

	PLANIFICACIÓ	SEGUIMENT	OBJECTIUS DE QUALITAT							
	OBJECTIUS GENERALS DE QUALITAT		ACCIONS A DESENVOLUPAR	RESPONSABLE	TERMINI	RECURSOS	INDICADOR D'AVALUACIÓ ( FÒRMULES ) %	AVALUACIÓ	FONT DE DADES	SEGUIMENT I AVALUACIÓ OBJECTIUS
Compromís amb els Usuaris i famílies	1.1. Ampliar els mitjans per conèixer la satisfacció del servei per part d' almenys el 50% de les famílies.	1. a) Augmentar la participació de l'enquesta de satisfacció de les famílies:	1. a.1. Simplificar l'enquesta de satisfacció.	Cap d'area psicosocial	a.1. Primera quinzena Juliol.	Hores dedicades del professional	a. Numero total d'enquestes de famílies contestades/ numero d'usuaris.	Objectiu no aconseguit, hem augmentat participació del 18% al 19%, només ha respòs una família més. Seguirem treballant per millorar la participació.	Registre enquesta	Semestral
			1. a 2. l'equip tècnic disposarà de l'enquesta i s'encarregarà de pasar-la durant l'any personalment a les famílies.	Cap d'area psicosocial	a.2. 2ª Quinzena Juliol-Desembre	Hores dedicades del professional			Registre enquesta	Semestral
		1. b)Portar control de les felicitacions i agraïments	1. b) registrar en Resiplus	Direcció	Quan es produeixin durant l'any.	Resiplus.	Numero de felicitacions i agraïments registrats.	Resiplus i llibre físic d'agraïments.	Resiplus	Semestral
	2.1. Augmentar la satisfacció dels usuaris un 50% mitjançant la implantació del model ACP en l'atenció als usuaris.	2. a) Ajustar el moment d'aixecar l'usuari a quan aquest ja estigui despert.	2.a.1. L'auxiliar va per les habitacions aixecant a qui estigui despert.	RHS	Es posa en marxa des del mes de març 2017	Reorganització de les tasques diaries.	Pregunta especifica a l'enquesta de satisfacció, hauran de comparar amb l'any anterior quan encara no s'havia implantat el nou model aixecar- donar esmorçar.	Objectiu assolit satisfactoriament.	Enquesta satisfacció	Trimestral
		2. b) Ajustar el moment d'esmorçar, no hi ha horari establert per esmorçar.	2.b.1. Coordinació amb cuina - equip auxiliars i DUI per gestionar esmorçar en els diferents menjadors.	RHS	Es posa en marxa des del mes de març 2017	Reorganització de les tasques diaries.			Enquesta satisfacció	Annual
		2. c) Potenciar el vincle auxiliar de referència (AR)- usuari.	2.c.1. Creació del moment "Coneixer la teva historia" almenys amb el 40% dels usuaris, on l'AR disposa de temps fora de les seves rutines diaries per compartir exclusivament amb l'usuari.	Cap de RRHH.	S'iniciarà en l'últim trimestre de 2017	Reorganització del calendari anual d'hores treballades.	2.c. Numero de residents que gaudiran del moment "coneixer la teva historia"/ numero total d'usuaris.	Queda pendent ja que de moment no s'ha fet el reajust horari per tal de tenir aquest moment extra per compartir amb l'usuari.	Enquesta satisfacció 2018	Annual
amb els professionals	3.1. Continuar la implantació del model ACP en l'atenció als usuaris.		3.1.a. Nou format del Pla d'Atenció i vida, amb la participació de AR almenys en el 50% de les reunions.	Cap d'area psicosocial	S'inicia al febrer de 2017	Nou registre. Temps dedicat de tot l'equip per la correcta recollida d'informació.	Numero de PAI en els que participa AR durant l'any/ numero total de PAI anuals realitzats	Objectiu aconseguit. 1r. Trimestre: 100% (19 PAI) 2n.trimestre: 62,06% (29PAI, 18 amb AR) 3r.trimestre: 80,95% (21PAI, 19 amb AR) 4rt. Trimestre: 45,45% (22 PAI, 10 amb AR)	Registre PAI+ actes reunions PAI	Trimestral
			3.1.b. Formació específica almenys del 80% de les AR per continuar implantant el model.	Cap de RRHH.	oct-17	Formadors. Aula de formació. Equip AR.	Numero de AR que participen en la formació/ numero total AR	% de les auxiliars de geriatría realitza la formació.	Registre participants formació	Annual
			3.1.c. Crear el decalog de bones pràctiques de AR.	Cap de RRHH.	Últim trimestre 2017	Reunions de millora.	Creació del decàleg	Pendent 2018	Registre participants reunió, decalog final	Annual

Compromís			3.1.d. Fer difusió entre els professionals del decalog de bones pràctiques en l'atenció a les famílies.	Cap de RRHH.	Segon semestre 2017	Reunions de torn: matí i tarda.		Pendent 2018	Actes reunió.	Anual
	4.2. Inicia l'adequació de les actualitzacions i requisits de la ISO 9001:2015		4.2.a.Crear nou equip de "millora" i fer reunions bimensuals.	Cap d'area psicosocial	Segon semestre 2017	Reunions equip bimensuals.	numero de reunions de millora realitzades	Pendent Pla Qualitat 2018.	Actes reunió.	Anual
		Almenys el 75% coneguin el nou organigrama	4.2.b. Fer difusió entre els treballadors del nou organigrama.	Cap de RRHH.	abr-17	Reunió general.	numero de treballadors presents a la reunió general/ numero total de treballadors.	Objectiu aconseguit. 33/42. 78,57% del personal va venir a la reunió i se li va presentar el nou organigrama.	Actes reunió.	Anual
Compromís amb l'entorn	5.1. Incorporar noves mesures d'optimització.	Externalització del servei i gestió de la cuina del centre.	Roca i Gonzalez assumeixen la gestió de la cuina.	Cap de RRHH.	a partir del 19 Juny 2017	Empresa Roca i Gonzalez. Coordinació amb Betsan.	numero incidencies produïdes.	Objectiu assolit.	Analisi d'indicador d'incidencies cuina	Bimensual.
	6. Obertura del centre al barri	Gestionem i realitzem activitats obertes al barri	6.1. Festa Sant Joan. 6.2 Festa barri, 8 Juliol 6.3.Cooperació amb UEC Trinijove. 6.4. Celebració Dia gent gran	Animadora socio cultural	6.1. 23 Juny 6.2. 8 Juliol 6.3. Juliol, 3 cops per setmana 6.4. 30 setembre	Hores Animadora Sociocultural.	Registre acivitat, numero de participants externs al centre. 6.3 Valoració de l'activitat.	Objectiu assolit satisfactoriament.	Valoració exit convocatoria dels actes.	Anual

**OBJECTIUS EN RELACIÓ AL COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL**

- Col·laboració TBC.
- Compartim Taula.
- Places àtic urgència social Ajuntament.