

Jornada de Planificació i Coordinació 2014



Consorci de Serveis
a les Persones

31 de març de 2014

Què hem d'assolir?

**Ser una institució de confiança per a la població –
Diferenciar-nos**

Ser sostenibles econòmicament

Atorgar una atenció integral i integrada

		Amenaces	Oportunitats
		<ol style="list-style-type: none"> Sector en crisi. Disminució de les prestacions socials Situació financera i fonts de finançament (concurs CAPI, ajuntament...) Marc legal laboral. Acords convenis sectorials posen la viabilitat econòmica en risc Competència. Preus més baixos de la competència Diversitat d'usuaris i població atesa en el mateix espai Manca de comunicació externa (qui som, comunicació en positiu...) Manca de posicionament de la marca CSP (la marca engloba diferents empreses) 	<ol style="list-style-type: none"> Suport institucional Increment de demanda de recursos socio-sanitaris Noves tecnologies Ubicació de la Plataforma en la ciutat Obertura de la plataforma a la ciutat
Fortaleses	<ol style="list-style-type: none"> Instal·lacions noves Serveis concentrats en un mateix lloc Vicualció salut/social Circuit assistencial complet (atenció primària, atenció especialitzada, atenció socio-sanitària i serveis socials) Organització jove. Convenciment que s'ha de treballar en equip. Nivell tècnic dels professionals Regles del joc més clares. Direcció més propera i accessible Baixa conflictivitat social Atractivitat vers professionals (capacitat de retenció de talent) Gran volum d'activitats que s'organitzen (lúdico-terapèutiques/lleure) 	<ul style="list-style-type: none"> Ser sostenibles econòmicament Atenció integral i integrada (adequada a les necessitats de cada resident) Compromís amb la societat – Transparència, participació i bon govern 	<ul style="list-style-type: none"> Accessibilitat – finestra única – atenció al client Procés d'atenció – tracte – qualitat – seguretat – confort Activitats socioculturals i relacions del resident
Debilitats	<ol style="list-style-type: none"> Manca de motivació i sentiment de pertinença (molts canvis en poc temps) No sabem on anem. Inseguretat dels professionals, desconfiança Poca transparència i comunicació. Manca d'eines per comunicació externa. Obrir la Plataforma a les xarxes socials Formació i consolidació del lideratge Manca d'integració i coordinació entre els serveis de la Plataforma. Manca de processos (RRHH, TIC's...) Manca política d'atenció al client i de recursos humans per assegurar el tracte excel·lent als residents i demanar l'opinió dels clients Manca de feedback de resultats i projectes Manca de quadres de comandament 	<ul style="list-style-type: none"> Processos: Coordinació entre departaments. Integració de serveis. Valoritzar i posicionar la institució: comunicació externa i participació de la societat. Integració en la comunitat 	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolupar la cultura de l'organització i el sentiment de pertinença: comunicació interna, desenvolupament i formació. Lideratge. Desenvolupar els sistemes d'informació i quadres de comandament

Línies Estratègiques



- A. Accessibilitat
- B. Atenció integral i integrada (adequada a les necessitats de cada resident)
- C. Compromís amb la societat – Transparència, participació i bon govern
- D. Procés d’atenció – tracte – qualitat – seguretat – confort
- E. Processos: Coordinació entre departaments. Integració de serveis.
- F. Activitats socioculturals i relacions del resident
- G. Desenvolupar la cultura de l’organització i el sentiment de pertinença: comunicació interna, desenvolupament i formació. Lideratge.
- H. Desenvolupar els sistemes d’informació i quadres de comandament
- I. Valoritzar i posicionar la institució: comunicació externa i participació de la societat. Integració en la comunitat

Línies Estratègiques – Objectius Estratègics



- A. Accessibilitat:
 - Finestra única: desenvolupar un únic punt d'informació i atenció, gestió única de la llista d'espera
- B. Atenció integral i integrada (adequada a les necessitats de cada resident):
 - Definir i implantar una política d'atenció al client
 - Definir i donar a conèixer la cartera de serveis
 - Estandarditzar, difondre els procediments i circuits assistencials
 - Realitzar la guia d'acollida de residents i famílies i elaborar i difondre el procediment d'acollida al resident
- C. Compromís amb la societat – Transparència, participació i bon govern:
 - Dinamitzar el consell de participació
 - Elaborar i difondre la memòria d'activitats
 - Vinculació/participació de la Plataforma amb altres entitats del territori

Línies Estratègiques – Objectius Estratègics



D. Procés d'atenció – tracte – qualitat – seguretat – confort:

- Definir els processos i desenvolupar els procediments
- Definir i donar a conèixer el règim intern de la Plataforma
- Definir un pla de manteniment de les estructures
- Desenvolupar un pla de formació a la família
- Crear grups de suport als cuidadors

E. Coordinació entre departaments. Integració de serveis:

- Definir la cartera de serveis de cada departament
- Crear els circuits i els procediments de coordinació necessaris per a atendre al client

F. Activitats socioculturals i relacions del resident:

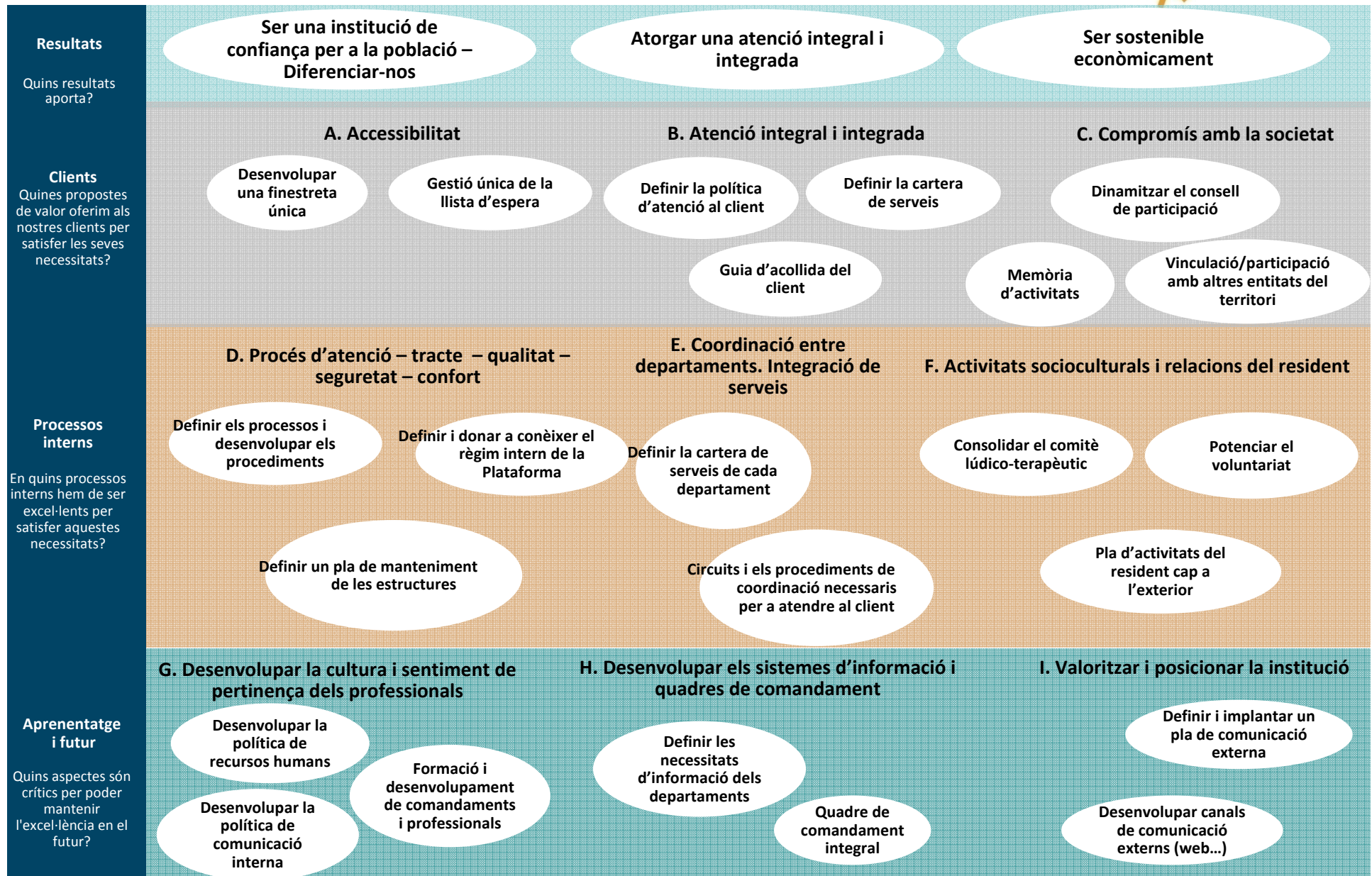
- Consolidar el comitè lúdico-terapèutic
- Potenciar el voluntariat. Conveni amb organització de voluntariat
- Pla d'activitats del resident cap a l'exterior

Línies Estratègiques – Objectius Estratègics



- G. Desenvolupar la cultura de l'organització i el sentiment de pertinença: comunicació interna, desenvolupament i formació. Lideratge.
- Desenvolupar la política de comunicació interna
 - Desenvolupar la política de recursos humans
 - Formació i desenvolupament de comandaments i professionals
- H. Desenvolupar els sistemes d'informació i quadres de comandament
- Definir les necessitats d'informació dels departaments
 - Definir i implantar un quadre de comandament integral
- I. Valoritzar i posicionar la institució: comunicació externa i participació de la societat.
- Integració en la comunitat
- Definir i implantar un pla de comunicació externa
 - Desenvolupar canals de comunicació extern (web...)
 - Cafès/tertúlies

Balanced Scorecard



Pla d'acció 2014



Línia estratègica	Objectiu estratègic	Accions	Responsable	Data fi	Avaluació
A. Accessibilitat	Finestra única: desenvolupar un únic punt d'informació i atenció, gestió única de la llista d'espera				100% usuaris utilitzen la finestra única
	Definir i implantar una política d'atenció al client				Si/No
	Definir i donar a conèixer la cartera de serveis				Si/No
B. Atenció integral i integrada (adequada a les necessitats de cada resident)	Estandarditzar, difondre els procediments i circuits assistencials				Núm. de procediments i circuits assistencials elaborats i implantats = 5
	Realitzar la guia d'acollida de residents i famílies i elaborar i difondre el procediment d'acollida al resident				Si/no
	Dinamitzar el consell de participació				Núm. de reunions del Consell de participació = 4
C. Compromís amb la societat – Transparència, participació i bon govern	Elaborar i difondre la memòria d'activitats				Si/No
	Vinculació/participació de la Plataforma amb altres entitats del territori				Núm. d'accions realitzades conjuntament amb altres entitats = 3

Pla d'acció 2014



Línia estratègica	Objectiu estratègic	Accions	Responsable	Data fi	Avaluació
D. Procés d'atenció – tracte – qualitat – seguretat – confort	Definir els processos i desenvolupar els procediments				Núm. de processos definits i procediments assistencials elaborats i implantats = 5
	Definir i donar a conèixer el règim intern de la Plataforma				Núm. de reunions de difusió realitzades = 3
	Definir un pla de manteniment de les estructures				Si/No
	Desenvolupar un pla de formació a la família				Núm. d'accions formatives realitzades = 3
	Crear grups de suport als cuidadors				Grups de suport en funcionament = 1
E. Coordinació entre departaments. Integració de serveis:	Definir la cartera de serveis de cada departament				Si/No
	Crear els circuits i els procediments de coordinació necessaris per a atendre al client				Núm. de procediments de coordinació elaborats i implantats = 5

Pla d'acció 2014



Línia estratègica	Objectiu estratègic	Accions	Responsable	Data fi	Avaluació
F. Activitats socioculturals i relacions del resident	Consolidar el comitè lúdico-terapèutic				Núm. d'activitats lúdico-terapèutiques realitzades = 4
	Potenciar el voluntariat. Conveni amb organització de voluntariat				Si/No
	Pla d'activitats del resident cap a l'exterior				Núm. d'activitats externes realitzades = 3
G. Desenvolupar la cultura de l'organització i el sentiment de pertinença: comunicació interna, desenvolupament i formació. Lideratge.	Desenvolupar la política de comunicació interna				Si/No
	Desenvolupar la política de recursos humans				Si/No
	Formació i desenvolupament de comandaments i professionals				Núm. d'accions formatives realitzades = 3
H. Desenvolupar els sistemes d'informació i quadres de comandament	Definir les necessitats d'informació dels departaments				Si/No
	Definir i implantar un quadre de comandament integral				Si/No

Pla d'acció 2014



Línia estratègica	Objectiu estratègic	Accions	Responsable	Data fi	Avaluació
I. Valoritzar i posicionar la institució: comunicació externa i participació de la societat. Integració en la comunitat	Definir i implantar un pla de comunicació externa				Núm. d'accions de comunicació externa realitzades = 6
	Desenvolupar canals de comunicació extern (web...)				Si/No
	Cafès/tertúlies				Si/No