

PLA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD)

REVISIONS		
Revisió	Data	Descripció
0	Juliol 2017	Inicial

Elaborat:	Aprovat:
Coordinador/a de SS	Comitè de Qualitat

	PLA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT DE SAD DE L'AJUNTAMENT DE LA MANCOMUNITAT DES PLA DE MALLORCA	Revisió: 2
		Data: Juny 2025

ÍNDEX

1.	2	
1.1	3	
2.	4	
2.1	5	
2.2	5	
2.3	6	
2.4	6	
3.	7	
3.1	8	
3.2	9	
3.3	9	
4.	9	
4.1	10	
4.2	10	
4.3	12	
4.4	13	
5.	13	
5.1	Vies de comunicació existents.	12
5.2	Informació a disposició de l'usuari/àries.	12
6.	Error! No s'ha definit el marcador.	
7.	15	

	PLA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT DE SAD DE L'AJUNTAMENT DE LA MANCOMUNITAT DES PLA DE MALLORCA	Revisió: 2
		Data: Juny 2025

1. GESTIÓ DE LA QUALITAT.

El present Pla de Gestió de la Qualitat es el document que descriu la Gestió de la Qualitat de la Unitat de treball social, que és específicament:

- **SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA.**
- **ATENCIÓ PERSONAL.**
- **ATENCIÓ A LES NECESSITATS DE LA LLAR.**
- **SUPORT PSICOSOCIAL.**
- **MENJAR A DOMICILI.**

d'acord amb les directrius del Decret 10/2013, de 28 de febrer, sobre l'acreditació dels serveis socials.

El present pla de qualitat és una eina de suport que atorga els instruments necessaris per ajudar a estructurar el servei des del model de universalitat, accessibilitat, eficiència i qualitat, sempre amb un enfocament centrat en l'atenció a la persona usuària i la millora contínua. En definitiva, pretén ser un instrument de referència i de consulta pels professionals que faciliti la implementació de criteris de qualitat en els seus serveis.

El pla de qualitat i tots els documents que d'ell se'n derivin són d'obligat compliment per a tots els treballadors de l'entitat, essent responsabilitat de la unitat directiva assegurar el seu compliment per part de tot el personal i proporcionar els recursos necessaris per aconseguir-ho.

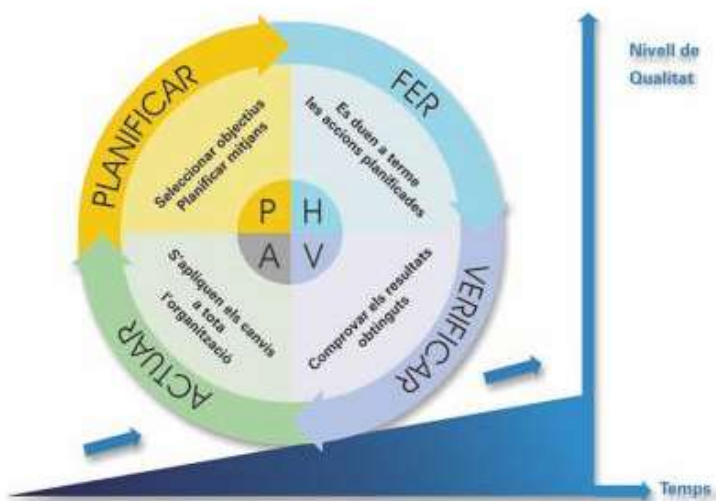
Petra Joan Socias ha estat la persona responsable de la seva elaboració, com a Coordinadora de SS.

El Comitè de qualitat ha estat la responsable de la seva aprovació, deixant-ne constància a través d'acta de comitè, així com la data i la revisió vigent la portada del present document.

El Pla de Gestió de la Qualitat així com els documents relacionats i annexes es troben disponibles a la carpeta digital de Serveis Socials del servidor de Serveis Socials de la Mancomunitat de Pla de Mallorca.

1.1 Sistema de millora continua - Cicle PDCA

El Cicle PDCA constitueix una estratègia de millora contínua de la qualitat en quatre passos, també l'hi denomina espiral de millora contínua i és molt utilitzat pels diversos sistemes utilitzats en les organitzacions per gestionar aspectes tals com a qualitat, medi ambient, salut i seguretat ocupacional, o innocuïtat alimentària.



Les sigles PDCA són l'acrònim de les paraules angleses Pla, Do, Check, Act, equivalents en espanyol a Planificar, Fer, Verificar, i Actuar.

Quan es busca obtenir alguna cosa, el primer que cal fer és planificar com aconseguir-ho, després es procedeix a realitzar les accions planificades (fer), a continuació es comprova què tal s'ha fet (verificar) i finalment s'implementen els canvis pertinents per no tornar a incórrer en els mateixos errors (actuar). Novament es comença el cicle planificant la seva execució però introduint les millores provinents de l'experiència anterior.

	PLA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT DE SAD DE L'AJUNTAMENT DE LA MANCOMUNITAT DES PLA DE MALLORCA	Revisió: 2
		Data: Juny 2025

2. INTRODUCCIÓ

2.1 Presentació de l'entitat.

La Mancomunitat Pla de Mallorca es configura com a agrupació de municipis per resoldre problemes comuns gestionant uns serveis determinats es va constituir el 16 de febrer del 1982, fruit d'una sèrie d'estudis i reunions dels bat-les dels 10 ajuntaments que en principi la conformaven així com la Conselleria d'indústria i Comerç del Consell General Inter insular, i es va crear quasi amb l'únic objectiu de realitzar la recollida i eliminació de residus sòlids urbans, començant aquest servei el gener del 1983.

A mesura que augmentava la necessitat de prestacions de nous serveis a demanda de la ciutadania, i al temps que els/les representants municipals prenen consciència que la Mancomunitat podia ser una bona eina per la prestació dels mateixos, es produí el compromís d'assolir nous objectius.

Així, comencen amb la prestació de tota una sèrie de nous serveis (educació de persones adultes, serveis socials, promoció econòmica...), es va anar consolidant la Mancomunitat com a ens de gestió de serveis públics, ja que els ajuntaments es varen adonar que d'aquesta manera es podia prestar a la ciutadania un servei de major qualitat, abaratint i racionalitzant els costos.

Actualment la Mancomunitat està totalment consolidada com a institució supramunicipal de prestació de serveis, amb un edifici propi com a seu, situat al municipi de Petra.

Els 14 pobles de l'interior de l'illa que agrupa són: Algaida, Ariany, Costitx, Lloret de Vistalegre, Llubí, Maria de la Salut, Montuïri, Petra, Porreres, Sant Joan, Santa Eugènia, Sencelles, Sineu i Vilafranca de Bonany.

La Unitat de Treball Social és la responsable de l'atenció social directa, polivalent i comunitària als residents a la zona de la Mancomunitat Pla de Mallorca, la funció principal de la unitat de treball social és la de facilitar l'accés de tota la població a la cartera de serveis socials.

Per donar una millor atenció, apropar i facilitar l'accés de tota la població a la cartera de serveis socials de la Mancomunitat Pla de Mallorca, disposem de 13 punts d'informació.

2.1 Dades generals.

Les dades generals de la UTS són:

	SAD MANCOMUNITAT DES PLA DE MALLORCA
Adreça	Plaça des peix, 2
Persona de contacte	Petra Juan Socias
E-mail	coordinacio@mancomunitatplademallorca.net
Telèfon	971 83 04 41

	PLA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT DE SAD DE L'AJUNTAMENT DE LA MANCOMUNITAT DES PLA DE MALLORCA	Revisió: 2
		Data: Juny 2025

Respecte als Punts d'informació, els dies de la setmana i situació són els següents:

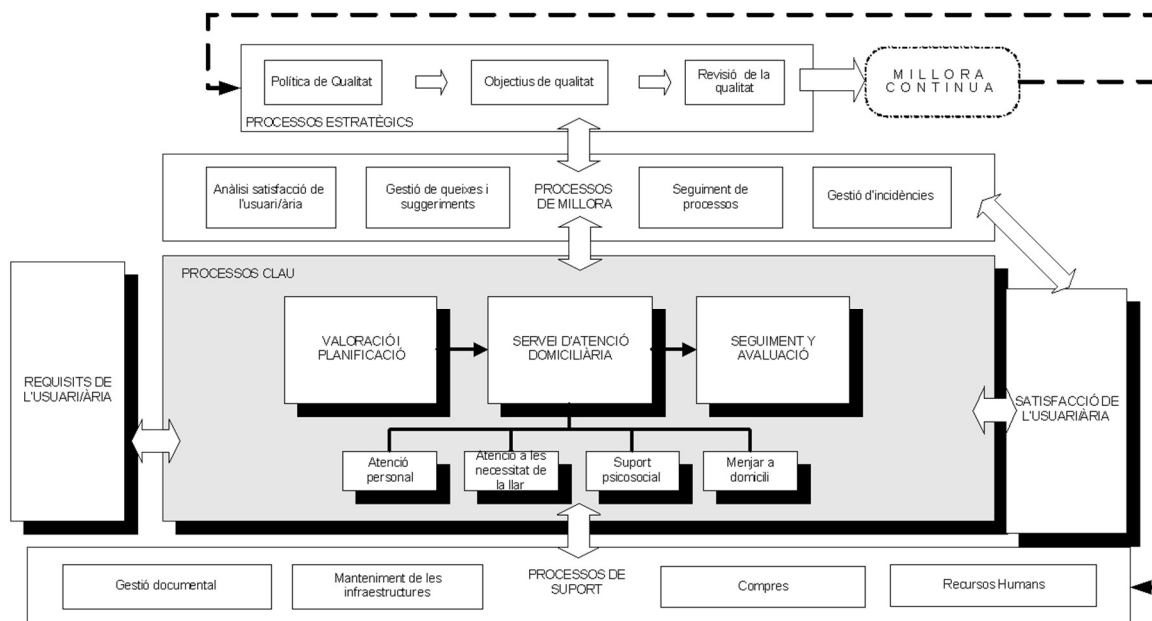
	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres
Situació	Mancomunitat	Ajuntament de Petra	Ajuntament de Petra	Casal gent gran Sant Joan	Casal gent gran Sant Joan
	Mancomunitat	Unitat bàsica de Salut de Pina	Ajuntament d'Algaida	Ajuntament d'Algaida	Ajuntament d'Algaida
	Mancomunitat	Ajuntament de Santa Eugènia	Can Bril Sencelles	Can Bril Sencelles	Can Bril Sencelles
	Mancomunitat	Ajuntament Sineu	Ajuntament d'Ariany	Ajuntament Sineu	Ajuntament Sineu
	Mancomunitat	Ajuntament de Vilafranca de Bonany	Ca Ses Monges Costitx	Ajuntament de Vilafranca de Bonany	Ajuntament de Vilafranca de Bonany
	Mancomunitat	Ajuntament de Maria de la Salut	Unitat bàsica de Salut de Llubí	Ajuntament de Maria de la Salut	Unitat bàsica de Salut de Llubí
	Mancomunitat	Unitat bàsica de Salut de Lloret de Vistalegre	Antic centre de Salut de Montuiri	Antic centre de Salut Montuiri	Antic centre de Salut Montuiri

2.2 Antecedents.

D'acord amb el punt 2 de l'article 92 de la Llei 4/2009 d'11 de juny de Serveis Socials, on es defineix que la qualitat és un principi rector del sistema de serveis socials i un dret de les persones usuàries, el departament de serveis socials de la Mancomunitat de Pla de Mallorca, a fi de complir amb els requisits de qualitat exigits per la normativa mencionada i amb la finalitat de donar un servei que satisfaci els requisits de les persones usuàries amb un enfocament cap a la millora contínua, ha creat aquest document (amb els seus annexes) que té per objecte definir els principis i els criteris en matèria de qualitat, i establir l'estructura i el funcionament del servei, recollint tota la informació relativa a la política de qualitat del centre.

2.3 Mapa de processos.

A continuació s'exposa la interrelació dels processos al Servei.



	PLA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT DE SAD DE L'AJUNTAMENT DE LA MANCOMUNITAT DES PLA DE MALLORCA	Revisió: 2
		Data: Juny 2025

3. POLÍTICA DE QUALITAT

3.1 Missió, visió i valors.

Els Serveis Socials municipals conformen un conjunt de prestacions adreçades a persones, famílies i sectors socials que tenen com a objectiu la seva normalització social. La porta d'entrada en el sistema de serveis socials és el servei d'informació, orientació i assessorament dels serveis socials comunitaris que són de competència municipal.

La prioritat dels Serveis Socials és la seva accessibilitat al ciutadà, de manera que fàcilment les persones puguin contactar amb el servei i puguin obtenir resposta adequada a la seva demanda o necessitat. Per fer efectiva aquesta prioritat és necessari que aquest servei funcioni de manera eficient, i ho faci amb una gestió de qualitat, garantint que el conjunt de processos disposats per atendre les demandes siguin caracteritzats per la seva transparència.

MISSIÓ

El servei d'ajuda a domicili (SAD) és un servei municipal de caire universalista i es configura com una prestació bàsica del sistema públic de serveis socials.

El servei constitueix tot un conjunt d'actuacions dirigides a facilitar el desenvolupament o manteniment de l'autonomia personal, prevenir o retardar el deteriorament individual/familiar i/o social, contribuint a la permanència de les persones dins el seu entorn habitual sempre que això sigui possible, mitjançant intervencions de suport personal, psico-social, domèstic, educatiu i assistencial.

VISIÓ

Millorar la qualitat de vida de les persones o grups familiars amb dificultats en la seva autonomia.

Prevenir o retardar l'internament innecessari de persones que, amb una alternativa adequada, podrien continuar vivint en el seu medi habitual, així com afavorir la integració familiar i comunitària a persones en processos de desinstitucionalització.

Atendre situacions de risc familiars que perjudiquin alguns dels seus membres.

Promoure la convivència de la persona beneficiària en el seu grup familiar i en el seu entorn comunitari.

Afavorir el desenvolupament de capacitats personals d'hàbits de vida adequats i d'habilitats socials que permetin un millor desenvolupament autònom.

Col·laborar amb la família en els casos en què aquesta, per si mateixa no pugui atendre totalment les necessitats de la vida diària dels seus membres.

VALORS

BONES PRÀCTIQUES
IGUALTAT EN EL TRACTE
TREBALL EN EQUIP
RESPECTE
TRANSPARÈNCIA
PROFESSIONALITAT

	PLA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT DE SAD DE L'AJUNTAMENT DE LA MANCOMUNITAT DES PLA DE MALLORCA	Revisió: 2
		Data: Juny 2025

CONFIDENCIALITAT

3.2 Objectius:

Els objectius es planificaran anualment, durant el primer trimestre de l'any, derivat del s resultats de la memòria anual. Es registraran al registre "Planificació i control d'objectius" on també es durà a terme el seu seguiment de caràcter semestral.

Els apartats mínims de la planificació dels objectius seran:

- Objectiu operatiu: Què es vol aconseguir.
- Indicador: Forma de mesurar-lo.
- Termini: Quan ha d'estar complida l'actuació.
- Recursos: Econòmics, materials i personals.
- Responsable: Persona que durà a terme l'actuació.

El primer any d'aplicació del Pla de qualitat serà de seguiment, recopilació de dades i valoració de la situació, no sent obligatòria la planificació d'objectius.

3.3 Comitè de qualitat.

Per assegurar que s'implementa i manté el present Pla de gestió de la qualitat es crearà un Comitè de qualitat que estarà format per:

- Delegada del departament de serveis socials comunitaris.
- Coordinador/a de serveis socials comunitaris.
- Una representat del/les Treballadors/es socials.
- Una representat del/les Educadors/es socials.

El Comitè de qualitat es reunirà de manera ordinària cada sis mesos i quan es consideri necessari.

Amb independència d'altres funcions, haurà de:

- a. Assegurar que s'estableixen, implementen i mantenen els procediments i metodologies necessàries per complir amb el Pla de gestió de la qualitat.
- b. Assegurar de que es promou la presa de consciència dels requisits de l'usuari/ària i la correcta prestació del servei.

	PLA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT DE SAD DE L'AJUNTAMENT DE LA MANCOMUNITAT DES PLA DE MALLORCA	Revisió: 2
		Data: Juny 2025

4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

4.1 Gestió documental.

4.1.1 Estructura

Els procediments o protocols que s'estableixen, inclouran com a mínim, els següents apartats:

0. Nom, número de revisió, data, signatura d'edició i signatura d'aprovació.
1. Definicions.
2. Desenvolupament del procediment/protocol
3. Registres
4. Documentació relacionada
5. Revisions
6. Annexes

Respecte als registres definits internament, hauran de dur, com a mínim:

- ☐ Nom
- ☐ Número de revisió.
- ☐ Data.

4.1.2 Revisió i aprovació

La revisió dels documents es realitzarà contínuament amb la utilització d'aquests.

Els canvis realitzats a procediments, protocols o instruccions seran registrats a la taula "Revisions". El/la Coordinador/a de SS serà responsable de comunicar les modificacions a la resta del personal a través de correu electrònic en reunió de coordinació. Els documents obsolets es traslladaran a una carpeta digital anomenada "Obsolets", situada a la carpeta digital de Serveis Socials de la Mancomunitat de Pla de Mallorca, es a dir, junt al propi Pla de qualitat.

Qualsevol persona del servei podrà identificar necessitats de canvi i comunicar-les al/la Coordinador/a de SS, qui amb el responsable d'aquell procediment/protocol (si hi ha qualcú més), estudiaran la proposta en el Comitè de qualitat i, allà es decidirà si es duu a terme o no.

L'aprovació dels Procediments serà realitzada pel Comitè de qualitat.

4.1.3 Distribució

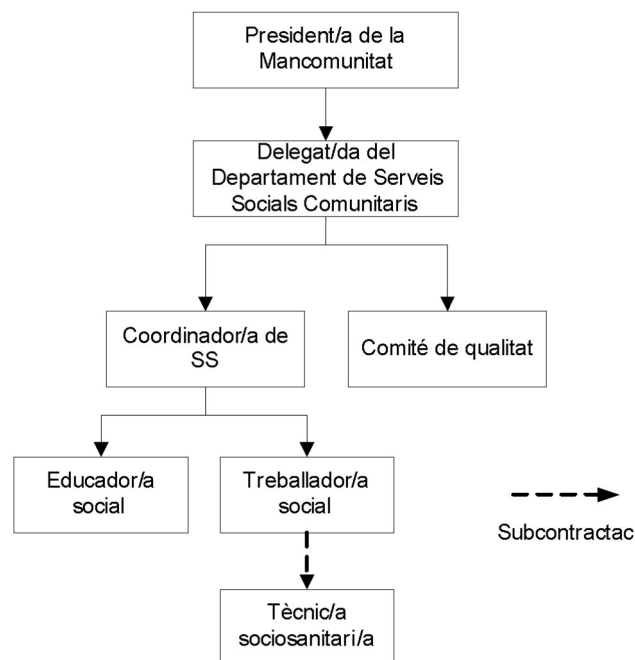
El/la Coordinador/a de SS serà la persona responsable d'assegurar que tot el personal afectat pel Pla de Gestió de la Qualitat disposi d'accés a aquest i a tota la documentació derivada (interna i externa).

Així mateix, també serà responsabilitat del/la Coordinador/a de SS comunicar les modificacions que es puguin donar als esmentats documents, ja sigui via e-mail o documentalment.

	PLA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT DE SAD DE L'AJUNTAMENT DE LA MANCOMUNITAT DES PLA DE MALLORCA	Revisió: 2
		Data: Juny 2025

4.2 Recursos Humans.

● Organigrama



● Personal que realitza el servei necessitats (funcions i requisits de competència – contractació i estabilitat laboral)

La definició de funcions i responsabilitats, així com la determinació dels requisits de competència i/o experiència, i la sistemàtica de contractació i estabilitat de personal pel servei es durà a terme segons l'establert al procediment de "Recursos Humans".

● Formació del personal – detecció de necessitats:

La sistemàtica de detecció de necessitats formatives, així com la seva planificació, execució i avaluació, per al personal del servei es durà a terme segons l'establert al procediment de "Recursos Humans".

4.2.1 Altra informació relacionada amb Recursos Humans.

● Respecte a tipologia de llocs de treball del SAD i el compliment amb les ràtios establertes a l'article 19 del Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per l'autorització i acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter suprainssular per a aquests sectors de població (incloent les posteriors modificacions), es disposa de:

	PLA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT DE SAD DE L'AJUNTAMENT DE LA MANCOMUNITAT DES PLA DE MALLORCA	Revisió: 2
		Data: Juny 2025

LLOC DE FEINA	QUANTITAT
Coordinadora	1
Treballador/a social	7
Auxiliar administrativa	3
Contracte de servei SAD	Aprox. 100

- Es disposa d'un pla d'igualtat, d'acord al que s'estableix a la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes, amb mesures especials per a la conciliació de la vida laboral i familiar del personal.

4.3 Infraestructures.

A la taula següent es poden apreciar les infraestructures disponibles per dur a terme el servei així com els recursos disponibles a la UTS.

	SAD MANCOMUNITAT DE PLA DE MALLORCA
Recursos Humans	Veure apartat 4.2.1
Recursos Humans subcontractats	Veure organigrama
Recursos materials	Equipament informàtic, 14 despatxos un a cada municipi i un altre a la seu de la Mancomunitat totalment equipats per poder atendre les persones en total garantia.
Recursos econòmics	Per dur a terme les activitats programades, ens regim en base a pressupostos anuals. El pressupost de la Corporació Local presenta una partida destinada a serveis socials, aquesta partida es nodreix de les quantitats assignades per la pròpia Corporació Local i del compromís de cofinançament per al desenvolupament de les prestacions bàsiques segons el Pla Concertat de Prestacions Bàsiques. A més es pot recorre també a altres subvencions destinades a corporacions locals per a desenvolupar alguns programes o serveis.

- Sistemàtica de manteniment preventiu i correctiu.

El manteniment de les infraestructures disponibles pel servei es durà a terme segons l'establert al procediment de "Manteniment d'infraestructures".

	PLA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT DE SAD DE L'AJUNTAMENT DE LA MANCOMUNITAT DES PLA DE MALLORCA	Revisió: 2
		Data: Juny 2025

4.4 Compres i proveïdors.

La sistemàtica de compres així com la selecció i control de proveïdors necessaris pel servei es durà a terme segons l'establir al procediment de procediment de manteniment de "Compres i proveïdors".

	PLA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT DE SAD DE L'AJUNTAMENT DE LA MANCOMUNITAT DES PLA DE MALLORCA	Revisió: 2
		Data: Juny 2025

5. COMUNICACIÓ.

La comunicació a la UTS es basa en la comunicació interna i externa, la qual tindrà en compte el que s'exposa a continuació.

5.1 Vies de comunicació existents.

- Interna:
 - Telefònicament.
 - E-mail.
 - Verbalment.
 - Reunions.
 - WhatsApp
- Externament:
 - Telefònicament.
 - E-mail.
 - Verbalment (entrevista, visites domiciliàries)
 - Per escrit (Full queixes, reclamacions i suggeriments; instància).
 - Pàgina Web

5.2 Informació a disposició de les persones usuàries.

Estarà sempre a un lloc visible, a disposició de l'usuari/ària, la següent informació:

- Autoritzacions.
- Preus.
- Reglament de règim intern o normes de funcionament.
- Organigrama del personal.
- Avís sobre disponibilitat de fulls de reclamació i possibilitat de reclamar directament a l'administració competent.
- Bústia de suggeriments
- Acreditacions i/o certificat d'avaluació del nivell de qualitat vigent. PRESTACIÓ DEL SERVEI.

La realització dels serveis socials objecte del present Pla de qualitat es durà a terme segons s'estableix als següents procediments:

- Procediment d'atenció domiciliària.
- Procediment d'atenció personal.
- Procediment d'atenció a les necessitats de la llar.
- Procediment de suport psicosocial.

	PLA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT DE SAD DE L'AJUNTAMENT DE LA MANCOMUNITAT DES PLA DE MALLORCA	Revisió: 2
		Data: Juny 2025

6. CONTROL DE LA QUALITAT.

A continuació s'indiquen les eines que s'utilitzaran pel control de la gestió de la qualitat dins del Servei:

7.1 Gestió d'incidències, queixes i reclamacions.

La gestió de les incidències així com de les queixes i reclamacions al servei es durà a terme segons l'establert al procediment "Incidències, queixes, reclamacions i suggeriments".

7.2 Gestió de suggeriments

La gestió dels suggeriments al servei es durà a terme segons l'establert al procediment "Incidències, queixes, reclamacions i suggeriments".

7.3 Seguiment de processos

Per dur a terme el seguiment de la qualitat als processos del servei, s'establiran indicadors de seguiment o amb valor planificat, als quals es durà a terme un seguiment quadrimestral.

Aquests indicadors, juntament amb la persona responsable de dur a terme el seu seguiment, es planificaran a la "Taula d'indicadors SAD".

Hi haurà una "Taula d'indicadors SAD" per cada Punt de servei.

7.4 Satisfacció de la persona usuària

Per conèixer la percepció de la persona usuària respecte al compliment de les seves expectatives i la seva satisfacció en front al servei que ha rebut, anualment es durà a terme un estudi de satisfacció mitjançant l'"Enquesta de satisfacció de l'usuari/ària SAD". Cada Punt d'informació realitzarà les enquestes al Municipi corresponent i registrarà les dades al "Control enquestes satisfacció persona usuària SAD".

El percentatge mínim de resposta, sobre tots els/les usuaris/àries de serveis socials, perquè la informació sigui representativa serà l'establert a la "Taula d'indicadors SAD".

7.5 Revisió de la qualitat

Anualment, es durà a terme una Memòria d'activitats on s'analitzarà el desenvolupament dels processos, els nivells de qualitat així com el nivell de satisfacció de els/les usuaris/àries de serveis socials. Aquesta memòria inclourà, com a mínim:

- Indicadors bàsics d'atenció.
- Nivell de compliment dels objectius de qualitat.

	PLA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT DE SAD DE L'AJUNTAMENT DE LA MANCOMUNITAT DES PLA DE MALLORCA	Revisió: 2
		Data: Juny 2025

- Incidències del servei.
- Oportunitats de millora detectades i dutes a terme.
- Indicadors de qualitat de procés.
- Nivell de satisfacció de els/les usuaris/àries.
 - Resultats de l'estudi de satisfacció.
 - Queixes i reclamacions al servei.
 - Suggestiments rebuts al servei.
- Conclusions
- Objectius per al nou any.