

## PROTOCOL INCIDÈNCIES

Procediment de comunicació d'incidències			
<b>Núm:</b>	<b>Revisió:</b> 01	<b>Data aprovació:</b>	<b>Pàgines:</b> 2
<b>Elaborat per:</b>	<b>Revisat per:</b>	<b>Aprovat per:</b>	
<b>Data:</b>	<b>Data:</b>	<b>Data:</b>	
<b>Índex de revisions</b>			
<b>Revisió</b>	<b>Data</b>	<b>Motiu:</b>	

### 1. Introducció

La dimensió de l'equipament del SAIER i l'objecte de la seva actuació, l'atenció a les persones, fa que les incidències relacionades a l'equipament (manteniment, informàtica, telefonia), i les relacionades amb l'atenció a les persones (tant les relacionades amb la capacitat d'atenció del servei com les actuacions a realitzar davant conductes agressives) sigui essencial per garantir el seu bon funcionament.

### 2. Objectius

- Donar a conèixer els diferents protocols d'actuació pel bon funcionament del SAIER:
  - Protocol d'atenció social a persones amb necessitats urgents d'atenció.
  - Protocol de prevenció i actuació davant conductes agressives.
  - Protocol de manteniment.
  - Protocol d'incidències informàtiques i telefonia.
- Establir els indicadors a reportar a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

### 3. Abast

Aquest procediment engloba des de que un professional SAIER detecta una incidència, fins que es realitza l'actuació concreta establerta a cada protocol.

### 4. Responsabilitats:

Cada protocol defineix les funcions i les responsabilitats dels diferents professionals.

El Servei de primera atenció i formació del SAIER reportarà cada mes les incidències que s'han produït, seguint les indicacions establertes al punt 6 i 7 del present protocol.

## **5. Normes d'actuació**

Cal consultar cada protocol específic.

## **6. Registre**

- Quadre de comandament
- Registre de totes les incidències comunicades a manteniment

## **7. Indicadors**

- Número de persones no ateses presencialment a SPAI el mateix dia
- Dies que finalitza el repartiment de torns abans de les 13h
- Dies que finalitza l'atenció del Servei d'atenció social abans de les 13h i s'orienten a les persones a CUESB
- Numero d'incidències de manteniment tramitades
- Número d'incidències informàtiques
- Numero d'altres incidències que han provocat la interrupció del servei
- Número de taules de prevenció de conflicte amb persones usuàries convocades