

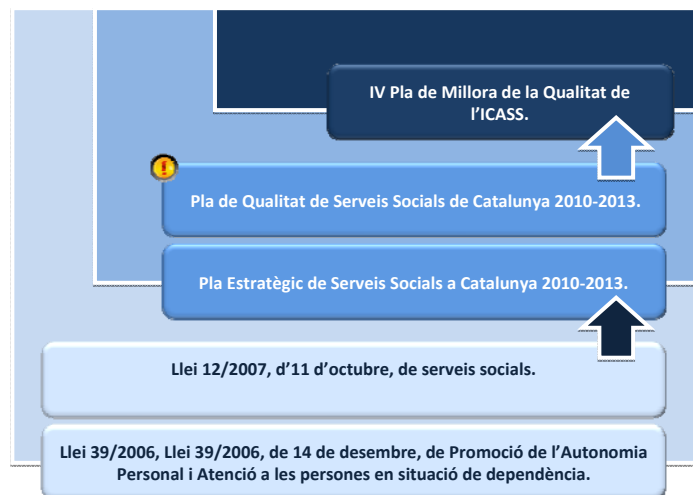
Millora de la qualitat de vida de les persones usuàries dels serveis socials

Innovació i qualitat

I Jornada sobre Intel·ligència Artificial i Qualitat de Vida
Sant Cugat del Vallès, 27 de novembre de 2010

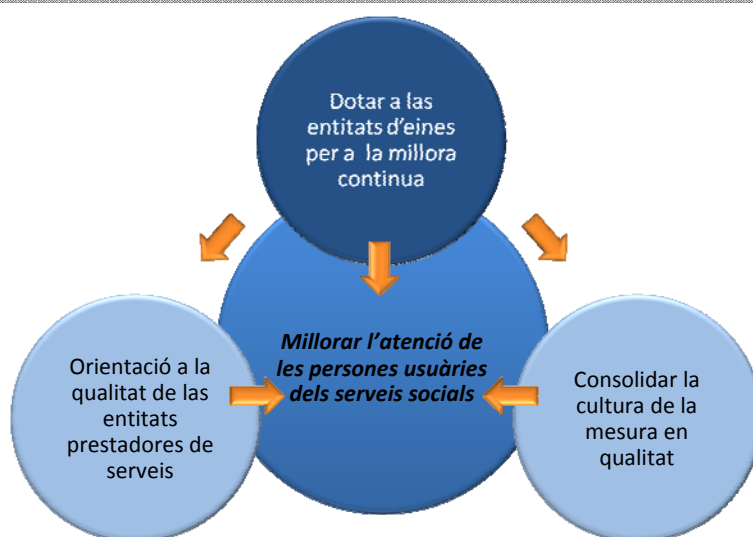
Històric de plans de qualitat de l'ICASS

- **Primer pla de qualitat (període 1999 – 2000).**
- **Segon pla de qualitat (període 2001 – 2003).**
- **Prorroga del segon pla (2004)**
- **Tercer pla de qualitat (2005-2008)**
- **Pròrroga del tercer pla (2009-2010)**
- **IV pla de qualitat (2011-2013)**



I Jornada sobre Intel·ligència Artificial i Qualitat de Vida
Sant Cugat del Vallès, 27 de novembre de 2010

Elements transversals dels successius plans de qualitat



Principis de la política de qualitat:



- La qualitat del servei és un element estratègic de l'organització.
- Està orientada cap a la promoció de nivells òptims de qualitat en tot tipus de serveis, tant els de caràcter públic com els d'iniciativa privada.
- Es basa en la responsabilització i el desenvolupament professional.
- Prioritza la participació dels usuaris i familiars per adequar els serveis a les seves expectatives, definir els estàndards i millorar l'atenció.
- Els instruments d'avaluació, promoció i millora de la qualitat desenvolupats estan a disposició de tots els agents interessats.

III Pla de Qualitat (2005-2008)

Línees estratègiques

Model de qualitat d'atenció en serveis socials ¹

Nova Llei de serveis socials

IV Pla d'actuació social 2003-2006

Creació xarxa pública de serveis socials

Avaluació i millora de la qualitat per línees d'atenció ²

Processos de gestió interns

Millora de l'atenció al ciutadà

Lideratge de l'ICASS en qualitat

Àmbit acció intern:
Estructura del ICASS

Àmbit acció extern:
Entitats prestadores serv.

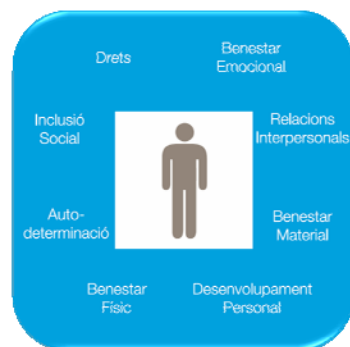
Model de Qualitat de vida:

Des d'aquest model es defineix la **Qualitat de vida** com "un conjunt de factors que componen el **benestar personal**", i els seus indicadors centrals com a "percepcions, conductes o condicions específiques de les dimensions de qualitat de vida que reflecteixen el benestar d'una persona" (Schalock i Verdugo).

7

Model de Qualitat de vida: Característiques

- ▶ És multidimensional (8 dimensions).
- ▶ Té els mateixos components per a totes les persones.
- ▶ Està influïda tant per factors personals com ambientals.
- ▶ Té components objectius i subjectius.
- ▶ La qualitat de vida millora amb l'autodeterminació, els recursos, el propòsit de vida, i un sentit de pertinença.



8

Model de Qualitat de vida: Característiques

- ▶ El model de Qualitat de vida permet promoure accions a **nivell** de la persona, de l'organització i del sistema social.
- ▶ La Qualitat de vida ajuda a **planificar** programes, activitats i suports.
- ▶ Els resultats personals ens poden servir de **guia** pel canvi organitzacional i per a la millora de la qualitat.



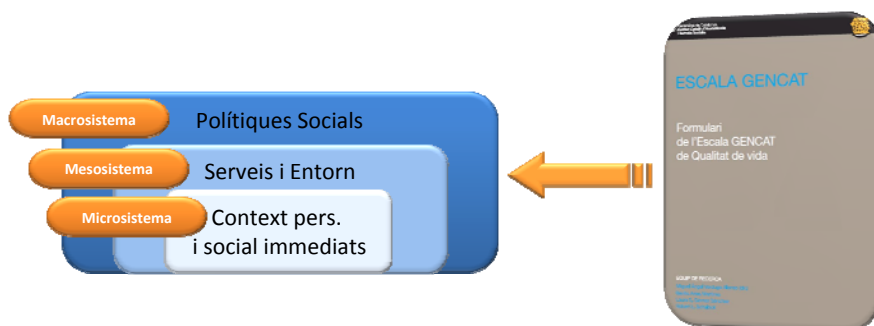
Model de Qualitat de vida: Característiques

- Ajudar a **planificar** la intervenció sobre els **usuaris/es** i consegüentment és un suport per a la planificació dels **serveis**.
- És un pas més en la **personalització de l'atenció**.
- Permet crear un **marc de referència comú** per tots els professionals dels serveis socials:
 - Eina transversal a tots els col·lectius.
 - Llenguatge comú en l'àmbit dels serveis socials.
 - Harmonitza metodologies.
 - Contribueix a prestigiar els serveis socials (eina desenvolupada amb rigor científic).
- Cadascú abordar-ho des de la seva realitat. Una altra forma de mirar als usuaris/es

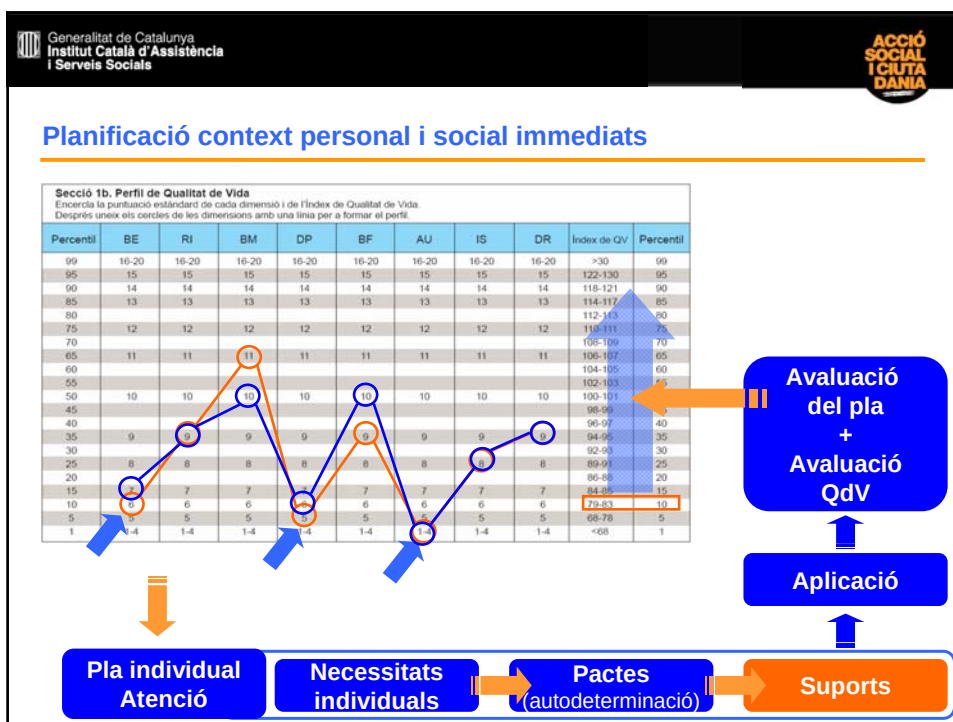
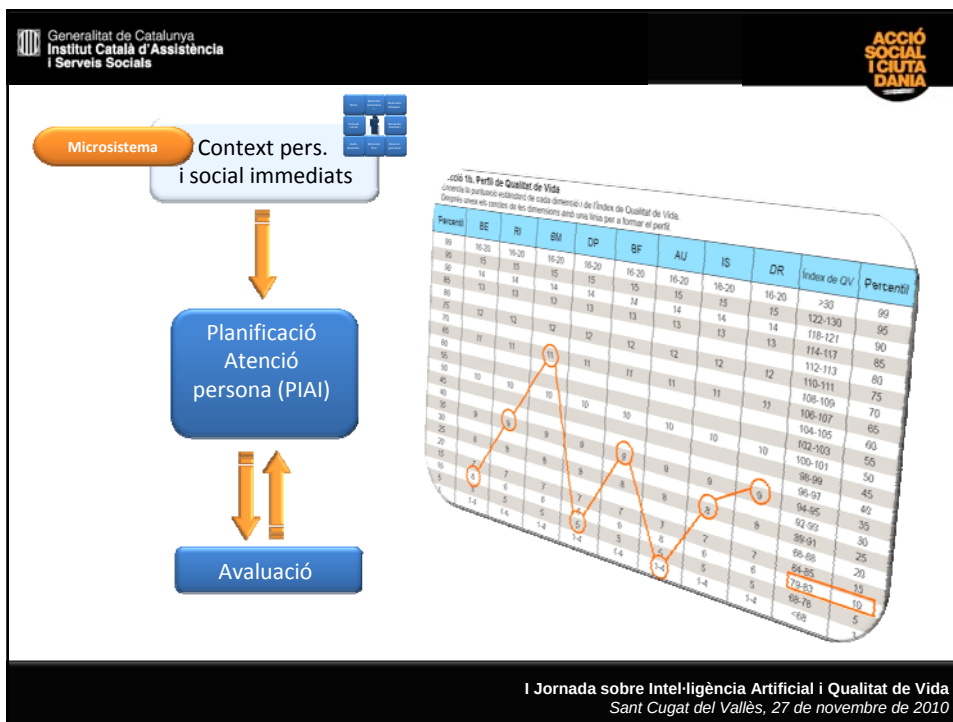
Fases en el desenvolupament dels serveis (adaptat de Bradley, 1994)

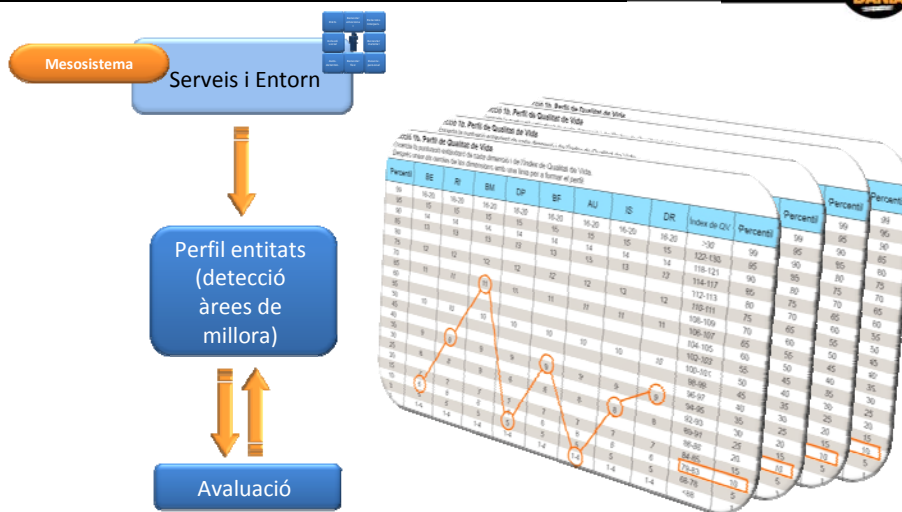
	Institucional	D'integració	En la comunitat
Qui el rep?	Pacient	Client	Ciutadà
Què es planifica?	Les cures	Les habilitats	El futur
Qui pren les decisions?	L'Especialista	L'Equip	La persona amb el cercle de suports
Quins principis guien?	Neteja, salut i seguretat	Habilitats i socialització	Autodeterminació, relacions i inclusió
Què determina la qualitat?	La pràctica professional i el nivell de cures	La realització de programes i objectius	La qualitat de vida de l'individu

Instrument del model de qualitat de vida: Escala Gencat



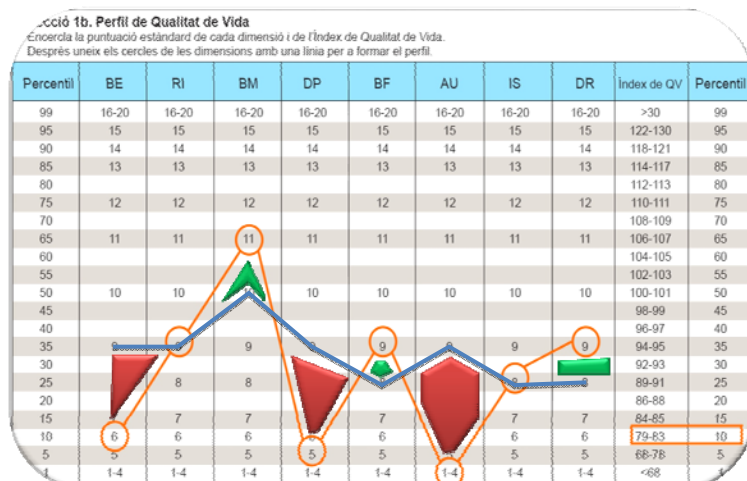
3.029 usuaris/es, 239 centres, 608 professionals





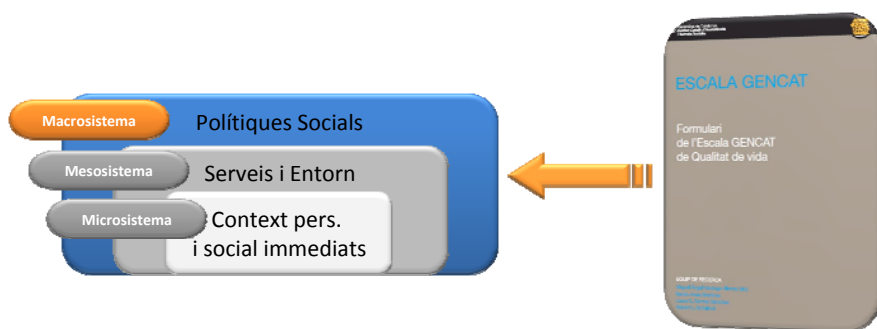
Més de 9.600 usuaris/es avaluats, prop de 400 serveis implicats

I Jornada sobre Intel·ligència Artificial i Qualitat de Vida
Sant Cugat del Vallès, 27 de novembre de 2010

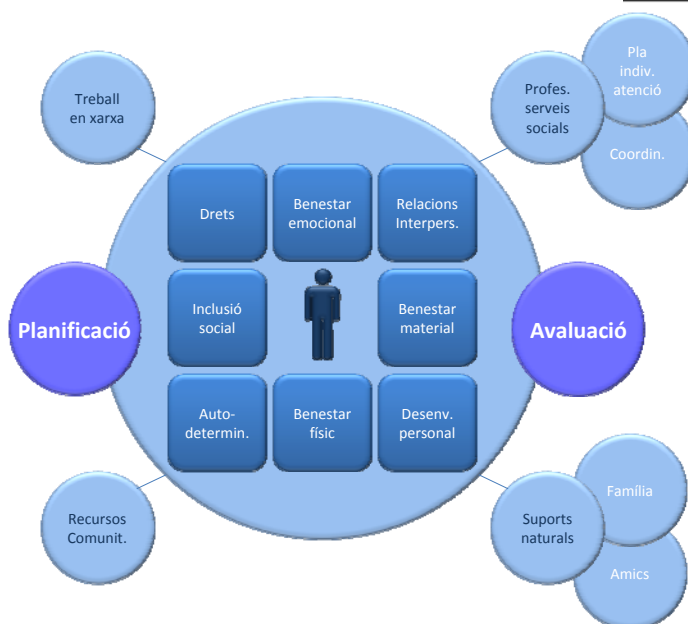


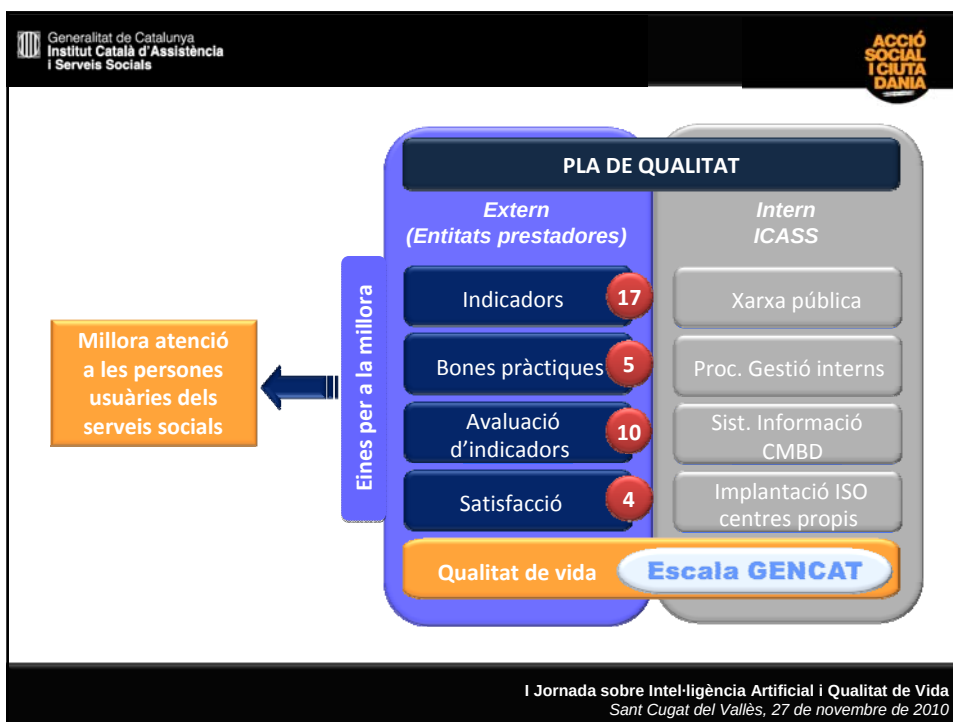
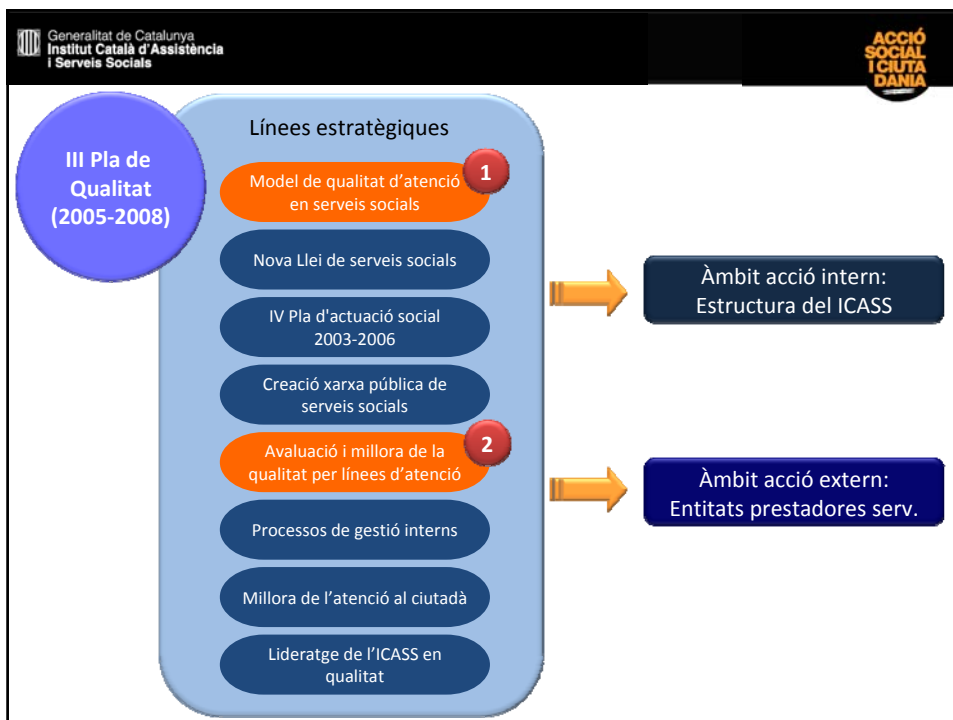
I Jornada sobre Intel·ligència Artificial i Qualitat de Vida
Sant Cugat del Vallès, 27 de novembre de 2010

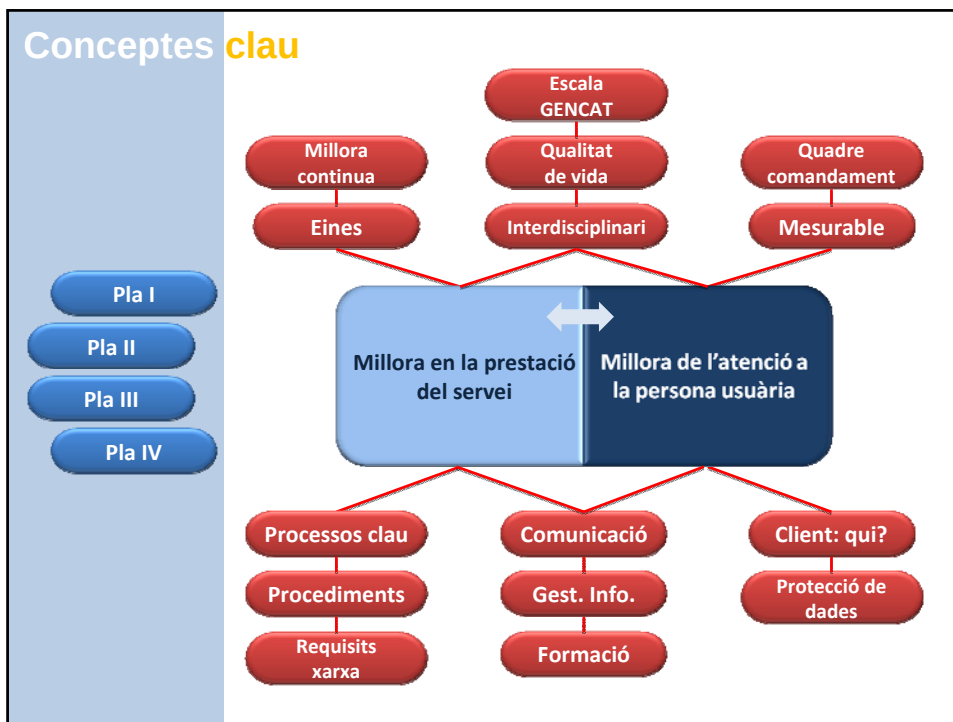
Instrument del model de qualitat de vida: Escala Gencat



I Jornada sobre Intel·ligència Artificial i Qualitat de Vida
Sant Cugat del Vallès, 27 de novembre de 2010







Innovació en l'àmbit social

27 octubre passat,
a Lleida.

Idees aportades:

- La innovació no només implica a la tecnologia, requereix de persones i es dirigeix a persones.
- La innovació és un procés cada vegada més obert i depèn de la col·laboració.
- Tots els agents contempen la innovació com un element d'avenç organitzatiu per satisfer als seus usuaris.

TIC

El que no es comparteix es perd

Apunts sobre possibles reptes:

- Sostenibilitat.
- Optimització de recursos.
- Potenciar l'intercanvi.
- Millora contínua de la qualitat.
- ...