

# AGORA

LA FAMÍLIA TAMBÉ ÉS EL NOSTRE CLIENT

*Quin és el nostre objectiu en els nostres centres i serveis? Qui és el nostre client? Què necessita el nostre usuari? Què esperen de nosaltres les famílies? I nosaltres què esperem d'aquestes? Per què neix aquest projecte?*

La nostra experiència en l'atenció a la gent gran i el fet de plantejar-nos aquestes qüestions, ens permeten no perdre de vista que **el nostre client és l'usuari i també la seva família.**

Per aconseguir la qualitat de vida per als nostres usuaris, vàrem prendre consciència que per arribar a satisfer aquest objectiu una de les vies era tenir la família costi el que costi al nostre costat i a prop de l'usuari.

L'usuari dels nostres recursos necessita no trencar lligams amb la família i aquesta necessita minimitzar el sentiment de culpa que els envaeix al moment de fer un ingrés.

Per aquest fet no hem de considerar la família com un sistema aïllat de l'atenció a l'usuari, ja que aquest plantejament, a la llarga, serà la font de molts dels conflictes a l'hora de fer la nostra feina d'atenció directa. Treballem amb les famílies les seves necessitats, les seves expectatives, les seves pors, inquietuds... així podem consolidar un bon nivell de satisfacció que ens portarà a la satisfacció també de l'usuari.

Gairebé totes les empreses del sector tenen protocols o processos que van dirigits a millorar la relació del centre amb la família, i totes sabem que la satisfacció de la família és proporcional a la satisfacció del client, en la majoria de casos. L' Institut Català de Serveis Socials (ICASS) va encarregar a la "Fundació Avedis Donabedian" durant el període 2000-2001 un estudi on es reflectissin els resultats de satisfacció d'usuaris i famílies en serveis socials, on es van entrevistar 3.168 famílies de 116 centres de tota Catalunya. Els resultats d'aquest estudi es van presentar al Fòrum 2002, i els criteris més destacats en quant a la insatisfacció de les famílies són els següents:

1. Referent al confort, la cura de la roba. 86'90% de satisfacció
2. Referent a l'accessibilitat, pot endur-se el familiar. 84'60% de satisfacció
3. Referent a la informació, informació de participació. 70'20% de satisfacció
4. Referent a la confiança, ben cuidat període de vacances. 86'20% de satisfacció.
5. Referent a la percepció de la competència, capacitat professional. 91'10% de satisfacció

La mitja dels altres punts valorats és del 96'10% de satisfacció. Enumerem els punts anteriors no només perquè siguin els més baixos, sinó perquè són els que hem abordat i millorat amb el sistema de treball que exposem en aquest projecte.

Aquest sistema ens permet dissenyar i portar a terme un procés d'atenció a les famílies innovador i que ens resol diferents aspectes del treball en les famílies als quals, en el sector, no se'ls dóna importància.

El primer que vam pretendre va ser potenciar l'**entorn de relació**, i per aquesta qüestió hem d'analitzar els següents aspectes:

- És assumible per a les famílies? Hem de conèixer fins on poden arribar les famílies i quins condicionants hi ha. Cada família pot assumir un nivell d'implicació que hem de conèixer per planificar el seguiment, participació, etc.
- Qui és la família? Hem de tenir clar quin o quins membres identifiquem com a família des del servei.
- Coneixem quin és l'entorn? L'entorn familiar i el que ha tingut el nostre usuari és fonamental per saber quins condicionants ens trobarem.
- Paper de la residència o del recurs? Aniria lligat amb les expectatives i també amb el paper que nosaltres, com a organització, volem assumir.
- Àmbits urbans/rurals? El fet d'on estem ubicats i on han estat ubicats els nostres usuaris va canviar molts indicadors. per exemple, hem de tenir en compte l'accessibilitat al servei, la flexibilitat d'aquest per adaptar-se a cada cas i el transport per ampliar la zona d'influència i facilitar d'accés.

Hem desenvolupat un procés d'atenció a les famílies, coincidint amb els criteris de les conclusions de l'estudi anteriorment esmentat i tenint en compte diferents variables per tots conegudes:

- El contacte amb la família només quan hi ha un conflicte és contraproduent per a l'usuari, per al servei, per a l'equip i per al treball diari. . Però no s'ha d'oblidar que aquestes situacions s'han de plantejar i abordar amb una bona planificació per tal de resoldre'ls correctament.
- El lligam amb la família de l'usuari va des del primer contacte **d'informació i assessorament**, quan encara no són usuaris del servei, passant pels diferents procediments com l'**acollida** al servei, **la comunicació i seguiment**, la **participació**, l'anàlisi de la **satisfacció** escoltant la veu de la família, fins al **tancament** o acomiadament.

Amb l'experiència en la implantació del nostre procés d'atenció a les famílies hem aconseguit un nivell de satisfacció de les famílies creixent a mesura que apliquem el procés i superior al dels estudis realitzats en aquest sentit. Tot i que la mostra de població és reduïda també cal dir que qualsevol insatisfacció individual destacaria més en els resultats.

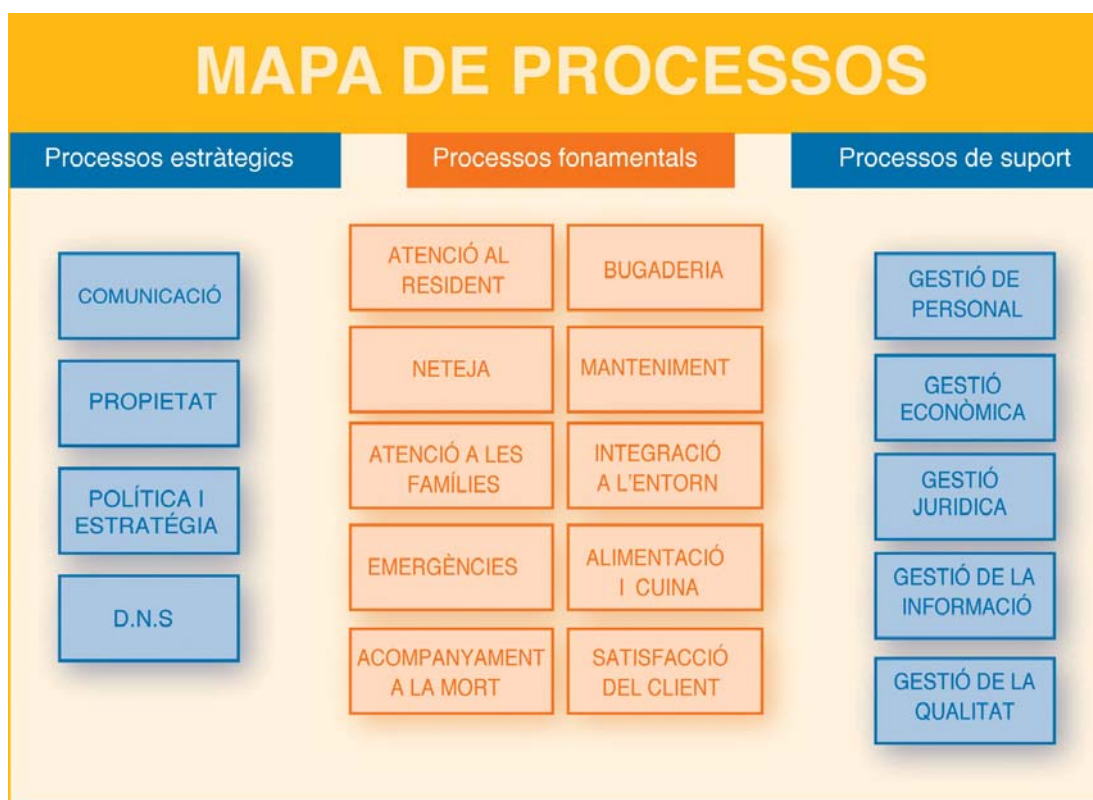
**Objectius generals:**

- Millorar la qualitat en l'atenció als nostres clients
- Augmentar el grau de satisfacció de les famílies

**Objectius específics:**

- Potenciar l'entorn de relació dels nostres clients.
- Aconseguir reflectir en el nostre procés d'atenció a les famílies que la família és també el nostre client.
- Considerar la família com un recolzament per realitzar una correcta atenció a l'usuari.
- Evidenciar la relació directa entre l'augment del grau de satisfacció de la família i l'augment de satisfacció de l'usuari.
- Aplicar canvis detectats com a àrees de millora en la revisió PDCA del procés d'atenció a les famílies.
- Establir amb la família un sistema de comunicació que faci que la informació sigui fluida i clara.
- Fer que la família prengui part activa en l'elaboració i en el desenvolupament del Pla d'Atenció Individualitzat (PAI).
- Crear el PRE-PAI.

La nostra organització té definits tots els processos: estratègics, de suport i fonamentals. Entre aquests últims hi trobem el Procés d'atenció a les famílies.



Periòdicament, segons el calendari establert en el Manual de Qualitat, es revisen tots els processos. Us presentem a continuació l'última revisió.

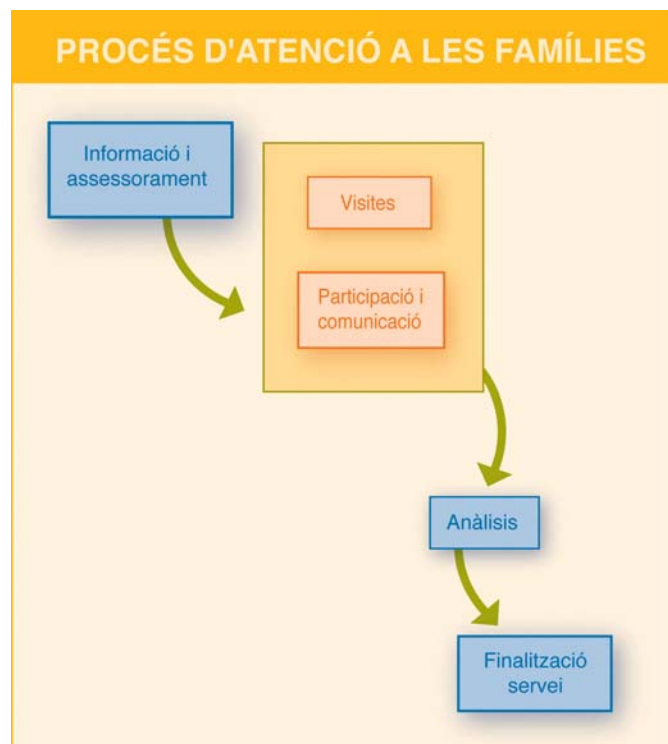
Per donar resposta al nostre propòsit de **revisar** el Procés d'atenció a la família (i també els altres) s'utilitza una metodologia de cinc etapes basada en la lògica PDCA de les inicials en anglès: Planificar (**P**lan), Fer (**D**o),

Controlar o verificar (**C**heck), Actuar (**A**ction); és una estratègia bàsica per assegurar la millora contínua, i fonamentalment és de vital importància per realitzar una ruta de qualitat a tota l'organització, per tant, es basa en el principi de millora contínua.

## ETAPES

### A. Identificació del procés actual

En el moment de començar la revisió partíem d'un procés amb cinc subprocessos.



En el model utilitzat havíem detectat una sèrie de punts a millorar. Per una banda el model actual no reflectia adequadament la part d'informació i comunicació bidireccional abans de l'alta com a client i amb posterioritat. D'altra banda no recollia la satisfacció del client, entenent per client la família.

## **B. Reelaboració del procés**

Per al redisseny van participar 6 persones: el responsable de qualitat, una gerocultora, dues treballadores socials, el director d'un centre i una psicòloga.

Per fer-ho es van realitzar quatre reunions de dues hores de durada abans de les quals s'havia de preparar tot el material.

## **C. Implantació del nou procés**

Una vegada dissenyat els procés s'ha implantat en dues fases:

1. Octubre, novembre i desembre de 2002 per fer el test
2. A partir del gener de 2003 per implementar-lo

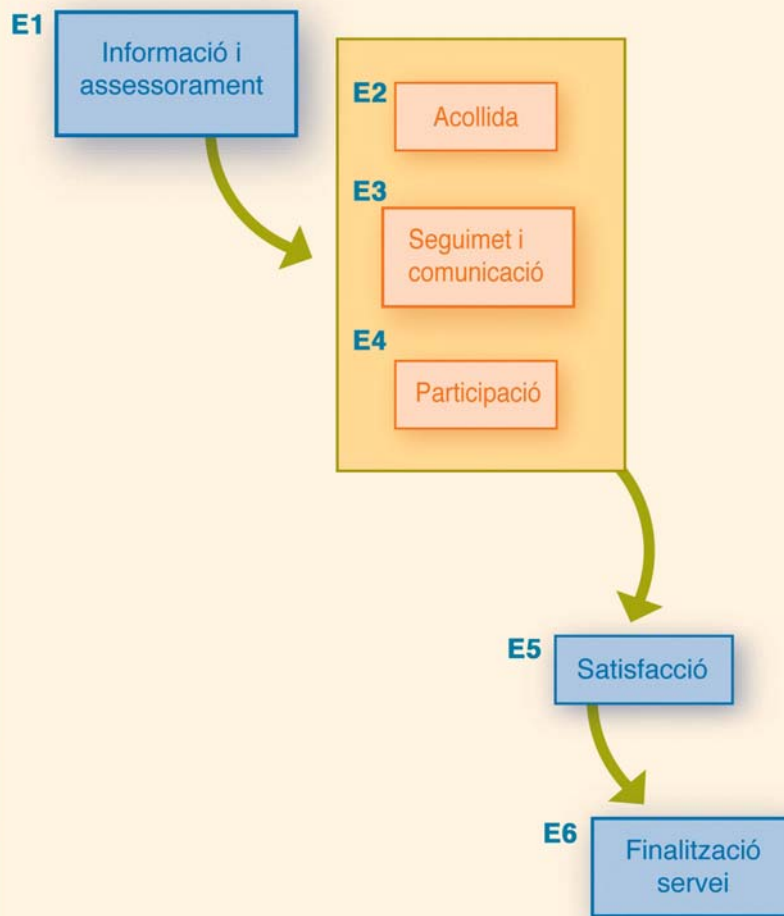
## **D. Revisió**

La revisió s'ha fet després d'acabar el període dels tres mesos de test i després seguint les revisions ordinàries establertes en el manual de qualitat.

## **E. Millora**

Segons les disconformitats observades en la revisió, l'equip de procés va proposar accions de millora. Un cop acabat el procés va quedar de la següent manera:

## PROCÉS D'ATENCIÓ A LES FAMÍLIES





Aquest procés està emmarcat dins la nostra arquitectura tal com mostra el gràfic següent:

## MAPA DE PROCESSOS I PROCEDIMENTS DE L'ORGANITZACIÓ

Nivell 0	Nivell 1	Nivell 2	Nivell 3	Procediments
A0: "EMPRESA X"	A1: Planificar A2: Assignar recursos A3: Prestar serveis	A311: ..... A312: ..... A313: ..... A314: Procés d'atenció a les famílies	A3141 : Informació i assessorament A3142 : Acollida A3143 : Seguiment i comunicació A3144 : Participació A3145 : Satisfacció  A3146 : Finalització de servei  A3147 : .....	PE-A3141-P01: Procediment d'informació i assessorament PE-A3142-P01: Procediment d'acollida PE-A3143-P01: Procediment de seguiment i comunicació PE-A3144-P01: Procediment de participació PE-A3145-P01: Procediment de satisfacció  PE-A3146-P01: Procediment finalització per defunció PE-A3146-P02: Procediment finalització per baixa voluntària PE-A3146-P03: Procediment finalització per canvi de Server o situació
	A4: Revisar A5: Millorar	A315: ..... A316: .....		

Aquí podeu veure el mapa de processos abreujat de l'organització així com els procediments associats.  
Només hem anat desglossant a mesura que baixem de nivell els que afecten directament el Procés d'atenció a les famílies (en color ■).

Tota la metodologia d'aquest projecte està basada en millorar la implicació de la família en totes les decisions que afecten el seu familiar i a l'adaptació i estada, d'aquest, en el nostre servei i en aconseguir els objectius de treball plantejats.

L'estructura metodològica es divideix en 6 procediments de treball emmarcats en un procés d'atenció a les famílies que es plasma en els processos fonamentals de l'organització. Treballem en base a uns processos fonamentals basats en un model de gestió per a la qualitat integral que ens permet tenir totes les actuacions ben definides i delimitades. Definirem una part específica del treball que es porta a terme amb l'usuari, concretament amb la seva família. Aquestes accions no són exclusives del procés d'atenció a les famílies, sinó que s'interrelaciona amb els altres processos fonamentals. És a dir, en cada procés fonamental hi ha una parcel·la on es defineixen les accions amb les famílies.

Seguidament es desenvoluparà la sistemàtica de funcionament del procés d'atenció a les famílies fruit d'un canvi en el disseny i funcionament.

## **E1-CONTACTE-INFORMACIÓ**

DEMANDA D'INFORMACIÓ: És el primer contacte amb els clients potencials

QUÈ VOLEM ACONSEGUIR?:

- **La Inmediateza en l'atenció.** El canal de demanda d'informació pot ser principalment: telefònic, presencial o via e-mail. Sempre hi ha un responsable a l'equip de recollir la demanda d'informació i derivar-la a la Direcció o Coordinació per ser gestionada amb la major brevetat possible. Garantim resposta immediata.
- **La professionalitat en el tracte.** Es treballen tècniques d'atenció i de venda al client tant telefòniques com presencials en els cursos de formació anuals. La primera imatge és fonamental.
- **Que el client confii en nosaltres.** El moment de donar la informació a través del contacte realitzat ens ha de permetre que el futur client pregui una decisió i ser capaços de generar en aquest primer estadi confiança en l'organització.

COM HO FEM? Les eines serien:

- La informació sempre serà presencial
- Anàlisi real de la situació i escolta activa de les necessitats
- Assessorament i informació dels serveis a l'abast i els més adequats per a cada cas
- Visita de les instal·lacions del centre
- Observació del funcionament diari
- Invitació a quedar-se un dia a dinar, quedar-se un dia o participar en una activitat a manera de prova
- Afavorir la complicitat, mostrant el coneixement del camp de treball
- Seguiment del cas per decidir l'ingrés. Mitjançant una eina informatitzada especialitzada que facilita al

professional programar-se una agenda de seguiment de les informacions per tal de tenir un contacte constant fins a la presa d'alguna decisió. Tenir una estadística del motiu de no consolidació d'un servei ens permet contemplar i treballar aquesta àrea de millora.

La decisió d'ingrés es pot donar en la informació inicial o en una altra entrevista d'informació, on el familiar consolida i comunica la seva idea de servei. Considerem aquest període com a PRE-INGRÉS. L'objectiu d'aquest període és INFORMAR ressaltant els aspectes que posteriorment poden portar algun conflicte per confusions, com són:

- Tots els serveis bàsics inclosos en el preu i els complementaris.
- La necessitat d'un informe mèdic complert amb la medicació a administrar ben prescrita.
- La relació de roba i objectes personals necessaris correctament senyalitzats.

## **E2-ACOLLIDA**

En aquest moment es formalitza l'alta de l'usuari, considerant client també la seva família. Per tant hem d'acollir al nostre centre l'usuari i també el seu familiar.

Què afavoreix aquesta acollida? Les accions que es porten a terme són:

- Es rep l'usuari i la família a la recepció del centre amb un refresc
- Tot l'equip coneix l'arribada del nou ingrés. Noms i dades més rellevants
- A l'arribar a l'habitació es trobaran una carta de benvinguda de l'equip i dels altres usuaris
- A la porta hi figurarà el nom de l'usuari, al moment d'acomodar-se
- Presentació de l'equip, del torn de treball en el moment de l'ingrés i se li facilita el dossier amb la foto i identificació de la resta de l'equip
- Presentació del Gerocultor/a de referència, que serà qui acompanyarà l'usuari i familiars per acomodar-se
- Revisió de la roba un cop a l'habitació amb l'usuari i la família, per veure si està tot correctament marcat.

Un cop acomodats, amb la família també es formalitza l'ingrés i el punt a destacar és la realització, conjuntament amb la família, del PRE-PAI, unes expectatives inicials i hàbits de l'usuari que ens ajudaran a treballar inicialment: gustos de l'usuari, afeccions, coses que li desagraden, hàbits molt arrelats.... D'aquesta manera pretenem donar un valor afegit a l'utilitzar aquesta informació que tenim molt a l'abast i fomentar i facilitar diferents aspectes:

- Conèixer i donar resposta a les expectatives del familiar i usuari
- Fer sentir-se acollits a l'usuari i la família

- Coneixement previ del client
- Donar informació del treball que es realitzarà inicialment
- Crear complicitat en l'atenció que rebrà el nou client
- Feed-back inicial per generar confiança

*Es diu que una imatge  
val més que mil  
paraules.*

*La imatge del primer dia  
marcarà la nostra relació  
amb el client, aquesta  
acollida ha de ser  
impecable*

### **E3- SEGUIMENT I COMUNICACIÓ**

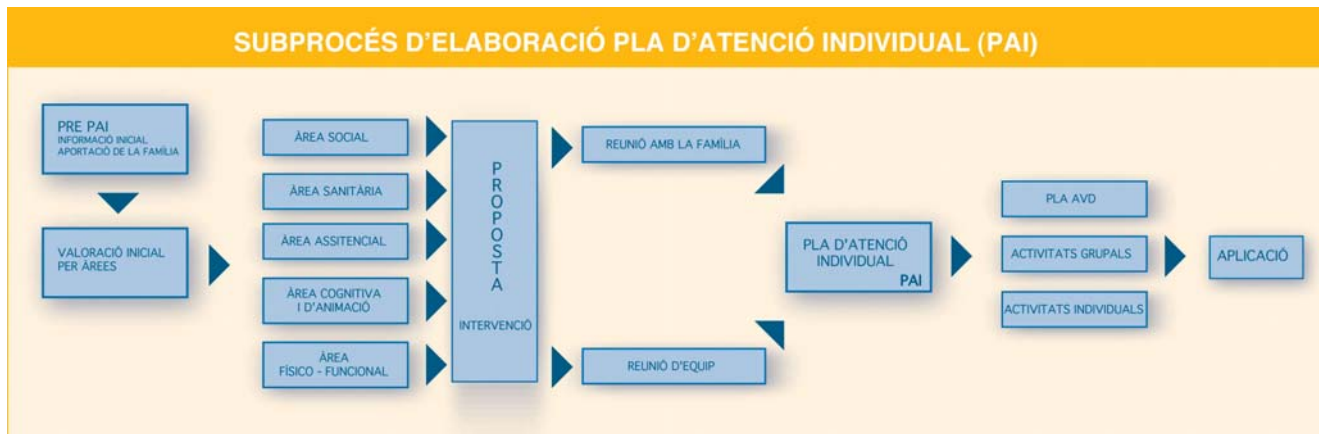
El seguiment i la comunicació és la clau per aconseguir la millor atenció a la família, és l'eina que ens permet millorar la implicació mitjançant la informació constant entre el centre i la família. Mantenir i consolidar aquesta complicitat i feed-back fa que el treball amb l'usuari compleixi tant les expectatives de la família com les dels diferents professionals de l'equip.

La nostra filosofia ens diu que els seguiments no han de ser puntuals ni aleatoris, ja que podríem caure en l'error de no comunicar homogèniament a tots els clients. Per tant, hi ha d'haver un pla de comunicació i seguiment amb calendari establert.

- Trucada de valoració inicial Contacte telefònic que el responsable del centre fa al familiar per tal de donar una tranquil·litat inicial de com ha anat el primer dia.
- Enquesta de satisfacció als 15 dies Pot ser presencial o telefònica. Es passa al resident i al familiar. A part de molta altra informació útil, ens permet detectar en el familiar alguna expectativa frustrada i alguna àrea de millora en el nostre treball diari.
- Seguiment tècnic inicial de totes les àrees: sanitari, assistencial, social, físicofuncional, psicoestimulativa i animació. Aquestes diferents àrees es posen en contacte amb la família per tal d'establir les pautes en

què basaran el seu treball cap al nou usuari. És important la participació de la família ja que és ella la que coneix millor les rutines, gustos i característiques del nou usuari i als tècnics els permetrà seqüenciar d'una manera més efectiva tot el treball cap al nou client. Tenim creat un calendari de seguiments de totes les àrees que ens eviten duplicar informacions i contactes de seguiment, així no ens fem pesats a la família. També es té en compte en aquesta temporalització del seguiment diferents aspectes de cada família com: tipologia de família, nivell de dependència de l'usuari, etc.

- Creació del responsable assistencial de l'usuari Aquest és membre de l'equip de gerocultors, qui vetllarà per les necessitats bàsiques assistencials del nou client, és també qui comunicarà qualsevol mancança d'elements d'ús a la família. Amb aquesta acció es pretén generar més fàcilment una relació de confiança i facilitar a la família la retroalimentació amb la informació. Més canalitzada, menys dispersa.
- Reunió de seguiment, comunicació del PAI: No hem d'oblidar que aquest s'ha realitzat conjuntament amb la família però seguint uns criteris tècnics i que analitzen les possibilitats de cada client i les infraestructures de què es disposi, per tant s'han prioritzat uns objectius que no sempre són els que ha triat la família, és per això que es fa necessari una posada en comú del responsable del pla amb la família. Aquesta reunió ens servirà per comunicar el PAI i alhora poder perfilar-lo amb la família que ja ens havia aportat aspectes en el PRE-PAI.



- Trucada de seguiment trimestral dels membres de l'equip que tinguin alguna responsabilitat cap a l'usuari del servei: l'equip de tècnics i el responsable assistencial de l'usuari.
- Informacions canvi de pautes: Cada cop que es canvia una pauta de treball que afecti la vida diària del resident es comunica a la família, també si el canvi de pauta ve provocat per un deteriorament o milloria dels client.

- Informacions institucionals: des dels nostres departaments centrals també es realitza un seguiment amb la família, la majoria d'ells són en dates assenyalades o en esdeveniments de la institució (inauguracions, actes oficials...)
- Informe escrit semestral emès pel centre de l'estat i evolució del client.

Es marca un calendari estàndard per a cada usuari però hi haurà una sèrie de condicionants que faran estar en una categoria o un altra de seguiment. Els criteris que ens marcaran si el seguiment és del tipus A, B o C seran els següents:

- \* Nivell de dependència de l'usuari. A més dependència, condiciona un seguiment més constant
- \* Mitjana d'incidències trimestrals. L'usuari que genera moltes incidències propicia un seguiment més important amb la família
- \* Tipologia de família. Si la família està molt present al centre per proximitat o altres aspectes pot necessitar més o menys seguiment.

#### **E4- PARTICIPACIÓ**

La participació de la família ve marcada per molts aspectes que la condicionen i l'afavoreixen, el tipus de relació que estableixen les famílies amb els seus familiars ingressats en un centre varia i evoluciona al llarg del temps. Segons l'estudi portat a terme pel Departament d'Infermeria i Fisioteràpia de la Universitat de les Illes Balears i l'equip tècnic de la residència Llars Majors Calvia de Mallorca, que porta per títol "Claudicación familiar de los ancianos ingresados en una residencia", se'ns ratifica una conclusió que reforça la nostra manera de dissenyar la participació al centre. Aquest estudi ens diu que a l'hora de fer un ingrés en residència la família pot abordar la situació amb diferents fórmules o maneres d'actuar, de les quals es destaca aquells casos en què, una vegada ingressat al centre, la família tendeix a desvincular-se'n degut a que, al veure el seu familiar atès, s'alliberen de la càrrega de cuidadors, sense tenir clar l'important paper de referència que ells i el seu entorn representen per a la persona gran. L'altre model seria les famílies que per satisfer la seva sensació de pèrdua o procés de dol, mantenen fluida la relació mitjançant visites, contacte telefònic, activitats compartides, que en la majoria dels casos són irregulars i a mesura que avança el temps el contacte es va diluint.

Tots aquests factors són d'una importància cabdal a l'hora de fomentar i mantenir la participació del les famílies i per tant hem de saber a priori quin model desenvolupa cada família per tal de contrarestar-lo. La heterogeneïtat dels usuaris i les seves famílies plantegen la necessitat d'un enfocament individualitzat de la relació família-usuari.

La participació ve potenciada per una bona comunicació i seguiment, però també desenvolupem un seguit d'accions per tal de fomentar la participació de les famílies.

Un dels trets diferenciadors que defineix el nostre model de treball amb les famílies és que tots els passos que

hem exposat anteriorment són facilitadors de la participació dels familiars d'una manera continuada i no només en el període inicial com a clients.

Si hem creat una dinàmica de feed-back des d'abans de l'ingrés, la participació està garantida.

També podem destacar les accions que portem a terme en aquest punt del procediment:

- El centre està obert a totes hores, mai limitem l'accés als familiars amb un horari de visites  
Aquesta acció forma part d'una informació subliminar de transparència cap al client. A més transparència, més confiança.
- Participació en el disseny definitiu del PAI i les seves revisions
- Implicació dels familiars en aportacions de millores per al centre i per a l'organització, mitjançant:
  - Enquestes anuals de satisfacció
  - Bústia de suggeriments al centre i a la web
  - Registre de demandes i peticions de les famílies
- Convidem els familiars en diferents activitats al centre:
  - Aniversari del resident
  - Actes i festes del centre
  - Actes institucionals de l'organització (inauguracions...)
  - Acompanyaments en activitats i sortides

Mitjançant un sistema informàtic queden registrades totes les visites dels familiars desglossant diversos indicadors que ens faciliten la informació com: qui ha vingut, quan han vingut, per què ha vingut... dades estadístiques que ens ajuden a revisions del procés d'atenció a les famílies i a l'avaluació del PAI de cada usuari.

- Altres accions en funció de la població de cada centre que es programen en el pla d'activitats del centre:
  - Programa de voluntariat
  - Grups d'ajuda mútua per a les famílies
  - Sessions i cicles formatius de temàtiques d'interès
  - Associació de familiars
  - Fòrum famílies per Internet. A través de la web

## **E5- LA VEU DEL CLIENT**

En aquest punt definim un conjunt de mètodes que es troben inclosos en cadascun dels passos del procés d'atenció a les famílies. Aquests mètodes ens permeten, encara que de manera encoberta, en algun cas, conèixer l'opinió real del client i de la seva família.

- Bústia de suggeriments: Aquesta eina es troba institucionalitzada a molts centres d'atenció a la persona; els resultats, però, deixen molt que desitjar, degut al poc atractiu que té per a l'usuari i la família. Per aquest motiu apareix a la nostra web una bústia que ens permet oferir de manera més còmoda l'accés de les famílies a fer suggeriments. En aquesta modalitat hem obtingut més aportacions que amb la bústia convencional.
- Escolta activa: És el mètode que més aportacions ens proporciona, qualsevol persona que treballa als nostres centres pot recollir i registrar la informació de la queixa o del suggeriment, aproximadament el 70% de les aportacions vénen per aquest mitjà.
- Enquestes: És el mètode més clàssic, les realitzem de dues maneres, escrites i telefòniques, aquestes últimes són les que aporten més informació.
- Comunicació: Des del departament d'atenció al client, quan hem rebut una aportació, queixa o suggeriment que ens ha fet modificar o replantejar una manera d'actuar o un detall determinat, fem una trucada a aquell client comunicant-li la importància de la seva aportació i donant-li les gràcies.
- Gestió de queixes: És important portar a terme una bona gestió de les queixes i suggeriments, és l'eina que ens facilita la nostra tasca per aconseguir una qualitat de servei a la mida de cada client, ens obre àrees de millora constant.
- Seguiments: Tots els membres de l'equip multidisciplinari realitzen seguiments de les seves àrees de treball amb la família de tots els usuaris, aquest fet proporciona una seguretat a la família, ja que quasi quinzenalment reben informes de l'evolució del seu parent.
- Revista pròpia: bimensualment es publica una revista on hi ha aportacions dels diferents col·lectius que engloben el nostre centres, l'usuari i la família, el treballador, la gerència, altres... Els articles prenen vessants tant de formació com d'informació d'aspectes que afecten els nostres usuaris o el sector.

## **E6- FINALITZACIÓ DEL SERVEI**

No per finalitzar un servei la família queda desatesa; entenem la família com a client dels nostres serveis, i en aquest sentit ens sentim obligats a realitzar l'acompanyament de la baixa de l'usuari.

Es desenvolupa un procediment per finalitzar el servei lleugerament diferent segons el motiu que provoca la baixa; per defunció, voluntària, ingrés hospitalari, canvi situació familiar, etc. Però en conjunt els passos a seguir seran a grans trets:

- Inicialment es realitza un procés d'anàlisi amb la família, tant de la problemàtica que els envolta com de tot el procés que hauran de seguir a partir del moment de la baixa.
- S'acompanya la família en tots els actes que pugui motivar la baixa, s'ofereix recolzament i acompanyament.



- Assessorament i tràmits de la documentació o les diferents opcions de serveis que tenen a l'abast, també es resolen conflictes, dubtes i altres que puguin sorgir.
- Passats uns dies de la baixa s'envia una enquesta de fi de servei per poder valorar la satisfacció del servei prestat i de la finalització mateixa.

El comiat sempre és positiu, deixant la porta oberta per a qualsevol tipus de recurs que puguin requerir.

Finalment no és perd el contacte formal amb les famílies fins un any després de la baixa, per aconseguir-ho els mantenim informats de la nostra trajectòria com a organització, es conviden a actes institucionals i reben felicitacions a les festes.

Els resultats d'aquest sistema de treball es veuen reflectits en l'evolució dels indicadors aplicats en cada fase del procés.

PROCÉS D'ATENCIÓ A LES FAMÍLIES	
Procediment	Indicadors
Contacte – Informació	- Núm. de seguiments - Núm. de visites al centre PRE-INGRÉS
Acollida	- Nivell de satisfacció (enquesta dels primers 15 dies) - Núm. d'errades en la roba i el material a portar
Seguiment del client	- Núm. de contactes en les diferents àrees - Núm. de reunions de PAI i seguiment
Participació	- Núm. de familiars participants en activitats del centre - Núm. de reunions de seguiment del client - Núm. de visites anuals - Núm. de familiars nous que s'incorporen a la dinàmica del centre - Núm. de participants en accions complementàries
Veü del client	- Núm. de queixes - Núm. de suggeriments - Grau de satisfacció del client (enquestes inicial, anual, fi de servei)
Finalització del servei	- Enquesta de fi de servei

Cal dir també que amb aquest procés s'interrelacionen tots els altres processos fonamentals.

## INDICADORS

*(indicadors graficats en la pàgina 18)*

### 1. Número de seguiments durant el contacte inicial i la informació de serveis

Aquest indicador en facilita la informació de l'evolució del cas, així també dóna un recurs, una solució, i una lectura positiva del treball que realitza el centre. S'aplica quan les places estan plenes i la família interessada necessita assessorament o un recurs als dubtes que genera la inserció del seu familiar a la nostra xarxa de serveis.

## 2. Número de visites al centre PRE-INGRÉS

Aquest ens indica que la informació ha sigut presencial, per tant han visitat el nostre centre, instal·lacions, professionals i altres clients, tal com indica el procés.

## 3. Nivell de satisfacció (enquesta dels primers 15 dies)

L'enquesta ens facilita la informació de l'adaptació del nou usuari al centre, serveix també com a aportació de suggeriments de millora.

## 4. Número d'errades en la roba i el material a portar

La roba és un dels temes que inquieta més els nostres residents, cal tenir en compte que molts cops les queixes vénen generades des del dia de l'ingrés per una mala gestió de la roba, aquest indicador ens facilita informació i seguretat tant a la gestió com al client.

## 5. Número de contactes en les diferents àrees

Aquests contactes són seguiments que es realitzaran des de totes les àrees de treball de l'equip multidisciplinari: Direcció, Assistencial, Social, Sanitària, Fisicofuncional, Animació i lleure.

Cadascuna de les àrees s'ocupa de diferents aspectes en l'evolució i adaptació del client al nostre centre, hi ha un període mínim de seguiment de tres mesos per a cada àrea, independent de les altres àrees.

## 6. Número de reunions de PAI i seguiment

No sempre els PAI segueixen els Estàndards de revisió, sovint s'han d'avaluar i modificar abans de termini, aquestes modificacions indiquen la qualitat en l'atenció a les necessitats dels usuaris i famílies.

## 7. Número de familiars participants en activitats del centre

Mesura la participació familiar, aquest indicador ens facilita el grau d'implicació de la família en la dinàmica del centre i no només en l'atenció al seu familiar.

## 8. Número de reunions de seguiment del client

El seguiment es pot fer per via telefònica i presencialment, mitjançant reunions formals i informals, aquestes reunions milloren el grau d'implicació ja que s'arriba més a fons a les inquietuds de l'usuari o de la família, a més se solen realitzar amb més d'un membre familiar a la vegada.

## 9. Número de visites mensuals

Ens indica el grau d'implicació de la família vers l'usuari, a més visites més satisfacció del servei.

#### **10. Número de familiars nous que s'incorporen a la dinàmica del centre**

Ens indica el grau de satisfacció de la família, quan la família està satisfeta implica i comunica l'estat del nostre client a altres familiars, generant més visites per altres membres de la família. Cal lluitar per a mantenir el número de familiars implicats, ja que amb el temps aquests es desmotiven i baixen el seu ritme de participació i visites.

#### **11. Número de participants en accions complementàries**

Es refereix a qualsevol activitat que el centre organitza per a les famílies, poden ser lúdiques o d'aprenentatge i assessorament.

#### **12. Número de queixes i/o suggeriments**

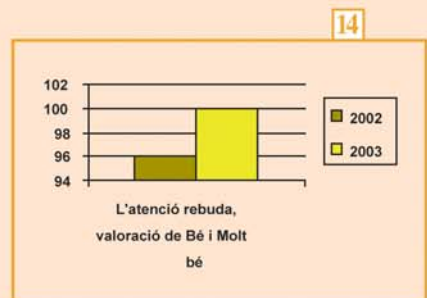
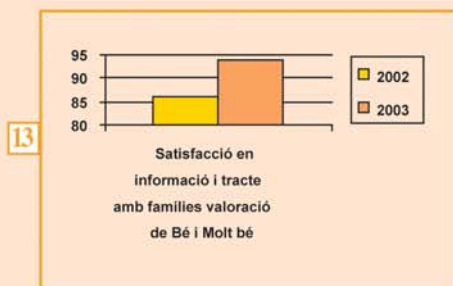
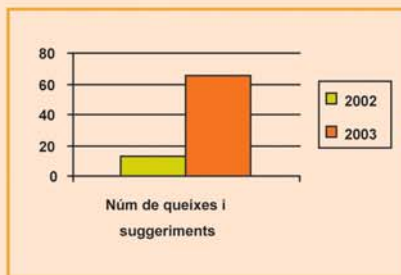
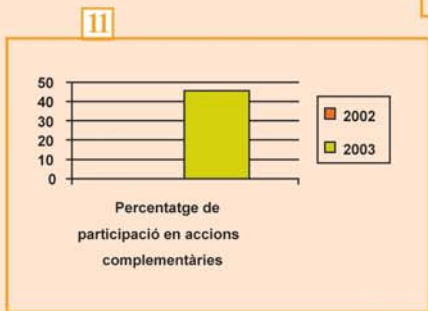
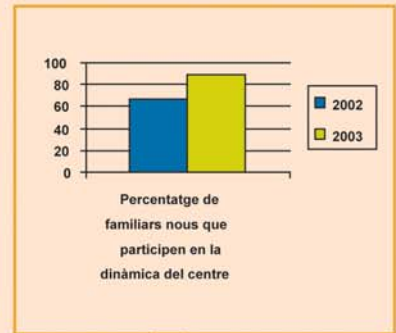
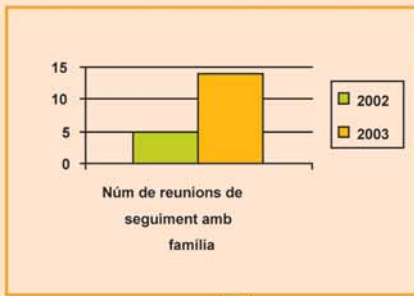
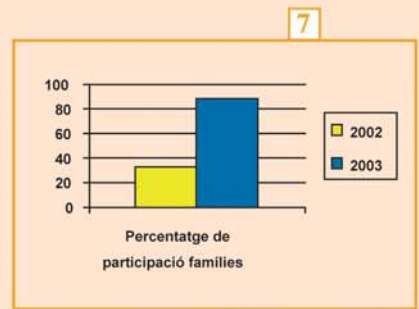
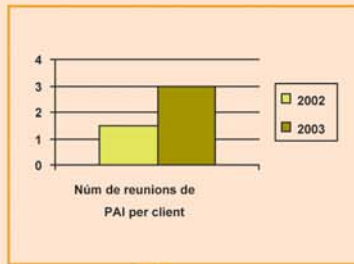
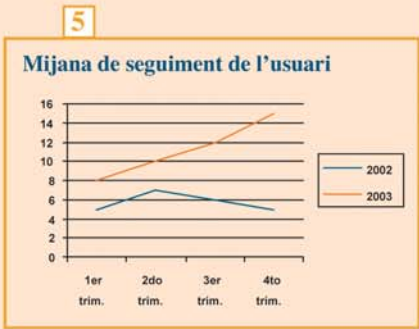
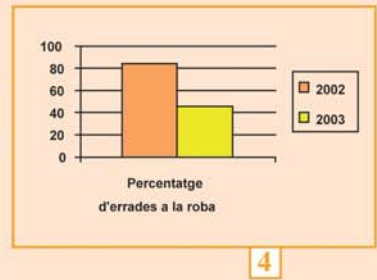
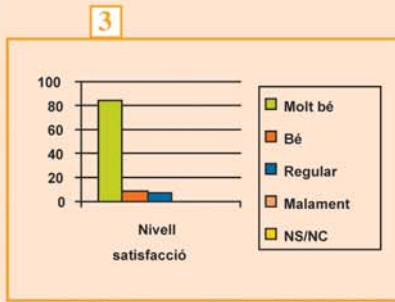
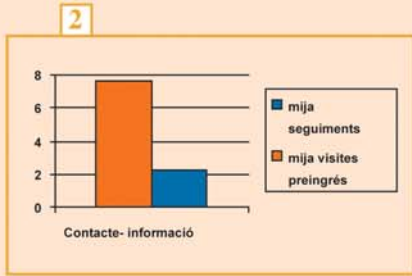
Indica el grau d'implicació de la família en la dinàmica del centre, també indica la implicació cap a l'usuari, generalment són el pont dels suggeriments de l'usuari que no volen o poden comunicar.

#### **13. Enquesta anual**

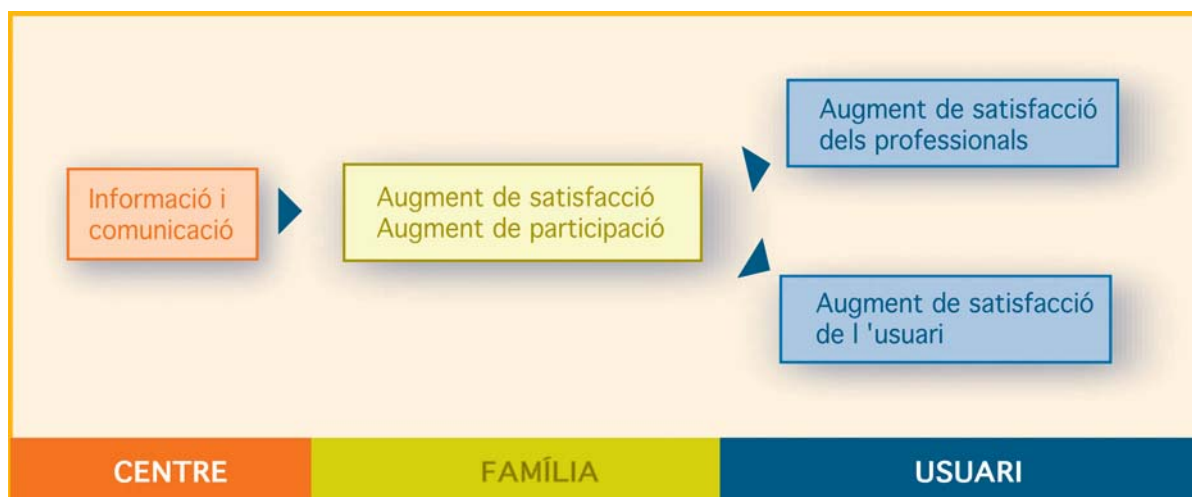
Aquesta enquesta no valora només aspectes relacionats amb el procés de satisfacció de la família, és una de les eines de més difícil consolidació, ja que com que l'enquesta és anònima, el nivell de resposta és molt baix. Per tal de millorar els resultats d'aquest indicador es realitza un segona enquesta telefònica obtenint resultats excel·lents d'implicació i aportació de millores.

#### **14. Enquesta fi de servei**

S'envia juntament amb l'última facturació, la família fa una valoració general de l'estada del seu familiar en qualsevol dels nostres serveis, enquesta important ja que la família valora positivament el fet de preguntar un cop ja no són clients i augmenta el seu nivell de satisfacció.



Durant aquests anys de treball ens hem adonat de la relació directa que existeix entre la informació i comunicació i la satisfacció de les famílies i també de l'equip.



Aquests indicadors no ens permeten únicament conèixer el nivell de satisfacció de les famílies: només pel fet de seguir-los ens adonem que ja millorem el nivell de satisfacció de la família i de l'usuari.

1. La família agraeix qualsevol tipus d'informació del seu familiar.
2. La majoria d'indicadors estan enfocats en la informació de manera bidireccional, i una de les direccions que més força té és la que va del professional a la família, aquesta línia provoca una rebuda important i constant d'informació de l'estat de l'usuari, això dóna seguretat a la família.
3. Quan la família ve als centres ja sap el que es trobarà i el perquè, per tant serà una ajuda en quant a l'evolució de l'usuari en el seu estat, situació o conflicte.
4. També s'implica a les famílies en quant a les decisions que afecten l'usuari, i especialment en el pla d'atenció individualitzat (PAI). Aquesta acció innovadora ens ha aportat molt més coneixement i satisfacció respecte el PAI que en els anys anteriors a aplicar aquesta mesura innovadora.
5. Les famílies coneixen tots els professionals que tenen tracte directe amb el seu parent, ja que són tots membres de l'equip multidisciplinari, i són tots els que es comunicaran amb la família per realitzar seguiments en les seves àrees.
6. És dóna contínuament l'oportunitat a la família que millori el servei i que aportï la seva opinió.
7. Augmenta la participació de la família en activitats ja que se senten implicades.
8. Millora la percepció del treball que es realitza amb el seu parent.
9. S'augmenta la qualitat del servei i la satisfacció de l'usuari.

10. S'evidencia el millor rendiment del personal ja que ho fan amb més seguretat i recolzament. També obtenen una visió més àmplia del client.

Finalment cal dir que aquest sistema de treball ens ajuda a detectar mancances, avaluar l'eficàcia de la nostra intervenció i errors en el sistema de treball, obtenir noves vies de treball així com ajudes tècniques que faciliten la realització d'aquestes tasques, així també és un sistema de treball basat en la millora contínua, per tant es revisa anualment, creant-se i eliminant-se tasques o ítems a valorar.

Si s'utilitzen mitjans informàtics per al buidat i agrupament de dades, per a l'organització del treball, per a la detecció d'errors, etc. millorarà l'eficàcia de tot el sistema de treball. És per això que l'any 2003 vam començar amb la gestió informàtica de tots els clients i de tots els processos i procediments, millorant en gran mesura la informació de cada client.

No hem d'oblidar que les famílies formen part del nostre grup de clients, i per tant s'ha de treballar amb elles establint sistemes d'ajuda mútua, aconseguint un bon sistema d'implicació, i mantenint o millorant la qualitat i quantitat de visites als seus familiars, només així ens assegurem que el cercle del procés d'atenció al client es tanca, aconseguint el nostre principal objectiu que és **millorar la qualitat en l'atenció als nostres clients**.