

Guia d'implantació del sistema bàsic d'indicadors de qualitat dels equipaments socioculturals per a persones grans



**Diputació
Barcelona**

La Guia d'implantació del sistema bàsic d'indicadors de qualitat dels equipaments socioculturals per a persones grans ha estat elaborada per l'Institut de l'Envel·liment de la Universitat Autònoma de Barcelona, per encàrrec de l'Àrea d'Atenció a les Persones de la Diputació de Barcelona.

Realitzat per: Toni Rivero, responsable d'Àrea d'Estudis i Consultoria de l'Institut de l'Envel·liment de la Universitat Autònoma de Barcelona, amb la col·laboració de Jordi González, investigador de l'Institut de l'Envel·liment de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Amb la col·laboració dels professionals dels ajuntaments de Barberà del Vallès, Gavà, Matadepera, Mollet del Vallès, Montcada i Reixac, Sabadell i Terrassa.

Coordinadora del grup de treball: Pilar Martínez Rodríguez, Diputació de Barcelona.

Dirigit per:



**Diputació
Barcelona** | Àrea d'Atenció
a les Persones

www.diba.cat

© Diputació de Barcelona

Gener, 2013

Maquetació i producció: Direcció de Comunicació de la Diputació de Barcelona

Dipòsit legal B. 2834-2013

Índex

Presentació	4
Introducció	5
Descripció del sistema bàsic d'indicadors	7
Estructura del sistema	7
Característiques dels indicadors	8
Pla de treball per a la recollida d'informació	9
Presentació dels indicadors	11
Dimensió encàrrec polític/estratègic	12
Dimensió usuari/client	15
Dimensió valors organitzatius/recursos humans	17
Dimensió economia	19
Eines per a la recollida d'informació	21
Registre de centre	21
Registre d'activitats	21
Registre de queixes, reclamacions i suggeriments	22
Registre d'entrades	22
Enquesta a persones usuàries de l'equipament	22
Enquesta a persones treballadores i col·laboradores de l'equipament	24

Presentació

Els equipaments socioculturals per a persones grans són espais des d'on es porten a terme activitats socioculturals, de relació interpersonal i intergeneracional, que permeten que en els pobles i en les ciutats es pugui viure l'envelliment de forma més positiva i activa.

Des de la Diputació de Barcelona treballem amb els ens locals de la demarcació per promoure un envelliment actiu i adequar els model de casals a les necessitats del moment i a la realitat heterogènia i molt dinàmica de les persones grans.

En aquest sentit, durant els darrers anys hem treballat per millorar la qualitat dels casals de gent gran. Hem elaborat diferents documents sobre la gestió d'aquests equipaments a partir del treball d'un grup de tècnics municipals.

Fruït d'aquest treball és també l'elaboració d'un sistema propi d'indicadors de qualitat dels casals basat en l'avaluació de resultats, seguint el model europeu de qualitat EFQM. Es tracta d'una proposta fàcilment aplicable que permet una comparació ràpida entre equipaments i municipis. A més, ha estat validada mitjançant una prova pilot en equipaments socioculturals municipals que tenen diferents models de gestió, per tal d'assegurar la seva aplicabilitat i utilitat en tot el territori.

Amb la finalitat de facilitar la seva aplicació hem elaborat aquesta *Guia d'implantació del sistema bàsic d'indicadors de qualitat dels equipaments socioculturals per a persones grans*. Es tracta d'una eina pionera que ha de permetre gestionar els equipaments amb criteris de més eficàcia i eficiència i per garantir la qualitat i l'impacte positiu de les actuacions adreçades a la ciutadania.

Vull agrair el treball de l'Institut de l'Envelliment de la Universitat Autònoma de Barcelona, el dels responsables municipals i dels tècnics de gent gran dels equipaments, així com el dels professionals de l'Àrea d'Atenció a les Persones. També vull fer un reconeixement a les persones usuàries d'aquests equipaments per la seva disponibilitat i esforç per fer possible la recollida d'informació.

Per tot això, estic convençut que aquesta Guia us serà útil per millorar la gestió dels casals i altres equipaments socioculturals de persones grans, així com per orientar la seva activitat d'acord amb el que avui la gent gran necessita per viure un envelliment actiu.

Josep Oliva i Santiveri
Diputat delegat de Benestar Social, Salut Pública i Consum
Àrea d'Atenció a les Persones

Introducció

La gestió dels casals de persones grans com a equipament públic ha d'afrontar el repte de justificar la despesa pública associada en un context de profunda crisi econòmica i de reducció dels pressupostos públics sense disposar d'una tradició que serveixi de suport a les accions en aquest àmbit.

Des de la Diputació de Barcelona es treballa en la implantació d'un mètode de gestió basat en indicadors de qualitat a partir del model EFQM de gestió. A més, aquests indicadors s'han construït establint com a missió dels casals de gent gran la promoció de l'envelliment actiu com a estratègia per a la millora de la qualitat de vida de les seves persones usuàries. En conseqüència, es tracta d'una iniciativa que en part, permet millorar la gestió dels casals de gent gran i de l'altra ajuda a consolidar una nova manera d'orientar les activitats d'aquests equipaments. Aquesta nova orientació deixa enrere les indefinicions del passat i aposta clarament per l'apoderament de les persones grans, la prevenció de la salut, la formació al llarg de la vida i la difusió d'una visió positiva de l'envelliment en la societat a partir de situar la promoció de l'envelliment actiu com a estratègia de referència.

La relació completa d'indicadors de qualitat que configura el model impulsat per la Diputació de Barcelona és molt àmplia. La seva implantació requereix un esforç molt important en les organitzacions, les quals han de dotar-se d'una ambiciosa bateria d'eines de recollida d'informació. Conscients de les dificultats que poden afrontar els gestors dels casals de gent gran a l'hora d'incorporar aquest mètode de treball, la Diputació de Barcelona ha considerat convenient la construcció d'un sistema bàsic d'indicadors de qualitat com a factor que permeti demostrar la seva viabilitat i utilitat i, al mateix temps, faciliti la seva introducció progressiva. A més, aquest sistema està dissenyat per constituir-se com a una eina de comparació entre equipaments i, fins i tot, entre municipis amb la finalitat de facilitar l'avaluació de la qualitat i la identificació d'àrees de millora. Els indicadors han estat contrastats a la pràctica quotidiana en equipaments que presenten unes característiques molt diferents. D'aquesta manera hem pogut analitzar i verificar la seva viabilitat i utilitat en condicions reals molt diferents.

També cal destacar que per l'elaboració dels indicadors es requereix el llançament de dues enquestes d'opinió. Una, dirigida a persones usuàries i altra dirigida a persones treballadores i col·laboradores de l'equipament. D'aquesta manera podem assegurar que el sistema bàsic d'indicadors genera als responsables dels casals de gent gran una informació que no havia estat produïda fins ara.

A continuació, la guia s'estructura de la següent manera: a la primera part s'ofereix una descripció breu del sistema bàsic d'indicadors, posant de relleu les seves característiques principals i algunes orientacions pràctiques per dissenyar un pla de treball per a la recollida d'informació que s'adapti a les característiques específiques de cada casal de gent gran; i a la segona part es descriuen amb profunditat cada un dels indicadors, explicant el seu mètode de càlcul i identificant la font d'informació. Finalment, a la tercera part es descriuen les fonts d'informació, posant èmfasi en el disseny de les enquestes de satisfacció.

Descripció del sistema bàsic d'indicadors

El sistema bàsic d'indicadors constitueix un conjunt mínim de dades que permet l'avaluació dels resultats dels casals de gent gran. En la seva formulació s'ha pretès assolir diversos objectius. En primer lloc, desenvolupar una eina i un mètode de treball que permeti als responsables de l'equipament mesurar els resultats obtinguts en la gestió. En segon lloc, formular uns indicadors que siguin fàcilment construïbles i que permetin el seguiment de la gestió al llarg del temps i la comparació de resultats entre diferents equipaments. I per últim, orientar accions de millora en la gestió de l'equipament que estiguin enfocades a la promoció de l'envelliment actiu entre les persones usuàries.

El sistema està configurat per 23 indicadors que han estat seleccionats a partir del document *Indicadors de qualitat dels casals de gent gran. Una aproximació a l'avaluació de resultats* elaborat per l'Institut de l'Envel·liment en el marc del grup de treball d'envelliment actiu que impulsa la Diputació de Barcelona.

Cal destacar que els indicadors no mesuren la qualitat per si mateixa, tot i que el seu ús permet construir un sistema d'informació que facilita el seguiment, l'assoliment i millora d'objectius de l'organització. També permet comparar-los amb d'altres, per tal de rendir comptes i facilitar la comunicació amb el personal, les persones usuàries i la societat en general. És evident que la qualitat va més enllà d'aquests indicadors, però el seu coneixement permetrà millorar l'objectivitat de la nostra percepció sobre la qualitat assolida.

Estructura del sistema

L'estructura segueix el model desenvolupat en els Cercles de comparació intermunicipal (CCI), que tenen tres objectius principals: mesurar, comparar i avaluar uns resultats entre municipis, formar un grup de treball de responsables i tècnics municipals que permeti l'intercanvi d'experiències i fomentar l'adopció de millores als serveis associats. Es tracta d'una iniciativa impulsada per la Diputació de Barcelona per analitzar la gestió d'altres serveis municipals que ha resultat molt exitosa.

Seguint l'estructura dels CCI, el sistema bàsic d'indicadors s'articula en les següents quatre dimensions d'acord amb la finalitat que es mesura:

- Encàrrec polític/estratègic. Agrupa els indicadors relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei, així com amb la qualitat del mateix. Compta amb deu indicadors que mesuren tres objectius específics que són: augmentar la

cobertura de l'equipament i de les seves activitats, millorar l'eficàcia de l'equipament i contribuir a la imatge positiva de la gent gran.

- **Usuari/client.** Reuneix els indicadors relacionats amb l'ús que fan les persones usuàries del servei i la seva satisfacció amb la seva provisió. S'han formulat cinc indicadors relacionats amb un objectiu específic centrat en augmentar la satisfacció de les persones usuàries amb el funcionament de l'equipament i les activitats.
- **Valors organitzatius / recursos humans.** Es tracta d'indicadors relacionats amb el model organitzatiu i de gestió, així com dels recursos humans. Inclou quatre indicadors relacionats amb dos objectius específics que consisteixen en promoure les competències professionals implicades en les principals línies d'actuació de l'equipament i mantenir unes òptimes condicions de treball.
- **Economia.** Aquest conjunt d'indicadors expressen l'ús dels recursos necessaris per donar el servei, els costos associats, així com les fonts de finançament del servei. Agrupa quatre indicadors entorn a un objectiu específic que consisteix en millorar les condicions econòmiques de l'equipament.

La presentació visual dels indicadors es realitza en un format de «Quadre-resum d'indicadors» tal com fan els CCI. D'aquesta manera es pretén assimilar el format dels quadres de comandament integral, en els quals per a cada dimensió es defineixen uns objectius estratègics i uns indicadors que serveixen per mesurar-los.

Característiques dels indicadors

Els indicadors segueixen la mateixa pauta de continguts per tal de facilitar la seva aplicabilitat i interpretació, així com la comparació d'informació entre equipaments i municipis. D'aquesta manera en cada indicador s'ha disposat la següent informació:

- **Codi:** per facilitar el processament de la informació cada indicador té una mnemotècnia d'identificació
- **Denominació:** cada indicador inclou una forma d'expressió
- **Definició:** explica el significat de l'indicador i la inclusió de variables a mesurar
- **Objectiu:** identifica l'objectiu específic que mesura l'indicador
- **Font:** indica l'origen de la informació necessària per l'indicador
- **Càlcul:** descriu el sistema de mesura
- **Periodicitat:** expressa la freqüència de mesura

És molt important que la informació que permet construir cada indicador es recopili seguint les indicacions establertes. D'aquesta manera els resultats obtinguts en un equipament específic podran ser comparats amb els obtinguts en altres equipaments, enriquint la capacitat d'anàlisi dels gestors o gestores. A més, en el cas de municipis on hi ha més d'un equipament es podran obtenir fàcilment els resultats a nivell territorial a partir de l'agregació dels resultats individuals.

Per aquest motiu és fonamental que les preguntes de les enquestes que s'han de fer servir per recopilar la informació de les persones usuàries i de les persones treballa-

dores i que col·laboren amb l'organització de l'equipament es facin exactament de la manera en que s'ha formulat en aquest document. El fet de variar les preguntes, o fins i tot les categories de resposta, invalida les comparacions entre equipaments o municipis.

Pla de treball per a la recollida d'informació

El procés de recollida d'informació presentarà variants en funció de l'organització prèvia de cada equipament, i especialment de la implantació d'eines de suport a la seva gestió que estiguin a disposició dels tècnics responsables. La major part dels equipaments ja controlen l'assistència a les activitats organitzades i disposen de registres de reclamacions, queixes o suggeriments. En canvi, resulta menys freqüent que disposin d'un control de la freqüència d'assistència de les persones usuàries i, fins i tot, del nombre de persones que han fet algun ús de l'equipament o, simplement, que han acudit alguna vegada al llarg de l'any. En els millors dels casos els equipaments controlen el nombre d'entrades diàries que es produeixen. Per altra banda, resulta molt poc freqüent entre els casals de gent gran el llançament d'enquestes de satisfacció general i que avaluïn l'impacte de les seves activitats entre les persones usuàries, mentre que les enquestes d'avaluació d'activitats estan més esteses. Tampoc són gaire freqüents les enquestes centrades en la satisfacció de les persones que treballen o col·laboren en l'organització de l'equipament. La implantació del sistema bàsic d'indicadors requereix, entre d'altres, totes les eines que acabem de mencionar. En conseqüència el pla de treball de cada equipament variarà en funció de la seva disponibilitat prèvia. En qualsevol cas cal tenir present que sempre caldrà realitzar un treball específic de recollida d'informació per obtenir alguns dels indicadors establerts, al menys els que fan referència a enquestes.

D'altra banda, la disponibilitat de personal assalariat en els casals de gent gran i la participació de persones usuàries en l'organització de l'equipament presenta grans diferències en el conjunt de casals de la demarcació. Per aquest motiu també resulta difícil establir un pla de treball específic que pugui ser adoptat fàcilment per la majoria d'equipaments.

Ateses aquestes circumstàncies hem considerat de major utilitat un pla de treball tancat amb la formulació d'una sèrie de recomanacions pràctiques que serveixen per orientar als responsables de la implantació del sistema bàsic d'indicadors en el disseny del seu propi pla de treball. Les recomanacions són les següents:

- En cas de no implantar de nou totes les eines (registres i enquestes) de recollida d'informació per considerar que la informació ja està disponible, cal prestar molta atenció a que no hi hagi diferències entre allò que ja es recopila i el que es demana per a construir l'indicador. Hi ha conceptes que es poden confondre fàcilment. Per exemple, el concepte de persona usuària que fan servir alguns indicadors comporta que la persona assisteix a l'equipament al menys quatre vegades al mes, ja sigui per fer una activitat o per ser-hi als espais relacionals. Normalment aquesta definició serà diferent del concepte habitual d'usuari o soci.

- Les enquestes que fonamenten part dels indicadors poden incorporar-se dins d'altres enquestes que ja es facin a l'equipament, però sempre que no s'alteri la manera de preguntar ni les opcions de resposta. A més, en el cas de l'enquesta de persones usuàries s'ha d'incorporar una pregunta de control de la freqüentació dels participants, ja que els indicadors es fonamenten en les respostes de persones que assisteixen a l'equipament al menys quatre vegades al mes, mentre la resposta de les persones que assisteixen amb menor freqüència no es consideren vàlides pels indicadors. Tanmateix, en el cas de les enquestes de persones assalariades i col·laboradores amb l'organització de l'equipament s'ha d'incorporar a les persones usuàries que col·laboren en la gestió i/o organització de l'equipament, com per exemple les persones voluntàries en els programes de capacitatció tecnològica.
- En general, la participació d'un grup de persones voluntàries entre els usuaris de l'equipament serà clau per facilitar la recollida d'informació. La seva participació permetrà reduir la càrrega de treball associada al projecte, especialment en relació al control de la freqüentació de les persones usuàries a l'equipament. Però, encara més important, la seva participació facilitarà la comunicació del projecte a les persones usuàries i servirà d'estímul a la seva col·laboració en la realització d'enquestes i en la recollida de la resta de dades. D'altra banda, la nostra experiència ens permet indicar que la participació de persones voluntàries en aquest tipus de projectes acaba esdevenint en si mateix un projecte de dinamització i d'apoderament de les persones usuàries.
- Una part del treball de recollida d'informació requerirà el control de la freqüentació de les persones que assisteixen a l'equipament. Aquest control no implica pràcticament cap càrrega de treball en cas de disposar de la tecnologia adequada. Per exemple, quan l'entrada a l'equipament està regulada per torns que requereixen la identificació de les persones usuàries mitjançant targeta o impremta dactilar. Una altra opció són les targetes amb xip de presència. Totes aquestes tecnologies es poden combinar amb la utilització de programes informàtics de recollida i anàlisi de dades. Malauradament resulta encara excepcional que els casals de gent gran disposin d'aquestes tecnologies que, per exemple, estan tan esteses entre els equipaments esportius.
- En cas d'haver de fer una recollida manual de dades de freqüentació recomanem fer-ho puntualment al llarg de l'any durant un període no inferior a les dues setmanes i al menys en dues ocasions. Els mesos de maig i de novembre són els més adequats per recollir fidelment aquesta informació. En qualsevol cas es recomana mantenir sempre que sigui possible les dates de recollida d'informació per tal de facilitar la comparació al llarg del temps evitant efectes estacionaris a les dades.
- És important considerar algun sistema que estimuli la participació de les persones usuàries tan en les enquestes de satisfacció com en el control de la freqüentació (si aquesta és manual). Una manera relativament senzilla, poc costosa i que té molt bona rebuda per part dels usuaris és l'organització de sorteigs d'algun regal entre les persones participants. En el pilotatge del sistema bàsic d'indicadors es va emprar aquesta estratègia amb resultats molt positius.

Presentació dels indicadors

A continuació es presenten en forma de quadre resum el sistema bàsic d'indicadors per a la millora de la qualitat dels casals de gent gran. Posteriorment es descriu la informació necessària per a la seva construcció.

Dimensió encàrrec polític/estratègic

Augmentar la cobertura de l'equipament i les activitats

- D1.1 Ràtio de cobertura poblacional
- D1.2 Taxa de fidelització
- D1.3 Índex de freqüentació setmanal total
- D1.4 Índex d'activitat setmanal total
- D1.5 Índex de participants setmanal total

Millorar l'eficàcia de l'equipament

- D1.6 Taxa d'autopercepció positiva de salut dels usuaris/es
- D1.7 Taxa d'hàbit d'activitat física moderada dels usuaris/es
- D1.8 Índex d'impacte de l'equipament en els nous usuaris/es

Contribuir a la imatge positiva de la gent gran

- D1.9 Contribucions a la imatge positiva de la gent gran
- D1.10 Iniciatives comunitàries amb participació d'usuaris/es

Dimensió usuari/client

Augmentar la satisfacció dels usuaris amb el funcionament de l'equipament i les activitats

- D2.1 Índex de satisfacció dels usuaris/es amb la diversitat de l'oferta d'activitats
- D2.2 Taxa de satisfacció dels usuaris/es amb el funcionament general de l'equipament
- D2.3 Índex compost de satisfacció global dels usuaris/es amb l'equipament
- D2.4 Taxa de plena ocupació de les activitats
- D2.5 Índex de temps de resposta a les queixes i reclamacions

Dimensió valors organitzatius/recursos humans

Promoure les competències professionals implicades en les principals línies d'actuació de l'equipament

- D3.1 Índex de satisfacció del personal amb la formació
- D3.2 Índex de satisfacció del personal amb la seva participació en la gestió
- D3.3 Taxa de participació del personal en accions formatives

Mantenir unes òptimes condicions de treball

- D3.4 Índex compost de satisfacció general del personal

Dimensió economia

Millorar les condicions econòmiques de l'equipament

- D4.1 Ràtio de despesa municipal per població assignada
- D4.2 Ràtio de despesa per usuari
- D4.3 Taxa de finançament dels participants de les activitats organitzades
- D4.4 Ràtio de control pressupostari

Dimensió encàrrec polític/estratègic

Aquesta dimensió agrupa els indicadors relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei, així com amb la qualitat del mateix. S'han establert tres objectius específics i deu indicadors de mesura. Els objectius corresponen a:

- Augmentar la cobertura de l'equipament i de les seves activitats
- Millorar l'eficàcia de l'equipament
- Contribuir a la imatge positiva de la gent gran

A continuació es presenten cada un dels indicadors de mesura, identificant les característiques generals i el valor obtingut en l'equipament durant la recollida d'informació.

Codi:	D1.1	Denominació:	Taxa de cobertura poblacional
Definició:	Expressa l'eficàcia en l'assoliment d'arribar a la població establerta com a destinatària de l'activitat de l'equipament		
Objectiu:	Augmentar la cobertura de l'equipament i les activitats		
Càlcul:	Quocient entre el nombre d'usuaris i la població total assignada (en percentatge)		
Font:	Registre d'entrades Padró d'habitants	Periodicitat:	Anual

Codi:	D1.2	Denominació:	Taxa de fidelització
Definició:	Expressa la capacitat de l'equipament per tal de retenir els seus usuaris. Es considera usuari actual aquella persona que ha anat a l'equipament més de quatre vegades al darrer mes		
Objectiu:	Augmentar la cobertura de l'equipament i les activitats		
Càlcul:	Percentatge d'usuaris/es sobre el total de socis/es		
Font:	Registre d'entrades	Periodicitat:	Mensual

Codi:	D1.3	Denominació:	Índex de freqüentació setmanal total
Definició:	Expressa les visites realitzades a l'equipament al llarg de la setmana		
Objectiu:	Augmentar la cobertura de l'equipament i les activitats		
Càlcul:	Mitjana de visites setmanals realitzades en el període considerat		
Font:	Registre d'entrades	Periodicitat:	Mensual

Codi	D1.4	Denominació:	Índex d'activitat setmanal total
Definició:	Expressa el volum d'activitats organitzades que es realitzen a l'equipament al llarg de la setmana		
Objectiu:	Augmentar la cobertura de l'equipament i les activitats		
Càlcul:	Mitjana d'hores d'activitats realitzades a la setmana en el període considerat		
Font:	Registre d'activitats	Periodicitat:	Mensual

Codi	D1.5	Denominació:	Índex de participants setmanal total
Definició:	Expressa el nombre de participants en activitats organitzades que es realitzen a l'equipament al llarg de la setmana		
Objectiu:	Augmentar la cobertura de l'equipament i les activitats		
Càlcul:	Mitjana setmanal de participants a les activitats realitzades en el període considerat		
Font:	Registre d'activitats	Periodicitat:	Mensual

Codi:	D1.6	Denominació:	Taxa d'autopercepció positiva de salut dels usuaris
Definició:	Expressa la proporció d'usuaris que manifesten tenir un bon o excel·lent estat de salut autopercebut		
Objectiu:	Millorar l'eficàcia de l'equipament		
Càlcul:	Freqüència, en percentatge, de la resposta indicada sobre el total		
Font:	Enquesta a persones usuàries	Periodicitat:	Anual

Codi:	D1.7	Denominació:	Taxa d'hàbit d'activitat física moderada dels usuaris
Definició:	Expressa la proporció d'usuaris que manifesten realitzar més de 150 minuts a la setmana d'activitat física moderada		
Objectiu:	Millorar l'eficàcia de l'equipament		
Càlcul:	Freqüència, en percentatge, de la resposta indicada sobre el total		
Font:	Enquesta a persones usuàries	Periodicitat:	Anual

Codi	D1.8	Denominació:	Índex d'impacte de l'equipament en els nous usuaris
Definició:	Expressa els canvis introduïts en els nous usuaris arran de la seva incorporació a l'equipament. Aquest índex es configura a partir de les següents variables de les enquestes d'avaluació als sis mesos d'ingrés: té més relacions que abans, ha conegut a noves amistats, realitza més activitats fora de casa que abans, llegeix més (diaris, llibres, Internet) que abans, realitza més activitats físiques moderades que abans, el seu estat de salut és millor que abans i en general, el seu estat d'ànim és més vital que abans		
Objectiu:	Millorar l'eficàcia de l'equipament		
Càlcul:	Mitjana de la puntuació atorgada en la variable conjunta		
Font:	Enquesta a persones usuàries	Periodicitat:	Anual

Codi:	D1.9	Denominació:	Contribucions a la imatge positiva de la gent gran	
Definició:	Expressa l'activitat de l'equipament per contribuir a la imatge positiva de les persones grans. S'inclouen accions divulgatives, presència en processos participatius, aparicions en els mitjans de comunicació, jornades de portes obertes, etc.			
Objectiu:	Contribuir a la imatge positiva de la gent gran			
Càlcul:	Sumatori d'actuacions realitzades en el període considerat			
Font:	Registre de centre	Periodicitat:	Anual	

Codi:	D1.10	Denominació:	Iniciatives comunitàries amb participació d'usuaris/es	
Definició:	Expressa la participació social de les persones usuàries de l'equipament fora d'aquest entorn. Les iniciatives comunitàries poden ser processos de participació social impulsats per l'ajuntament o la participació en associacions o moviments socials no vinculats exclusivament a les persones grans.			
Objectiu:	Promoure la participació social de les persones grans en la comunitat			
Càlcul:	Sumatori d'actuacions realitzades en el període considerat			
Font:	Registre de centre	Periodicitat:	Anual	

Dimensió usuari/client

La informació recollida en aquesta dimensió es refereix a l'ús que fan les persones usuàries del servei i la seva satisfacció amb la seva provisió. En aquesta ocasió només s'ha considerat un objectiu específic que correspon a augmentar la satisfacció de les persones usuàries amb el funcionament de l'equipament i les activitats. En total s'han formulat cinc indicadors.

A continuació es presenten els indicadors de mesura que s'han contemplat, identificant les característiques generals i el valor que han obtingut en l'equipament durant la recollida d'informació.

Codi:	D2.1	Denominació:	Índex de satisfacció dels usuaris amb la diversitat de l'oferta d'activitats
Definició:	Expressa la satisfacció dels usuaris amb la diversitat de l'oferta d'activitats respecte al tema d'interès, horari i naturalesa de les activitats. Es considera usuari actual aquella persona que ha anat a l'equipament més de quatre vegades el darrer mes		
Objectiu:	Augmentar la satisfacció dels usuaris amb el funcionament de l'equipament i les activitats		
Càlcul:	Mitjana de la puntuació atorgada pels usuaris de l'equipament en la variable corresponent		
Font:	Enquesta a persones usuàries	Periodicitat:	Anual

Codi:	D2.2	Denominació:	Taxa de satisfacció dels usuaris amb el funcionament general de l'equipament
Definició:	Expressa la proporció d'usuaris/es que manifesten una satisfacció suficient amb el funcionament general de l'equipament		
Objectiu:	Augmentar la satisfacció dels usuaris amb el funcionament de l'equipament i les activitats		
Càlcul:	Percentatge d'usuaris que han valorat amb més de tres punts la variable corresponent sobre el total		
Font:	Enquesta a persones usuàries	Periodicitat:	Anual

Codi:	D2.3	Denominació:	Índex compost de satisfacció global dels usuaris/es amb l'equipament
Definició:	Expressa la satisfacció global dels usuaris/es amb les principals característiques que defineixen les condicions d'utilització de l'equipament. Les variables incloses són el grau de satisfacció amb la relació amb el personal, els horaris, la diversitat de les activitats, la imatge social de l'equipament i les relacions personals amb altres usuaris/es		
Objectiu:	Augmentar la satisfacció dels usuaris/es amb el funcionament de l'equipament		
Càlcul:	Mitjana de la puntuació atorgada pels usuaris/es de l'equipament en la variable corresponent		
Font:	Enquesta a persones usuàries	Periodicitat:	Anual

Codi:	D2.4	Denominació:	Taxa de plena ocupació de les activitats
Definició:	Expressa la mobilització d'usuaris/es per part de les activitats. Les activitats es circumscriuen a accions formatives, accions de voluntariat, activitat física i exposicions i sortides organitzades.		
Objectiu:	Augmentar la satisfacció dels usuaris amb el funcionament de l'equipament i les activitats		
Càlcul:	Percentatge d'activitats que s'han omplert en el període considerat		
Font:	Registre d'activitats	Periodicitat:	Mensual

Codi:	D2.5	Denominació:	Índex de temps de resposta a les queixes i reclamacions
Definició:	Expressa el temps que es triga en donar resposta a les queixes i reclamacions presentades pels usuaris/es		
Objectiu:	Augmentar la satisfacció dels usuaris amb el funcionament de l'equipament i les activitats		
Càlcul:	Mitjana del temps (en dies) que s'ha trigat en donar resposta a les queixes o reclamacions en el període considerat		
Font:	Registre de queixes, reclamacions i suggeriments	Periodicitat:	Semestral

Dimensió valors organitzatius/recursos humans

En aquesta dimensió s'agrupen els indicadors relacionats amb el model organitzatiu i de gestió, així com dels recursos humans. S'han inclòs quatre indicadors relacionats amb dos objectius específics que consisteixen en promoure les competències professionals implicades en les principals línies d'actuació de l'equipament i mantenir unes òptimes condicions de treball.

A continuació es presenta la relació d'indicadors de mesura que s'han contemplat en aquesta dimensió, identificant les característiques generals i el valor que aquests han obtingut en l'equipament durant el procés de recollida d'informació.

Codi:	D3.1	Denominació:	Índex de satisfacció del personal amb la formació
Definició:	Expressa la satisfacció del personal amb les oportunitats formatives que l'organització de l'equipament posa al seu abast en relació al desenvolupament de les seves competències professionals		
Objectiu:	Promoure les competències professionals implicades en les principals línies d'actuació de l'equipament		
Càlcul:	Mitjana de la puntuació atorgada per tot el personal de l'equipament en la variable corresponent		
Font:	Enquesta de persones treballadores i col·laboradores	Periodicitat:	Anual

Codi:	D3.2	Denominació:	Índex de satisfacció del personal amb la seva participació en la gestió
Definició:	Expressa la satisfacció del personal amb els resultats de la seva participació en el equipament. Poden influir tant factors relatius a les competències professionals del personal, com a l'organització de l'equipament, com la participació de les persones usuàries		
Objectiu:	Promoure les competències professionals implicades en les principals línies d'actuació de l'equipament		
Càlcul:	Mitjana de la puntuació atorgada per tot el personal de l'equipament en la variable corresponent.		
Font:	Enquesta de persones treballadores i col·laboradores	Periodicitat:	Anual

Codi:	D3.3	Denominació:	Taxa de participació del personal en accions formatives
Definició:	Expressa l'extensió de la participació en accions formatives, internes o externes, del personal		
Objectiu:	Promoure les competències professionals implicades en les principals línies d'actuació de l'equipament		
Càlcul:	Percentatge de personal que ha participat en alguna acció formativa sobre el total de personal		
Font:	Enquesta de persones treballadores i col·laboradores	Periodicitat:	Semestral

Codi:	D3.4	Denominació:	Índex compost de satisfacció general del personal
Definició:	Expressa el grau de satisfacció del personal amb les principals característiques que defineixen les condicions del seu lloc de treball a l'equipament. Les variables incloses són el grau de satisfacció amb el funcionament general de l'equipament, les responsabilitats que té assignades, la relació amb la resta del personal, la imatge de l'equipament a la societat i els resultats de la seva participació		
Objectiu:	Mantenir unes òptimes condicions de treball		
Càlcul:	Mitjana de la puntuació atorgada per tot el personal de l'equipament en les variables considerades a la definició		
Font:	Enquesta de persones treballadores i col·laboradores	Periodicitat:	Anual

Dimensió economia

Dins d'aquesta dimensió s'han recopilat els indicadors que permeten expressar l'ús dels recursos necessaris per donar el servei, els costos associats, així com les fonts de finançament del servei. Agrupa a quatre indicadors amb un objectiu específic que consisteix en millorar les condicions econòmiques de l'equipament.

A continuació es detallen els indicadors de mesura que s'han contemplat, identificant les seves característiques generals, així com el valor que han obtingut en l'equipament durant la recollida d'informació.

Codi:	D4.1	Denominació:	Ràtio de despesa municipal per població assignada
Definició:	Expressa la despesa que finança l'ajuntament per població assignada		
Objectiu:	Millorar les condicions econòmiques de l'equipament		
Càlcul:	Quocient entre despesa municipal i població assignada		
Font:	Registre de centre Padró d'habitants	Periodicitat:	Anual

Codi:	D4.2	Denominació:	Ràtio de despesa per usuari
Definició:	Expressa la despesa per usuari realitzades a l'equipament		
Objectiu:	Millorar les condicions econòmiques de l'equipament		
Càlcul:	Quocient entre despesa total i total d'usuari		
Font:	Registre de centre Registre d'entrades	Periodicitat:	Anual

Codi	D4.3	Denominació:	Taxa de finançament dels participants de les activitats organitzades
Definició:	Expressa la proporció de despesa de les activitats organitzades que es finança per les aportacions dels participants.		
Objectiu:	Millorar les condicions econòmiques de l'equipament		
Càlcul:	Percentatge de despesa finançada per aportacions dels participants		
Font:	Registre de centre	Periodicitat:	Anual

Codi	D4.4	Denominació:	Ràtio de control pressupostari
Definició:	Expressa l'ajust de la despesa realitzada respecte la despesa prevista		
Objectiu:	Millorar les condicions econòmiques de l'equipament		
Càlcul:	Quocient (en %) entre despesa realitzada i despesa prevista		
Font:	Registre de centre	Periodicitat:	Anual

Eines per a la recollida d'informació

La recollida d'informació es fonamenta en dos tipus d'eines. D'una banda, aquelles que es configuren com a registres de dades, i d'altra banda, aquelles que depenen del llançament d'enquestes de satisfacció.

Registre de centre

Es tracta d'una memòria on es registren de forma exhaustiva les dades més importants del funcionament general de l'equipament. En particular, per a construir el sistema bàsic d'indicadors es requereix monitoritzar la informació relativa a l'execució pressupostària i a les activitats del casal de gent gran que generen impactes en la societat. Les dades mínimes que es registren són:

- Accions divulgatives
- Presència en processos participatius
- Aparicions en mitjans de comunicació
- Jornades de portes obertes
- Pressupost inicial del centre
- Aportació municipal al pressupost del centre
- Aportació de les persones usuàries al centre
- Pressupost executat del centre

Registre d'activitats

Serveix per recopilar de forma exhaustiva les activitats organitzades per l'equipament que estan destinades a les persones usuàries. La informació es fonamenta en els fulls d'assistència a les activitats. Les dades mínimes a registrar són les següents:

- Codi identificador de l'activitat
- Nom de l'activitat
- Nom del responsable de l'activitat
- Capacitat màxima de persones usuàries de l'activitat
- Nombre de persones assistents per cada dia de realització

Registre de queixes, reclamacions i suggeriments

Consisteix en un registre sistemàtic de les queixes, reclamacions i suggeriments que s'han produït en relació amb l'equipament. Les sol·licituds es poden recollir directament en l'equipament a través d'una bústia pròpia o bé a través de la bústia de l'Ajuntament. Les dades mínimes a registres inclouen:

- Data d'entrada en la bústia de la sol·licitud
- Classificació de la sol·licitud en funció de la seva naturalesa (queixa, reclamació o suggeriment)
- Data de resposta a la sol·licitud
- Temps de resposta: dies transcorreguts entre la data d'entrada i la data de resposta

Registre d'entrades

Es tracta d'una base de dades on es registren les dades relatives a la freqüentació setmana de les persones que hi assisteixen a l'equipament, ja sigui per fer activitats o per gaudir dels espais relacionals. La informació mínima inclou les següents dades:

- Nom i cognoms de la persona
- DNI o número d'associat
- Visites diàries que realitza la persona a la setmana. Des de la primera setmana fins a la setmana 54

Enquesta a persones usuàries de l'equipament

A continuació presentem el model bàsic d'enquesta a persones usuàries. Es poden incorporar noves preguntes al qüestionari, però cal respectar les preguntes i les respostes del model a fi de poder garantir la construcció dels indicadors d'una forma equiparable a la resta d'equipaments.

Es recomana que siguin persones voluntàries les que s'encarreguin d'aplicar les enquestes a la resta de persones usuàries i que les motivin a omplir-los i les ajudin quan sigui necessari per algun motiu (dificultats lectores, problemes de vista, etc.). En aquest cas, serà necessari que es dugui a terme una petita sessió de formació per a que tinguin directrius adequades i sàpiguen què respondre a les dubtes que els hi puguin fer en el treball de camp.

Instruccions

Estem treballant per millorar el nostre casal. La seva opinió és molt important, per això li volem fer unes senzilles preguntes. Per col·laborar només tindrà que marcar amb una X la casella que correspongui a la seva valoració en una escala de 1 a 5, on l'1 indica que no esteu «gens» satisfet/a i el 5 que esteu «totalment» satisfet/a.

L'enquesta és totalment anònima. Moltes gràcies per la seva col·laboració.

Sexe:	<input type="checkbox"/> Dona	<input type="checkbox"/> Home	
Edat:	<input type="checkbox"/> Menys de 55 anys	<input type="checkbox"/> De 55 a 64 anys	<input type="checkbox"/> De 65 a 74 anys
	<input type="checkbox"/> De 75 a 84 anys	<input type="checkbox"/> Més de 85 anys	

Com diria vostè que és la seva salut en general?

<input type="checkbox"/> Dolenta	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Bona	<input type="checkbox"/> Molt bona	<input type="checkbox"/> Excel·lent
----------------------------------	----------------------------------	-------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

Durant els darrers set dies, quantes vegades ha realitzat alguna activitat física o esportiva al menys 30 minuts seguits?

<input type="checkbox"/> Cap	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4 o més
------------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------------

Durant el darrer mes, en quantes activitats organitzades de l'equipament ha participat?

<input type="checkbox"/> Cap	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4 o més
------------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------------

Durant el darrer mes, quants dies ha estat a l'equipament?

<input type="checkbox"/> Cada dia	<input type="checkbox"/> 3 o 4 dies a la setmana	<input type="checkbox"/> 1 o 2 dies a la setmana
<input type="checkbox"/> 1 o diversos dies al mes	<input type="checkbox"/> Gairebé cap dia	

La seva satisfacció referent a:	Gens satisfet/a		Bastant satisfet/a		Totalment satisfet/a
	1	2	3	4	5
El funcionament general del casal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La relació amb les persones treballadores i voluntàries del casal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Els horaris del casal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La diversitat de les activitats del casal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La imatge social del casal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les relacions personals amb altres usuaris/es del casal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Enquesta a persones treballadores i col·laboradores de l'equipament

A continuació presentem el model bàsic d'enquesta a persones treballadores i col·laboradores de l'equipament. Es poden incorporar noves preguntes al qüestionari, però cal respectar les preguntes i les respostes del model a fi de poder garantir la construcció dels indicadors d'una forma equiparable a la resta d'equipaments.

Instruccions

Per a contestar és suficient que marqueu amb una X la casella que correspongui a la vostra valoració en una escala de 1 a 5, en la que el 1 indica que no esteu «gens» satisfet/a i el 5 que esteu «totalment» satisfet/a.

La seva satisfacció referent a:	Gens satisfet/a		Bastant satisfet/a		Totalment satisfet/a
	1	2	3	4	5
La participació en la gestió del casal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El funcionament general del casal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les responsabilitats que té assignades al casal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La relació amb la resta del personal del casal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La imatge del casal al municipi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Els resultats de la seva participació en el casal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Per últim, ens ha d'indicar si vostè com a personal del casal:					
Ha participat en alguna acció formativa al darrer any?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC		

Participants

Marisa Puig, Ajuntament de Barberà del Vallès

Estrella Herrador i Rosa M^a Alemany, Ajuntament de Gavà

Adrià Pagès, Ajuntament de Matadepera

Laura Menacho i Antonio Martínez, Ajuntament de Mollet del Vallès

Ángel Luque, Ajuntament de Montcada i Reixac

Josep de Andrés i Sergi Gil, Ajuntament de Sabadell

Jordi Alfonso i Carme Busqueta, Ajuntament de Terrassa

Coordinadora del grup de treball

Pilar Martínez Rodríguez, Diputació de Barcelona

Realització

Toni Rivero (dir.) Institut de l'Envel·liment de la Universitat Autònoma de Barcelona amb la col·laboració de Jordi González, investigador de l'Institut de l'Envel·liment de la Universitat Autònoma de Barcelona



**Diputació
Barcelona** | Àrea d'Atenció
a les Persones

Gerència de Serveis de Benestar Social

Pg. de la Vall d'Hebron, 171

Recinte Mundet - Edifici Serradell Trabal - 4a planta

08035 Barcelona

Tel. 934 022 160

Fax 934 022 496

www.diba.cat/benestar

gs.benestars@diba.cat