següents:

- el dèficit en l'oferta assistencial en el mercat en què opera el centre,
- la complementarietat de l'oferta de serveis amb altres proveïdors,
- les innovacions assistencials i tecnològiques avalades per l'evidència científica,
- les fortaleeses i debilitats de l'organització.

L'anàlisi de situació com a inici de la reflexió estratègica incorpora informació de les necessitats i tendències del mercat i l'oferta d'altres proveïdors, i identifica necessitats de la població i del mercat no resoltes amb l'oferta actual de serveis.

Possibles evidències

- Pla estratègic aprovat i vigent.
- Pla d'empresa.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 2c-01-02

#38

Definició

El Pla estratègic del centre defineix les orientacions més rellevants per desenvolupar la missió i la visió de l'organització.

Descripció

El Pla estratègic estableix les principals orientacions estratègiques del centre per a l'abast de la visió definida, i aquestes orientacions actuen com a directrius per al desenvolupament de l'organització.

El Pla estratègic almenys incorpora la descripció de l'acció, la persona responsable que s'assoleixi, les dates d'execució, els indicadors d'avaluació i les metes que s'han d'aconseguir.

Possibles evidències

- Síntesi d'un nombre de línies o orientacions estratègiques.
- Documentació de les línies estratègiques amb descripció de l'acció, persona responsable que s'assoleixi, dates d'execució i indicadors d'avaluació.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 2c-01-03

#39

Definició

El Pla estratègic del centre es desplega mitjançant un procés de participació i amb els responsables dels serveis i les unitats.

Descripció

Tal com defineix el Pla estratègic, els diferents serveis i unitats participen a les estratègies definides mitjançant objectius anuals.

Possibles evidències

- Objectius anuals amb els serveis i les unitats relacionats amb les estratègies.
- Informes i actes de reunions de les revisions d'assoliment d'objectius.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 2c-01-04

#40

Definició

El Pla estratègic es revisa i s'avalua periòdicament.

Descripció

El Pla estratègic incorpora un sistema de mesurament, revisió i ajustament de les estratègies i línies d'actuació.

Amb aquesta finalitat, disposa d'indicadors per avaluar el grau de desplegament, que són revisats periòdicament per l'equip directiu.

En el cas que no s'arribi als objectius previstos, s'adopten mesures encaminades a assegurar que s'assoleixen.

Possibles evidències

- Pla estratègic amb indicadors per avaluar el grau de desplegament.
- Convocatòria i actes de les reunions periòdiques de l'equip directiu per avaluar el grau d'execució.
- Exemples d'ajustaments de continguts del Pla estratègic.
- Pla de treball o d'objectius.

Tipus estàndard: A i R

Subcriteri 2.d

Desplegament de la política i l'estratègia mitjançant un esquema de processos clau.

Agrupador conceptual 01: Desplegament de l'estratègia i els processos clau.

Definició

L'organització disposa d'un esquema de processos clau amb la finalitat de portar a terme la política i l'estratègia pròpies.

Objectius

Disposar de processos clau, que normalment són aquells que afecten de manera més directa la satisfacció dels clients i els seus resultats.

Alinear els processos clau d'acord amb la política i l'estratègia, així com actualitzar-los, comunicar-los i avaluar-los periòdicament.

Codi estàndard: 2d-01-01

#41

Definició

Els líders identifiquen i tenen en compte els processos clau per definir la política i l'estratègia.

Descripció

Els líders tenen en compte la política i l'estratègia de l'organització com a eix de treball per definir els processos clau.

L'orientació estratègica amb la missió, la visió i els valors és l'element fonamental per definir els processos clau.

Possibles evidències

- Document de definició dels processos clau.

Tipus estàndard: E

Subcriteri 2.e **Comunicació i implantació en la pràctica de la política i l'estratègia.**

Agrupador conceptual 01: Comunicació de l'estratègia.

Definició

L'organització disposa d'un pla de comunicació amb la finalitat de transmetre a totes les persones la política i l'estratègia que segueix.

Objectiu

Disposar d'un pla de comunicació intern per assegurar que totes les persones que la integren estan assabentades dels objectius establerts i que estan basats en la política i l'estratègia.

Codi estàndard: 2e-01-01

#42

Definició

El centre defineix en el Pla de comunicació interna la difusió de la política i l'estratègia.

Descripció

L'equip de direcció del centre estableix un esquema de comunicació de la política i l'estratègia que segueix amb la finalitat de fer-lo arribar a totes les persones de l'organització. Aquesta comunicació del Pla estratègic està liderada pels màxims responsables de l'organització, que s'impliquen personalment en el disseny de les activitats planificades.

Possibles evidències

- Pla estratègic que incorpora un apartat destinat a la comunicació del mateix Pla.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 2e-01-02

#43

Definició

El centre defineix quins aspectes de la política i l'estratègia difondrà fora de l'organització.

Descripció

L'equip de direcció del centre estableix un esquema de comunicació extern amb els temes de política i estratègia liderat pels màxims responsables de l'organització, que s'impliquen personalment en les activitats planificades.

Possibles evidències

- Pla estratègic que incorpora un apartat destinat a la comunicació externa d'aspectes de la política.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 2e-01-03

#44

Definició

El centre desenvolupa activitats en el Pla de comunicació interna per difondre la política i l'estratègia.

Descripció

El centre desenvolupa activitats planificades per difondre entre tots els professionals que l'integren la política i l'estratègia de l'organització. L'equip directiu fomenta i impulsa el desenvolupament d'activitats per difondre la planificació estratègica.

Possibles evidències

- Documentació que palesa activitats per comunicar la política i l'estratègia als professionals.

Tipus estàndard: D

Criteri 3: Persones

Com gestiona, desenvolupa i aprofita l'organització el coneixement i tot el potencial de les persones que la integren, tant individualment com en equip o l'organització en conjunt, i com planifica aquestes activitats per afavorir la política i l'estratègia que segueix i l'eficax funcionament dels processos corresponents.

Subcriteri 3.a

Planificació, gestió i millora dels recursos humans.

Agrupador conceptual 01: Planificació dels recursos humans.

Agrupador conceptual 02: Selecció de les persones.

Subcriteri 3.b

Identificació, desenvolupament i manteniment del coneixement i la capacitat de les persones de l'organització.

Agrupador conceptual 01: Competències dels llocs de treball.

Agrupador conceptual 02: Pla de formació.

Subcriteri 3.c

Implicació i assumció de responsabilitats per part de les persones de l'organització.

Agrupador conceptual 01: Participació dels professionals i grups de treball.

Subcriteri 3.d

Existència de diàleg i comunicació entre les persones i l'organització.

Agrupador conceptual 01: Pla de comunicació.

Subcriteri 3.e

Reconeixement i atenció a les persones de l'organització.

Agrupador conceptual 01: Reconeixement a les persones.

Subcriteri 3.a

Planificació, gestió i millora dels recursos humans.

Agrupador conceptual 01: Planificació dels recursos humans.

Definició

L'organització desenvolupa una política i una estratègia referides a les persones d'acord amb la missió i afavorint que l'organització disposi d'un conjunt de persones capacitades, amb atribucions reconegudes, actualitzades en coneixements i habilitats, motivades i compromeses amb l'organització, especialment amb els objectius que persegueix.

La política i les estratègies de l'organització referides a les persones engloben tots aquells col·lectius professionals amb qui hi ha relació, incloent-hi els col·lectius subcontractats, en formació o altres.

Objectiu

Establir polítiques i estratègies referides a la selecció, formació, avaluació, determinació d'atribucions, productivitat, motivació, reconeixement i comunicació del personal de l'organització.

Codi estàndard: 3a-01-01

#45

Definició

El centre defineix un pla de recursos humans aprovat i alineat amb la política i l'estratègia.

Descripció

El Pla de recursos humans recull els aspectes més rellevants en la gestió de les persones del centre, que respon a la missió, les estratègies aprovades, l'estructura i els processos clau.

Les directrius fonamentals del Pla de recursos humans estan basades en la missió, l'estructura de l'organització i els processos clau.

Possibles evidències

- Document del Pla de recursos humans vigent i aprovat per l'equip de direcció.
- Altres documents amb la política de recursos humans.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 3a-01-02**#46****Definició**

El Pla de recursos humans garanteix la igualtat d'oportunitats a les persones.

Descripció

El centre té definit el Pla de recursos humans, i d'aquesta manera assegura la igualtat d'oportunitats per als diferents professionals.

Possibles evidències

- Pla de recursos humans que inclou plantejaments orientats a assolir la igualtat d'oportunitats dels professionals i l'equitat.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 3a-01-03**#47****Definició**

El Pla de recursos humans disposa d'un sistema per conèixer les necessitats i les expectatives dels professionals de l'organització.

Descripció

El Pla de recursos humans inclou el coneixement de les necessitats i les expectatives de les persones de l'organització, per exemple mitjançant el disseny d'enquestes de clima laboral, comissions de representació sindical, comissions per al desenvolupament dels professionals o la recollida de queixes i suggeriments dels professionals.

Possibles evidències

- Documents del Pla de recursos humans amb les necessitats i les expectatives dels professionals de l'organització.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 3a-01-04

#48

Definició

El Pla de recursos humans inclou elements de revisió i actualització.

Descripció

El centre té definit el Pla de recursos humans, amb un caràcter dinàmic, i s'ha de desenvolupar com una eina que ha de ser revisada i actualitzada segons les necessitats.

El Pla de recursos humans inclou eines d'avaluació i descriu com s'ha de portar a terme l'avaluació a fi de possibilitar l'aplicació dels canvis convenients i l'actualització corresponent a la recerca de la millora contínua.

Possibles evidències

- Pla de recursos humans amb plantejaments orientats a la revisió i l'actualització.

Tipus estàndard: A i R

Agrupador conceptual 02: Selecció de les persones.

Definició

A l'hora de seleccionar les persones, l'organització també té en compte les característiques personals pel que fa a habilitats i actituds.

Objectiu

Detectar les necessitats de personal amb criteris de cobertura de les necessitats dels clients (criteris qualitius) i de productivitat adequada (criteris quantitius).

Codi estàndard: 3a-02-01

#49

Definició

El Pla de recursos humans disposa de criteris i metodologia per a la selecció de les persones.

Descripció

El centre té definit en el Pla de recursos humans tot el que fa referència a la determinació de les necessitats de professionals i desenvolupa procediments que regulen i controlen el procés de selecció.

Possibles evidències

- Documents amb criteris per a la selecció de les persones.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 3a-02-02

#50

Definició

Els criteris per a la selecció de les persones en el Pla de recursos humans s'han definit amb la participació dels líders.

Descripció

La definició dels diferents llocs de treball necessaris en el centre és fonamental a fi de tenir en compte els perfils concrets dels professionals necessaris i les competències que s'han de

satisfer per cobrir-los, com a element indispensable a l'hora de seleccionar i contractar les persones.

Els líders participen en la definició dels criteris del Pla de recursos humans per a la selecció de les persones.

Possibles evidències

- Documentació que palesa la participació dels líders en la definició dels criteris per a la selecció de les persones en el Pla de recursos humans.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 3a-02-03

#51

Definició

El Pla de recursos humans utilitza una metodologia normalitzada per contractar els professionals.

Descripció

El centre té definit en el Pla de recursos humans tot el que fa referència a la contractació de professionals i desenvolupa un sistema que regula i controla el procés de contractació.

Possibles evidències

- Documents amb els criteris utilitzats per a la selecció i contractació.

Tipus estàndard: D

Subcriteri 3.b

Identificació, desenvolupament i manteniment del coneixement i la capacitat de les persones de l'organització.

Agrupador conceptual 01: Competències dels llocs de treball.

Definició

L'organització aconseguir i manté uns recursos humans capacitats i reconeix les atribucions individuals perquè les necessitats específiques dels clients siguin ateses per les persones qualificades i autoritzades de l'organització.

Objectius

Autoritzar específicament cada professional a exercir la seva funció, únicament quan es reconeix competent i capacitat.

Vetllar perquè les necessitats dels clients les satisfaci personal competent i autoritzat.

Promoure la formació permanent del personal per mantenir-ne i augmentar-ne la capacitat i les atribucions.

Codi estàndard: 3b-01-01

#52

Definició

El centre defineix les competències necessàries per a cada lloc de treball.

Descripció

La definició de les competències necessàries en cada lloc de treball és un element d'un valor indiscutible per gestionar els recursos humans.

Tots els professionals tenen clarament definides les seves competències en cadascun dels llocs de treball.

Possibles evidències

- Document amb la definició de cada lloc de treball, incloent-hi les competències necessàries corresponents.
- Existència de perfils de competències dels llocs de treball.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 3b-01-02

#53

Definició

El centre disposa de la definició de les atribucions i responsabilitats per a cada lloc de treball.

Descripció

La definició de les atribucions i responsabilitats en cada lloc de treball és un element clau per gestionar els recursos humans.

Tots els professionals tenen clarament definides les seves atribucions i responsabilitats en cadascun dels llocs de treball.

Possibles evidències

- Document amb la definició de cada lloc de treball, incloent-hi les atribucions i responsabilitats corresponents.

Tipus estàndard: E

Agrupador conceptual 02: Pla de formació.

Definició

L'organització promou la formació continuada dels professionals que hi treballen per mantenir-ne i augmentar-ne la capacitat.

Objectius

Detectar les necessitats formatives dels col·lectius i de les persones.

Definir les necessitats dels clients i assegurar que les satisfaci personal competent i autoritzat.

Facilitar la formació obligatòria en aspectes clau i els mitjans per formar el personal.

Codi estàndard: 3b-02-01

#54

Definició

El centre disposa d'un pla de formació basat en l'avaluació de les necessitats.

Descripció

El Pla de formació es basa en una anàlisi detallada de les necessitats reals de les persones pel que fa a l'exercici del seu lloc de treball i al seu desenvolupament professional en l'àmbit de l'organització.

Possibles evidències

Metodologia per a la detecció de les necessitats de formació, per exemple:

- enquestes orientades,
- entrevistes,
- comunicats ascendents específics,
- sol·licituds.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 3b-02-02

#55

Definició

El Pla de formació inclou matèries orientades a la gestió per processos, la millora contínua de la qualitat o la innovació en sistemes de gestió.

Descripció

La incorporació de matèries pel que fa a la millora de la qualitat, la gestió i la innovació és un element diferenciador dels centres que fan una formació continuada més enllà de la relacionada amb els continguts del servei que ofereixen.

Encara que generalment els centres paren més atenció a una formació continuada pel que fa al compliment dels processos operatius propis dels serveis que ofereixen, és important la formació en aspectes de tipus estratègic i de suport per dur a terme serveis de qualitat.

Possibles evidències

- Pla de formació que inclou continguts d'aquest tipus de matèries relatives a la millora contínua de la qualitat, la gestió per processos o la innovació en sistemes de gestió.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 3b-02-03

#56

Definició

El Pla de formació defineix la metodologia per fer participar les persones de l'organització.

Descripció

El centre proporciona facilitats perquè les persones de l'organització participin en les accions del Pla de formació.

La participació de les persones de l'organització en el Pla de formació és un element clau perquè la formació continuada sigui efectiva.

Possibles evidències

- Documentació amb metodologies definides i criteris que fomenten l'accés i la participació de les persones de l'organització al Pla de formació.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 3b-02-04

#57

Definició

El Pla de formació es comunica a les persones de l'organització.

Descripció

El centre té mecanismes definits per comunicar el Pla de formació.

S'assegura l'accés de totes les persones de l'organització al Pla de formació de la manera més adequada.

Possibles evidències

- Documentació amb el sistema definit per comunicar l'existència del Pla de formació i com es porta a terme.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 3b-02-05

#58

Definició

El Pla de formació té definit i implantat un sistema de registre per a totes les persones de l'organització.

Descripció

La formació continuada en l'organització es registra tant d'una manera general com individualment, i disposa de mecanismes per conèixer l'oferta de formació externa i si és adequada.

La informació de les activitats de formació es pot recuperar en qualsevol moment de manera senzilla, ja que hi ha un registre ben definit i accessible.

Possibles evidències

- Existència i aplicació sistemàtica d'un registre de la formació continuada.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 3b-02-06

#59

Definició

El Pla de formació té definit i implantat un sistema d'avaluació general.

Descripció

L'avaluació de la formació és una etapa necessària per a la millora contínua de la qualitat.

S'ha desenvolupat i implantat un sistema per avaluar les activitats de formació que s'han dut a terme.

Possibles evidències

- Metodologia utilitzada per avaluar les activitats de formació que s'han dut a terme (continguts, docent, espai, documentació, etc.).

Tipus estàndard: A i R

Codi estàndard: 3b-02-07

#60

Definició

El Pla de formació té definit i implantat un sistema d'avaluació de les competències adquirides.

Descripció

La incorporació dels coneixements i les habilitats adquirits en la formació a les competències en el lloc de treball és l'element clau per millorar la qualitat dels serveis.

Possibles evidències

- Metodologia utilitzada per avaluar l'eficàcia de la formació.

Tipus estàndard: A i R

Subcriteri 3.c

Implicació i assumpció de responsabilitats per part de les persones de l'organització.

Agrupador conceptual 01: Participació dels professionals i grups de treball.

Definició

L'organització disposa de mecanismes per promoure la implicació i la participació de les persones de l'organització. La definició i el desenvolupament de grups de treball són clau perquè totes les persones de l'organització aportin el seu valor.

Objectiu

Fomentar el grau d'implicació i participació de les persones de l'organització, mitjançant el desplegament de grups de treball adaptats a les necessitats dels serveis.

Codi estàndard: 3c-01-01

#61

Definició

L'organització disposa d'un plantejament i un enfocament centrats en la implicació i participació dels professionals.

Descripció

La participació dels professionals és un element clau en la gestió per processos i en el model d'excel·lència en la gestió.

El centre disposa de mètodes perquè els professionals puguin participar en el procés de gestió.

Possibles evidències

Documentació que defineix l'enfocament de l'organització respecte a la implicació i participació dels professionals, com ara amb la planificació dels elements següents:

- grups de treball,
- comissions d'assessorament,
- equips de procés.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 3c-01-02

#62

Definició

El centre desenvolupa la implicació i participació dels professionals mitjançant grups de treball.

Descripció

L'existència de grups de treball és clau per a la gestió per processos com a element fonamental per millorar la qualitat dels serveis.

Els grups de treball han de disposar de metodologies definides per millorar l'efectivitat.

Possibles evidències

- Metodologia de funcionament dels grups de treball.
- Documentació que evidencia el funcionament dels grups de treball.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 3c-01-03

#63

Definició

El centre avalua i revisa el funcionament dels grups de treball.

Descripció

L'avaluació de la participació dels professionals i el desenvolupament i funcionament dels grups de treball són clau per aconseguir millorar-ne l'efectivitat.

Els centres incorporen als seus grups de treball i equips de procés elements de revisió del funcionament i els resultats.

Possibles evidències

- Metodologia de funcionament dels grups de treball.
- Documentació que evidencia el funcionament dels grups de treball.
- Objectius de les comissions i els grups.

Tipus estàndard: A i R

Subcriteri 3.d

Existència de diàleg i comunicació entre les persones i l'organització.

Agrupador conceptual 01: Pla de comunicació.

Definició

L'organització identifica les necessitats de comunicació i disposa d'un pla i de mitjans amb la finalitat de facilitar-la. El Pla de comunicació està destinat a facilitar el diàleg de les persones de l'organització com a element fonamental per al funcionament efectiu dels processos i la qualitat dels serveis prestats.

Objectius

Identificar i detectar les necessitats de comunicació.

Facilitar la circulació de la informació mitjançant la creació de diversos canals. Dissenyar diversos procediments amb la finalitat de compartir la informació corporativa, els coneixements i les millors pràctiques.

Avaluar i actualitzar tant els canals com els procediments.

Codi estàndard: 3d-01-01

#64

Definició

El centre defineix un pla de comunicació interna adaptat a les necessitats i la realitat dels processos.

Descripció

El centre disposa d'un pla de comunicació d'acord amb les estratègies i polítiques de l'organització, i d'acord amb la realitat dels processos i el funcionament quotidià.

L'existència d'una planificació dels processos de comunicació és un element que garanteix el flux adequat entre els diferents estaments i àrees de l'empresa i implementa l'efectivitat i l'eficiència.

Possibles evidències

Pla de comunicació orientat a la missió, la visió i el desenvolupament estratègic.

Mètodes específics orientats a detectar les necessitats de comunicació:

- qüestionaris a les persones de l'organització,
- entrevistes documentades.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 3d-01-02**#65****Definició**

El centre defineix i implanta eines i metodologies per tal de facilitar la comunicació de la direcció amb les persones de l'organització.

Descripció

La comunicació vertical descendent és clau perquè els missatges de la direcció arribin a totes les persones de l'organització. El centre ha de disposar de metodologies definides en aquest sentit per fomentar el sentit de pertinença a l'organització.

Possibles evidències

Metodologies de comunicació de la direcció:

- reunions,
- intranet,
- missatges de correu electrònic.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 3d-01-03**#66****Definició**

El centre implanta eines i metodologies per tal de facilitar la comunicació de les persones de l'organització amb la direcció.

Descripció

La comunicació vertical ascendent és necessària perquè les persones de l'organització puguin transmetre a la direcció la informació que calgui i el centre funcioni adequadament.

La direcció fomenta i facilita aquesta comunicació ascendent amb metodologies accessibles.

Possibles evidències

Metodologies perquè les persones de l'organització es comuniquin amb la direcció:

- reunions periòdiques,
- bústia de suggeriments,
- correu electrònic.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 3d-01-04

#67

Definició

El centre implanta eines i metodologies de comunicació horitzontal entre les persones de l'organització per fomentar el treball en equip.

Descripció

El treball en equip és fonamental per a l'efectivitat d'un servei en el qual la col·laboració interdisciplinària i les metodologies de comunicació horitzontal són clau.

Possibles evidències

- Metodologies per a la comunicació entre les persones de l'organització amb reunions periòdiques: aprofitar les reunions interdisciplinàries per parlar d'algun tema —per exemple, d'algun aspecte funcional de la unitat i el servei— i anotar-ho.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 3d-01-05

#68

Definició

El Pla de comunicació disposa d'elements per a l'avaluació i la revisió.

Descripció

L'avaluació del Pla de comunicació interna serveix per definir les metodologies que cal desenvolupar per aconseguir augmentar l'efectivitat. El Pla de comunicació ha de tenir definits i posar en funcionament mecanismes per l'avaluació periòdica com a element de retroalimentació i millora contínua.

Possibles evidències

- Metodologies per revisar el Pla de comunicació:
 - enquestes,
 - indicadors.

Tipus estàndard: A i R

Subcriteri 3.e

Reconeixement i atenció a les persones de l'organització.

Agrupador conceptual 01: Reconeixement a les persones.

Definició

L'organització reconeix a les persones l'esforç i el treball duts a terme. Cadascú aporta un valor que l'organització té en consideració en el marc de la política de recursos humans.

Objectius

Disposar de mecanismes de reconeixement i recompensa a les persones, i, d'aquesta manera, mantenir-ne el nivell d'implicació i participació.

Comunicar el sistema i la metodologia per al reconeixement de les persones. Avaluar i actualitzar els mètodes emprats per al reconeixement de les persones.

Codi estàndard: 3e-01-01

#69

Definició

El centre defineix la metodologia pel que fa al reconeixement i la recompensa a les persones de l'organització.

Descripció

El Pla de recursos humans inclou, en general i mitjançant alguns processos definits, els sistemes per reconèixer i recompensar l'esforç i la dedicació de les persones de l'organització.

Possibles evidències

- Documentació del Pla de recursos humans respecte al reconeixement i la recompensa a les persones de l'organització.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 3e-01-02

#70

Definició

El centre desenvolupa processos pel que fa al reconeixement i la recompensa a les persones de l'organització.

Descripció

El centre incorpora entre els processos i les activitats quotidians el reconeixement i la recompensa a les persones com a element clau perquè estiguin més satisfetes i perquè millori la qualitat dels serveis.

Possibles evidències

- Documentació i evidències d'activitats respecte al reconeixement i la recompensa a les persones de l'organització.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 3e-01-03

#71

Definició

El centre reconeix el treball de les persones pel que fa a la conscienciació en qüestions de respecte mediambiental.

Descripció

El Pla de recursos humans reconeix i afavoreix les accions de les persones de l'organització relacionades amb el respecte mediambiental. En aquest sentit, es planteja la manera de facilitar els permisos i les condicions laborals per poder exercir-les tant com sigui possible.

Possibles evidències

- Mesura en què l'organització defineix accions per tal de reconèixer i facilitar la participació de les persones en temes de respecte mediambiental.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 3e-01-04

#72

Definició

El centre reconeix el treball de les persones pel que fa a la conscienciació en qüestions de responsabilitat social.

Descripció

El Pla de recursos humans reconeix i afavoreix les accions socials de les persones. En aquest sentit, es planteja la manera de facilitar els permisos i les condicions laborals per poder exercir-les tant com sigui possible.

Possibles evidències

- Mesura en què l'organització defineix accions per tal de reconèixer i facilitar la participació de les persones en temes de responsabilitat social.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 3e-01-05

#73

Definició

El centre desenvolupa activitats per proporcionar beneficis socials a les persones de l'organització i per facilitar la conciliació de la vida personal, familiar i laboral.

Descripció

El Pla de recursos humans pren en consideració la posada en marxa de programes i activitats orientats a donar suport i ajuda a les persones que complementen la seva retribució i les condicions laborals especificades en el seu contracte de treball.

Entre aquests avantatges socials s'inclouen ajudes per contractar assegurances, assistència sanitària, plans de pensions o serveis com ara llars d'infants o similars.

El centre desenvolupa una sèrie d'activitats per conciliar els compromisos professionals amb els familiars i personals.

Possibles evidències

- Procediments i criteris normalitzats per millorar els serveis i les prestacions.
- Negociació i desenvolupament dels plans o programes amb aquest enfocament d'ajuda en l'àmbit social i personal.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 3e-01-06

#74

Definició

El centre avalua i revisa les activitats de reconeixement i recompensa a les persones de l'organització.

Descripció

El reconeixement i la recompensa a les persones són processos dinàmics en les organitzacions, i, com a tals, s'hi han d'adaptar i estan subjectes als canvis que es plantegin a mesura que evolucionin i es revisin.

Els centres han de copsar i aplicar els canvis necessaris que es derivin de la revisió dels processos de reconeixement i recompensa a les persones.

Possibles evidències

- Activitats per a l'avaluació i la revisió de la recompensa i el reconeixement de les persones.
- Revisió i negociació dels plans o programes amb aquest enfocament d'ajuda en l'àmbit social i personal.

Tipus estàndard: A i R

Criteri 4: Aliances i recursos

Com planifica i gestiona l'organització les aliances externes i els recursos interns per donar suport a la política i l'estratègia, així com al funcionament eficaç dels processos.

Subcriteri 4.a

Gestió de les aliances externes.

Agrupador conceptual 01: Aliances externes.

Agrupador conceptual 02: Subcontractacions.

Subcriteri 4.b

Gestió dels recursos econòmics i financers.

Agrupador conceptual 01: Gestió dels recursos econòmics i financers.

Subcriteri 4.c

Gestió dels edificis, dels equipaments i dels materials.

Agrupador conceptual 01: Instal·lacions i manteniment de l'edifici.

Agrupador conceptual 02: Seguretat de l'edifici i evacuació.

Agrupador conceptual 03: Intimitat i confort.

Agrupador conceptual 04: Gestió de residus i respecte al medi ambient.

Subcriteri 4.d

Gestió de la tecnologia.

Agrupador conceptual 01: Gestió de l'equipament i/o la tecnologia assistencial.

Subcriteri 4.e

Gestió de la informació i del coneixement.

Agrupador conceptual 01: Sistemes d'informació.

Agrupador conceptual 02: Gestió de la informació assistencial.

Agrupador conceptual 03: Gestió del coneixement.

Subcriteri 4.a **Gestió de les aliances externes.**

Agrupador conceptual 01: Aliances externes.

Definició

L'organització identifica les oportunitats per establir aliances clau amb altres organitzacions i amb la comunitat, d'acord amb la política i l'estratègia i la missió de l'organització.

L'organització pot comptar amb altres organitzacions i professionals externs, que complementin els serveis, amb l'objectiu d'assolir un millor nivell de qualitat en relació amb la política i l'estratègia.

Objectius

Identificar les oportunitats d'aliances clau amb altres organitzacions.

Desenvolupar els mecanismes per generar aliances que millorin els processos i la cadena de valor del centre, establint sinergies i compartint coneixement i altres recursos.

Codi estàndard: 4a-01-01

#75

Definició

El centre planifica com a estratègia les aliances externes i les sinergies amb altres organitzacions.

Descripció

El centre estableix aliances externes i sinergies amb altres organitzacions per millorar els processos i la competitivitat.

El centre disposa d'un enfocament estratègic en què es té en compte la necessitat d'establir aliances externes i que inclou principis per poder compartir, comparar, aprendre i millorar gràcies a la pràctica d'altres.

Possibles evidències

- Documents que plantegen les estratègies respecte a les aliances amb altres organitzacions.
- Línies i enfocaments estratègics per a aquesta decisió.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 4a-01-02

#76

Definició

El centre duu a terme activitats per desenvolupar la planificació definida respecte a les aliances externes amb altres organitzacions.

Descripció

El centre desplega una sèrie de processos encaminats a compartir projectes i recursos amb altres organitzacions segons la planificació definida. Les aliances amb altres organitzacions es tracten com un element clau per afegir valor als serveis que s'han dut a terme.

Possibles evidències

Documents que evidencien les activitats relacionades amb les aliances amb altres organitzacions:

- actes de reunions,
- calendaris i programacions d'activitats conjuntes.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 4a-01-03

#77

Definició

El centre avalua i revisa l'efectivitat i les conseqüències de les aliances externes desenvolupades amb altres organitzacions.

Descripció

Les activitats desenvolupades en el procés clau de les aliances amb altres organitzacions s'han de revisar i avaluar per conèixer el grau d'impacte en la millora dels serveis que s'han dut a terme.

Les aliances amb altres organitzacions s'han d'ajustar a la realitat de cada centre i situació, i, per tant, s'ha d'entendre com un procés dinàmic subjecte als cicles corresponents d'avaluació i seguiment.

Possibles evidències

Documents que evidencien l'avaluació i la revisió de les aliances externes:

- actes de reunions,
- indicadors de resultats.

Tipus estàndard: A i R

Agrupador conceptual 02: Subcontractacions.

Definició

L'organització identifica quins serveis, tant assistencials com de suport no assistencial, necessita que facin professionals o empreses externs.

Els serveis subcontractats han d'estar alineats amb els que han dut a terme les persones del centre per millorar la qualitat dels serveis.

Objectius

Identificar les necessitats de subcontractacions de serveis.

Seleccionar els proveïdors més adients per prestar els serveis subcontractats.

Avaluar i fer un control i seguiment dels serveis subcontractats.

Codi estàndard: 4a-02-01

#78

Definició

L'organització identifica i detalla el suport assistencial extern que requereix.

Descripció

Els centres de vegades necessiten que determinats serveis assistencials els duguin a terme professionals o empreses externs, amb els quals signen un contracte de col·laboració.

El centre defineix el servei subcontractat, i n'estableix les especificacions característiques.

Possibles evidències

- Documents que plantegen la definició de necessitats de subcontractacions de serveis.
- Documents de l'enfocament i la planificació del procés de subcontractació.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 4a-02-02

#79

Definició

El centre té i aplica criteris definits per a la contractació externa de serveis assistencials.

Descripció

Per seleccionar professionals o empreses que prestin serveis assistencials als clients del centre, s'han de definir i implantar criteris definits en els processos de subcontractació amb les especificacions necessàries per assegurar la qualitat del servei.

Possibles evidències

- Documentació amb els criteris que s'han de seguir i la manera com cal aplicar-los en les subcontractacions de serveis assistencials.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 4a-02-03

#80

Definició

El centre té i aplica criteris definits per a la contractació externa de serveis no assistencials i de suport.

Descripció

La selecció dels professionals i les empreses que desenvolupen serveis de suport en el centre també ha de ser condicionada per la valoració d'una sèrie de criteris definits i explicitats en els requeriments del contracte.

Possibles evidències

- Documentació amb els criteris que s'han de seguir i la manera com cal aplicar-los en les subcontractacions de serveis no assistencials i de suport.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 4a-02-04

#81

Definició

El centre disposa d'un registre de tots els proveïdors subcontractats, tant assistencials com de suport.

Descripció

El centre ha de disposar d'un registre de proveïdors de serveis subcontractats on figuri tota la informació necessària per tenir-ne coneixement i fer-ne un control. La vigència de la relació contractual ha d'estar actualitzada.

Possibles evidències

- Registre de proveïdors de serveis subcontractats.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 4a-02-05

#82

Definició

El centre avalua i revisa els proveïdors assistencials subcontractats.

Descripció

L'avaluació periòdica dels serveis assistencials subcontractats és un element necessari per assegurar la qualitat del servei prestat als clients.

S'han d'establir paràmetres i criteris de qualitat sobre com han de ser aquests serveis i s'han de complir les especificacions i els requisits definits.

Possibles evidències

- Documents de l'avaluació dels proveïdors de serveis assistencials subcontractats.

Tipus estàndard: A i R

Codi estàndard: 4a-02-06

#83

Definició

El centre avalua i revisa els proveïdors no assistencials i de suport subcontractats.

Descripció

L'organització selecciona els prestadors dels serveis subcontractats amb criteris de qualitat del servei, eficàcia en la prestació i eficiència, i assumeix la responsabilitat de la prestació dels serveis davant dels clients, i disposa de sistemes per avaluar-los i revisar-los.

Els serveis de suport condicionen en molts casos diferents components de la qualitat del servei que es presta als clients.

Els proveïdors subcontractats de serveis no assistencials de suport s'han d'avaluar segons els criteris definits, i s'ha de fer un seguiment del compliment dels requisits definits.

Possibles evidències

- Documents de l'avaluació dels proveïdors de serveis no assistencials i de suport subcontractats.

Tipus estàndard: A i R

Subcriteri 4.b **Gestió dels recursos econòmics i financers.**

Agrupador conceptual 01: Gestió dels recursos econòmics i financers.

Definició

L'organització té un sistema de gestió de recursos econòmics i financers com a resposta a la política i l'estratègia. El sistema de gestió de recursos té per finalitat la utilització eficient dels recursos.

Objectius

Disposar de la gestió dels recursos mitjançant un pla determinat.

Documentar les decisions en l'àrea econòmica.

Controlar la gestió financera.

Organitzar la informació adequada per a la presa de decisions econòmiques.

Codi estàndard: 4b-01-01

#84

Definició

L'organització disposa d'un pressupost anual d'ingressos i despeses.

Descripció

La política i l'estratègia de l'organització indiquen quines són les directrius i els principis de la planificació econòmica i financera.

La coherència de la planificació econòmica i financera de l'organització està d'acord amb els principis de la política i l'estratègia.

L'avaluació té criteris normalitzats per al seguiment, la revisió i l'avaluació dels processos pel que fa a la gestió econòmica i financera.

Possibles evidències

- Documents amb les directrius estratègiques i la política de l'organització relacionades amb l'àrea de gestió econòmica i financera.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 4b-01-02

#85

Definició

L'organització manté l'inventari actualitzat i disposa d'un programa de substitució d'actius.

Descripció

El centre manté actualitzat l'inventari i la substitució dels actius per poder prestar els serveis amb efectivitat de manera organitzada.

El centre revisa les necessitats i el grau d'obsolescència per detectar els actius que cal substituir.

Possibles evidències

- Document en què es defineixi de manera actualitzada l'estat de l'inventari i la substitució d'actius.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 4b-01-03

#86

Definició

El centre té establerts procediments per a l'execució del pressupost i sistemes per fer-ne el seguiment i l'avaluació.

Descripció

El pressupost s'executa mitjançant procediments planificats que estableixen l'oferta assistencial per garantir els ingressos estimats.

D'altra banda, es programa l'adquisició de béns, serveis, materials i equipaments necessaris per donar suport a l'oferta de serveis assenyalada.

Possibles evidències

- Document en què es defineixi com s'executa el pressupost.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 4b-01-04

#87

Definició

L'organització disposa d'un sistema d'avaluació de la gestió econòmica.

Descripció

El centre disposa d'un quadre d'indicadors que permet fer el seguiment de la despesa i controlar-la.

La incorporació sistemàtica d'indicadors amb què es fa el seguiment i la revisió dels recursos utilitzats és un element prioritari en els quadres de comandament per avaluar-ne l'eficiència i incorporar-los als resultats clau.

Possibles evidències

- Indicadors que permeten avaluar i controlar la despesa i que s'utilitzi en l'organització.

Tipus estàndard: A i R

Subcriteri 4.c **Gestió dels edificis, dels equipaments i dels materials.**

Agrupador conceptual 01: Instal·lacions i manteniment de l'edifici.

Definició

L'organització té definit i desenvolupa un pla de manteniment preventiu i d'actuació davant de les avaries que es produeixen a l'edifici, especialment les que afectin les instal·lacions.

Objectius

Disposar d'un sistema per actuar davant de les avaries que es produeixen a l'edifici, especialment les que afectin les instal·lacions i els equips.

Planificar les actuacions preventives necessàries per minimitzar els problemes a l'edifici, especialment en les instal·lacions.

Codi estàndard: 4c-01-01

#88

Definició

L'organització disposa d'un pla de manteniment de l'edifici i les instal·lacions.

Descripció

El centre té definit com adequa i preserva l'edifici i les instal·lacions per tal de garantir el funcionament amb el millor rendiment i la màxima seguretat per a les persones:

Conserva l'edifici segons els paràmetres definits i la duració de la seva vida útil.

Identifica les necessitats de reformar, ampliar o crear nous espais.

Adapta la infraestructura tant d'obra com de les instal·lacions per donar resposta a les noves necessitats funcionals.

Possibles evidències

- Pla de manteniment d'edificis i instal·lacions.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 4c-01-02

#89

Definició

El centre té un sistema que identifica i cataloga tots els equipaments utilitzats a l'edifici, amb dades bàsiques de funcionament i control.

Descripció

La identificació fiable i ràpida dels equipaments i les instal·lacions és un element indispensable en el control i el manteniment de l'edifici. Els centres tenen un nombre molt elevat d'equipaments que és necessari tenir identificats adequadament per poder-los controlar.

Les fitxes d'equipaments, organitzades de la manera que el centre consideri més adequada, són una garantia d'accessibilitat de la informació que es necessiti utilitzar.

Possibles evidències

- Sistema d'identificació dels equipaments i com es duu a terme quotidianament.
- Concordança de la identificació dels diferents equipaments amb els plantejaments definits.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 4c-01-03

#90

Definició

L'organització avalua el Pla de manteniment d'una manera periòdica.

Descripció

L'avaluació de la metodologia desenvolupada amb caràcter preventiu en l'edifici, especialment en les instal·lacions, proporciona informació útil per proposar canvis i disposar d'un aprenentatge efectiu sobre el procés.

Els sistemes de manteniment preventiu incorporen paràmetres útils per avaluar si funcionen i incorporen canvis que permeten l'aprenentatge i la millora contínua.

Possibles evidències

- Documents d'avaluació del Pla de manteniment preventiu.
- Activitats que són conseqüència de l'avaluació del Pla de manteniment.

Tipus estàndard: A i R

Agrupador conceptual 02: Seguretat de l'edifici i evacuació.

Definició

L'organització té definits un protocol i uns plans d'actuació davant d'emergències i situacions especials.

Es tenen en compte les característiques de l'edifici, especialment de les instal·lacions, i les possibilitats de disposar d'un pla d'evacuació per als clients i professionals.

Objectiu

Disposar d'un pla de seguretat i evacuació del centre per a clients i professionals.

Codi estàndard: 4c-02-01

#91

Definició

L'organització elabora un pla per actuar enfront de possibles emergències de tot tipus.

Descripció

El centre, independentment de la grandària que tingui, disposa dels mecanismes de seguretat reglamentaris per garantir l'adequació d'espais i persones, i té establertes les pautes d'actuació en un pla de seguretat i evacuació per als clients i les persones de l'organització.

Possibles evidències

- Pla de seguretat i evacuació per a clients i persones de l'organització.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 4c-02-02

#92

Definició

L'organització comprova periòdicament els coneixements del personal sobre el Pla d'emergències a través de demostracions, simulacres i altres activitats.

Descripció

El centre, per assegurar que les persones de l'organització coneixen els mètodes emprats per augmentar la seguretat dels clients i la d'elles mateixes en casos d'emergència, fa exercicis de simulacre d'evacuació.

Possibles evidències

- Registres dels simulacres d'evacuació.

Tipus estàndard: D

Agrupador conceptual 03: Intimitat i confort.

Definició

L'organització té definit un sistema de treball en què es tenen en compte aspectes sobre la intimitat i el confort dels clients i del personal.

Objectius

Assegurar el dret a la intimitat i la dignitat dels clients i del personal.

Prendre en consideració les necessitats particulars dels clients i de l'entorn en moments d'especial sensibilitat.

Generar un ambient d'atenció i cura amb les màximes condicions de qualitat i confort.

Codi estàndard: 4c-03-01

#93

Definició

La infraestructura permet que l'estada dels clients es desenvolupi en un entorn físic relaxant i confortable.

Descripció

L'existència d'uns criteris que orientin el servei i el desenvolupament d'espais personalitzats i pràctics per als clients es planteja com una necessitat per millorar la seguretat i la qualitat del servei.

El centre busca que els clients es trobin a gust en el seu entorn, i que disposin d'espais per poder tenir les seves pertinences.

Possibles evidències

- Metodologia de treball definida respecte a la intimitat.
- Descripció de criteris pel que fa al confort.
- Documents de treball relacionats amb el confort i la intimitat.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 4c-03-02

#94

Definició

El centre té i utilitza espais definits que permeten preservar la intimitat en la relació amb els clients i familiars.

Descripció

Existeixen moments especials en què s'ha de prendre en consideració situacions delicades que requereixen espais i infraestructures adequats. La comunicació de determinades notícies, les situacions de malaltia, etc., poden comportar la necessitat de disposar d'espais específics.

Possibles evidències

- Existència d'espais per a la comunicació amb els clients en casos especialment delicats.

Tipus estàndard: D

Agrupador conceptual 04: Gestió de residus i respecte al medi ambient.

Definició

L'organització defineix i desenvolupa un sistema d'actuació per gestionar els riscos que comporten els residus que es produeixen en la feina quotidiana.

Objectiu

Disposar i desenvolupar les metodologies pertinents i els materials adequats per controlar les etapes de manipulació, classificació, emmagatzematge i tractament, i per prevenir altres riscos ambientals.

Codi estàndard: 4c-04-01

#95

Definició

L'organització disposa d'un pla de gestió de residus en el centre i l'aplica.

Descripció

El centre té definit un pla de residus que agrupa els procediments i descriu els recursos necessaris per tractar les diferents etapes de manipulació, classificació i emmagatzematge, segons les característiques de cadascun.

Possibles evidències

- Existència d'un pla documentat referent a la gestió de residus.
- Existència de contenidors específics, que, utilitzats adequadament, evitaran riscos ambientals.
- Procediments d'utilització i de gestió interna i externa del centre.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 4c-04-02

#96

Definició

El centre planifica i fomenta l'ús de tecnologies innovadores i respectuoses amb el medi ambient.

Descripció

El centre té definides algunes tecnologies que estalvien energia i recursos, redueixen al mínim els residus i les emissions i afavoreixen el reciclatge i la reutilització.

Els centres disposen de la tecnologia necessària per poder ser respectuosos amb el medi ambient i facilitar el reciclatge i la reutilització.

Possibles evidències

- Planificació referent a l'ús de tecnologies alternatives i respectuoses amb el medi ambient.
- Utilització d'alguna de les alternatives proposades en matèria d'innovació i respecte pel medi ambient.

Tipus estàndard: D .

Codi estàndard: 4c-04-03

#97

Definició

El centre avalua i revisa l'ús dels equipaments i/o les tecnologies innovadors i respectuosos amb el medi ambient.

Descripció

L'avaluació d'algunes tecnologies que estalvien energia i recursos i redueixen al mínim els residus i les emissions és un bon argument perquè es desenvolupin.

La revisió de la tecnologia necessària per respectar el medi ambient i facilitar el reciclatge i la reutilització és una bona eina de treball als centres.

Possibles evidències

- Documentació amb evidències d'estalvi amb les tecnologies innovadores.
- Documentació amb evidències de tecnologies innovadores i respectuoses amb el medi ambient.

Tipus estàndard: A i R

Subcriteri 4.d **Gestió de la tecnologia.**

Agrupador conceptual 01: Gestió de l'equipament i/o la tecnologia assistencials.

Definició

El centre disposa, segons el tipus i la complexitat dels serveis que ofereix, d'una sèrie de recursos tècnics que s'han de preparar i utilitzar correctament. L'organització ha d'assegurar l'efectivitat dels recursos tècnics utilitzats en el desenvolupament dels serveis assistencials.

Objectius

Disposar de la tecnologia adequada i actualitzada d'acord amb les necessitats dels serveis.

Assegurar-se que la tecnologia es troba en bon estat, així com el coneixement i les habilitats dels professionals per utilitzar-la.

Codi estàndard: 4d-01-01

#98

Definició

El centre té implantat un sistema per identificar i avaluar les necessitats dels equipaments i/o les tecnologies assistencials orientats a assegurar l'efectivitat dels serveis.

Descripció

El centre defineix mètodes per saber quines noves tecnologies incideixen en el tipus de servei prestat i els avantatges que aporten a la cartera de serveis.

S'estableixen mètodes normalitzats perquè es pugui disposar, de manera sistemàtica d'informació adient i actualitzada sobre noves tecnologies necessàries possibles per al tipus de servei que es presta als clients.

Possibles evidències

- Documentació de planificació referida a la innovació tecnològica.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 4d-01-02

#99

Definició

El centre desenvolupa activitats relacionades amb la introducció de nous equipaments i/o tecnologies per millorar els seus serveis.

Descripció

Els centres posen en funcionament noves metodologies de treball i tecnologies innovadores amb la finalitat de proporcionar serveis específics i de millor qualitat entre les seves prestacions.

De vegades, la implantació de noves tecnologies, tant en l'àmbit assistencial com de suport, proporciona elements de diferenciació importants quant a la prestació de serveis.

Possibles evidències

- Documentació amb evidències de desenvolupament de tecnologies innovadores.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 4d-01-03

#100

Definició

L'organització disposa d'un inventari de l'equipament tecnicoassistencial.

Descripció

El centre ha de tenir identificades les característiques més importants de tots els equips utilitzats en la prestació de serveis assistencials.

Possibles evidències

- Inventari d'equips i tecnologies utilitzats.
- Informació detallada en cada fitxa d'equip.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 4d-01-04

#101

Definició

El centre té i utilitza un pla de manteniment preventiu de tots els equips utilitzats en l'assistència, i identifica les responsabilitats d'ús.

Descripció

Cada equip i tecnologia ha de disposar de les especificacions necessàries per al manteniment i el control corresponents.

El Pla ha d'incloure la periodicitat de les actuacions per a cadascun dels equips i els professionals que se n'han de responsabilitzar.

Possibles evidències

- Pla de manteniment i control dels equips i la tecnologia assistencials.
- Actuacions portades a terme per al control dels equips.

Tipus estàndard: D

Subcriteri 4.e **Gestió de la informació i el coneixement.**

Agrupador conceptual 01: Sistemes d'informació per a la gestió.

Definició

El centre disposa d'un sistema per recollir tota la informació relacionada amb els clients. Aquest sistema d'informació inclou tant els processos administratius que s'apliquen als clients com els processos operatius relacionats amb el control de l'atenció als clients.

Objectius

Garantir l'existència de la informació necessària, segura i accessible en tot allò que fa referència als clients.

Definir i implantar el sistema d'informació més adequat per al tipus de centre i els serveis que ofereix.

Codi estàndard: 4e-01-01

#102

Definició

L'organització té un pla per atendre les necessitats d'informació pròpies i alienes.

Descripció

El centre utilitza un sistema d'informació en què es tenen en compte les necessitats plantejades i els recursos i les metodologies per dur a terme la planificació i el desplegament corresponents.

Possibles evidències

- Metodologies i recursos necessaris per donar resposta a les necessitats d'informació per a la gestió.
- Existència d'un sistema d'informació per a la gestió.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 4e-01-02

#103

Definició

Hi ha un sistema de seguretat i confidencialitat de la informació conegut per tota l'organització.

Descripció

El centre disposa de mètodes orientats a assolir la seguretat pel que fa a la informació, com ara les còpies de seguretat, la protecció antivirus i el control d'accessos.

Els criteris de seguretat i de conservació de la informació s'atenen a la legislació vigent.

Els professionals tenen definides les responsabilitats i competències individuals pel que fa a la seguretat de la informació.

Possibles evidències

- Mètodes de protecció de la informació.
- Responsabilitats de les persones.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 4e-01-03

#104

Definició

L'organització avalua periòdicament l'accessibilitat, la disponibilitat i la utilitat de la informació, els sistemes de distribució i els mecanismes de seguretat i confidencialitat.

Descripció

El centre té activitats orientades a la revisió del sistema d'informació de gestió. El sistema d'informació per a la gestió s'actualitza segons els resultats de l'avaluació i la revisió.

Possibles evidències

- Metodologies i actuacions per a la revisió i canvis del sistema d'informació tècnica i de gestió.

Tipus estàndard: A i R

Agrupador conceptual 02: Gestió de la informació assistencial.

Definició

El centre disposa d'una història clínica estructurada que reuneix la informació necessària per a l'atenció i l'assistència als clients. En el desenvolupament de la història clínica i el sistema d'informació assistencial es té previst el treball interdisciplinari i en equip dels diferents professionals. En el centre es vetlla per la qualitat de la informació assistencial, i s'assegura que la història clínica i el sistema d'informació assistencial s'utilitzen adequadament.

Objectius

Facilitar el treball dels professionals mitjançant la història clínica i proporcionar elements d'interacció entre ells com a garantia d'un servei de qualitat.

Garantir la qualitat de la història clínica i del sistema d'informació assistencial en general mitjançant una metodologia d'avaluació i seguiment.

Codi estàndard: 4e-02-01

#105

Definició

El personal té accés al nivell d'informació que requereix per les seves necessitats i responsabilitats de treball.

Descripció

Els plans o protocols assistencials i el disseny de processos acordats en el centre són accessibles des del sistema d'informació per tots els professionals que hi intervenen.

Aquest accés està especialment orientat a la implantació d'unes pautes d'actuació homogènies i acordades entre els professionals.

Possibles evidències

- Sistema d'informació per a l'accés als plans o protocols assistencials.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 4e-02-02

#106

Definició

El centre té i utilitza un sistema d'informació que integra el funcionament i la col·laboració interdisciplinària dels professionals.

Descripció

El centre té definits mètodes que fomenten el desenvolupament d'un treball interdisciplinari amb intercanvi d'informació a fi de prestar un servei integral centrat en les necessitats dels clients.

L'existència de sistemes d'informació que fomenten el treball interdisciplinari ha de ser un element de cohesió per desenvolupar serveis de qualitat.

Possibles evidències

- Sistemes d'informació sanitària enfocada a la consecució d'un treball interdisciplinari i d'un servei als clients amb una perspectiva integral.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 4e-02-03

#107

Definició

Els controls de qualitat de la història clínica es duen a terme amb criteris comunicats i coneguts pels professionals.

Descripció

En l'avaluació de la història clínica, es disposa d'una sèrie de criteris normalitzats pel que fa a l'estructura, l'execució i el funcionament per comprovar-ne el grau d'adequació.

Els professionals saben quins són els criteris de qualitat definits per avaluar la història clínica.

Possibles evidències

- Criteris definits pel que fa a la qualitat de la història clínica.
- Comunicació dels criteris als professionals.
- Algun tipus d'avaluació de la història clínica amb els criteris definits.

Tipus estàndard: A i R

Codi estàndard: 4e-02-04

#108

Definició

Els controls de qualitat de la història clínica es duen a terme amb una periodicitat predeterminada.

Descripció

En l'avaluació de la història clínica, es disposa d'una sèrie de criteris normalitzats pel que fa a l'estructura, l'execució i el funcionament per comprovar-ne el grau d'adequació.

L'avaluació de la història clínica té una periodicitat predeterminada.

Possibles evidències

- Criteris definits pel que fa a la qualitat de la història clínica.
- Periodicitat predeterminada per a l'avaluació.

Tipus estàndard: A i R

Codi estàndard: 4e-02-05

#109

Definició

El centre defineix i duu a terme l'avaluació de la qualitat del Pla d'atenció individualitzada als clients amb criteris comunicats i coneguts pels professionals.

Descripció

En l'avaluació de la qualitat de l'atenció interdisciplinària i individualitzada, es disposa de criteris homogenis d'execució i funcionament per comprovar-ne el grau d'adequació.

Els professionals saben quins són els criteris de qualitat definits per avaluar l'actuació interdisciplinària i individualitzada.

Possibles evidències

- Criteris definits pel que fa a la qualitat del procés d'atenció interdisciplinària.
- Comunicació dels criteris als professionals.
- Algun tipus d'avaluació de la qualitat del procés d'atenció interdisciplinària.

Tipus estàndard: A i R

Agrupador conceptual 03: Gestió del coneixement.

Definició

El coneixement dels professionals és un valor clau per a l'efectivitat dels processos i la millora de la qualitat dels serveis de l'organització.

L'organització ha de disposar de mecanismes per fomentar que aquest coneixement de les persones es pugui compartir i això sigui la millor garantia per millorar els serveis als clients.

Objectiu

Disposar d'un pla de gestió del coneixement amb metodologies i activitats definides que facilitin la possibilitat que els professionals comparteixin els seus assoliments i innovacions en els processos i els serveis que duen a terme.

Codi estàndard: 4e-03-01

#110

Definició

El centre dissenya un pla per fomentar la detecció, l'aflorament, el desenvolupament, l'organització i la difusió del coneixement dels professionals.

Descripció

Passos que ha de seguir el centre per gestionar el coneixement:

- Detectar el coneixement de què disposa.
- Valorar les persones que tenen un coneixement específic.
- Revertir aquest coneixement perquè s'utilitzi d'una manera efectiva.
- Fomentar-ne el desenvolupament.

Possibles evidències

- Pla de gestió del coneixement amb criteris i activitats definits.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 4e-03-02

#111

Definició

El centre desenvolupa activitats amb la finalitat de gestionar el coneixement dels professionals que hi treballen.

Descripció

El centre duu a terme diverses accions perquè el coneixement dels seus professionals es comparteixi i aporti valor i qualitat als serveis:

- Gestió conjunta de casos amb caràcter interdisciplinari.
- Formació específica aportada pels diferents grups de professionals.
- Reunions de professionals per compartir nova informació adquirida.
- Butlletins de comunicació interna de caràcter tècnic i professional.

Possibles evidències

- Actuacions en el centre relacionades amb la gestió del coneixement amb criteris i activitats definits.

Tipus estàndard: D

Criteri 5: Processos

Com dissenya, gestiona i millora l'organització els processos per donar suport a la política i l'estratègia pròpies, per satisfer plenament els seus clients i altres grups d'interès i per generar cada vegada més valor.

Subcriteri 5.a

Disseny, gestió i millora dels processos.

Agrupador conceptual 01: Gestió per processos i organització de l'atenció.

Subcriteri 5.b

Introducció de les millores necessàries en els processos mitjançant la innovació, a fi de satisfer plenament els clients i altres grups d'interès i generar cada vegada més valor.

Agrupador conceptual 01: Millora dels processos i innovació.

Subcriteri 5.c

Disseny i desenvolupament dels productes i serveis basant-se en les necessitats i expectatives dels clients.

Agrupador conceptual 01: Processos i necessitats dels clients.

Subcriteri 5.d

Producció, distribució i servei d'atenció dels productes i serveis.

Agrupador conceptual 01: Processos d'atenció als clients.

Agrupador conceptual 02: Processos per a la continuïtat de l'atenció.

Agrupador conceptual 03: Informació als clients.

Agrupador conceptual 04: Aspectes ètics de l'atenció als clients.

Agrupador conceptual 05: Aspectes socials de l'atenció als clients.

Agrupador conceptual 06: Altres processos d'atenció als clients.

Agrupador conceptual 07: Processos de suport.

Subcriteri 5.e

Gestió i millora de les relacions amb els clients.

Agrupador conceptual 01: Processos per millorar la relació amb els clients.

Subcriteri 5.a

Disseny, gestió i millora dels processos.

Agrupador conceptual 01: Gestió per processos i organització de l'atenció.

Definició

El centre adopta la gestió per processos com a esquema de treball per organitzar l'atenció als clients. L'enfocament als resultats com a resposta a les necessitats dels clients i el control dels recursos i les guies per desenvolupar les activitats són els elements clau de la gestió per processos.

Objectius

Entendre el model organitzatiu del centre mitjançant la gestió per processos. Disposar de metodologies definides per identificar els diferents tipus i les interaccions dels processos en el sistema de gestió de la qualitat.

Plantejar el mapa de processos com a representació gràfica i base de l'organització funcional del centre.

Codi estàndard: 5a-01-01

#112

Definició

El centre defineix la gestió per processos d'acord amb la política i l'estratègia.

Descripció

La planificació, el disseny i la gestió dels processos en el centre és coherent amb la missió, la política i l'estratègia definides, i, en conseqüència, s'estableixen els mecanismes d'avaluació i de millora contínua.

El centre disposa de mecanismes per planificar, dissenyar i gestionar els processos, en els quals s'estableixen els nivells de participació.

Possibles evidències

- Documentació que explicita la gestió per processos.
- Participació dels líders en la definició de la gestió per processos.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 5a-01-02**#113****Definició**

El centre disposa d'un mapa de processos.

Descripció

El centre defineix els seus processos estratègics, clau i de suport, planteja les relacions corresponents i les descriu gràficament d'una manera integral en el mapa de processos.

Possibles evidències

- Documentació que explicita el mapa de processos.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 5a-01-03**#114****Definició**

Els processos elaborats són coherents amb el Pla de salut i amb els plans directors, les guies i els protocols del Departament de Salut.

Descripció

Els processos elaborats són coherents amb el Pla de salut i amb els plans directors, les guies i els protocols del Departament de Salut, amb directrius generals de l'organització.

Possibles evidències

- Documentació de processos coherents amb el Pla de salut i amb els plans directors, les guies i els protocols del Departament de Salut.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 5a-01-04

#115

Definició

El centre implanta un sistema documental accessible als professionals amb procediments normalitzats pel que fa als processos més rellevants de cada unitat.

Descripció

El centre disposa de procediments normalitzats pel que fa als processos més rellevants de cada unitat. El sistema de gestió defineix la coordinació dels processos d'atenció, de suport i estratègics del centre. Les relacions entre els processos són internes per a cada unitat funcional i també entre si.

Possibles evidències

- Procediments normalitzats pel que fa als processos més rellevants de cada unitat.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5a-01-05

#116

Definició

El centre implanta un sistema d'eines d'ajuda a la decisió clínica.

Descripció

El centre disposa d'un sistema d'eines de treball consensuades (guies per a la pràctica, protocols d'atenció i normes d'atenció correcta) basades en els coneixements i evidències científics i tècnics.

Aquestes metodologies de treball garanteixen el descens de la variabilitat en el procés d'atenció als clients i, per tant, la seguretat i la millora de qualitat en els serveis prestats.

Possibles evidències

- Documentació orientada a normalitzar l'atenció basada en criteris demostrats de qualitat científicotècnica en forma de guies i protocols.
- Utilització de protocols, guies, manuals de professionals i instruccions de treball.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5a-01-06

#117

Definició

L'organització garanteix que tot el personal pot consultar i coneix tots els procediments corresponents als processos que són competència seva.

Descripció

Els procediments de treball de tots els processos que s'apliquen a cada lloc de treball han de ser coneguts i accessibles pels professionals implicats.

Possibles evidències

- Accessibilitat dels procediments en cada lloc de treball.
- Coneixement dels procediments pels professionals.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5a-01-07

#118

Definició

Els processos incorporen indicadors per avaluar el compliment dels objectius i el funcionament.

Descripció

Els líders defineixen, en els diferents processos, indicadors basats en la comparança en el temps, entre estàndards reconeguts, amb els d'altres organitzacions segons el Pla de salut per conèixer el grau de compliment dels objectius.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors en els diferents processos.
- Avaluació del sistema de processos.

Tipus estàndard: A i R

Subcriteri 5.b

Introducció de les millores necessàries en els processos mitjançant la innovació, a fi de satisfer plenament els clients i altres grups d'interès, i generar cada vegada més valor.

Agrupador conceptual 01: Millora dels processos i innovació.

Definició

La gestió per processos és un model dinàmic que s'adapta a la realitat de les organitzacions i, els canvis, per augmentar l'efectivitat, han de tenir resposta en la innovació dels processos. Les necessitats dels clients i els altres grups d'interès han d'estar ben definides i donar lloc a la innovació necessària en els processos per obtenir la màxima efectivitat.

Objectiu

Disposar d'elements d'innovació als processos com a resposta a les necessitats dels clients per a la millora contínua de la qualitat.

Codi estàndard: 5b-01-01

#119

Definició

El sistema de processos defineix una orientació amb elements d'innovació i canvi per donar resposta a les necessitats dels clients i altres grups d'interès.

Descripció

Les organitzacions defineixen la metodologia que genera innovació i canvi en la manera de treballar per adaptar-se millor a les necessitats dels clients i altres grups d'interès.

Possibles evidències

- Planificació que evidencia elements d'innovació i canvi en els processos.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 5b-01-02

#120

Definició

El centre desenvolupa la innovació i el canvi en els processos per donar resposta a les necessitats dels clients i altres grups d'interès.

Descripció

Les organitzacions desenvolupen la metodologia que genera innovació i canvi en la manera de treballar per adaptar-se millor a les necessitats dels clients i altres grups d'interès.

Possibles evidències

- Activitats que evidencien elements d'innovació i canvi en els processos.

Tipus estàndard: D

Subcriteri 5.c

Disseny i desenvolupament dels productes i serveis basant-se en les necessitats i expectatives dels clients.

Agrupador conceptual 01: Processos i necessitats dels clients.

Definició

L'avaluació de les expectatives i necessitats dels clients en general és l'element de partida per dissenyar i desenvolupar els serveis.

Els centres han de disposar dels mecanismes per conèixer periòdicament aquestes expectatives i necessitats, i així poder dur a terme el disseny dels serveis més adequats i les adaptacions més efectives.

Objectiu

Disposar d'elements de disseny i desenvolupament dels processos segons les necessitats i expectatives dels clients per oferir els millors serveis.

Codi estàndard: 5c-01-01

#121

Definició

El sistema de processos està definit segons les necessitats i expectatives dels clients.

Descripció

Les organitzacions defineixen la metodologia de treball per adaptar-se millor a les necessitats dels clients.

Possibles evidències

- Documentació que palesa elements de disseny en els processos segons les expectatives i necessitats dels clients.

Tipus estàndard: E

Codi estàndard: 5c-01-02

#122

Definició

El centre desenvolupa els processos segons les necessitats i expectatives dels clients.

Descripció

El centre duu a terme activitats per saber què esperen els clients i quines necessitats tenen, per exemple, amb reunions i grups de discussió, fulls de suggeriments i entrevistes amb els clients mateixos.

Possibles evidències

- Documentació que palesa el desenvolupament dels processos segons les expectatives i necessitats dels clients.

Tipus estàndard: D

Subcriteri 5.d

Producció, distribució i servei d'atenció dels productes i serveis.

Agrupador conceptual 01: Processos d'atenció directa als clients.

Definició

Els processos d'atenció als clients constitueixen la raó de ser de l'organització, i donen resposta a la missió que ha de complir.

Els centres socio sanitàrics presten una sèrie de serveis basats en les necessitats dels clients que constitueixen el nucli dels processos operatius.

Tots els elements facilitadors dels quatre primers criteris tenen com a finalitat establir uns processos clau que donen lloc als serveis necessaris. La qualitat dels serveis prestats està definida pels processos que donen lloc a l'atenció als clients en els diferents aspectes que cal prendre en consideració.

Per proveir els serveis d'un centre socio sanitàric, l'organització s'estructura en processos, a partir del reconeixement de l'existència d'un problema de salut o necessitat determinats, per a la resolució dels quals l'organització es considera competent i capaç.

Objectiu

Disposar dels processos operatius més adequats per donar resposta a l'atenció als clients segons les diferents situacions basades en les seves necessitats possibles.

Codi estàndard: 5d-01-01

#123

Definició

El centre té i implanta un pla d'acollida per als clients per facilitar-los el procés d'adaptació.

Descripció

El centre té i aplica un pla d'acollida amb un enfocament interdisciplinari que s'aplica de manera individualitzada.

Als clients i als seus familiars se'ls informa a l'inici de l'atenció sobre les normes internes del centre i el caràcter temporal dels recursos. Entre les normes del centre es poden esmentar, per exemple, l'orientació espacial (mapa de localització), les normes generals (règim de visites, consentiment informat, disposicions de protecció en la participació de treballs

d'investigació, etc.), els aspectes econòmics i l'enquesta de satisfacció i el llibre de reclamacions (que existeixen, com s'hi pot accedir i com s'han de formalitzar).

Possibles evidències

- Documentació del Pla d'acollida.
- Registres utilitzats en el Pla d'acollida.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-01-02

#124

Definició

Als clients se'ls sotmet a una valoració inicial que inclou almenys l'anamnesi i l'exploració física i psíquica, així com la identificació de les necessitats de cures.

Descripció

L'avaluació inicial dels clients recull informacions dels problemes de salut, tant físics com psíquics, tenint en compte la situació social, per plantejar un pla d'atenció i unes cures específiques.

Possibles evidències

- Documentació de la valoració inicial.
- Registres utilitzats en la valoració inicial.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-01-03

#125

Definició

El procés d'avaluació individualitzat i multidisciplinari dels clients en el moment de l'ingrés defineix un pla d'actuació individualitzat.

Descripció

El Pla d'atenció individualitzada és l'element de treball multidisciplinari per adaptar els processos d'atenció als clients a partir de les necessitats individualitzades de cada cas. El

treball en equip dels diferents professionals dona una resposta més efectiva a aquestes necessitats individuals.

Possibles evidències

- Documentació del Pla d'actuació individualitzat.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-01-04

#126

Definició

El procés d'avaluació individualitzat i multidisciplinari en el moment de l'ingrés dels clients inclou la detecció dels riscos.

Descripció

Als clients se'ls sotmet a una valoració inicial que inclou l'avaluació dels diferents professionals (metges, infermers, psicòlegs, treballadors socials, etc.) per identificar les necessitats, tenir en compte els diferents riscos potencials específics i facilitar el començament del procés d'adaptació al centre. A més, s'elabora un pla d'atenció individualitzada que es desenvolupa i s'avalua periòdicament.

En aquesta primera avaluació es consideren situacions d'alerta com ara risc de suïcidi o fuga, violència domèstica o sospita de maltractament, negligència o abús i caigudes i úlceres per pressió o per desnutrició, així com símptomes referents a la qualitat de vida dels clients com ara dolor, dèficits neurosensorials, etc.

Possibles evidències

- Documentació de la valoració inicial.
- Registres utilitzats en la valoració inicial.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-01-05

#127

Definició

El centre té i implanta un sistema de detecció, seguiment i millora de tots els processos relacionats amb la seguretat a l'hora de preparar la medicació.

Descripció

El centre té definits uns processos normalitzats de treball per assegurar un control proper dels possibles problemes relacionats amb la medicació i disposar d'un sistema de registres que evidencii les accions de preparació.

La majoria dels clients dels centres socio sanitaris reben tractaments farmacològics molt diferents, i cal establir mecanismes per regular i controlar les diferents etapes del procés i assegurar que la preparació és adequada.

Possibles evidències

- Documentació i registres de control de la preparació de la medicació.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-01-06

#128

Definició

El centre té i implanta un sistema de detecció, seguiment i millora de tots els processos relacionats amb la seguretat a l'hora d'administrar la medicació.

Descripció

El centre té definits uns processos normalitzats de treball per assegurar un control proper dels possibles problemes relacionats amb l'administració de la medicació i disposar d'un sistema de registres que evidencii les accions que s'han dut a terme.

La majoria dels clients dels centres socio sanitaris reben tractaments farmacològics molt diferents, i cal establir mecanismes per regular i controlar les diferents etapes del procés i assegurar que l'administració de la medicació és adequada.

Possibles evidències

- Documentació i registres de control de l'administració de la medicació.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-01-07

#129

Definició

El centre té i implanta un sistema de detecció dels efectes adversos possibles de la medicació.

Descripció

El centre té definits uns processos normalitzats de treball per assegurar un control proper dels possibles problemes relacionats amb la medicació i disposar d'un sistema de registres d'esdeveniments adversos.

Possibles evidències

- Documentació i registres de control dels efectes adversos de la medicació.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-01-08

#130

Definició

El centre defineix i implanta un procés de prevenció de la síndrome confusionària aguda (delírium) als pacients amb criteris de risc, i té establert un sistema per detectar-la precoçment i avaluar les mesures terapèutiques que cal aplicar.

Descripció

El centre defineix mecanismes d'actuació davant de la síndrome confusionària com a situació que preval entre els clients, amb un enfocament multifactorial i multidisciplinari.

El protocol d'actuació inclou la descripció dels objectius, la població a qui es dirigeix, els sistemes de valoració, el sistema d'actuació, l'algorisme de presa de decisions i l'avaluació de les mesures terapèutiques.

Possibles evidències

- Protocol específic adreçat a la síndrome confusionària.
- Registres de les diferents actuacions i utilització pels professionals.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-01-09

#131

Definició

El centre defineix i implanta un procés de detecció de trastorns depressius.

Descripció

El centre defineix mecanismes d'actuació per detectar trastorns depressius. El protocol d'actuació inclou la descripció dels objectius, la població a qui es dirigeix, els sistemes de valoració i el sistema d'actuació amb l'algorisme de presa de decisions.

Possibles evidències

- Protocol específic adreçat als trastorns depressius.
- Registres de les diferents actuacions i utilització pels professionals.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-01-10

#132

Definició

El centre defineix i implanta un procés d'avaluació de l'equilibri de la persona i avalua el risc individual de caigudes per actuar amb caràcter preventiu.

Descripció

Les caigudes són un dels riscos importants per als clients en els centres socio sanitària i condicionen molt l'evolució i l'efectivitat de l'assistència, amb la qual cosa l'avaluació de l'equilibri i l'anàlisi i l'inici de les mesures oportunes de tipus preventiu són necessaris per assolir uns nivells de seguretat adequats.

Possibles evidències

- Protocol específic adreçat a les caigudes.
- Metodologia explicativa que defineix com s'ha d'identificar el risc de caigudes.
- Registres de les diferents actuacions i ús que en fan els professionals.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-01-11

#133

Definició

El centre defineix i implanta un procés d'actuació referent a la rehabilitació dels clients amb caràcter preventiu.

Descripció

Els problemes neurològics i musculoesquelètics freqüents dels clients fan que l'atenció rehabilitadora sigui un dels eixos de treball adequats, i, per tant, els centres defineixen un procés orientat a la mobilització i rehabilitació física dels clients.

Possibles evidències

- Protocol específic del treball en rehabilitació.
- Metodologia que defineix el funcionament de la rehabilitació.
- Registres de les diferents actuacions en rehabilitació.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-01-12

#134

Definició

El centre té i aplica un protocol per a la contenció mecànica dels clients, orientat a la descripció i el seguiment adequats.

Descripció

La subjecció (contenció) dels clients és una mesura que s'ha de valorar amb la finalitat de preservar al màxim la voluntat de les persones i al mateix temps vetllar per la seva seguretat i evitar caigudes i lesions.

La contenció mecànica és un procediment que necessàriament ha d'estar controlat.

Possibles evidències

- Protocol específic adreçat a l'aplicació de la contenció.
- Metodologia explicativa que defineix com s'ha de tractar la contenció.
- Registres de les diferents actuacions i ús que en fan els professionals.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-01-13

#135

Definició

El centre defineix i implanta un procés d'avaluació de lesions per pressió.

Descripció

Les úlceres per pressió (nafres) són un dels problemes freqüents en els clients dels centres socio sanitària, ja que en molts casos es tracta de persones amb mobilitat reduïda. Els centres han de promoure un protocol en què es valori el risc d'aquestes lesions per pressió i s'estableixin mecanismes d'actuació que evitin el problema.

Possibles evidències

- Protocol específic adreçat a les lesions per pressió.
- Metodologia explicativa que defineix com s'han de prevenir i tractar les lesions per pressió.
- Registres de les diferents actuacions i ús que en fan els professionals.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-01-14

#136

Definició

El centre defineix i implanta un procés d'actuació en els clients amb problemes de control d'esfínters.

Descripció

El control d'esfínters és un problema freqüent en els clients dels centres socio sanitària.

El desenvolupament d'un protocol per a la detecció precoç i l'actuació pot reduir els trastorns que provoca.

Possibles evidències

- Protocol específic adreçat als problemes de control d'esfínters.
- Metodologia explicativa que defineix com s'han de prevenir i tractar els problemes de control d'esfínters.
- Registres de les diferents actuacions i ús que en fan els professionals.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-01-15

#137

Definició

El centre defineix i implanta un procés d'avaluació i seguiment per als clients amb risc nutricional, amb caràcter individualitzat i enfocament preventiu.

Descripció

La nutrició dels clients és un element fonamental que cal tenir en compte en els centres socio sanitàrics.

La relació entre l'estat nutricional i la situació de salut i qualitat de vida està clarament demostrada.

La prevenció primària i secundària és un component clau de l'estat de salut.

Possibles evidències

- Protocol específic adreçat al risc nutricional.
- Metodologia explicativa que defineix com cal tractar el risc nutricional.
- Registres de les diferents actuacions i ús que en fan els professionals.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-01-16

#138

Definició

El centre defineix i implanta un procés de control del risc d'infecció per als clients.

Descripció

Les infeccions nosocomials són un problema freqüent en els centres socio sanitàrics, de manera que disminuir-ne el risc és un dels processos clau que cal tenir en compte.

Possibles evidències

- Protocol específic adreçat al control de la infecció nosocomial.
- Metodologia explicativa que defineix com cal tractar el risc d'infecció.
- Registres de les diferents actuacions i ús que en fan els professionals.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-01-17

#139

Definició

El centre defineix i implanta un procés de vacunacions sistemàtiques segons el nivell de risc dels clients i d'acord amb les directrius que marca el Pla de salut pública del Departament de Salut.

Descripció

La utilització de vacunes estacionals per a la grip o la infecció pneumocòccica en els grups de clients de risc, així com d'altres de plantejades segons els estàndards definits, ha de ser un procés clau en la prevenció del risc d'infecció en els clients segons el nivell de risc.

Possibles evidències

- Protocol específic de vacunacions.
- Metodologia explicativa que defineix el Pla de vacunacions.
- Registres de les diferents actuacions i ús que en fan els professionals.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-01-18

#140

Definició

El centre defineix un procés de valoració del dolor, així com el seguiment de l'efectivitat de les mesures terapèutiques pel que fa al dolor.

Descripció

El dolor és un dels símptomes més importants en els centres socio sanitària, tant per l'elevada prevalença entre els clients com pel nivell de desconfort i la disminució de la qualitat de vida que comporta, tenint en compte l'evidència d'un diagnòstic i un tractament escassos.

És fonamental la detecció efectiva del dolor entre els clients per poder abordar d'una manera integral el tractament, a causa de l'impacte que té en la percepció de la qualitat de vida dels clients.

Possibles evidències

- Protocol específic de valoració i tractament del dolor.
- Metodologia explicativa que defineix com s'ha de valorar i tractar el dolor.

- Registres de les diferents actuacions i ús que en fan els professionals.
- Registre de prescripció d'opiacis.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-01-19**#141****Definició**

El centre defineix i implanta un procés d'actuació per als casos d'atenció a pacients en situació de malaltia avançada i/o en fase terminal o tractament pal·liatiu.

Descripció

En els centres socio sanitàris, és habitual que hi hagi pacients en fase terminal, i, per tant, el centre ha de poder atendre'ls de la millor manera possible.

Els centres tenen definit i implantat un procés d'atenció al final de la vida i un sistema per fer-ne el registre, el seguiment i el tractament pal·liatiu.

Possibles evidències

- Protocol específic d'atenció al final de la vida.
- Registres de les diferents actuacions i ús que en fan els professionals.
- Codificació de l'atenció pal·liativa al registre del conjunt mínim bàsic de dades (V66.7 per CIM9, Z51.5 per CIM10).
- Protocol específic de tractament pal·liatiu.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-01-20**#142****Definició**

El centre defineix i implanta un procés d'actuació amb la família en el procés d'atenció al final de vida, en el qual es tenen en compte aspectes relacionats amb l'atenció al dol.

Descripció

Els centres tenen definit i implantat un procés d'actuació en el dol i un sistema per fer-ne el registre i el seguiment.

Possibles evidències

- Protocol específic d'actuació en el dol.
- Registres de les diferents actuacions i ús que en fan els professionals.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-01-21

#143

Definició

El centre disposa de pautes d'actuació davant d'emergències vitals dels clients, i forma els professionals perquè les apliquin adequadament.

Descripció

Els centres tenen definit i implantat com cal actuar davant d'emergències vitals dels clients.

Els professionals han de rebre formació i formació en aquest tipus d'actuacions.

Possibles evidències

- Protocol específic d'actuació davant d'emergències vitals.
- Registres de les diferents actuacions i ús que en fan els professionals.

Tipus estàndard: D

Agrupador conceptual 02: Processos per a la continuïtat de l'atenció.

Definició

La continuïtat de l'atenció és un component clar de la qualitat del servei que es presta. En un centre on existeixen diferents seccions i professionals de diferents disciplines és fonamental que es defineixin les metodologies que assegurin la continuïtat de la informació per a una atenció adequada. El centre ha d'assegurar la continuïtat de l'atenció en altres centres o institucions mitjançant l'intercanvi de la informació pertinent amb els registres i mecanismes necessaris.

Objectiu

Disposar de metodologies definides que assegurin la continuïtat de l'atenció, tant internament —entre els diferents professionals del centre— com en la relació amb altres institucions.

Codi estàndard: 5d-02-01

#144

Definició

El centre implanta un procés de funcionament de la història clínica que assegurin la continuïtat de l'atenció als clients.

Descripció

El funcionament de la història clínica en el centre s'assegura mitjançant un procés descrit en un procediment que s'ha difós entre tots els professionals. La continuïtat de l'atenció s'assegura si tots els professionals utilitzen una història clínica única per client.

Possibles evidències

- Procediment de funcionament de la història clínica.
- Registres d'utilització de la història clínica.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-02-02

#145

Definició

El centre defineix i implanta un procés d'arxiu i custòdia centralitzat amb un control adequat de l'accessibilitat a la informació de tots els professionals.

Descripció

L'arxiu del centre socio sanitari ha de permetre accedir a la informació necessària per a cada procés d'atenció als clients.

El mètode per controlar l'arxiu està definit i s'ha implantat en el centre per assegurar que es pugui accedir a la informació necessària en el moment adequat.

Possibles evidències

- Protocol específic de funcionament de l'arxiu d'històries clíniques.
- Documentació i registres del centre en general.
- Sistema de treball que assegura l'accessibilitat de la informació.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-02-03

#146

Definició

El centre defineix i implanta un sistema per assegurar la continuïtat de l'assistència amb un contingut mínim d'informació quan a un client se'l deriva o trasllada a un altre centre o institució.

Descripció

La continuïtat de l'atenció és un dels components de la qualitat, i de vegades és el motiu pel qual la qualitat del servei es percep com a inadequada.

El centre defineix i utilitza els criteris necessaris per a la relació amb altres centres i institucions.

Possibles evidències

- Protocol específic de derivació.
- Registres de les diferents actuacions i ús que en fan els professionals.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-02-04**#147****Definició**

El centre defineix i implanta un sistema per assegurar la continuïtat de l'assistència amb un contingut mínim d'informació quan a un client se'l deriva al domicili personal.

Descripció

El centre defineix i utilitza els criteris necessaris per a la derivació al domicili personal i defineix el conjunt mínim d'informació que cal descriure a l'informe.

L'alta dels clients recull informació dels problemes de salut, l'avaluació psicològica i la situació social.

Possibles evidències

- Protocol específic per a trasllats al domicili personal.
- Registres de les diferents actuacions i ús que en fan els professionals.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-02-05**#148****Definició**

El centre implanta un procés per a la relació amb els jutjats i altres institucions.

Descripció

Hi ha determinades institucions amb les quals el centre estableix una comunicació important pel que fa a temes rellevants d'atenció als clients, com ara els jutjats.

La implantació d'un sistema d'interrelació amb el jutjat és necessària per assegurar determinats processos d'atenció.

Possibles evidències

- Protocol específic per a la relació amb els jutjats i altres institucions.
- Registres de les diferents actuacions i ús que en fan els professionals.

Tipus estàndard: D

Agrupador conceptual 03: Informació als clients.

Definició

L'organització, d'acord amb la política i l'estratègia pròpies, dissenya i desplega processos en relació amb la informació als clients.

Objectius

Respectar els drets dels clients transmetent-los la informació més adient en cadascuna de les situacions.

Promoure l'autonomia dels clients, fent que participin en la presa de decisions referents als processos d'atenció i assistència.

Codi estàndard: 5d-03-01

#149

Definició

El centre implanta un procés que garanteix que els clients i/o la família disposin d'una informació periòdica i comprensible respecte a l'atenció que s'ha dut a terme.

Descripció

La informació relativa a l'evolució dels clients en el centre és fonamental, i, per tant, el centre assegura que aquesta informació sigui accessible en tots els sentits.

L'existència d'una persona responsable d'aquest procés és la manera adequada d'assegurar que aquesta informació es comunica en les millors condicions als clients i/o la família.

Possibles evidències

- Metodologia sistematitzada definida i implantada per informar adequadament els clients i/o la família.
- Assignació d'una persona responsable del procés d'informació als clients i/o la família.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-03-02

#150

Definició

El centre implanta un procés general centrat en la informació als clients i/o la família en els casos en què es prenguin decisions que impliquin riscos i siguin susceptibles de requerir un consentiment informat.

Descripció

La presa de decisions que requereixen el consentiment informat dels clients i/o els familiars està normalitzada mitjançant la definició i posada en marxa de criteris d'actuació per a tots els casos en què hi ha decisions que impliquen riscos. El centre disposa dels consentiments informats per als processos en què es consideri necessari.

Possibles evidències

Procediment normalitzat i/o criteris d'actuació per controlar els casos d'informació als clients i/o la família en les situacions en què es prenguin decisions que impliquin riscos.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-03-03

#151

Definició

El centre implanta un procés general per facilitar la comunicació en els casos en què hi hagi clients amb dificultats de comunicació o limitacions de tipus sensorial.

Descripció

Alguns casos en els quals els clients poden tenir limitacions de tipus sensorial, com ara els problemes d'audició o de visió, requereixen que el centre disposi d'una sèrie d'actuacions específiques.

En aquestes situacions, el centre defineix i implanta un procediment d'actuació que assegurï que es tenen en compte els drets de les persones amb aquestes deficiències esmentades.

Possibles evidències

- Metodologia sistematitzada definida i implantada per facilitar la comunicació en els casos en què els clients tenen dificultats per expressar-se o comunicar-se.

Tipus estàndard: D

Agrupador conceptual 04: Aspectes ètics de l'atenció.

Definició

L'organització, d'acord amb la política i l'estratègia pròpies, dissenya i desplega processos en relació amb els aspectes ètics dels serveis.

Objectius

Disposar d'una metodologia de treball en el centre que faciliti les actuacions dintre del marc de l'ètica i el respecte a la persona.

Respectar els drets dels clients transmetent-los la informació més adient en cadascuna de les situacions i promoure els aspectes ètics i l'autonomia de la persona.

Codi estàndard: 5d-04-01

#152

Definició

El centre implanta un procés general de sistema de consulta referent als aspectes ètics de l'atenció als clients.

Descripció

L'enfocament de la bioètica es té en compte a l'hora de prendre decisions determinades en el procés d'atenció als clients.

El centre ha de preveure un sistema que permeti la possibilitat de fer consultes sobre aspectes ètics de l'assistència.

S'ha de definir com es duen a terme les consultes, així com l'existència i el funcionament d'un comitè d'ètica acreditat de referència.

Possibles evidències

- Documentació referent al sistema de treball del comitè d'ètica.
- Registres d'actuació davant situacions que fan referència a aspectes ètics de l'atenció als clients.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-04-02

#153

Definició

El centre implanta un procés general referent a les voluntats anticipades assegurant que els professionals saben com s'accedeix al registre de voluntats anticipades.

Descripció

La declaració de voluntats anticipades (també coneguda com a document d'instruccions prèvies o testament vital) és la manifestació escrita d'una persona capaç que, actuant lliurement, expressa les instruccions que han de tenir-se en compte sobre l'assistència sanitària que desitja rebre en situacions que li impedeixin comunicar personalment la seva voluntat, o sobre la destinació del seu cos o els seus òrgans una vegada es produeixi la defunció. La declaració de voluntats anticipades es formalitza mitjançant un document escrit.

Possibles evidències

- Metodologia sistematitzada definida i implantada per facilitar la declaració de voluntats anticipades.
- Registres de la utilització de la declaració de voluntats anticipades.

Tipus estàndard: D

Agrupador conceptual 05: Aspectes socials de l'atenció als clients.

Definició

L'organització, d'acord amb la política i l'estratègia pròpies, facilita la detecció, l'avaluació i el tractament dels problemes socials dels clients.

Objectiu

Disposar d'un procés i una metodologia de treball en el centre que faciliti identificar els clients amb dificultats socials que necessiten suport d'un professional i garantir l'accessibilitat, l'atenció i la continuïtat en el servei.

Codi estàndard: 5d-05-01

#154

Definició

L'organització disposa d'una unitat funcional de treball social, amb una persona responsable identificable, per donar resposta als problemes socials dels clients.

Descripció

El centre desenvolupa el procés d'atenció als aspectes socials de l'assistència als clients amb una unitat funcional de treball social a l'abast i a mida segons les necessitats.

Possibles evidències

- Existència de la unitat de treball social al centre.
- Registres i documentació de la unitat de treball social.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-05-02

#155

Definició

El professional responsable de la unitat de treball social disposa i fa ús d'un procés definit per a l'atenció als clients.

Descripció

El centre té identificats, entre d'altres, els processos corresponents als aspectes socials dels clients amb una metodologia i una documentació definides. El procediment de funcionament de la unitat de treball social és conegut per tots els professionals.

Possibles evidències

- Existència d'un procediment de funcionament de treball social al centre.
- Coneixement dels professionals de la unitat de treball social.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-05-03

#156

Definició

Els aspectes socials de l'atenció als clients estan presents en el Pla integral i interdisciplinari d'atenció als clients.

Descripció

El Pla integral i interdisciplinari d'atenció als clients és l'eix de treball al centre socio sanitari i aglutina els punts de vista dels diferents professionals. Els treballadors socials participen en les reunions multidisciplinàries tant pel que fa a l'avaluació dels clients com en les accions preses i el seguiment.

Possibles evidències

- Existència d'actes de les reunions interdisciplinàries amb evidències de participació dels professionals de treball social al centre.

Tipus estàndard: D

Agrupador conceptual 06: Altres processos d'atenció als clients.

Definició

L'organització, d'acord amb la política i l'estratègia pròpies, dissenya i desplega processos de diferents aspectes específics per a l'atenció multidisciplinària als clients.

Objectiu

Disposar d'un procés i una metodologia de treball en el centre per desenvolupar les funcions i activitats de professionals com ara psicòlegs, fisioterapeutes, terapeutes ocupacionals, educadors i animadors socioculturals.

Codi estàndard: 5d-06-01

#157

Definició

L'organització disposa d'un procés referent als aspectes psicològics de l'atenció als clients, amb una persona responsable identificable.

Descripció

L'atenció als clients en els centres socio sanitàris té un gran component psicològic que s'ha de prendre en consideració. El centre té identificats, entre d'altres, els processos corresponents als aspectes psicològics de l'atenció als clients amb una metodologia i una documentació definides. El procediment de funcionament de la unitat és conegut per tots els professionals.

Possibles evidències

- Existència d'un procediment dels psicòlegs al centre.
- Coneixement dels professionals del procés d'atenció dels psicòlegs al centre.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-06-02

#158

Definició

El procés d'atenció psicològica dels clients està present en el Pla integral i interdisciplinari d'atenció als clients.

Descripció

El Pla integral i interdisciplinari d'atenció als clients és l'eix de treball al centre socio sanitari i aglutina els punts de vista dels diferents professionals. Els psicòlegs participen en les reunions multidisciplinàries tant pel que fa a l'avaluació dels clients com en les accions preses i el seguiment corresponent.

Possibles evidències

- Existència d'actes de les reunions interdisciplinàries amb evidències de participació dels psicòlegs al centre.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-06-03

#159

Definició

L'organització disposa d'un procés relatiu als aspectes de rehabilitació i fisioteràpia per als clients, amb una persona responsable identificable.

Descripció

La rehabilitació i la fisioteràpia són components importants de l'atenció als clients en els centres socio sanitaris. La importància de l'autonomia dels clients fa que es tinguin molt en compte els aspectes de la rehabilitació física i la fisioteràpia, i que es disposi d'una metodologia i una documentació definides. El funcionament de la unitat és conegut per tots els professionals.

Possibles evidències

- Existència d'un procediment de rehabilitació i fisioteràpia al centre.
- Coneixement dels professionals del procés d'atenció de rehabilitació i fisioteràpia al centre.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-06-04

#160

Definició

El procés d'atenció a la rehabilitació i fisioteràpia als clients està present en el Pla integral i interdisciplinari d'atenció als clients.

Descripció

El Pla integral i interdisciplinari d'atenció als clients és l'eix de treball al centre socio sanitari i aglutina els punts de vista dels diferents professionals. Els fisioterapeutes participen en les reunions multidisciplinàries tant pel que fa a l'avaluació dels clients com en les accions preses i el seguiment corresponent.

Possibles evidències

- Existència d'actes de les reunions interdisciplinàries amb evidències de participació dels fisioterapeutes al centre.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-06-05

#161

Definició

L'organització disposa d'un procés relatiu als aspectes de teràpia ocupacional per als clients, amb una persona responsable identificable.

Descripció

La teràpia ocupacional és un component important de l'atenció als clients en els centres socio sanitaris. La importància de l'autonomia dels clients fa que es tinguin molt en compte els aspectes de teràpia ocupacional i que es disposi d'una metodologia i una documentació definides. El funcionament de la unitat és conegut per tots els professionals.

Possibles evidències

- Existència d'un procediment de teràpia ocupacional al centre.
- Coneixement dels professionals del procés de teràpia ocupacional al centre.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-06-06

#162

Definició

El procés d'atenció de teràpia ocupacional als clients està present en el Pla integral i interdisciplinari d'atenció als clients.

Descripció

El Pla integral i interdisciplinari d'atenció als clients és l'eix de treball al centre socio sanitari i aglutina els punts de vista dels diferents professionals. Els terapeutes ocupacionals participen en les reunions multidisciplinàries tant pel que fa a l'avaluació dels clients com en les accions preses i el seguiment corresponent.

Possibles evidències

- Existència d'actes de les reunions interdisciplinàries amb evidències de participació dels terapeutes ocupacionals.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-06-07

#163

Definició

L'organització disposa d'un procés d'animació sociocultural per als clients, amb una persona responsable identificable.

Descripció

L'animació sociocultural és un component important de l'atenció als clients en els centres socio sanitaris. Tots els professionals coneixen el funcionament de la unitat.

Possibles evidències

- Existència d'un procediment d'animació sociocultural al centre.
- Coneixement dels professionals del procés d'animació sociocultural al centre.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-06-08**#164****Definició**

El procés d'animació sociocultural per als clients està present en el Pla integral i interdisciplinari d'atenció als clients.

Descripció

El Pla integral i interdisciplinari d'atenció als clients és l'eix de treball al centre socio sanitari i aglutina els punts de vista dels diferents professionals. Els animadors socioculturals participen en les reunions multidisciplinàries tant pel que fa a l'avaluació dels clients com en les accions preses i el seguiment corresponent.

Possibles evidències

- Existència d'actes de les reunions interdisciplinàries amb evidències de participació d'animació sociocultural.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-06-09**#165****Definició**

L'organització disposa d'un procés d'atenció als clients, amb una persona responsable identificable.

Descripció

El desenvolupament dels processos és un component important de la unitat d'atenció als clients en els centres socio sanitaris. El funcionament de la unitat és conegut per tots els professionals.

Possibles evidències

- Existència d'un procediment de la unitat d'atenció als clients.
- Coneixement dels professionals del procés d'atenció als clients.

Tipus estàndard: D

Agrupador conceptual 07: Processos de suport.

Definició

L'organització, d'acord amb la política i l'estratègia pròpies, disposa d'unes unitats funcionals destinades a garantir un conjunt de prestacions, com ara alimentació, neteja, bugaderia i roba blanca, que donen suport a les activitats.

Aquest agrupador de processos de suport engloba les unitats funcionals d'averies i reparacions, compres, magatzem, cuina, neteja i bugaderia.

Objectius

Garantir la disponibilitat dels serveis les vint-i-quatre hores del dia, si és necessari.

Disposar d'unes normes de bon funcionament i qualitat, que es revisen periòdicament.

Codi estàndard: 5d-07-01

#166

Definició

El centre té un sistema definit i utilitzat per al manteniment correctiu i el control d'averies de les instal·lacions, els equips i els edificis en general.

Descripció

L'activitat quotidiana comporta averies dels equips i les instal·lacions que dificulten la pràctica assistencial; per això hi ha d'haver mecanismes de resposta a les averies i fallades tècniques.

En el procediment normalitzat s'explica com cal actuar per resoldre les averies i s'inclou un sistema de registre per assenyalar l'estat de cada situació i mantenir-ne la continuïtat.

Possibles evidències

- Procediment normalitzat que regula les actuacions davant de les averies i fallades tècniques dels equips i les instal·lacions.
- Implantació i desenvolupament amb registres de l'activitat que s'ha dut a terme.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-07-02

#167

Definició

El centre té un sistema definit i utilitzat per gestionar les compres.

Descripció

El centre necessita gestionar adequadament les compres de productes adients per a la prestació dels serveis.

La programació de les compres ha de basar-se en la determinació de necessitats com a element clau.

La selecció dels proveïdors i la verificació dels productes comprats es duu a terme d'una manera sistematitzada.

Possibles evidències

- Procediment normalitzat que regula les actuacions davant la gestió de compres.
- Implantació i desenvolupament amb registres de l'activitat que s'ha dut a terme.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-07-03

#168

Definició

El centre té un sistema definit i utilitzat per gestionar el magatzem.

Descripció

El centre ha de gestionar l'organització dels magatzems per assolir la major efectivitat del procés.

La determinació de la quantitat de cada tipus de producte que convé que hi hagi al magatzem permet una gestió eficient del procés.

Possibles evidències

- Procediment normalitzat que regula les actuacions davant la gestió del magatzem.
- Implantació i desenvolupament amb registres de l'activitat que s'ha dut a terme.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-07-04

#169

Definició

El centre té i utilitza un sistema definit per al procés de neteja de les instal·lacions.

Descripció

La neteja de les instal·lacions en el centre és un procés de suport fonamental pel que fa a la seguretat, la salut, la comoditat i el confort dels clients.

El centre té definit un sistema per dur a terme i garantir el servei de neteja segons les necessitats específiques, a càrrec de personal subcontractat o propi.

Possibles evidències

- Procediment normalitzat que regula les actuacions de neteja en les instal·lacions.
- Implantació i desenvolupament amb registres de l'activitat que s'ha dut a terme.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-07-05

#170

Definició

El centre té i utilitza un sistema definit per al procés de roba blanca i bugaderia.

Descripció

El centre disposa d'un procés desenvolupat pels seus professionals o controlat per una empresa subcontractada per assegurar el nivell d'adequació i qualitat del servei prestat respecte a la roba blanca i la bugada.

Possibles evidències

- Procediment normalitzat que regula les actuacions de roba blanca i bugaderia.
- Implantació i desenvolupament amb registres de l'activitat que s'ha dut a terme.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-07-06

#171

Definició

El centre té i utilitza un sistema definit per gestionar la cuina com a element clau per a l'alimentació i nutrició dels clients.

Descripció

El funcionament de la cuina és clau per prestar un servei adequat als clients, tant pel que fa a la qualitat de l'alimentació i nutrició com a la satisfacció pel tipus de menús.

L'adequació de la cuina a les necessitats nutricionals dels clients ha de considerar-se com un procés important en el servei quotidià en el centre.

Possibles evidències

- Procediment normalitzat que regula el control de menús i la gestió de la cuina.
- Implantació i desenvolupament amb registres de l'activitat que s'ha dut a terme.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5d-07-07

#172

Definició

El centre té i utilitza un sistema definit per gestionar la seguretat i el control dels punts crítics de la cuina.

Descripció

En la gestió de la cuina es disposa d'una sèrie de normatives específiques sobre la seguretat i el control dels punts crítics per assegurar un servei de qualitat.

Els programes de qualitat relacionats amb el funcionament de la cuina han d'incloure el control dels paràmetres necessaris per oferir un bon servei als clients.

Possibles evidències

- Procediment normalitzat que regula el control dels punts crítics a la cuina.
- Implantació i desenvolupament amb registres de l'activitat que s'ha dut a terme.

Tipus estàndard: D

Subcriteri 5.e **Gestió i millora de les relacions amb els clients.**

Agrupador conceptual 01: Processos per millorar la relació amb els clients.

Definició

L'organització defineix la metodologia i els recursos per fer participar els clients en la millora del servei, amb la finalitat de detectar llurs expectatives, opinions, reclamacions i suggeriments. El centre promou accions derivades de la detecció de les oportunitats de millora per aconseguir augmentar la relació i la satisfacció dels clients mitjançant un document escrit.

Objectius

Facilitar als clients i/o la família que puguin expressar les seves opinions respecte al funcionament dels serveis i el procés d'atenció, amb la finalitat de detectar oportunitats de millora.

Garantir el sistema de funcionament per respondre adequadament als requeriments amb les accions oportunes.

Codi estàndard: 5e-01-01

#173

Definició

El centre implanta un procés general de participació dels clients per saber quina opinió tenen sobre el funcionament i els serveis del centre.

Descripció

Els centres promouen el desenvolupament d'espais de participació dels clients on poden expressar lliurement les seves opinions respecte al funcionament general i els serveis.

La direcció i els professionals del centre tenen en compte la informació recollida mitjançant aquesta metodologia per dissenyar i desenvolupar els processos i els serveis d'atenció als clients.

Possibles evidències

- Metodologia sistematitzada definida i implantada per facilitar la participació dels clients en una comissió o un grup organitzat.
- Registres de la utilització dels mecanismes de participació dels clients.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5e-01-02**#174****Definició**

El centre implanta un procés normalitzat orientat a avaluar el grau de satisfacció dels clients.

Descripció

La satisfacció dels clients és un element clau en el disseny dels serveis, i cal tenir-la en compte, sempre condicionada pel nivell d'autonomia i de comprensió dels clients.

El centre ha de definir un sistema que permeti dur a terme aquesta avaluació periòdicament i que es pugui comparar en el temps, a més de valorar tendències amb altres centres, per la qual cosa ha de disposar de processos definits.

Possibles evidències

- Metodologia sistematitzada definida i implantada per avaluar el grau de satisfacció dels clients.
- Registres de la utilització de la metodologia per avaluar el grau de satisfacció dels clients.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5e-01-03**#175****Definició**

El centre implanta un procés normalitzat orientat a avaluar el grau de satisfacció dels familiars dels clients.

Descripció

La satisfacció dels familiars dels clients és un element important en el disseny dels serveis, i cal tenir-la en compte.

El centre ha de definir un sistema que permeti dur a terme aquesta avaluació periòdicament i que es pugui comparar en el temps, a més de valorar tendències amb altres centres, per la qual cosa ha de disposar de processos definits.

Possibles evidències

- Metodologia sistematitzada definida i implantada per avaluar el grau de satisfacció dels familiars dels clients.
- Registres de la utilització de la metodologia per avaluar el grau de satisfacció dels familiars dels clients.

Tipus estàndard: D

Codi estàndard: 5e-01-04

#176

Definició

El centre disposa de processos d'atenció als clients i/o familiars per gestionar els suggeriments, les queixes i les reclamacions.

Descripció

La gestió dels suggeriments, les queixes i les reclamacions dels clients i/o familiars és fonamental en el disseny dels serveis, i cal tenir-la sempre en compte.

El centre ha de definir un sistema que permeti dur a terme aquesta avaluació periòdicament i que es pugui comparar al llarg del temps, a més de valorar tendències amb altres centres.

Possibles evidències

- Metodologia sistematitzada definida i implantada per gestionar suggeriments, queixes i reclamacions dels clients i/o familiars.
- Registres de la utilització de la metodologia per gestionar suggeriments, queixes i reclamacions dels clients i/o familiars.

Tipus estàndard: D

Criteri 6: Resultats en els clients

Objectius que està aconseguint l'organització en relació amb els clients externs.

Subcriteri 6.a Mesures de percepció.

Agrupador conceptual 01: Percepció dels clients i familiars.

Definició

La percepció dels clients i familiars com a clients externs dels centres s'ha de tenir en compte com a resultat dels processos duts a terme i els serveis prestats. Els centres mesuren la percepció dels clients amb diferents aspectes del procés d'atenció.

Objectiu

Disposar d'informació i mesures de la percepció dels clients del centre i els familiars d'una manera sistematitzada i periòdica que permeti prendre decisions respecte a l'organització dels processos i el disseny i la prestació dels serveis.

Codi estàndard: 6a-01-01

#177

Definició

El centre mesura la percepció global dels clients sobre la qualitat del servei, segons la seva situació i les seves necessitats.

Descripció

El centre disposa d'un sistema normalitzat per avaluar la percepció dels clients de la qualitat del servei prestat, tenint en compte la situació d'aquests clients pel que fa al seu nivell de comprensió i consciència.

El centre té un sistema de qüestionaris o bé altres metodologies per avaluar la percepció dels clients sobre la qualitat del servei.

Els resultats obtinguts s'avaluen i es revisen, i es plantegen possibles accions com a conseqüència d'aquest procés.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada per avaluar la percepció dels clients sobre la qualitat del servei.

- Anàlisi dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 6a-01-02**#178****Definició**

El centre avalua durant el procés d'atenció de les persones ateses, l'opinió del/s referents/familiars en relació a la qualitat dels serveis (accessibilitat, informació, confort, etc).

Descripció

El centre disposa d'un sistema normalitzat per avaluar la percepció dels familiars dels clients sobre la qualitat del servei que reben els clients.

El centre té un sistema de qüestionaris i/o altres metodologies definides per avaluar la percepció dels familiars sobre la qualitat del servei.

Els resultats obtinguts s'avaluen i es revisen, i es plantegen diverses accions com a conseqüència d'aquest procés.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada per avaluar la percepció dels familiars sobre la qualitat del servei.
- Anàlisi dels resultats obtinguts com a mínim una vegada,

Codi estàndard: 6a-01-03**#179****Definició**

El centre mesura la percepció dels clients pel que fa a la competència tècnica dels professionals i a «sentir-se en bones mans».

Descripció

És difícil que els clients puguin valorar adequadament el component de qualitat científicotècnica dels serveis, tot i que sí que en tenen una percepció, que s'ha de tenir en compte.

En els programes de qualitat s'ha de considerar la valoració dels clients sobre la competència dels professionals en aquest aspecte.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada i pregunta relacionada amb la qualitat científica i la competència tècnica dels professionals.
- Anàlisi dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 6a-01-04

#180

Definició

El centre mesura la percepció dels professionals que deriven els clients respecte a la resolutivitat i l'efectivitat del serveis.

Descripció

La percepció dels professionals que remetent clients al centre és molt important de prendre en consideració, ja que la idea que tenen sobre el servei de vegades condiciona l'elecció. El component que més influeix en els professionals que remetent els clients té relació amb l'efectivitat del servei.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada i pregunta relacionada amb la qualitat científica i la competència tècnica dels professionals.
- Anàlisi dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 6a-01-05

#181

Definició

El centre mesura la percepció dels clients pel que fa a la informació rebuda al llarg del procés assistencial.

Descripció

La informació de quins serveis es rebran i de quins components i característiques tenen és un element clau de la percepció de la qualitat que es formen els clients.

El centre defineix, en el qüestionari d'opinió per als clients, alguna pregunta sobre com perceben la informació rebuda al llarg del procés d'atenció.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada i pregunta relacionada amb la informació rebuda al llarg del procés assistencial.
- Anàlisi dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 6a-01-06

#182

Definició

El centre mesura la percepció dels clients del tracte que han rebut dels professionals.

Descripció

El tracte que s'ha rebut dels professionals és un dels components més valorats pels clients i és condicionant del resultat final pel que fa a la percepció de la qualitat del servei.

El centre defineix, en el qüestionari d'opinió per als clients, alguna pregunta relativa al tracte que han rebut dels professionals.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada i pregunta relacionada amb la percepció dels clients del tracte que han rebut dels professionals.
- Anàlisi dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 6a-01-07

#183

Definició

El centre mesura la percepció dels clients sobre la consideració de les seves opinions en les decisions clíniques adoptades i llurs drets i voluntats.

Descripció

El centre ha definit com entén que ha de ser la participació dels clients en les decisions de tipus clínic i el respecte als drets i les voluntats dels clients.

El centre avalua el parer dels clients sobre com es tenen en consideració les seves opinions en les decisions de tipus clínic i com es respecten llurs drets i voluntats.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada i pregunta relacionada amb la percepció dels clients sobre la consideració de les seves opinions en les decisions clíniques adoptades i el respecte a llurs drets i voluntats.
- Anàlisi dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 6a-01-08

#184

Definició

El centre mesura la percepció dels clients sobre l'organització general dels serveis.

Descripció

L'enquesta d'opinió o bé altres metodologies incorporen la valoració relativa a la satisfacció amb l'organització general del centre, amb referència a la coordinació entre professionals i entre serveis i unitats.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada i pregunta relacionada amb la percepció dels clients sobre la consideració de les seves opinions respecte a l'organització general dels serveis.
- Anàlisi dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 6a-01-09

#185

Definició

El centre mesura la percepció dels clients respecte al seu dret a la intimitat i la confidencialitat de les seves dades personals.

Descripció

El centre ha definit com ha de ser tot allò que fa referència a la intimitat dels clients i el respecte a la confidencialitat de les seves dades personals.

El centre avalua el parer dels clients sobre com es té en consideració la seva opinió pel que fa a aquests aspectes del servei.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada i pregunta relacionada amb la percepció dels clients respecte a la seva intimitat i la confidencialitat de les seves dades personals.

- Anàlisi dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 6a-01-10**#186****Definició**

El centre mesura la percepció dels clients sobre el confort de les instal·lacions.

Descripció

El centre ha definit com han de ser els criteris de qualitat i els requisits pel que fa al confort de les instal·lacions, incloent-hi aspectes com ara les habitacions, els espais comuns, el mobiliari, etc.

El centre avalua el parer dels clients sobre com es té en consideració la seva opinió pel que fa al confort de les instal·lacions.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada i pregunta relacionada amb la percepció dels clients respecte al confort de les instal·lacions.
- Anàlisi dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 6a-01-11**#187****Definició**

El centre mesura la percepció dels clients sobre la neteja del centre.

Descripció

El centre ha definit com han de ser els criteris de qualitat i els requisits pel que fa a la neteja de les instal·lacions.

El centre avalua el parer dels clients sobre com es té en compte la seva opinió pel que fa a la neteja de les instal·lacions.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada i pregunta relacionada amb la percepció dels clients respecte a la neteja del centre.
- Anàlisi dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 6a-01-12

#188

Definició

El centre mesura la percepció dels clients sobre els menjars en el centre.

Descripció

El centre ha definit com han de ser els criteris de qualitat i els requisits pel que fa als menjars i als menús que s'ofereixen als clients.

El centre avalua el parer dels clients sobre els menjars i com es té en compte la seva opinió referent a aquest tema.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada i pregunta relacionada amb la percepció dels clients sobre els menjars en el centre.
- Anàlisi dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 6a-01-13

#189

Definició

El centre mesura la percepció sobre la informació rebuda de l'atenció prestada als clients.

Descripció

El centre té un sistema normalitzat en forma de qüestionaris o bé una altra metodologia per tal de mesurar i avaluar la percepció dels familiars de la informació que se'ls dona sobre com evolucionen els clients i quins serveis reben.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada i pregunta en el qüestionari dels familiars relacionada amb la informació rebuda de l'atenció prestada als clients.
- Anàlisi dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 6a-01-14

#190

Definició

El centre mesura la percepció dels clients i/o la família en els casos en què es prenen decisions que impliquen algun risc.

Descripció

El client i la família, si escau, han de disposar de la informació relacionada amb situacions en les quals s'han de prendre decisions que impliquen qualsevol tipus de risc per als clients.

El centre disposa d'una sèrie de paràmetres per dur a terme un control i un seguiment d'aquests processos d'informació als clients i/o la família en aquests casos de situacions de risc.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren paràmetres sobre el procés general centrat en la informació als clients i/o la família en els casos en què es prenen decisions que impliquen algun risc.
- Mesurament i avaluació d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Subcriteri 6.b **Indicadors de rendiment.**

Agrupador conceptual 01: Queixes i reclamacions.

Definició

Els clients i familiars poden expressar la seva opinió respecte als serveis del centre mitjançant queixes i reclamacions, i l'organització ha de disposar dels indicadors corresponents.

La gestió adequada de la informació procedent de les queixes i reclamacions es considera com un resultat que dona lloc a una resposta definida per tractar els aspectes i temes detectats.

Objectius

Disposar d'indicadors referits a la informació sobre les queixes i reclamacions de clients i familiars, segons els motius i les àrees i persones implicades. Valorar els components dels indicadors de la gestió que s'ha fet amb les queixes i reclamacions, com és el cas del temps de resposta i el tipus d'accions que s'han dut a terme a conseqüència de l'anàlisi d'aquestes dades.

Codi estàndard: 6b-01-01

#191

Definició

El centre mesura el nombre de queixes, reclamacions i suggeriments segons les línies de servei.

Descripció

El centre disposa d'informació sobre el nombre de queixes, reclamacions i suggeriments, i estableix indicadors que mesuren quina freqüència tenen en les diferents línies de servei prestades.

Possibles evidències

- Anàlisi dels resultats obtinguts amb els indicadors referits a queixes, reclamacions i suggeriments.
- Dades dels indicadors segons les línies de servei.

Codi estàndard: 6b-01-02

#192

Definició

El centre mesura el temps de resposta per a les queixes i reclamacions.

Descripció

El temps de resposta a les queixes i reclamacions dels clients i familiars és un component important de la qualitat del servei.

Els centres han de recopilar la informació pertinent i donar una resposta per escrit al més aviat possible.

Possibles evidències

- Anàlisi dels resultats obtinguts amb els indicadors referits al temps de resposta a queixes, reclamacions i suggeriments.

Codi estàndard: 6b-01-03

#193

Definició

El centre mesura les queixes i reclamacions segons els motius.

Descripció

Les activitats i els canvis que deriven de la mesura i valoració de les queixes i reclamacions són la resposta de l'organització com un bon indicador de resultats en la línia de la millora contínua de la qualitat.

Possibles evidències

- Anàlisi dels resultats obtinguts amb els indicadors referits a l'anàlisi de les queixes i reclamacions segons els motius.

Criteri 7: Resultats en les persones

Objectius que està aconseguint l'organització en relació amb les persones que la integren.

Subcriteri 7.a Mesures de percepció.

Agrupador conceptual 01: Percepció del personal.

Definició

L'opinió i la percepció de la satisfacció del personal respecte al lloc de treball són un resultat fonamental en l'organització. Els resultats de les persones són un condicionament de suma importància en el desenvolupament dels processos i, en definitiva, de la qualitat dels serveis prestats als clients.

Objectiu

Disposar d'informació i mesures de la percepció dels professionals del centre d'una manera sistematitzada i periòdica que permeti prendre decisions respecte a l'organització dels processos i el disseny i la prestació dels serveis. Aquesta informació sobre la percepció de les persones de l'organització es pot recollir mitjançant diferents metodologies més enllà de les enquestes de clima laboral, com ara els grups focals, les entrevistes de valoració d'objectius i les reunions de seguiment.

Codi estàndard: 7a-01-01

#194

Definició

El centre mesura la percepció global de la satisfacció dels professionals amb el seu treball.

Descripció

El centre disposa d'un sistema definit i implantat per avaluar la satisfacció global dels professionals.

Generalment es defineixen qüestionaris per descriure la percepció que tenen els professionals de la satisfacció amb el lloc de treball i el clima laboral.

Aquesta metodologia per avaluar la satisfacció dels professionals s'ha utilitzat com a mínim una vegada dintre de la periodicitat establerta prèviament, s'han analitzat els resultats obtinguts i s'han pres les decisions adequades.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada per avaluar la percepció dels professionals; per exemple, l'enquesta periòdica de clima laboral.
- Mesura dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 7a-01-02

#195

Definició

El centre mesura la percepció de la satisfacció dels professionals amb la formació que reben tant en el centre com en activitats externes.

Descripció

L'enquesta als professionals o altres metodologies inclou la valoració dels esforços de l'organització per millorar els coneixements i les competències dels professionals, com ara facilitant que participin en activitats docents externes i internes.

Les preguntes fan referència a la valoració de l'aprenentatge intern en l'organització (sessions, grups de treball, rotacions), la formació continuada impartida en el centre o les facilitats per participar en activitats formatives externes a l'organització o fer estades en altres centres.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada per avaluar la percepció dels professionals amb la formació que reben; per exemple, l'enquesta periòdica de clima laboral.
- Mesura dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 7a-01-03

#196

Definició

El centre mesura la percepció de la satisfacció dels professionals sobre la relació amb els seus companys de feina més immediats.

Descripció

La relació entre els diversos professionals i el treball en equip és un component de la satisfacció professional que cal prendre en consideració.

L'enquesta de clima laboral o altres metodologies inclou preguntes específiques per saber com valoren els professionals l'ambient de treball en el seu servei o unitat, les relacions amb els seus companys de feina més immediats i el respecte entre els professionals.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada per avaluar quin grau de satisfacció perceben els professionals en la relació amb els seus companys de feina més immediats; per exemple, l'enquesta periòdica de clima laboral.
- Mesura dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 7a-01-04

#197

Definició

El centre mesura la percepció de la satisfacció dels professionals amb el confort en el lloc de treball.

Descripció

L'enquesta de clima laboral o altres metodologies inclou preguntes específiques per conèixer les valoracions dels professionals sobre l'ambient de treball i el grau de confort i de comoditat dels espais i les instal·lacions.

S'utilitzen alternativament altres metodologies d'avaluació.

Aquestes preguntes només es refereixen a la percepció del confort, sense incloure cap referència als riscos en el lloc de treball.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada per avaluar quin grau de satisfacció perceben els professionals pel que fa al confort en el lloc de treball; per exemple, l'enquesta periòdica de clima laboral.
- Mesura dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 7a-01-05

#198

Definició

El centre mesura la percepció de la satisfacció dels professionals amb la seguretat en el lloc de treball.

Descripció

L'enquesta de clima laboral o altres metodologies inclou preguntes específiques per conèixer les valoracions dels professionals respecte a la seguretat en el lloc de treball i l'entorn de treball, concretament per sondejar l'opinió que tenen sobre les condicions ergonòmiques, la disponibilitat dels equips i altres mitjans per fer la feina, la seguretat de l'entorn de treball i els esforços de l'organització per prevenir riscos laborals.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada per avaluar la percepció de la satisfacció dels professionals amb la seguretat en el lloc de treball; per exemple, una enquesta.
- Mesura dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 7a-01-06

#199

Definició

El centre mesura la percepció de la satisfacció dels professionals amb la informació que reben del seu superior immediat.

Descripció

L'enquesta de clima laboral o altres metodologies inclou preguntes per avaluar quin grau de satisfacció perceben els professionals pel que fa a la informació que reben del seu superior. En concret, inclouen preguntes sobre la informació rebuda dels objectius i els plans del centre, de la unitat i de la formació.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada per avaluar la percepció de la satisfacció dels professionals amb la informació que reben del seu superior; per exemple, una enquesta periòdica de clima laboral.
- Mesura dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 7a-01-07

#200

Definició

El centre mesura la satisfacció que perceben els professionals pel que fa a la possibilitat de participar en la gestió del servei o la unitat.

Descripció

L'enquesta de clima laboral o altres metodologies inclou preguntes per avaluar la possibilitat de participar en l'organització de la feina quotidiana i d'implicar-se en la gestió de la unitat.

El centre disposa d'informació referent a la participació i la implicació dels professionals en la feina, com ara la participació en grups de treball i grups de millora, en l'organització de la feina i en els resultats de la unitat.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada per avaluar la percepció de la satisfacció dels professionals pel que fa a la possibilitat de participar en la gestió del servei o la unitat; per exemple, una enquesta periòdica de clima laboral.
- Mesura dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 7a-01-08

#201

Definició

El centre mesura la percepció de la satisfacció dels professionals amb el reconeixement de la feina feta.

Descripció

L'enquesta de clima laboral o altres metodologies inclou preguntes relacionades amb l'avaluació del reconeixement del superior immediat.

Els professionals que són reconeguts per la feina feta tenen un nivell de satisfacció més alt.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada per avaluar la percepció de la satisfacció dels professionals amb el reconeixement de la feina feta; per exemple, una enquesta periòdica de clima laboral.
- Mesura dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 7a-01-09

#202

Definició

El centre mesura la percepció de la satisfacció dels professionals amb el nivell de càrrega de feina.

Descripció

L'enquesta de clima laboral o altres metodologies inclou preguntes específiques per conèixer la valoració dels professionals sobre les condicions laborals relacionades amb la càrrega de feina.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada per avaluar la percepció de la satisfacció dels professionals amb el reconeixement de la feina feta; per exemple, una enquesta periòdica de clima laboral.
- Mesura dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 7a-01-10

#203

Definició

El centre mesura la percepció de la satisfacció dels professionals amb l'estabilitat en el lloc de treball.

Descripció

L'enquesta de clima laboral o altres metodologies inclou preguntes específiques per conèixer la valoració dels professionals sobre les condicions laborals relacionades amb l'estabilitat en el lloc de treball.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada per avaluar la percepció de la satisfacció dels professionals amb l'estabilitat en el lloc de treball; per exemple, una enquesta periòdica de clima laboral.
- Mesura dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 7a-01-11

#204

Definició

El centre mesura la percepció de la satisfacció dels professionals amb la informació que reben sobre projectes i resultats del centre.

Descripció

L'enquesta de clima laboral o altres metodologies inclou preguntes específiques per conèixer la valoració dels professionals respecte a la informació que reben sobre projectes i resultats del centre.

Possibles evidències

- Metodologia normalitzada per avaluar la percepció de la satisfacció dels professionals amb la informació que reben de projectes i resultats del centre; per exemple, una enquesta periòdica de clima laboral.
- Mesura dels resultats obtinguts com a mínim una vegada.

Subcriteri 7.b **Indicadors de rendiment.**

Agrupador conceptual 01: Capacitació i formació.

Definició

Les activitats de capacitació i formació que duen a terme les persones de l'organització tenen una conseqüència directa en la qualitat dels processos i els serveis desenvolupats. Les organitzacions han de disposar de paràmetres per mesurar el nivell de desenvolupament de les activitats de formació i de l'impacte que tenen en la qualitat del servei.

Objectius

Disposar d'informació del nombre d'activitats de capacitació i formació dels professionals.

Conèixer el nivell de participació dels professionals en la formació continuada, l'avaluació corresponent i l'impacte que té en la qualitat dels serveis.

Codi estàndard: 7b-01-01

#205

Definició

El centre disposa de resultats d'indicadors referents al nombre de les activitats formatives que s'han dut a terme.

Descripció

El centre disposa d'indicadors per avaluar el nombre de les activitats formatives que s'han fet. Les activitats de formació continuada, tant les que s'han dut a terme en el mateix centre com les externes, són registrades per a cadascun dels professionals.

Possibles evidències

- Mesura dels resultats obtinguts amb els indicadors referits al nombre de les activitats formatives dutes a terme.

Codi estàndard: 7b-01-02

#206

Definició

El centre disposa de resultats d'indicadors respecte al grau de participació dels professionals en les activitats de formació.

Descripció

El percentatge de professionals que participen en les activitats de formació continuada proporciona una mesura del grau d'efectivitat potencial que tenen. El centre ha de disposar d'indicadors que mesurin el nivell de participació, tant l'individual com el general, en activitats de formació dels professionals.

Possibles evidències

- Mesura dels resultats obtinguts amb els indicadors referits al grau de participació en les activitats formatives dutes a terme.

Codi estàndard: 7b-01-03

#207

Definició

El centre disposa de resultats d'indicadors respecte al nombre de les activitats de formació en salut laboral que s'han fet.

Descripció

L'avaluació de l'impacte de la formació continuada en la millora de la qualitat dels serveis és un tema difícil de tractar, però no per això deixa de ser fonamental tenir-lo en compte. El centre ha de definir una metodologia normalitzada de treball que permeti avaluar el grau d'efectivitat de les activitats de formació que han dut a terme els professionals que hi treballen.

Possibles evidències

- Mesura dels resultats obtinguts amb els indicadors referits al nombre de les activitats de formació en salut laboral dutes a terme.

Codi estàndard: 7b-01-04

#208

Definició

El centre disposa de resultats d'indicadors respecte al grau de l'impacte de les activitats de formació que s'han dut a terme.

Descripció

L'avaluació de l'impacte de la formació continuada en la millora de la qualitat dels serveis és un tema difícil de tractar, però no per això deixa de ser fonamental tenir-lo en compte. El centre ha de definir una metodologia normalitzada de treball que permeti avaluar el grau d'efectivitat de les activitats de formació que han dut a terme els professionals que hi treballen.

Possibles evidències

- Mesura dels resultats obtinguts amb els indicadors referits al grau d'impacte de les activitats formatives dutes a terme.

Agrupador conceptual 02: Absentisme laboral.

Definició

Les baixes laborals són un problema per a l'organització del treball en els centres i per a la continuïtat del procés d'atenció als clients. Els centres han de disposar de mesures sistematitzades relatives a l'absentisme laboral, per a les quals cal saber quin grau d'incidència té per col·lectius professionals, quines causes el motiven i quin cost i quina repercussió té en els serveis.

Objectiu

Disposar d'informació i mesures mitjançant indicadors relatius al nivell d'absentisme laboral en el centre, definit per col·lectius i causes, així com per repercussions en el servei.

Codi estàndard: 7b-02-01

#209

Definició

El centre disposa de resultats d'indicadors respecte al grau d'absentisme laboral segons els col·lectius professionals.

Descripció

El centre disposa d'indicadors per mesurar l'absentisme laboral que permeten saber-ne la dimensió i els principals motius. Aquesta informació també està desglossada per categoria professional.

Possibles evidències

- Mesura dels resultats obtinguts amb els indicadors referits al grau d'absentisme laboral segons els col·lectius professionals.

Codi estàndard: 7b-02-02

#210

Definició

El centre disposa de resultats d'indicadors del grau d'absentisme laboral segons els motius principals.

Descripció

El centre disposa d'indicadors per avaluar l'absentisme laboral que permeten saber-ne la dimensió i els motius principals. Aquesta informació també està desglossada per motius.

Possibles evidències

- Mesura dels resultats obtinguts amb els indicadors referits al grau d'absentisme laboral segons els motius principals.

Codi estàndard: 7b-02-03

#211

Definició

El centre disposa de resultats d'indicadors referents al temps de durada de les baixes laborals dels professionals.

Descripció

El centre ha d'avaluar, mitjançant els resultats d'indicadors específics, la durada de les baixes laborals.

Possibles evidències

- Mesura dels resultats obtinguts amb els indicadors referits al temps de durada de les baixes laborals.

Agrupador conceptual 03: Atenció als professionals.

Definició

Les organitzacions desenvolupen activitats per atendre els professionals amb relació a la seva vida professional i personal, especialment per conciliar la vida familiar amb la feina. Aquestes accions dutes a terme en els centres de vegades són molt satisfactòries per als professionals i fomenten el seu grau d'implicació amb l'organització, i, per consegüent, milloren la qualitat dels serveis.

Objectiu

Disposar d'informació i mesures en forma d'indicadors de les activitats que es duen a terme en el centre en la línia de l'atenció als professionals.

Codi estàndard: 7b-03-01

#212

Definició

El centre disposa de resultats d'indicadors referents a les activitats que duu a terme l'organització per tal d'atendre els professionals en el sentit de facilitar-los el desenvolupament personal i professional i la conciliació de la vida laboral i familiar.

Descripció

El centre disposa d'indicadors per avaluar els esforços per millorar les condicions de treball dels professionals, concretament la facilitació del desenvolupament professional i personal pel que fa als avantatges socials, la facilitació de la promoció interna i la mobilitat, l'adequació de les condicions laborals a la situació personal i familiar, l'estabilitat a la feina i l'atenció als professionals en general.

Possibles evidències

- Mesura dels resultats obtinguts amb els indicadors referits a les activitats que duu a terme l'organització per tal d'atendre els professionals en el sentit de facilitar-los el desenvolupament personal i professional i la conciliació de la vida laboral i familiar.

Codi estàndard: 7b-03-02**#213****Definició**

El centre disposa de resultats d'indicadors referents a les queixes i els suggeriments dels professionals.

Descripció

El centre disposa d'indicadors per avaluar les queixes, les reclamacions i els suggeriments. La direcció facilita la participació dels professionals i dona la informació necessària. El centre mesura la conflictivitat laboral en termes de denúncies a la Magistratura de Treball i a la Inspecció de Treball, nombre de persones afectades, nombre de jornades de vaga, etc.

Possibles evidències

- Anàlisi dels resultats obtinguts amb els indicadors referents a les queixes i els suggeriments dels professionals.

Codi estàndard: 7b-03-03**#214****Definició**

El centre disposa de resultats referents a la conflictivitat laboral.

Descripció

El centre mesura la conflictivitat laboral en termes de denúncies a la Magistratura de Treball i a la Inspecció de Treball, nombre de persones afectades, nombre de jornades de vaga, etc.

Possibles evidències

- Anàlisi dels resultats obtinguts amb els indicadors referents a la conflictivitat laboral,

Codi estàndard: 7b-03-04**#215****Definició**

El centre disposa de resultats referents a incidents i denúncies contra la dignitat personal: l'assetjament, les agressions i altres.

Descripció

El centre mesura l'esdeveniment sentinella controlant els incidents i les denúncies contra la dignitat personal: l'assetjament, les agressions i altres.

Possibles evidències

Mesura dels resultats obtinguts amb els indicadors referents als incidents i les denúncies contra la dignitat personal: l'assetjament, les agressions i altres.

Codi estàndard: 7b-03-05

#216

Definició

El centre disposa de resultats d'indicadors d'activitats sobre seguretat i salut laboral.

Descripció

L'organització disposa d'indicadors referents a la salut i a la seguretat laborals, i documenta activitats de millora com a conseqüència d'aquests mesuraments.

Existeixen indicadors que mesuren les polítiques de promoció de la salut laboral: els cursos de formació relacionats amb la salut laboral, la sinistralitat a la feina i els accidents laborals més freqüents.

Possibles evidències

- Anàlisi dels resultats obtinguts amb els indicadors referents a les activitats i els resultats relacionats amb la seguretat i la salut laborals.

Criteri 8: Resultats en la societat

Objectius que està aconseguint l'organització en relació amb la societat.

Subcriteri 8.a/b

Mesures de percepció i rendiment en la societat.

Agrupador conceptual 01: Publicacions i investigació.

Definició

La presència de l'organització en els mitjans de comunicació pot ser una bona mesura de l'impacte que té en la societat. En un àmbit professional més reduït i concret, el centre pot aportar informació a la societat en forma de publicacions i d'investigació relacionada amb els serveis duts a terme.

Objectius

Disposar d'informació del nivell d'impacte i presència en la societat en els mitjans de comunicació.

Tenir indicadors referits al grau de participació en reunions científiques del sector i d'obres publicades.

Codi estàndard: 8a/b-01-01

#217

Definició

El centre disposa de resultats referents a indicadors de la presència que té en els mitjans de comunicació.

Descripció

Es disposa d'indicadors de notícies en la premsa habitual i en altres mitjans de comunicació que tenen relació amb el centre. Les activitats del centre que poden tenir interès per a la societat en general es difonen en els mitjans més apropiats.

Possibles evidències

- Mesura dels resultats obtinguts amb els indicadors referents a la presència en els mitjans de comunicació.

Codi estàndard: 8a/b-01-02

#218

Definició

El centre disposa de resultats d'indicadors referents a les activitats investigadores i científiques que duu a terme i la contribució que fa al desenvolupament científic.

Descripció

El centre té quantificada mitjançant indicadors l'activitat que duu a terme en matèria de publicacions científiques i la presència en reunions professionals, així com les col·laboracions i la participació en projectes d'investigació.

Possibles evidències

- Mesura dels resultats obtinguts amb els indicadors referents a les activitats investigadores i científiques que duu a terme i la contribució que fa al desenvolupament científic.
- Memòria científica del centre.

Agrupador conceptual 02: Consum energètic i medi ambient.

Definició

El centre contribueix a la sostenibilitat de la societat mitjançant algunes accions referents al consum d'energia i actuacions que poden tenir una repercussió mediambiental.

Objectiu

Disposar d'indicadors que avaluen el grau d'utilització de l'energia i les activitats relacionades amb el reciclatge o qualsevol altra mesura d'impacte mediambiental.

Codi estàndard: 8a/b-02-01

#219

Definició

El centre disposa d'indicadors referents al consum energètic.

Descripció

El centre duu a terme una mesura sistemàtica i una avaluació del consum energètic mitjançant uns indicadors per tal d'optimitzar-lo. Es desenvolupen plans i accions orientats a reduir el consum i a minimitzar l'impacte mediambiental.

Possibles evidències

- Mesura dels resultats obtinguts amb els indicadors referents a les activitats relacionades amb el consum energètic.

Codi estàndard: 8a/b-02-02

#220

Definició

El centre disposa d'indicadors referents al reciclatge de residus i qualsevol altre impacte mediambiental de l'organització.

Descripció

El centre disposa d'indicadors per avaluar el volum i el tractament dels residus que genera (percentatge de residus reciclats...) i qualsevol altre impacte mediambiental provocat per l'activitat que es duu a terme.

Possibles evidències

- Mesura dels resultats obtinguts amb els indicadors referents al reciclatge de residus i qualsevol altre impacte mediambiental.

Criteri 9: Resultats clau

Objectius que està aconseguint l'organització en relació amb el rendiment planificat.

L'organització mesura i controla els seus resultats en l'àmbit de l'estructura, les funcions i els processos. L'organització mesura els seus resultats econòmics per garantir sostenibilitat i eficiència.

L'organització mesura els resultats en els àmbits en què es desenvolupen els processos clau i de suport.

Aclariments

Els estàndards corresponents als criteris de resultats es refereixen a la mesura dels paràmetres relatius a cada cas. S'entén que aquesta és una primera fase de desenvolupament del model d'acreditació, i que en les versions següents s'incorporarà el «mesura i avalua», amb la revisió dels resultats mitjançant la valoració del compliment d'objectius, l'anàlisi de les tendències o la comparabilitat amb altres.

Agrupador conceptual 01: Resultats i indicadors organitzacionals i econòmics clau.

Agrupador conceptual 02: Resultats i indicadors dels processos clau d'atenció als clients.

Agrupador conceptual 03: Resultats i indicadors dels processos de suport per a l'atenció als clients.

Subcriteri 9.a/b

Resultats i indicadors organitzacionals, econòmics i dels processos.

Agrupador conceptual 01: Resultats i indicadors organitzacionals i econòmics clau.

Definició

El centre disposa de resultats i d'indicadors clau relacionats amb el model organitzatiu i amb l'economia i les dades financeres.

Objectiu

Disposar d'indicadors que permetin fer un seguiment dels resultats obtinguts pel que fa al sistema de gestió i el model de l'organització i els resultats de tipus econòmic.

Codi estàndard: 9a/b-01-01

#221

Definició

El centre mesura els indicadors organitzats mitjançant un quadre de comandament.

Descripció

L'organització disposa d'un quadre de comandament orientat a mesurar els resultats clau obtinguts. Aquest quadre de comandament s'estructura d'acord amb les línies de servei o processos clau que presta el centre, i avalua diferents dimensions (efectivitat clínica, capacitat resolutiva, accessibilitat, continuïtat, seguretat, qualitat, equilibri financer, etc.) derivades dels factors crítics d'èxit del centre.

Aquest quadre de comandament es comunica d'una manera regular entre tots els nivells de responsabilitat del centre i abasta almenys directius i responsables de serveis i unitats.

Possibles evidències

- Existència d'un quadre de comandament periòdic.
- Composició del quadre de comandament amb indicadors per avaluar els factors crítics d'èxit de l'organització identificats en la política i l'estratègia pròpies.
- Existència de la mesura d'indicadors específics per a cada línia de producte o processos clau.

Codi estàndard: 9a/b-01-02

#222

Definició

El centre mesura el compte de resultats de la institució, l'equilibri pressupostari i les principals partides de despesa.

Descripció

El centre disposa d'informes específics sobre l'evolució dels resultats econòmics que inclouen indicadors per valorar els ingressos i les despeses, i elabora un compte de resultats que permet reconèixer les pèrdues o els beneficis.

En el cas dels proveïdors públics, aquests indicadors estan orientats a aconseguir l'equilibri pressupostari sense generar dèficit de recursos. S'analitzen específicament els resultats de les despeses de les principals partides pressupostàries, entre les quals almenys la despesa en recursos humans, la despesa farmacèutica i la despesa de material sanitari.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors econòmics que avaluen els ingressos i les despeses del centre i el compte de resultats.
- Existència d'indicadors d'evolució de la despesa de les diferents partides pressupostàries.

Codi estàndard: 9a/b-01-03

#223

Definició

El centre mesura les inversions que fa per resoldre les seves necessitats.

Descripció

El centre disposa d'informes i indicadors per valorar les inversions que duu a terme i les fonts de finançament corresponents. Aquestes inversions responen a un sistema estructurat de planificació de necessitats d'inversió.

S'avalua el nivell d'execució de les inversions previstes.

Els indicadors emprats habitualment són l'import anual d'inversions, el percentatge d'inversions en relació amb el pressupost total, el grau d'execució d'inversions i la desviació del cost d'inversions previstes.

Possibles evidències

- Existència d'informes i indicadors sobre les inversions que fa el centre.

Agrupador conceptual 02: Resultats i indicadors dels processos clau.

Definició

El centre mesura una sèrie de resultats i d'indicadors clau relacionats amb els processos clau d'atenció als clients.

Objectiu

Disposar d'indicadors que permetin fer un seguiment dels resultats obtinguts dels processos clau operatius d'atenció als clients.

Codi estàndard: 9a/b-02-01

#224

Definició

El centre mesura el Pla d'atenció individualitzada i interdisciplinària.

Descripció

El caràcter «d'atenció integral» és un dels components més significatius en el desenvolupament de serveis de qualitat dels centres socio sanitària; es té en compte la persona des d'una perspectiva global, i, per tant, és necessari que el servei tingui un enfocament multiprofessional i interdisciplinari.

El desenvolupament d'avaluacions individualitzades i interdisciplinàries es fa de manera sistemàtica, i es defineixen indicadors per mesurar l'evolució i el seguiment de cada cas (nombre de sessions, amb identificació de problemes i objectius).

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren les actuacions en l'àrea de l'avaluació interdisciplinària.
- Mesurament i avaluació d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-02

#225

Definició

El centre mesura el Pla d'acollida als clients.

Descripció

L'acollida i l'adaptació dels clients al centre són elements fonamentals del procés d'atenció en els centres socio sanitàris.

El programa d'acollida al nou client disposa d'indicadors que cal valorar de manera sistemàtica per poder prendre les decisions adequades segons els resultats obtinguts.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren les actuacions del Pla d'acollida als nous clients.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-03

#226

Definició

El centre mesura paràmetres referents a les pautes educatives amb els clients en funció de les seves necessitats.

Descripció

Les activitats educatives i de promoció de la salut de vegades són elements d'un valor indiscutible pel que fa a la qualitat dels serveis prestats.

El centre desenvolupa i utilitza indicadors per mesurar aquesta activitat de tipus educatiu amb els clients.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren el seguiment de les activitats educatives amb els clients.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-04

#227

Definició

El centre mesura diferents paràmetres relatius a la seguretat a l'hora de preparar la medicació.

Descripció

Els resultats dels processos en la fase de preparació de la medicació són fonamentals per al control i la seguretat dels clients i els serveis que s'ofereixen en el centre.

El centre disposa d'un conjunt bàsic d'indicadors segons dispositiu, que s'han de mesurar i revisar de manera sistemàtica per controlar la preparació de la medicació.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren els resultats de les activitats relacionades amb la seguretat a l'hora de preparar la medicació.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-05

#228

Definició

El centre mesura diferents paràmetres relatius a la seguretat a l'hora de distribuir la medicació.

Descripció

Els resultats dels processos pel que fa a la distribució de la medicació són fonamentals per al control i la seguretat dels clients i els serveis que s'ofereixen en el centre.

El centre disposa d'un conjunt bàsic d'indicadors segons dispositiu, que s'han de mesurar i revisar de manera sistemàtica per controlar la distribució de la medicació.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren els resultats de les activitats relacionades amb la seguretat a l'hora de distribuir la medicació.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-06

#229

Definició

El centre mesura diferents paràmetres relatius a la seguretat a l'hora d'administrar la medicació.

Descripció

Els resultats dels processos pel que fa a l'administració de la medicació són fonamentals per al control i la seguretat dels clients i els serveis que s'ofereixen en el centre.

El centre disposa d'un conjunt bàsic d'indicadors segons dispositiu, que s'han de mesurar i revisar de manera sistemàtica per controlar l'administració de la medicació.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren els resultats de les activitats relacionades amb la seguretat a l'hora d'administrar la medicació.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-07

#230

Definició

El centre mesura diferents paràmetres relatius als possibles efectes adversos de la medicació.

Descripció

El control dels possibles efectes adversos de la medicació és fonamental per al control i la seguretat dels clients i els serveis que s'ofereixen en el centre.

El centre disposa d'un conjunt bàsic d'indicadors segons dispositiu, que s'han de mesurar i revisar de manera sistemàtica per controlar els possibles efectes adversos de la medicació.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren els resultats de les activitats de control dels possibles efectes adversos de la medicació.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-08

#231

Definició

El centre mesura els resultats obtinguts amb les activitats de prevenció de la síndrome confusional.

Descripció

La prevenció de la síndrome confusional és una activitat que els centres socio sanitàrics han de prendre en consideració, i, per tant, el centre defineix indicadors per avaluar-la de manera sistemàtica.

És fonamental que hi hagi escales apropiades per mesurar els resultats.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren els resultats de les activitats de prevenció de la síndrome confusional.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-09

#232

Definició

El centre mesura els resultats obtinguts amb les activitats de prevenció dels trastorns depressius.

Descripció

La prevenció de la depressió és una activitat que els centres socio sanitàrics han de prendre en consideració, i, per tant, el centre defineix indicadors per avaluar-la de manera sistemàtica.

És fonamental que hi hagi escales apropiades per objectivar l'existència d'aquest problema.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren els resultats de les activitats de prevenció i actuació en els trastorns depressius.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-10

#233

Definició

El centre mesura els resultats obtinguts amb les activitats de prevenció de caigudes.

Descripció

La mesura sistemàtica i l'avaluació dels paràmetres relacionats amb la prevenció de caigudes, considerant-ne la transcendència en la situació dels clients dels centres socio sanitària i la repercussió en la qualitat de vida, són elements fonamentals que cal considerar entre els resultats clau.

La definició, l'ús i l'evolució constant d'indicadors relacionats amb aquest procés són uns dels resultats clau que cal considerar en l'avaluació dels centres.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren els resultats de les activitats per prevenir caigudes.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-11

#234

Definició

El centre mesura els resultats de les activitats referents a la valoració i el tractament del dolor.

Descripció

El mesurament del dolor és un element clau per controlar-lo, minimitzar-lo o eliminar-lo i així millorar la qualitat de vida dels clients.

És important definir una escala validada per mesurar el dolor dels clients i aplicar així les mesures oportunes per tractar-lo i controlar-lo.

En els centres s'avalua el control i/o l'eliminació del dolor, i es disposa d'indicadors que permeten fer el seguiment i el monitoratge d'aquests processos amb una repercussió evident en la qualitat de vida dels clients.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren els resultats de les activitats sobre la valoració i el tractament del dolor.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-12

#235

Definició

El centre mesura els resultats de les activitats referents al procés d'avaluació i seguiment dels clients amb risc nutricional.

Descripció

L'estat nutricional dels clients dels centres socio sanitaris és un element determinant de la situació de salut especialment important entre els clients dels centres socio sanitaris.

S'han d'avaluar els programes d'avaluació de risc nutricional i les mesures preses amb els resultats obtinguts, i s'ha de disposar d'indicadors per fer-ne un seguiment sistematitzat.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren els resultats de les activitats dutes a terme.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-13

#236

Definició

El centre mesura els resultats de les activitats referents al procés d'atenció als clients amb problemes de control d'esfínters.

Descripció

La incontinència d'esfínters és una situació freqüent que determina la qualitat de vida i els problemes quotidians entre els clients dels centres socio sanitaris.

Els programes d'avaluació i tractament de la incontinència d'esfínters i les mesures preses amb els resultats obtinguts han de ser avaluats, i s'ha de disposar d'indicadors per fer-ne un seguiment sistematitzat.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren els resultats de les activitats relacionades amb el control d'esfínters.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-14**#237****Definició**

El centre mesura els resultats de les activitats dutes a terme per prevenir les nafres per pressió.

Descripció

Les nafres per pressió constitueixen un problema freqüent que determina l'evolució i la qualitat de vida dels clients dels centres socio sanitària. Cal definir unes escales apropiades i un conjunt de criteris acceptats i validats per la comunitat científica.

Els programes d'avaluació i tractament de les nafres per pressió i les mesures preses amb els resultats obtinguts s'han d'avaluar, i s'ha de disposar d'indicadors per fer-ne un seguiment sistematitzat.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren els resultats de les activitats dutes a terme per prevenir les nafres per pressió.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-15**#238****Definició**

El centre mesura els resultats de les activitats dutes a terme per prevenir la infecció nosocomial.

Descripció

La infecció nosocomial és un problema freqüent que determina l'evolució i els resultats dels clients dels centres socio sanitària. Els programes d'actuació davant la infecció nosocomial i les mesures preses amb els resultats obtinguts s'han d'avaluar, i s'ha de disposar d'indicadors per fer-ne un seguiment sistematitzat.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren els resultats de les activitats dutes a terme per prevenir i combatre els problemes infecciosos.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-16**#239****Definició**

El centre mesura els resultats de les activitats referents al procés d'atenció al final de la vida o el tractament pal·liatiu.

Descripció

Els centres socio sanitàris acullen persones en situació de final de vida i que necessiten tractaments que garanteixin el control de la simptomatologia i la qualitat de vida.

Cal fer-ne un seguiment concret mitjançant la mesura sistemàtica dels indicadors adequats, ja que és un element diferenciador de qualitat en els serveis prestats.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren els resultats de les activitats dutes a terme per controlar la simptomatologia en la situació de final de vida.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-17**#240****Definició**

El centre mesura la qualitat de la història clínica.

Descripció

La història clínica és l'element essencial d'informació sobre la salut dels clients del centre, i, per tant, és un registre indispensable i s'ha d'avaluar l'ús que se'n fa. En el futur, caldrà modificar l'estàndard per donar compliment a la història clínica compartida, que és aquella a la qual podran accedir, per via informàtica, els diferents nivells assistencials.

La història clínica ha d'estar en paper o en una aplicació informàtica, i tant en un cas com en l'altre, hi ha indicadors per mesurar la continuïtat de l'atenció que assegura el fet d'utilitzar-la.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren la qualitat de la història clínica.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-18

#241

Definició

El centre mesura la continuïtat de l'atenció mitjançant l'informe clínic quan es deriven o es traslladen els pacients.

Descripció

Els centres socio sanitàrics disposen d'una sèrie de referents per assegurar l'atenció als clients segons les necessitats i d'una metodologia definida per al procés de derivació a fi d'assegurar la continuïtat de l'assistència.

Els centres tenen una sèrie d'indicadors relatius a criteris de qualitat de l'informe clínic en el procés de derivació.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren la qualitat de la continuïtat de l'atenció mitjançant l'informe clínic quan es deriven o es traslladen els pacients.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-19

#242

Definició

El centre mesura les activitats relacionades amb els aspectes socials de l'atenció als clients.

Descripció

Els centres socio sanitàrics disposen d'una sèrie de referents i d'una metodologia definida per als aspectes socials de l'atenció als clients.

Els centres tenen una sèrie d'indicadors pel que fa als aspectes socials de l'atenció als clients.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren les activitats relacionades amb els aspectes socials de l'atenció als clients.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-20**#243****Definició**

El centre mesura les activitats relacionades amb els aspectes psicològics de l'atenció als clients.

Descripció

Els centres socio sanitàris disposen d'una sèrie de referents i d'una metodologia definida per als aspectes psicològics de l'atenció als clients.

Els centres tenen una sèrie d'indicadors pel que fa als aspectes psicològics de l'atenció als clients.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren les activitats relacionades amb els aspectes psicològics de l'atenció als clients.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-21**#244****Definició**

El centre mesura les activitats relacionades amb la teràpia ocupacional en l'atenció als clients.

Descripció

Els centres socio sanitàris disposen d'una sèrie de referents i d'una metodologia definida per als aspectes de teràpia ocupacional de l'atenció als clients.

Els centres tenen una sèrie d'indicadors pel que fa als aspectes de teràpia ocupacional de l'atenció als clients.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren les activitats relacionades amb la teràpia ocupacional en l'atenció als clients.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-22**#245****Definició**

El centre mesura les activitats relacionades amb l'animació sociocultural en l'atenció als clients.

Descripció

Els centres socio sanitàrics disposen d'una sèrie de referents i d'una metodologia definida per als aspectes d'animació sociocultural en l'atenció als clients.

Els centres tenen una sèrie d'indicadors pel que fa als aspectes d'animació sociocultural en l'atenció als clients.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren les activitats relacionades amb l'animació sociocultural de l'atenció als clients.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-23**#246****Definició**

El centre mesura les activitats de rehabilitació i fisioteràpia en l'atenció als clients.

Descripció

Els centres socio sanitàrics disposen d'una sèrie de referents i d'una metodologia definida per als aspectes de rehabilitació i fisioteràpia de l'atenció als clients.

Els centres tenen una sèrie d'indicadors relatius als aspectes de rehabilitació i fisioteràpia en l'atenció als clients.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren les activitats de rehabilitació i fisioteràpia.

- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-24**#247****Definició**

El centre mesura els resultats de les activitats d'atenció als clients en la recepció

Descripció

Els centres socio sanitàrics disposen d'una sèrie de referents i d'una metodologia definida per als aspectes de l'atenció als clients a la recepció.

Els centres tenen una sèrie d'indicadors relatius als aspectes de recepció i atenció als clients.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren els resultats de les activitats de recepció i atenció als clients.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-02-25**#248****Definició**

El centre mesura els resultats de l'avaluació sistemàtica i periòdica de la qualitat de vida dels clients.

Descripció

La missió en centres socio sanitàrics del manteniment i la millora de la qualitat de vida dels seus clients és una qüestió comuna, i, per tant, els centres tenen una sèrie de paràmetres i mesures per fer un seguiment de la qualitat de vida dels clients.

Els centres disposen d'indicadors orientats a la mesura i el seguiment de la percepció de la qualitat de vida dels clients, i els resultats s'avaluen de manera periòdica per revisar els processos d'atenció i de servei.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren els resultats de l'avaluació sistemàtica i periòdica de la qualitat de vida dels clients.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Agrupador conceptual 03: Resultats i indicadors dels processos de suport per a l'atenció als clients.

Definició

El centre té i avalua una sèrie de resultats i d'indicadors relacionats amb els processos de suport.

Objectiu

Disposar d'indicadors que permetin fer un seguiment dels resultats que es desprenen dels processos de suport per a la presa de decisions en el centre.

Codi estàndard: 9a/b-03-01

#249

Definició

El centre mesura els resultats referents a la gestió de compres i/o subministraments.

Descripció

La gestió de compres i/o subministraments és un procés de suport necessari per assegurar la qualitat dels serveis.

El seguiment i el monitoratge del procés de compres fan que els centres tinguin una sèrie d'indicadors sobre les diferents etapes de la gestió de compres que es poden tenir en compte per prendre decisions i aplicar-hi canvis.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren els resultats referents a la gestió de compres i/o subministraments.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-03-02

#250

Definició

El centre mesura els resultats del control de disponibilitat d'existències en el magatzem.

Descripció

La gestió del magatzem és un procés de suport necessari per assegurar la qualitat dels serveis.

El seguiment i el monitoratge del procés de gestió del magatzem fan que els centres tinguin una sèrie d'indicadors que es poden tenir en compte per prendre decisions i aplicar-hi canvis.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren els resultats del control de disponibilitat d'existències del magatzem.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-03-03

#251

Definició

El centre mesura els resultats del control de caducitats en el magatzem.

Descripció

La gestió del magatzem és un procés de suport necessari per assegurar la qualitat dels serveis.

El seguiment i el monitoratge del procés de gestió del magatzem fan que els centres tinguin una sèrie d'indicadors que es poden tenir en compte per prendre decisions i aplicar-hi canvis.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren els resultats del control de caducitats en el magatzem.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-03-04

#252

Definició

El centre mesura els resultats de la gestió de les avaries i les reparacions.

Descripció

La resposta adequada a les avaries i el manteniment de les instal·lacions condiciona la qualitat dels serveis prestats, ja que poden influir d'una manera directa en el confort i la percepció de la qualitat dels clients. A més, de vegades poden repercutir en l'efectivitat dels serveis que es duen a terme.

El centre disposa d'un sistema de mesura de paràmetres pel que fa al procés de gestió d'avaries i el manteniment de les instal·lacions per assegurar-ne el control.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren la gestió de les avaries i les reparacions. - Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-03-05

#253

Definició

El centre mesura la disponibilitat de la informació de la història clínica a l'arxiu.

Descripció

L'arxiu d'històries clíniques i, en general, l'espai o el mètode de custòdia i d'accés de la informació clínica necessària per assegurar l'atenció adequada als clients, són elements clau en la qualitat dels serveis, i, per tant, el centre disposa d'un sistema d'indicadors per mesurar-ne la disponibilitat.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren la disponibilitat de la informació de la història clínica a l'arxiu.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-03-06

#254

Definició

El centre mesura les incidències en la gestió de la cuina.

Descripció

La gestió de la cuina és un procés de suport necessari per assegurar la qualitat dels serveis.

El seguiment i el monitoratge del procés de la cuina fan que els centres tinguin una sèrie d'indicadors sobre les diferents etapes que es poden tenir en compte per prendre decisions i aplicar-hi canvis.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren les incidències en la gestió de la cuina.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-03-07

#255

Definició

El centre mesura les incidències en la gestió de la roba blanca i la bugaderia.

Descripció

La gestió de la roba blanca i la bugaderia és un procés de suport necessari per assegurar la qualitat dels serveis.

El seguiment i el monitoratge del procés de la gestió de la roba blanca i la bugaderia fan que els centres tinguin una sèrie d'indicadors que es poden tenir en compte per prendre decisions i aplicar-hi canvis.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren les incidències en la gestió de la roba blanca i la bugaderia.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.

Codi estàndard: 9a/b-03-08

#256

Definició

El centre mesura les incidències en la gestió de la neteja.

Descripció

La gestió de la neteja és un procés de suport necessari per assegurar la qualitat dels serveis, tant pel que fa a la percepció de la qualitat dels clients i familiars com a la d'altres persones, ja que l'efectivitat dels serveis prestats pot estar condicionada per uns nivells de neteja inadequats.

El seguiment i el monitoratge del procés de neteja fan que els centres tinguin una sèrie d'indicadors referents a les diferents etapes que es poden tenir en compte.

Possibles evidències

- Existència d'indicadors que mesuren les incidències en la gestió de la neteja.
- Mesurament d'aquests indicadors com a mínim una vegada.