

Col·lecció Indicadors, 3

Indicadors de qualitat: clubs socials d'atenció a persones amb malaltia mental



Institut de Catalunya
i la Salut

Indicadors de qualitat de clubs socials d'atenció a persones amb malaltia mental. – (Col·lecció Indicadors ; 3)

ISBN 9788439380542

I. Hilarión, Pilar, ed. II. Institut Català d'Assistència i Serveis Socials III.

Col·lecció: Col·lecció Indicadors ; 3

1. Equipaments de salut mental – Avaluació 2. Malalts mentals – Serveis socials – Avaluació

364.4.058.72

364.65-056.3

© Generalitat de Catalunya.
Departament d'Acció Social i Ciutadania

Coordinadora científica: Pilar Hilarión

Direcció i suport metodològic: Subdirecció General de Programació i Avaluació (ICASS) i Institut Universitari Avedis Donabedian



1a edició: juliol de 2009

ISBN: 978-84-393-8054-2

Tiratge: 250 exemplars

Dipòsit legal: B-35001-2009

Disseny: Indica

Impressió: Cajú



Permesa la reproducció, sempre
que se n'esmenti la procedència i
no es faci amb finalitats comercials.

Pròleg

Amb la publicació que teniu entre les mans, la col·lecció “Indicadors” arriba al tercer número en la seva nova etapa i, en aquesta ocasió, avalua la qualitat i el servei que ofereixen els clubs socials per a persones amb malaltia mental. El Departament d'Acció Social i Ciutadania, a través de l'Institut Català de Serveis Socials, treballa per oferir uns serveis socials òptims i, gràcies a aquests *indicadors*, es poden reestructurar, corregir o millorar aquests serveis.

Des del Departament estem compromesos amb el benestar de les persones i amb la seva autonomia personal i, per això, oferim serveis que millorin la qualitat de vida de la ciutadania com és el cas dels clubs socials d'atenció a persones amb malaltia mental. Perquè la Catalunya que volem, per la qual treballem des del Departament, és aquella que dóna oportunitats a totes les persones, tinguin la discapacitat que tinguin, i puguin accedir a l'educació, al treball, a una bona assistència i al lleure, i arribar a la major integració possible en la societat.

Actualment, arreu de Catalunya hi ha prop de 40 clubs socials i, fins al 2012, el Departament té previst promoure'n 33 més, perquè els clubs socials són una bona eina integradora i socialitzadora per a les persones amb malaltia mental.

El Departament també vetlla per donar un suport global a les persones amb malaltia mental i, a més del club social, ofereix un ampli ventall de serveis que s'adeqüen a cada necessitat: suport a l'autonomia a la pròpia llar, llar-residència temporal o permanent, llar-residència amb suport també temporal o permanent, residència assistida, servei prelaboral i servei de tutela. Actualment aquests serveis ofereixen prop de 4.000 places i està previst crear-ne 1.200 més fins al 2012.

Defensem la construcció d'un país que s'adapti a la diferència i que vetlli per les persones més necessitades en un marc d'igualtat i d'oportunitats compartides.

La consulta i el seguiment de les indicacions d'aquesta publicació seran de força utilitat per al col·lectiu de professionals que treballen amb persones amb malaltia mental. Podran millorar, dia a dia, el servei que els oferim des dels clubs socials, perquè tenen drets, i també somnis, i no els podem defraudar.

Carme Capdevila i Palau

Consellera d'Acció Social i Ciutadania

Presentació

L'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya, dins del marc del III Pla de qualitat 2005-2008, ha establert com un dels objectius generals la millora de la qualitat dels clubs socials per a persones amb malaltia mental.

Cal tenir en compte que, tal com preveu la Llei de serveis socials de Catalunya, la qualitat és un dels principis rectors del Sistema públic de serveis socials i la seva millora contínua constitueix un imperatiu ètic per a tots els implicats (Administració, professionals, proveïdors i centres). Dins d'aquest marc, l'avaluació de les activitats i dels serveis esdevé un instrument imprescindible per a la dinamització d'oportunitats de millora en els serveis socials, alhora que es converteix en un sistema de garantia social per a la ciutadania.

Amb aquesta finalitat s'ha promogut aquest projecte de desenvolupament d'una proposta d'indicadors per avaluar la situació del sector dels clubs socials per a persones amb malaltia mental, perquè serveixi d'impuls per a la millora i ajudi a garantir un nivell bàsic de qualitat d'aquests serveis.

Així mateix, atès que la Llei de serveis socials preveu que el Pla de qualitat s'enfoqui vers l'aprenentatge, la innovació i la millora contínua, promocionant la màxima participació de tots els implicats en la detecció i proposta de solucions, aquests indicadors han estat elaborats amb una metodologia de consens i participació dels diferents implicats.

Finalment, cal destacar que aquests indicadors suposen un avenç que contribueix a millorar la qualitat de vida individual i social de les persones a les quals es dona suport per afavorir el procés d'inclusió social, en la línia de fer una acció social personalitzada en l'àmbit comunitari i adequada a les necessitats i exigències actuals i futures.

Carolina Homar i Cruz

Directora de l'Institut Català de Serveis Socials

Índex

Introducció	9
Indicadors d'avaluació. Dimensió 1: atenció i suport a la persona	17
Indicadors d'avaluació. Dimensió 2: aspectes ètics i relacionals en l'atenció de la persona	41
Indicadors d'avaluació. Dimensió 3: organització i gestió del dispositiu	47
Indicadors d'avaluació. Dimensió 4: coordinació amb altres sectors i entitats	57
Indicadors d'avaluació. Dimensió 5: entorn d'intervenció	65
Relació d'indicadors segons les diferents dimensions de qualitat de vida	69
Annex. Membres del grup de treball que han participat en el disseny dels indicadors	75

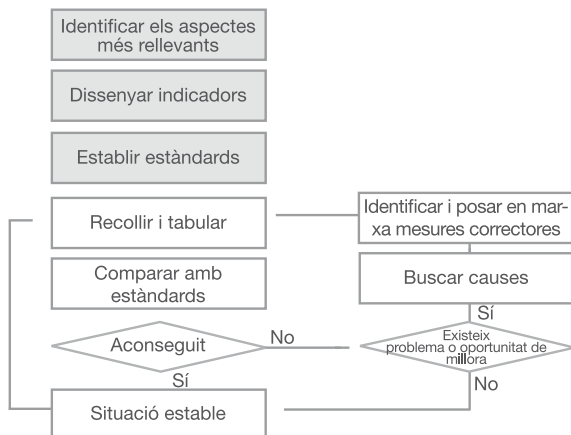
Indicadors de qualitat de clubs socials d'atenció a persones amb malaltia mental

Introducció

Entre les actuacions previstes en el III Pla de qualitat de l'ICASS (2005-2008), hi ha el disseny, la revisió i l'avaluació dels indicadors de qualitat dels diferents àmbits dels serveis socials, que han estat l'eina bàsica de la millora de la qualitat impulsada per l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS).

L'ICASS del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya té com un dels seus objectius la millora de la qualitat dels clubs socials per a persones amb malaltia mental. Per afavorir aquest propòsit, s'ha promogut el projecte de desenvolupament d'una proposta d'indicadors de qualitat per avaluar la situació del sector, perquè serveixi d'impuls per a la millora i ajudi a garantir un nivell bàsic de qualitat d'aquests serveis.

S'ha creat un grup de treball que reuneix persones amb diferents perfils professionals, amb representació de professionals dels clubs socials i de l'ICASS. El grup de treball ha comptat amb el suport metodològic de la fundació Avedis Donabedian, que n'ha coordinat els treballs i ha elaborat el document final. Aquest procés ha tingut les fases següents:



De les fases contingudes en aquest esquema, el treball fet s'ha centrat en les tres primeres (les que estan ombrejades a la imatge):

- Identificar els aspectes més rellevants: les àrees prioritàries d'avaluació de tots els serveis i dispositius de l'ICASS.
- Dissenyar indicadors: construir i/o adaptar els indicadors per avaluar-los.
- Establir estàndards: decidir els estàndards de compliment recomanables de cadascun dels indicadors.

De la tasca realitzada mitjançant el consens del grup de treball, va sorgir la proposta de nous indicadors en funció de les necessitats existents i emergents del sector. Les cinc dimensions bàsiques que agrupen els indicadors inclosos en el projecte són les següents:

- Dimensió 1: atenció i suport a la persona.
- Dimensió 2: aspectes ètics i relacionals en l'atenció de la persona.
- Dimensió 3: organització i gestió del dispositiu.
- Dimensió 4: coordinació amb altres sectors i entitats.
- Dimensió 5: entorn d'intervenció.

De cada dimensió s'han prioritzat les àrees rellevants i s'han elaborat indicadors per a cadascuna d'aquestes. El projecte final conté un total de 23 indicadors.

Els indicadors són instruments de mesura que ens permeten expressar quantitativament aspectes de la intervenció, de l'organització o de la gestió i que, alhora, serveixen de guia per avaluar la qualitat o l'adequació de la nostra activitat.

Quan aquests indicadors es mesuren de manera periòdica i sistemàtica, ens donen informació del procés i les seves tendències. Això permet identificar problemes i introduir les modificacions necessàries en el procés per tal d'aconseguir una millora contínua de la qualitat del treball.

Cada indicador incorpora una descripció dels aspectes necessaris per al seu desenvolupament:

- **DIMENSÍO:** aspecte genèric que es valora.
- **ÀREA RELLEVANT:** aspecte específic que es valora.
- **CRITERI:** judici de bona pràctica.
- **NOM DE L'INDICADOR:** nom i enunciat de l'aspecte que es vol mesurar.
- **JUSTIFICACIÓ DE L'INDICADOR:** explicació dels propòsits i raó de ser de l'indicador.
- **FÓRMULA:** sistema de mesura del criteri. Expressió en forma matemàtica per a la quantificació de l'indicador. Habitualment es tracta d'una fracció amb numerador i denominador, però també es pot expressar com una freqüència absoluta.
- **DEFINICIÓ DE TERMES:** explicitació dels conceptes i els elements de mesura inclosos en el numerador i el denominador de l'indicador. En aquesta definició s'inclou la definició de la població a què es refereix en cada cas. Pel que fa als indicadors de taxa, la població del numerador (aquella que compleix les condicions de l'indicador) sempre és una part de la població total del denominador. Per tant, el denominador inclou el nombre total de casos revisats. Es poden revisar o bé la totalitat dels residents que compleixen els criteris d'inclusió dels diferents indicadors o bé una mostra. En aquest cas, cal fer una selecció de casos que siguin representatius del conjunt de la població utilitzant les tècniques de mostreig.
- **POBLACIÓ:** especifica els criteris d'inclusió i exclusió o població de referència sobre la qual s'ha d'avaluar l'indicador.
- **FONT DE DADES:** explicació de l'origen de la informació.

- **TIPUS:** en aquest apartat s'especifica si l'indicador és d'estructura, de procés o de resultat.
- **DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA:** en aquest apartat s'hi inclou la dimensió o les dimensions de qualitat de vida (segons el model desenvolupat per Robert L. Schalock i Miguel A. Verdugo) a què fa referència l'indicador. Si l'indicador fa referència a aspectes de gestió o infraestructura, no incorpora aquest apartat.
- **ESTÀNDARD:** especificació del nivell de qualitat desitjat.
- **COMENTARIS:** descripció d'aclariments, si escau.

A continuació, a la taula 1, es presenten, en primer lloc, els indicadors consensuats que esperem que puguin servir d'impuls al procés de millora contínua de tots els clubs socials per a persones amb malaltia mental. Després es presenten les fitxes tècniques de cadascun dels indicadors agrupades per dimensions.

TAULA 1. Proposta d'indicadors de qualitat per als clubs socials d'atenció a persones amb malaltia mental

Dimensió 1: ATENCIÓ I SUPORT A LA PERSONA

Núm.	Àrea rellevant	Criteri	Estàn.
1	Valoració i pla d'intervenció	Els/les professionals fan una valoració inicial de la persona usuària.	90%
2	Valoració i pla d'intervenció	Els/les professionals avaluen el nivell d'ocupació significativa de les persones usuàries a l'inici i de manera periòdica.	90%
3	Valoració i pla d'intervenció	Les persones usuàries del club social tenen un pla d'intervenció individual.	60%
4	Valoració i pla d'intervenció	Els/les professionals del club social fan un seguiment del pla d'intervenció individual de les persones usuàries de manera periòdica.	90%
5	Intervenció	El club social té un sistema d'intervenció familiar definit.	100%

Núm.	Àrea rellevant	Criteri	Estàn.
6	Intervenció	Els/les professionals registren l'assistència de les persones usuàries al club per fer-ne un seguiment de la continuïtat.	100%
7	Intervenció	Els clubs socials tenen un sistema definit per poder detectar una situació de desvinculació i reconduir-la si es considera adient a la necessitat de la persona usuària.	100%
8	Intervenció	El club social ha de tenir una programació periòdica de les seves activitats.	100%
9	Intervenció	Els clubs socials han de respondre a una tipologia d'activitats que n'inclogui tres tipus: activitats en el centre, activitats realitzades en la comunitat, activitats realitzades sense el suport directe de professionals.	100%
10	Intervenció	El club social disposa de mecanismes perquè les persones usuàries hi participin de manera activa, possibilitin la participació en l'organització funcional de les activitats i la facilitin.	100%
11	Protocols d'actuació	El club social té protocols d'actuació en situacions d'urgències somàtiques o casos d'agitació o crisi.	100%
12	Documentació	Els/les professionals del club social han d'organitzar en dossiers individuals totes les dades i la documentació demanada a la persona usuària.	100%

Dimensió 2: ASPECTES ÈTICS I RELACIONALS EN L'ATENCIÓ DE LA PERSONA

Núm.	Àrea rellevant	Criteri	Estàn.
13	Satisfacció de la persona usuària en el club social	El club social fa periòdicament la valoració del grau de satisfacció dels usuaris/àries.	100%
14	Protecció de dades personals de les persones usuàries	El club social té un protocol que estableix els procediments d'actuació per garantir la protecció de les dades personals.	100%

Dimensió 3: ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DEL DISPOSITIU

Núm.	Àrea rellevant	Criteri	Estàn.
15	Informació	El club social té un full d'informació sobre les característiques i el funcionament del servei.	100%
16	Gestió	El club social té definit un sistema de coordinació interna per garantir la continuïtat de l'atenció de la persona usuària i una organització de tasques correcta.	100%
17	Gestió	El club social disposa d'un pla d'orientació per als/a les professionals, talleristes, voluntaris/àries i alumnes de pràctiques.	100%
18	Gestió	El club social avalua l'índex de rotació del personal del servei.	25%
19	Gestió	Existeix un sistema de formació continuada perquè els/les professionals del club social actualitzin els seus coneixements per augmentar les competències i desenvolupar de manera adequada les seves funcions.	80%
COMP.	Gestió	El club ofereix formació a professionals en el camp de la inserció comunitària del col·lectiu de salut mental en el model de club social.	100%

Dimensió 4: COORDINACIÓ AMB ALTRES SECTORS I ENTITATS

Núm.	Àrea rellevant	Criteri	Estàn.
20	Coordinació	El club social disposa d'un procés definit per a la derivació de persones usuàries des de serveis de la xarxa sanitària.	100%
21	Coordinació	Els clubs socials han de disposar d'un protocol que estableixi un sistema normativitzat de comunicació, col·laboració i coordinació amb la xarxa sanitària de salut mental.	100%
22	Coordinació	El club social ha de tenir definit un sistema de coordinació amb els serveis i les entitats de la comunitat.	100%

Dimensió 5: ENTORN D'INTERVENCIÓ

Núm.	Àrea rellevant	Criteri	Estàn.
23	Infraestructures	El club social requereix d'un espai físic propi i diferenciat, tot i que pot compartir local amb altres equipaments.	100%

INDICADORS D'AVUACIÓ

DIMENSIÓ 1: ATENCIÓ I SUPORT A LA PERSONA

Àrea rellevant

1-Valoració i pla d'intervenció

CRITERI: *els/les professionals fan una valoració inicial de la persona usuària.*

NOM DE L'INDICADOR: valoració inicial de la persona usuària.

JUSTIFICACIÓ: la valoració inicial de les persones usuàries és important per conèixer i entendre l'estat actual de les seves necessitats. És important que el club social disposi d'una eina de valoració que indiqui l'estat actual de les persones usuàries. Les dades recollides en aquesta valoració faciliten la realització posterior del pla d'intervenció individual i les reavaluacions periòdiques per tenir en compte la seva evolució i els resultats de la intervenció.

FÓRMULA

Nombre de persones usuàries a qui s'ha fet una valoració inicial x 100

Nombre total de persones usuàries

DEFINICIÓ DE TERMES

La valoració ha d'incloure un mínim de dades:

1. Dades personals i socials.
2. Qui deriva al club o com se n'ha informat.
3. Xarxa social i familiar existent.
4. Nivell de motivació i tipus d'interessos i expectatives.
5. Habilitats i dificultats (incloent-hi situacions de risc).
6. Nivell d'ocupació actual i història ocupacional.
7. Professional sanitari de referència (al CSMA o altres dispositius sanitaris).

POBLACIÓ: persones usuàries actives del club social (entenem per persones usuàries actives aquelles que han signat un contracte d'assistència i no s'han donat de baixa).

FONTS DE DADES: dossier de documentació individual de la persona usuària.

TIPUS: procés.

DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA: benestar emocional, relacions interpersonals, benestar material, desenvolupament personal, benestar físic, autodeterminació, inclusió social i drets.

ESTÀNDARD: 90%.

COMENTARI: serà procedent avaluar aquest indicador en les persones usuàries que s'hagin incorporat al club l'any anterior a la data de revisió dels indicadors.

Àrea rellevant

2-Valoració i pla d'intervenció

CRITERI: *els/les professionals avaluen el nivell d'ocupació significativa de les persones usuàries a l'inici i de manera periòdica.*

NOM DE L'INDICADOR: nivell d'ocupació significativa.

JUSTIFICACIÓ: l'ocupació promou la participació i la integració social a través de l'activitat, incidint en la salut i el benestar individual. Un dels objectius principals dels clubs socials és afavorir la inserció comunitària, i l'eina principal que s'utilitza és la millora del grau d'ocupació significativa de les persones usuàries. Per poder avaluar aquesta millora de manera objectiva, primer s'ha de mesurar el nivell bàsic d'activitat i ocupació mitjançant un instrument estandarditzat. L'avaluació també pot ajudar la persona usuària a fer una autoanàlisi del tipus i el grau d'ocupació que desenvolupa i a establir, a partir d'aquesta realitat, el desenvolupament de les seves opcions.

FÓRMULA

Nombre de persones usuàries que tenen una valoració de l'ocupació significativa x 100

Nombre total de persones usuàries

DEFINICIÓ DE TERMES: per mesurar el nivell bàsic d'ocupació de les persones usuàries s'ha de passar una escala que mesuri el grau d'ocupació significativa. Per a aquest col·lectiu es recomana utilitzar escales validades o de consens del sector, per exemple, el Cuestionario de ocio y tiempo libre (Larrinaga, 1993), l'Escala de Funcionamiento Social, SFS (Birchwood *et al.*, 1990) o l'Escala de Valoración del Ocio y Tiempo Libre, EVOTL (Jiménez Estévez i Novoa Casasola, 1995).

- Cal passar l'escala a les persones usuàries de nova incorporació en el primer mes d'assistència al club.
- La mateixa escala s'ha de passar amb una periodicitat anual per poder mesurar els canvis en el grau d'ocupació de les persones usuàries.

- S'ha d'avaluar el grau d'ocupació significativa quan les persones usuàries es donin de baixa del club.
- Els resultats obtinguts en l'escala s'han d'incloure en el dossier individual de la persona usuària.

POBLACIÓ: persones usuàries actives del club social.

FONTS DE DADES: dossier de documentació individual de la persona usuària.

TIPUS: procés.

DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA: benestar emocional, relacions interpersonals, desenvolupament personal, autodeterminació i inclusió social.

ESTÀNDARD: 90%.

COMENTARI: els resultats de l'avaluació s'han de tenir en compte a l'hora de fer el pla d'intervenció individual i de revisar-lo.

Àrea rellevant

3-Valoració i pla d'intervenció

CRITERI: *les persones usuàries del club social tenen un pla d'intervenció individual.*

NOM DE L'INDICADOR: planificació de la intervenció.

JUSTIFICACIÓ: facilitar la socialització de la persona usuària n'incrementa de manera important la qualitat de vida i pot ajudar a disminuir el grau d'afectació. El club social té per objectius afavorir l'autonomia de la persona usuària, facilitar-ne la socialització i fomentar-ne la integració en la comunitat, i ajudar, per tant, a prevenir-ne l'exclusió social. A aquest efecte cal valorar les necessitats que s'han de treballar amb la persona i l'entorn, deixant constància en el programa de les accions necessàries per contribuir a l'assoliment dels resultats pactats amb la persona usuària.

FÓRMULA

Nombre de persones usuàries amb pla d'intervenció individual x 100

Nombre total de persones usuàries

DEFINICIÓ DE TERMES: el pla d'intervenció individual conté els objectius i les accions per promoure el desenvolupament de les potencialitats socials de la persona usuària, facilitar-ne la integració comunitària i augmentar-ne el nivell d'ocupació.

1. En el pla d'intervenció individual es reflecteix:

- Objectius de la intervenció.
- Tipus d'intervenció que s'ha de portar a terme.
- Professional responsable de la persona usuària del club.
- Data de realització i data de la pròxima revisió (no superior a un any).

2. El programa d'intervenció es treballa de manera consensuada amb la persona.

POBLACIÓ: persones usuàries actives del club social.

FONTS DE DADES: dossier de documentació individual de la persona usuària.

TIPUS: procés.

DIMENSIONS DE QUALITAT: aquest indicador està vinculat amb l'atenció integral de la persona, en funció dels àmbits o aspectes que es prioritzin, i els objectius que s'estableixin, s'incidirà en unes dimensions de qualitat de vida o unes altres.

ESTÀNDARD: 60%.

COMENTARIS: serà procedent avaluar aquest indicador en els usuaris/àries que s'hagin incorporat al club l'any anterior a la data de revisió dels indicadors. En els pròxims anys s'ha d'anar augmentant l'estàndard fins a cobrir totes les persones usuàries ateses.

Àrea rellevant

4-Valoració i pla d'intervenció

CRITERI: *els/les professionals del club social fan un seguiment del pla d'intervenció individual de les persones usuàries de manera periòdica.*

NOM DE L'INDICADOR: seguiment del pla d'intervenció individual.

JUSTIFICACIÓ: és necessari disposar d'informació sobre l'evolució de les persones usuàries per tal de valorar el resultat de la intervenció en relació amb els objectius marcats en el pla d'intervenció individual i identificar noves necessitats, potencialitats i dificultats.

FÓRMULA

Nombre de persones usuàries amb pla d'intervenció individual x 100

Nombre total de persones usuàries

DEFINICIÓ DE TERMES

1. Perquè es consideri un pla individual avaluat ha de constar en el dossier de documentació individual de la persona usuària la informació següent:

- Valoració de la situació actual i dels objectius establerts en el pla anterior.
- Actualització dels objectius i de la intervenció, si cal.
- Professional responsable de la persona usuària del club.
- Data de realització i data de la pròxima revisió (que en cap cas ha de ser superior a un any).

2. L'avaluació del pla d'intervenció individual s'ha de fer en el termini de temps establert en el mateix pla.

POBLACIÓ: persones usuàries amb pla d'intervenció individual.

FONTS DE DADES: dossier de documentació individual de les persones usuàries.

TIPUS: procés.

DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA: aquest indicador està vinculat amb l'atenció integral de la persona, en funció dels àmbits o aspectes que es prioritzen i els objectius que s'estableixin, s'incidirà en unes dimensions de qualitat de vida o unes altres.

ESTÀNDARD: 90%.

Àrea rellevant

5-Intervenció

CRITERI: *el club social té un sistema d'intervenció familiar definit.*

NOM DE L'INDICADOR: sistema d'intervenció familiar definit.

JUSTIFICACIÓ: una de les finalitats principals del club social és el foment de l'autonomia i la independència de la persona usuària. Amb aquesta finalitat es pretén que, en la mesura que sigui possible, sigui la mateixa persona usuària directament, i no la seva família, qui gestioni tots els aspectes relacionats amb la seva intervenció i assistència al club.

Tanmateix, en ocasions, és convenient la implicació de la família per reforçar la intervenció que s'està duent a terme des del club social, i en altres ocasions cal intervenir en les famílies perquè tenen una actitud que dificulta o impedeix la tasca que s'està fent amb la persona usuària des del club social. És important que el club social disposi d'un sistema d'intervenció familiar definit per quan es presenten aquestes situacions.

FÓRMULA: existència d'un sistema d'intervenció familiar definit.

DEFINICIÓ DE TERMES

Aquest sistema d'intervenció familiar ha de contenir, com a mínim:

- Una descripció de les situacions en les quals es considera necessari portar a terme una intervenció familiar.
- Una definició dels mecanismes per sol·licitar permís a les persones usuàries per contactar amb els seus familiars.
- La possibilitat que té la persona usuària d'assistir a la interacció entre els/les professionals del club i la seva família.
- Una definició de les modalitats principals per portar a terme aquesta intervenció des del club social (via telefònica, entrevista,

coordinació amb altres equipaments, etc.), tot i que cal que s'adaptin a cada situació concreta.

FONTS DE DADES: documentació del club social.

TIPUS: estructura.

DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA: benestar emocional, relacions interpersonals i autodeterminació.

ESTÀNDARD: 100%.

Àrea rellevant

6-Intervenció

CRITERI: *els/les professionals registren l'assistència de les persones usuàries al club per fer-los un seguiment de la seva continuïtat.*

NOM DE L'INDICADOR: seguiment de l'assistència de la persona usuària a les activitats del club social.

JUSTIFICACIÓ: l'ocupació del temps de lleure i la socialització són fonamentals en el procés de rehabilitació integral de la persona afectada per problemes de salut mental, i el club pot ser un element que doni resposta a aquestes necessitats. El club social ha de tenir dades contrastades de l'assistència de les persones usuàries a les seves activitats, per això cal disposar d'un registre, per saber quin és el grau d'utilització del servei i l'assistència de les persones usuàries inscrites a cadascuna de les activitats.

FÓRMULA: existència d'un registre d'assistència.

DEFINICIÓ DE TERMES

1. El registre d'assistència ha d'incloure totes les activitats planificades en el club en un període determinat i el nom de les persones inscrites en el servei, de manera que l'assistència pugui registrar-se de manera individual.
2. El club ha de tenir definida la sistemàtica de compliment del registre d'assistència, incloent-hi el/la professional responsable de fer-lo i el moment que es registra l'assistència.
3. Periòdicament s'han de fer explotacions de les dades per persones usuàries i per activitat (com a mínim cada quatre mesos).

FONTS DE DADES: documentació del club social.

TIPUS: estructura i procés.

DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA: mitjançant aquest indicador, de manera indirecta s'incideix en les relacions interpersonals i en el desenvolupament personal.

ESTÀNDARD: 100%.

Àrea rellevant

7-Intervenció

CRITERI: *els clubs socials tenen un sistema definit per poder detectar una situació de desvinculació i reconduir-la si es considera adient a la necessitat de la persona usuària.*

NOM DE L'INDICADOR: sistema d'intervenció de situacions de desvinculació.

JUSTIFICACIÓ: la disminució de l'assistència al club per part de les persones usuàries pot ser un indicador que la persona s'està desvinculant del servei; també pot ser que la persona usuària transmeti directament la seva intenció de deixar d'assistir-hi. Sempre que els/les professionals identifiquin una possible desvinculació, cal esbrinar el motiu pel qual s'està produint i establir una estratègia d'intervenció. La intervenció està orientada a recuperar l'assistència, si escau, o fer una intervenció per aconseguir un bon procés de tancament. Aquest sistema d'intervenció és fonamental per identificar els casos en què la desvinculació es produeix per una agudització de la patologia.

FÓRMULA: existència d'un sistema d'intervenció en situacions de desvinculació.

DEFINICIÓ DE TERMES

Aquesta intervenció ha de definir, almenys, els aspectes següents:

1. Contactar amb la persona per valorar les circumstàncies de la desvinculació i la possibilitat de continuar assistint al club social.
2. Si definitivament es produeix la baixa, és recomanable fer una intervenció de tancament (signar el full de baixa, acomiadar-se de la resta de companys, etc.).
3. Informar de la baixa els/les professionals de referència del cas externs al club social.
4. En els casos que hi hagi hagut un contacte previ amb la família i es consideri adequat, informar-la de la baixa.

FONTS DE DADES: documentació del club social.

TIPUS: estructura.

DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA: benestar emocional i auto-determinació.

ESTÀNDARD: 100%.

COMENTARI: tots aquests passos es poden registrar en el seguiment del pla d'intervenció individual.

Àrea rellevant

8-Intervenció

CRITERI: *el club social ha de tenir una programació periòdica de les seves activitats.*

NOM DE L'INDICADOR: programació d'activitats del club social.

JUSTIFICACIÓ: les característiques del club social fan que el tipus d'activitat sigui molt variat i que requereixi agilitat i una bona capacitat d'adaptació a les oportunitats que hi hagi en l'entorn i a les propostes de les persones usuàries. Malgrat això, disposar d'una programació periòdica ajuda a planificar les activitats, a la participació de les persones usuàries en la preparació i a tractar les dificultats que puguin tenir les persones usuàries per participar-hi.

FÓRMULA: existència d'una programació periòdica de les activitats del club social.

DEFINICIÓ DE TERMES

1. La programació ha d'incloure:

- La designació de l'activitat.
- El/la professional responsable.
- El lloc.
- La data.
- La durada prevista.

2. La programació s'ha d'actualitzar amb una periodicitat màxima quadrimestral.

3. La programació d'activitats ha d'estar situada en un lloc públic de fàcil accés per a les persones usuàries.

FONTS DE DADES: documentació del club social.

TIPUS: estructura.

DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA: aquest indicador està vinculat amb l'atenció integral de la persona i, per tant, a través d'aquest indicador, s'incidirà en aquells aspectes o dimensions que requereixi específicament la persona.

ESTÀNDARD: 100%.

COMENTARI: l'actualització de la programació té una periodicitat variable, segons les necessitats i els recursos del club, però per a tots els clubs el període d'actualització no ha de ser superior a quatre mesos.

Àrea rellevant

9-Intervenció

CRITERI: *els clubs socials han de respondre a una tipologia d'activitats que n'inclogui de tres classes: activitats en el centre, activitats realitzades en la comunitat, activitats realitzades sense el suport directe de professionals.*

NOM DE L'INDICADOR: tipologia d'activitats del club social.

JUSTIFICACIÓ: el procés de socialització de persones amb trastorn mental es troba amb dificultats relacionades amb la manca de motivació, el dèficit d'autonomia, l'aïllament i la participació reduïda en la vida comunitària. Per superar aquestes dificultats, la tipologia d'activitats del club social ha de ser molt variada i flexible, i cal valorar les oportunitats de l'entorn i les propostes de les persones usuàries.

FÓRMULA: existència, com a mínim, d'una activitat mensual de cadascuna de les tres categories en la programació d'activitats del club.

DEFINICIÓ DE TERMES

El club social ha d'incloure dins la seva programació alguna activitat de cadascuna de les tres categories:

- **Activitats internes:** organitzades per l'estructura del club social, per ser realitzades per les persones usuàries i dutes a terme a la seva seu (per exemple, la projecció d'una pel·lícula de cinema), a les quals el club social dóna suport amb personal i infraestructures. No s'inclouen en aquesta categoria les activitats fetes a la mateixa seu amb participació de persones externes al club, ni les activitats desenvolupades en espais comunitaris, encara que només tinguin la participació de les persones usuàries.
- **Activitats externes:** participació, mitjançant el club social, en activitats que es facin en espais comunitaris, tant si les activitats són realitzades en exclusiva pels usuaris del club social com si són or-

ganitzades conjuntament amb persones no usuàries del club social (per exemple, assistència grupal a un cinema de la població). En aquesta categoria també s'inclouen les activitats que es fan a la seu del club amb participació de persones de la comunitat que no són usuàries del club social.

- Activitats autoorganitzades per les persones usuàries, amb suport indirecte de l'estructura del club social (per exemple, revisió de la cartellera amb persones usuàries per anar al cinema). Les activitats autoorganitzades no són programables habitualment, però sí que es poden organitzar grups de treball per potenciar-les i preveure aquelles en què es pot afavorir la participació.

FONTS DE DADES: documentació del club social.

TIPUS: estructura.

DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA: principalment, aquest indicador actua sobre les relacions interpersonals, l'autodeterminació i la inclusió social. Tanmateix, atès que està vinculat amb l'atenció integral de la persona, a través d'aquest indicador, també s'incidirà en aquells aspectes o dimensions que requereixi específicament la persona.

ESTÀNDARD: 100%.

Àrea rellevant

10-Intervenció

CRITERI: *el club social disposa de mecanismes perquè les persones usuàries hi participin de manera activa, possibilitin la participació en l'organització funcional de les activitats i la facilitin.*

NOM DE L'INDICADOR: mecanismes de participació grupal en el funcionament del club social.

JUSTIFICACIÓ: per a la consecució dels objectius del club social és important que les persones usuàries participin activament en la selecció i l'organització d'activitats del club, treballant així la seva autonomia i la participació en la gestió d'activitats. Aquests mecanismes van orientats a potenciar i facilitar la participació en la decisió i l'organització de les diferents activitats portades a terme pel club.

FÓRMULA: existència d'almenys un espai mensual de participació grupal en el club.

DEFINICIÓ DE TERMES: la participació de les persones es produirà en els espais disponibles i els que es vagin creant per fer-la viable. Aquests espais han d'estar inclosos en la programació periòdica d'activitats del club social.

S'entenen com a mecanismes de participació grupal i d'organització els espais que estan explícitament orientats a aquest fi, com, per exemple, les assemblees, les comissions o els grups específics.

FONTS DE DADES: programació del club social i registre d'assistència a les activitats.

TIPUS: procés.

DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA: relacions interpersonals i autodeterminació.

ESTÀNDARD: 100%.

Àrea rellevant

11- Protocols d'actuació

CRITERI: *el club social té protocols d'actuació en situacions d'urgències somàtiques o casos d'agitació o crisi.*

NOM DE L'INDICADOR: protocol d'actuació en situacions d'urgències.

JUSTIFICACIÓ: els protocols són necessaris per unificar criteris d'atenció a les persones usuàries i disminuir la variabilitat de les intervencions terapèutiques; a més, serveixen per recopilar dades que permeten treure conclusions fiables respecte a l'efectivitat del procediment. El fet d'unificar els criteris davant una situació d'urgència o crisi de la persona usuària ajuda a millorar la coordinació de les intervencions i a augmentar-ne l'efectivitat.

FÓRMULA: existència d'un protocol d'actuació en situacions d'urgència.

DEFINICIÓ DE TERMES

1. Convé que el protocol d'actuació en situacions d'urgència cobreixi tant les situacions d'urgències somàtiques com la intervenció en casos d'agitació o crisi.
2. Perquè es consideri protocol, el document ha de descriure almenys: objectiu, població a qui va adreçat, actuacions i data de realització.
3. El protocol ha de ser vigent, ha d'estar actualitzat i ha d'haver estat elaborat o revisat durant els tres últims anys, com a màxim.

FONTS DE DADES: documentació del club social.

TIPUS: estructura.

DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA: aquest indicador està vinculat amb l'atenció integral de la persona i, per tant, a través d'aquest indicador s'incidirà en aquells aspectes o dimensions que requereixi específicament la persona.

ESTÀNDARD: 100%.

Àrea rellevant

12-Documentació

CRITERI: *els/les professionals del club social han d'organitzar en dossiers individuals totes les dades i la documentació demanada a la persona usuària.*

NOM DE L'INDICADOR: dossier de documentació individual.

JUSTIFICACIÓ: per a una correcta organització interna del mateix servei, és aconsellable que s'ordini tota la documentació de cada persona usuària en dossiers individuals i de fàcil localització per a la consulta i el seguiment posteriors de cada cas.

FÓRMULA

Nombre de persones usuàries amb un dossier de documentació individual x 100

Nombre total de persones usuàries

DEFINICIÓ DE TERMES

Convé que la documentació inclosa en aquest dossier individual sigui, almenys, aquesta:

1. Contracte d'assistència i cessió de dades.
2. Fitxa inicial d'acollida o valoració inicial de la persona usuària.
3. Pla individualitzat.
4. Seguiment del pla d'intervenció individual.

FONTS DE DADES: persones usuàries actives del club social.

TIPUS: estructura.

DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA: aquest indicador està vinculat amb l'atenció integral de la persona i, per tant, a través d'aquest indicador s'incidirà en aquells aspectes o dimensions que requereixi específicament la persona.

ESTÀNDARD: 100%.

COMENTARI: es recomana arxivar també en el dossier de documentació individual altres informes o documents que es tinguin de la persona usuària, com, per exemple, el full de derivació o informes diversos de professionals de referència i de professionals que han atès la persona de manera esporàdica.

INDICADORS D'AVALUACIÓ

DIMENSIÓ 2: ASPECTES ÈTICS I RELACIONALS EN L'ATENCIÓ DE LA PERSONA

Àrea rellevant

13-Satisfacció de la persona usuària en el club social

CRITERI: *el club social fa periòdicament la valoració del grau de satisfacció de les persones usuàries.*

NOM DE L'INDICADOR: avaluació de la satisfacció de les persones usuàries del club social.

JUSTIFICACIÓ: la satisfacció de les persones usuàries és una mesura de la qualitat d'un servei. Cal una eina que reculli el grau de satisfacció i la valoració de les persones usuàries del club social.

FÓRMULA: existència d'un estudi bianual de valoració del grau de satisfacció de les persones usuàries.

DEFINICIÓ DE TERMES

1. La valoració de la satisfacció de les persones usuàries s'ha de fer amb una periodicitat bianual.

2. La presentació de resultats de l'estudi inclou:

- La metodologia utilitzada.
- Els resultats.
- Les propostes de millora segons l'anàlisi dels resultats.

POBLACIÓ: persones usuàries del club social que hi hagin assistit durant l'any.

FONTS DE DADES: documentació del club social.

TIPUS: procés.

DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA: benestar emocional i auto-determinació.

ESTÀNDARD: 100%.

COMENTARI: l'enquesta de satisfacció hauria de valorar aspectes com ara les activitats que es fan, la relació amb els companys i companyes, el tracte rebut pels/per les professionals o l'espai físic on es troba el club, i d'altres que es considerin rellevants.

Amb l'objectiu de poder comparar els resultats obtinguts, es recomana que aquesta enquesta de satisfacció sigui la mateixa per a tots els clubs socials.

Àrea rellevant

14-Protecció de dades personals de les persones usuàries

CRITERI: *el club social té un protocol que estableix els procediments d'actuació per garantir la protecció de les dades personals.*

NOM DE L'INDICADOR: protocol de confidencialitat.

JUSTIFICACIÓ: la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (BOE 298/1999, de 14 de desembre, p. 43.088) estableix els deures dels/de les professionals en relació amb la confidencialitat de les dades de les persones usuàries. Tota la informació recollida en el sistema d'informació, indistintament de quin sigui el suport de la informació, té caràcter confidencial. Tots/es els/les professionals que accedeixen al sistema d'informació estan obligats a mantenir-ne la confidencialitat. Per facilitar el compliment d'aquesta normativa, el club social ha de tenir definits els deures dels/de les professionals en un protocol d'actuació per a les situacions que impliquin custòdia i utilització de dades de les persones usuàries i cessió d'aquesta informació a tercers.

FÓRMULA: existència d'un protocol de confidencialitat de la informació.

DEFINICIÓ DE TERMES

La garantia de confidencialitat comprèn, almenys, les àrees següents:

- Tractament de la informació, tant en suport documental com en suport informàtic o altres tipus de suport (incloent-hi l'emmagatzemament i la custòdia de dossiers a l'arxiu del servei).
- Persona responsable de l'arxiu i llista de professionals amb accés a l'arxiu i a la resta de sistemes d'informació.
- Deures dels/de les professionals o altres persones vinculades al club social (com, per exemple, voluntaris/àries, alumnes en pràctiques, etc.) que es refereixin a la confidencialitat i el secret de la informació.

- Consentiment escrit de la persona usuària o del/de la responsable legal per a la cessió de dades personals i per a la informació a persones alienes al servei amb finalitat assistencial.
- Tramitació de sol·licituds d'informes o d'informació a persones alienes a l'organització.
- Definició de la informació que es proporcionarà a familiars o tutors/ores, tenint en compte el permís proporcionat per les persones usuàries.

FONTS DE DADES: documentació del club social.

TIPUS: estructura.

DIMENSIONS DE QUALITAT DE VIDA: drets.

ESTÀNDARD: 100%.

INDICADORS D'AVALUACIÓ

DIMENSIÓ 3: ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DEL DISPOSITIU

Àrea rellevant

15- Informació

CRITERI: *el club social té un full d'informació sobre les característiques i el funcionament del servei.*

NOM DE L'INDICADOR: full d'informació sobre el club social.

JUSTIFICACIÓ: l'existència d'un document informatiu és útil per diverses raons. D'una banda, la informació que reben les persones usuàries potencials del club social en el moment de la derivació o del primer contacte condiciona la vinculació posterior al recurs. D'altra banda, els derivants disposen d'una eina que facilita l'explicació del recurs a la persona usuària i, si cal, a les famílies. Finalment, dona suport a la difusió i el coneixement del club social en l'entorn comunitari i dels serveis socials.

FÓRMULA: existència d'un full d'informació.

DEFINICIÓ DE TERMES

El document ha de presentar la informació de manera clara, concreta i sintètica. Ha de recollir informació sobre:

- Nom del recurs, ubicació i dades de contacte.
- Dependència administrativa i entitat gestora.
- Objectius.
- Descripció del servei, de les activitats, l'horari i el suport professional.
- Condicions i mecanisme de l'accés.

FONTS DE DADES: documentació del club social.

TIPUS: estructura.

ESTÀNDARD: 100%.

Àrea rellevant

16-Gestió

CRITERI: *el club social té definit un sistema de coordinació interna per garantir la continuïtat de l'atenció a la persona usuària i una organització de tasques correcta.*

NOM DE L'INDICADOR: coordinació interna de l'equip interdisciplinari.

JUSTIFICACIÓ: els/les professionals del club social han de compartir el seguiment de les persones usuàries per poder fer plans d'intervenció individuals i organitzar programes d'activitats d'acord amb les necessitats i els interessos que s'observin. S'ha de compartir la informació referent als recursos i les coordinacions externes fets pels/per les professionals encarregats/ades i s'han de prendre les decisions relatives a la gestió del servei.

FÓRMULA: existència d'un mecanisme definit de coordinació de l'equip interdisciplinari del club social.

DEFINICIÓ DE TERMES

1. El mecanisme de coordinació interna de l'equip interdisciplinari inclou totes les activitats de coordinació planificades en el club social per a un període determinat i el nom dels/de les professionals que participen en cadascuna d'aquestes activitats.

2. Es mantindrà un registre de les activitats de coordinació realitzades, incloent-hi els/les professionals participants.

FONTS DE DADES: documentació del club social.

TIPUS: estructura i procés.

ESTÀNDARD: 100%.

Àrea rellevant

17-Gestió

CRITERI: *el club social disposa d'un pla d'orientació per als/a les professionals, talleristes, voluntaris/àries i alumnes de pràctiques.*

NOM DE L'INDICADOR: Pla d'orientació als/a les professionals del club social.

JUSTIFICACIÓ: en molts clubs socials hi ha una rotació gran de professionals i d'altre tipus de personal als quals s'ha d'informar sobre el centre. Per això, és necessària l'existència d'un protocol d'orientació per als/a les professionals que treballen dins el club social i per al personal en formació o voluntari, per tal que, quan arribin al centre, estiguin informats sobre diferents aspectes de la seva feina.

FÓRMULA: existència d'un pla d'orientació per als/a les professionals.

DEFINICIÓ DE TERMES: el Pla d'orientació s'ha de trobar en el club social, de manera que estigui disponible per a qualsevol professional que el necessiti. Se n'ha de facilitar un a cada persona que iniciï una tasca (remunerada o no) dins el club social.

El Pla d'orientació als/a les professionals ha d'incloure tota aquella informació del centre necessària per al/a la professional, com ara el funcionament del centre, els horaris, la normativa, les activitats que es fan, el perfil de les persones usuàries, la importància de la relació terapèutica, la confidencialitat, etc.

FONTS DE DADES: documentació del club social.

TIPUS: estructura.

ESTÀNDARD: 100%.

Àrea rellevant

18-Gestió

CRITERI: *el club social avalua l'índex de rotació del personal del servei.*

NOM DE L'INDICADOR: rotació del personal.

JUSTIFICACIÓ: l'estabilitat de la plantilla del club social és important tant per a les persones usuàries com per als/a les professionals i per al funcionament del mateix centre. L'estabilitat de la plantilla facilita la continuïtat en la intervenció de la persona usuària i repercuteix en un millor seguiment i satisfacció d'aquesta i en una major satisfacció del/de la professional amb l'activitat realitzada. A fi de conèixer l'estabilitat de la plantilla, es mesura la rotació dels/de les professionals. El resultat d'aquest indicador és més positiu com més baixa és la rotació dels/de les professionals.

FÓRMULA

Nombre de treballadors/ores que han deixat el club durant un any x 100

Nombre total de llocs de treball

DEFINICIÓ DE TERMES: s'avalua l'estabilització dels equips mitjançant el càlcul del nombre de persones que han deixat de treballar en el club social al llarg d'un any, independentment del tipus de contracte, la durada de la jornada (nombre d'hores/setmana) i el motiu del canvi.

En aquest indicador és convenient no incloure-hi els/les talleristes, perquè és un cas particular en què la rotació va d'acord amb la programació d'activitats, i no necessàriament esdevé negativa per a la qualitat del servei.

FONTS DE DADES: base de dades de l'entitat que inclou els/les professionals dedicats/ades al servei.

TIPUS: estructura.

ESTÀNDARD: menor o igual al 25%.

COMENTARI: s'estableix un estàndard del 25% perquè les plantilles dels centres en general tenen un nombre petit de professionals i, per tant, la mobilitat d'algun/a professional té una gran repercussió en el resultat de la fórmula.

Àrea rellevant

19- Gestió

CRITERI: *hi ha un sistema de formació continuada perquè els/les professionals del club social actualitzin els seus coneixements a fi d'augmentar les seves competències i desenvolupar de manera adequada les seves funcions.*

NOM DE L'INDICADOR: formació contínua dels/de les professionals.

JUSTIFICACIÓ: la formació dels/de les professionals és un element indispensable per oferir qualitat en la intervenció vers les persones usuàries, així com per mitigar fenòmens de síndrome d'esgotament professional. D'altra banda, l'intercanvi d'experiències amb altres professionals del sector, així com l'adquisició de coneixements, incentiva i ajuda a millorar l'actitud dels/de les professionals vers la seva feina, ja que s'impliquen més en la consecució d'objectius del propi servei. Tots/es els/les professionals haurien de fer un mínim d'hores anuals de formació continuada.

FÓRMULA

Nombre de professionals que han participat en activitats formatives
 ≥ 15 hores x 100

Nombre total de professionals que fa més de tres mesos que són en el club

DEFINICIÓ DE TERMES

- Aquest indicador inclou tots/es els/les professionals del club excepte els/les talleristes.
- Es consideren activitats formatives els cursos interns i externs a l'organització, les conferències, els seminaris, els tallers, les jornades i els congressos, sempre que tractin temes relacionats amb el lloc de treball o la població atesa.
- Es considera necessari un mínim de 15 hores de formació anual per professional.

POBLACIÓ: tots/es els/les professionals del servei (excepte talleristes i voluntaris/àries, si n'hi hagués al centre) que fa més de tres mesos que són en el club.

FONTS DE DADES: llista d'activitats formatives amb hores de durada i llista de professionals.

TIPUS: procés.

ESTÀNDARD: 80%.

COMENTARIS: cada servei ha d'organitzar la formació continuada dels/de les seus/ves professionals segons la disponibilitat pressupostària i l'accessibilitat. Es preveu també l'organització d'activitats de formació internes.

Es valora l'existència del certificat en l'activitat formativa.

Àrea rellevant

COMP.-Gestió

CRITERI: *el club ofereix formació a professionals en el camp de la inserció comunitària del col·lectiu de salut mental en el model de club social.*

NOM DE L'INDICADOR: acords per a la formació de professionals en pràctiques.

JUSTIFICACIÓ: la formació de nous/ves professionals que tinguin un coneixement profund de la metodologia d'inserció comunitària de persones amb trastorn mental i, específicament, de club social, és útil per a la seva implantació en tots els nivells assistencials i en diverses professions.

Estableix, a més, una nova xarxa de col·laboració mútua amb entitats educatives que poden constituir-se com a recurs per a la recerca de voluntariat i talleristes. Posa en contacte futurs/es professionals amb el col·lectiu i, així, contribueix a sensibilitzar-lo i a fer que conegui la seva realitat.

FÓRMULA: existència de conveni de pràctiques.

DEFINICIÓ DE TERMES: en aquest indicador es tenen en compte els convenis de pràctiques que el club social ha signat amb entitats educatives per a l'assistència de l'alumne/els alumnes en pràctiques en el club social amb la finalitat de permetre'ls conèixer les dinàmiques del club.

FONTS DE DADES: documentació del club social.

TIPUS: estructura.

ESTÀNDARD: 100%.

COMENTARIS: indicador complementari que no afecta els resultats de l'indicador.

INDICADORS D'AVUACIÓ

DIMENSIÓ 4: COORDINACIÓ AMB ALTRES SECTORS I ENTITATS

Àrea rellevant

20-Coordinació

CRITERI: *el club social disposa d'un procés definit per a la derivació de persones usuàries des de serveis de la xarxa sanitària.*

NOM DE L'INDICADOR: procés de derivació al club social des de la xarxa sanitària.

JUSTIFICACIÓ: hi ha diverses vies d'accés al club social. Una de les possibles vies d'accés és mitjançant la indicació d'un/a professional de serveis de la xarxa sanitària. En aquest cas concret, és important tenir un procés d'accés definit perquè els/les professionals de la xarxa sanitària sàpiguin quines són les pautes d'actuació esperades. A més, el procés de derivació facilita una vinculació adequada de les persones amb malaltia mental amb el recurs de club social.

FÓRMULA: existència d'un procés definit per a la derivació de persones usuàries des de serveis de la xarxa sanitària.

DEFINICIÓ DE TERMES

El procés de derivació ha de contenir:

- Població a la qual s'orienta, criteris d'inclusió i exclusió del servei.
- Passos que cal dur a terme en el procés de derivació.
- Informació que s'ha de transmetre al club social juntament amb la derivació.
- Informació que el club social proporciona al/a la professional derivant al final del procés d'acollida.

FONTS DE DADES: documentació del club social.

TIPUS: estructura.

ESTÀNDARD: 100%.

COMENTARIS: és recomanable que el contingut d'aquest procés de derivació estigui consensuat amb la xarxa sanitària.

Àrea rellevant

21-Coordinació

CRITERI: *els clubs socials han de disposar d'un protocol que estableixi un sistema normativitzat de comunicació, col·laboració i coordinació amb la Xarxa Sanitària de Salut Mental.*

NOM DE L'INDICADOR: coordinació amb la Xarxa Sanitària de Salut Mental.

JUSTIFICACIÓ: les persones usuàries del club social són persones afectades de trastorns mentals greus que requereixen un seguiment sanitari, especialment d'atenció a la salut mental, i que poden tenir situacions d'agudització de la malaltia susceptibles d'afectar la seva participació en el club social. Com que estan ateses en altres equipaments (centre de salut mental, servei de rehabilitació) que també incideixen en la inserció comunitària, és fonamental la coordinació per evitar intervencions descoordinades o fins i tot contradictòries.

FÓRMULA: hi ha un protocol de coordinació amb la Xarxa Sanitària.

DEFINICIÓ DE TERMES

- El protocol ha de recollir els procediments de coordinació per a:
 - La intervenció individualitzada (detecció, derivació, intervenció, situacions de crisi i desvinculació de persones usuàries).
 - Les accions comunitàries compartides.
- El protocol ha d'incloure, com a mínim, el centre de salut mental i el servei de rehabilitació del territori d'actuació.
- Ha d'establir el/la professional del club social responsable de la coordinació.
- Ha de definir el sistema de coordinació (reunions periòdiques, taula de documentació, etc.).

FONTS DE DADES: documentació del club social.

TIPUS: estructura.

ESTÀNDARD: 100%.

COMENTARIS: es recomana mantenir un registre de les activitats de coordinació efectuades.

Àrea rellevant

22-Coordinació

CRITERI: *el club social ha de tenir definit un sistema de coordinació amb els serveis i les entitats de la comunitat.*

NOM DE L'INDICADOR: coordinació amb la xarxa de serveis i entitats de la comunitat.

JUSTIFICACIÓ: les persones usuàries presenten una xarxa social i de relacions empobrida, amb un suport social escàs, fet que els dificulta la relació amb l'entorn i la participació en espais comunitaris. El club social es fonamenta en el principi d'inclusió social, la qual cosa implica fer ús i participar dels equipaments que ofereix la comunitat. Una funció del club i dels/de les professionals implicats/ades és activar processos i aliances amb les institucions, els equipaments, les entitats i les associacions del territori. La creació de xarxes socials genera nous recursos i afavoreix, així, que des de la comunitat es puguin oferir noves oportunitats i habilitats que augmentin la competència i l'autonomia dels individus i, al mateix temps, de la mateixa comunitat.

FÓRMULA: hi ha un sistema de coordinació entre el club social i la Xarxa de Serveis i Entitats de la Comunitat.

DEFINICIÓ DE TERMES: en serveis i entitats de la comunitat s'inclouen un ampli ventall de recursos, tant públics com privats, que varien d'una comunitat a una altra. A tall d'orientació, alguns recursos que cal tenir en compte són:

- Entre els recursos públics: serveis socials; centres i espais esportius (pavellons, camps, piscines, gimnasos, etc.); centres cívics; associacions de veïns; biblioteques; cinemes i teatres; escoles d'adults; centres de normalització lingüística; altres associacions, etc.
- Entre els recursos privats: centres esportius; gimnasos; centres formatius; escoles d'arts, ball, etc.

Es valora l'existència dels aspectes següents:

- Un fitxer actualitzat de recursos comunitaris en el qual s'indiquin, com a mínim, nom, adreça, telèfon, persona de contacte, serveis i horaris.
- Uns criteris de coordinació definits per al club social, incloent-hi la persona responsable de la coordinació i el temps assignat a aquesta activitat.

FONTS DE DADES: documentació del club social.

TIPUS: estructura.

ESTÀNDARD: 100%.

Àrea rellevant

23-Infraestructures

CRITERI: *el club social requereix d'un espai físic propi i diferenciats, tot i que pot compartir local amb altres equipaments.*

NOM DE L'INDICADOR: entorn físic del club social.

JUSTIFICACIÓ: la diferenciació de l'espai ajuda a donar sentit d'identitat pròpia al club social i a afavorir la vinculació de les persones usuàries. L'estructura del centre ha de garantir la seguretat, l'accessibilitat, la privacitat i la funcionalitat de les instal·lacions, i aquestes han de ser adequades a les activitats planificades dins del centre. L'espai, l'equipament i les instal·lacions utilitzades suposen un espai adequat per assolir les fites del programa.

FÓRMULA

Nombre d'espais adequats i confortables x 100

Nombre d'espais definits

DEFINICIÓ DE TERMES

Perquè les instal·lacions del club social siguin adequades, es considera necessari que disposin, com a mínim, de:

- sala polivalent d'atenció grupal,
- sala d'atenció individualitzada amb condicions de privadesa,
- arxiu de documentació d'accés restringit.

Perquè les instal·lacions del club social en les quals es presta intervenció individual o grupal es considerin confortables per assolir les fites del programa, es considera necessari que:

- L'equipament i el mobiliari estiguin en bon estat de funcionament, i no puguin ocasionar lesions a les persones usuàries pel seu mal estat.

- El centre disposi de mitjans per tenir una temperatura adequada (calefacció o estufa en espais amb temperatures baixes i sistemes de regulació de temperatura a l'estiu en els casos d'estances poc ventilades o amb temperatures insalubres).

FONTS DE DADES: observació de l'espai.

TIPUS: estructura.

ESTÀNDARD: 100%.

COMENTARI: el local ha d'estar autoritzat segons la normativa del Departament d'Acció Social i Ciutadania.

RELACIÓ D'INDICADORS
SEGONS LES DIFERENTS DIMENSIONS
DE QUALITAT DE VIDA

Núm.	Àrea rellevant	Indicador	Dimensions QV								Asp. organitzatius
			Atenció integral								
			Drets	X							
			Inclusió social	X	X						
			Autodeterminació	X	X				X		
			Benestar físic	X							
			Desenvolupament personal	X	X						X
			Benestar material	X							
			Relacions interpersonals	X	X				X		X
			Benestar emocional	X	X				X		
1	Valoració i pla d'intervenció	Els/les professionals fan una valoració inicial de la persona usuària.									
2	Valoració i pla d'intervenció	Els/les professionals avaluen el nivell d'ocupació significativa de les persones usuàries a l'inici i de manera periòdica.									
3	Valoració i pla d'intervenció	Les persones usuàries del club social tenen un pla d'intervenció individual.									
4	Valoració i pla d'intervenció	Els/les professionals del club social fan un seguiment del pla d'intervenció individual de les persones usuàries de manera periòdica.									
5	Intervenció	El club social té un sistema d'intervenció familiar definit.									
6	Intervenció	Els/les professionals registren l'assistència de les persones usuàries al club per fer-los un seguiment de la seva continuïtat.									

7	Intervenció	Els clubs socials tenen un sistema definit per poder detectar una situació de desvinculació i reconduir-la si es considera adient a les necessitats de la persona usuària.	X						X										
8	Intervenció	El club social ha de tenir una programació periòdica de les seves activitats.							X										X
9	Intervenció	El club social ha de respondre a una tipologia d'activitats que n'inclogui de tres classes: activitats en el centre, activitats realitzades en la comunitat, activitats realitzades sense el suport directe de professionals.						X											X
10	Intervenció	El club social disposa de mecanismes perquè les persones usuàries hi participin de manera activa, possibilitin la participació en l'organització funcional de les activitats i la facilitin.						X											
11	Protocols d'actuació	El club social té protocols d'actuació en situacions d'urgències somàtiques o casos d'agitació o crisi.																	X
12	Documentació	Els/les professionals del club social han d'organitzar en dossiers individuals totes les dades i la documentació demanada a la persona usuària.																	X

Asp. organitzatius				X	X	X
Atenció integral						
Dimensions QV	Drets		X			
	Inclusió social					
	Autodeterminació	X				
	Benestar físic					
	Desenvolupament personal					
	Benestar material					
	Relacions interpersonals					
	Benestar emocional	X				
	Indicador	El club social fa periòdicament la valoració del grau de satisfacció dels usuaris/àries.	El club social té un protocol que estableix els procediments d'actuació per garantir la protecció de les dades personals.	El club social té un full d'informació sobre característiques i funcionament del servei.	El club social té definit un sistema de coordinació interna per garantir la continuïtat de l'atenció de la persona usuària i una organització de tasques correcta.	El club social disposa d'un pla d'orientació per als/a les professionals, talleristes, voluntaris/àries i alumnes de pràctiques.
Àrea rellevant	Satisfacció de la persona usuària en el club social	Protecció de dades personals de la persona usuària	Informació	Gestió	Gestió	
Núm.	13	14	15	16	17	

18	Gestió	El club social avalua l'index de rotació del personal del servei.																X
19	Gestió	Hi ha un sistema de formació continuada perquè els/les professionals del club social actualitzin els seus coneixements per augmentar les competències i desenvolupar de manera adequada les seves funcions.																X
COMP.	Gestió	El club ofereix formació a professionals en el camp de la inserció comunitària del col·lectiu de salut mental en el model de club social.																X
20	Coordinació	El club social disposa d'un procés definit per a la derivació de persones usuàries des de serveis de la xarxa sanitària.																X
21	Coordinació	Els clubs socials han de disposar d'un protocol que estableixi un sistema normativitzat de comunicació, col·laboració i coordinació amb la Xarxa Sanitària de Salut Mental.																X
22	Coordinació	El club social ha de tenir definit un sistema de coordinació amb els serveis i les entitats de la comunitat.																X
23	Infraestructures	El club social requereix d'un espai físic propi i diferenciat, tot i que pot compartir local amb altres equipaments.																X

ANNEX

Membres del grup de treball que han participat
en el disseny dels indicadors

Membres del grup de treball

Nom	Entitat
Antònia Molina	FECAFAMM (Federació Catalana d'Associacions de Familiars i Persones amb Malaltia Mental)
Foix Sogas Casanova	El Turó. Salut Mental Associació de Familiars i Amics (Club Social El Turó)
Francisco Muñoz Crespo	AFEMHOS. Associació de Familiars de Malalts Mentals de l'Hospitalet (Club Social El Roure de Salut Mental)
Francisco Villegas	Club Social Les Corts i Club Social Sarrià - St. Gervasi (Fundació Centre d'Higiene Mental Les Corts)
Gemma Vázquez	ICASS
Joan Salló Martí	AREP (Associació per a la Rehabilitació del Malalt Psíquic)
Juan Masip	ADEMM JOIA
Marta Blanch	Fundació Els Tres Turons. Club Social d'Horta Guinardó "Pol +"
Mercedes Montio	Fundación Lar
Míriam Movilla Lechuga	Suport Castellar - AFMM, Associació de Familiars de Malalts Mentals (Club Social Suport Castellar)
Mònica Delgado Hernando	Associació de Familiars de Malalts Mentals del Baix Llobregat Nord
Neus Vila i Mumbrú	Fundació Centre Mèdic Psicopedagògic d'Osona (Club Social d'Osona)
Noelia García	Club Social Gramenet
Paula Vallejo ¹	Fundació Avedis Donabedian
Teresa Marfull	FECAFAMM (Federació Catalana d'Associacions de Familiars i Persones amb Malaltia Mental)
Tina Ureña	CPB – SSM (Centre de Psicoteràpia Barcelona. Serveis de Salut Mental)
Xavier Canals	ICASS

Amb el suport metodològic de la Fundació Avedis Donabedian

¹ Coordinadora del grup de treball.



Generalitat de Catalunya
**Institut Català d'Assistència
i Serveis Socials**

ISBN 978-84-393-8054-2



9 788439 380542