

## Annex 2. Taules del llistat de verificació (*checklist*)

Amb una periodicitat semestral, l'ASPB es reunirà amb el/la coordinador/a del servei i repassarà un llistat de verificació (*checklist*) amb tots els indicadors quantitius i altres aspectes qualitius. La data del *checklist* s'acordarà prèviament per tal que la persona coordinadora pugui facilitar a l'ASPB la següent informació, amb una antelació mínima de 7 dies naturals.

Taules a facilitar per part de la persona coordinadora a l'ASPB pel *checklist*:

### Taula 1. Horaris del servei i professionals

Com a professionals es considera tant la persona coordinadora com les auxiliars socials/tecniques comunitaris (iguals).

#### Taula 1.1. Horari del servei (coordinadora servei)

	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge
7.00 - 8.00							
8.00 - 9.00							
9.00 - 10.00							
10.00 - 11.00							
11.00 - 12.00							
12.00 - 13.00							
13.00 - 14.00							
14.00 - 15.00							
15.00 - 16.00							
16.00 - 17.00							
17.00 - 18.00							
18.00 - 19.00							
19.00 - 20.00							
20.00 - 21.00							
21.00 - 22.00							
22.00 - 23.00							
23.00 - 00.00							
00.00 - 01.00							

En el cas dels tècnics comunitaris/auxiliars socials aportar informació sobre els mòduls d'hores realitzats mensualment, amb les franges horàries i dies de dedicació corresponents.

En el cas de la persona experta que assessora en el projecte pilot aportar informació sobre les hores setmanals realitzades i franges horàries.

**Taula 1.2. Llistat de professionals**

Nom	Categoria	Hores	Dies	Torn	Lloc de treball	Correu ASPB (o altre, si és el cas)
-----	-----------	-------	------	------	-----------------	-------------------------------------

**Taula 2. Formació continuada rebuda i impartida**

**Taula 2.1. Registre de formació continuada rebuda pels professionals del servei**

Núm	Cognoms i Nom	Dependència	Categoria professional	Tipus acció formativa (congrés, jornada, taller, ...)	Formació interna / externa
-----	---------------	-------------	------------------------	---	----------------------------

Nom de l'activitat formativa	Data Inici	Data final	Durada (núm. hores)	Entitat imparteix curs	Lloc realització curs	Cost: Gratuïta / Import	Opinió del professional	
							Valoració de la formació (Molt bona/ Bona/ Dolenta)	Aplicabilitat (Molta, Mitjana, Cap)

**Taula 2.2. Registre de formació impartida pels professionals del servei**

Núm	Cognoms i Nom	Centre	Categoria professional	Formació interna / externa	Nom de l'activitat formativa
-----	---------------	--------	------------------------	----------------------------	------------------------------

Data Inici	Data final	Durada	Núm. Assistents	Lloc realització curs	Enquesta valoració als assistents (sí / no)
------------	------------	--------	-----------------	-----------------------	---

### Taula 3. Gestió de residus

Taula 3.1. Registre de residus ambientals amb control periòdic

ANY 20xx	gen	feb	mar	abr	maig	juny	jul	ago	set	oct	nov	des	Total
Nombre de xeringues o kits de PIX caducats sense utilitzar													

### Taula 4. Coordinacions, derivacions i altres indicadors

Taula 4.1. Registre de coordinacions amb recursos externs al servei

#### REGISTRE DE COORDINACIONS AMB RECURSOS EXTERNS AL SERVEI:

S'entén com a coordinacions, aquelles que són externes

NOM SERVEI:

ANY:

Data	Àrea amb qui es fa la coordinació	Especificar nom centre/servei amb qui es fa la coordinació	Núm. Casos coordinats/reunió
------	-----------------------------------	--	------------------------------

Taula 4.2. Registre de derivacions amb recursos externs al servei

#### REGISTRE DE DERIVACIONS AMB RECURSOS EXTERNS AL SERVEI:

Remetre una persona usuària un centre o servei extern, implica el desplaçament de l'usuari/a a tal centre/servei

NOM DEL SERVEI:

ANY:

Data	Àrea a on es fa la derivació	Especificar nom centre/servei on es fa la derivació	Núm. Casos derivats	Derivació acceptada? S/N´
------	------------------------------	---	---------------------	---------------------------

## Gestió de les incidències (queixes, suggeriments, i felicitacions o agraïments) dels serveis de la Xarxa d'Atenció a les Drogodependències (XAD) de l'ASPB

### Introducció

Per a l'Agència de Salut Pública de Barcelona les queixes i els suggeriments representen oportunitats de millora. Una queixa sempre és valuosa perquè dona informació de primera mà sobre com perceben les persones usuàries la qualitat dels serveis. A més una queixa sempre porta implícita una idea de millora que pot utilitzar l'organització per adaptar els seus serveis a les necessitats dels clients/ciudadans sense oblidar les obligacions que porta la prestació del servei públic. Per aprofitar la informació i el potencial de millora de les queixes o dels suggeriments és imprescindible tenir un sistema per a la seva gestió.

### Objecte

L'objecte d'aquest document és establir la sistemàtica a aplicar en la gestió i el tractament de les queixes, suggeriments i agraïments dirigits als serveis assistencials de l'ASPB que formen part de la XAD pels clients / ciutadania possibilitant una millora contínua d'acord amb les peticions formulades.

Els serveis assistencials de l'ASPB estan formats pels Agents de Salut (CRD Robador), el Servei d'Orientació sobre Drogues (SOD) i el Centre Residencial Integral (CRI) Galena. En aquest contracte s'afegirà a la xarxa el **Servei comunitari de reducció de danys amb iguals**.

### Àmbit d'aplicació

Aquest document és d'aplicació exclusivament a les queixes dirigides als serveis assistencials de l'Agència que fan referència a situacions anòmales produïdes per incompliments d'un dels seus serveis o actuacions deficientes. També és d'aplicació a tots els suggeriments i els agraïments.

Queden excloses les denúncies i/o reclamacions que requereixen una actuació legal, que predominarà sobre l'actuació administrativa. També en queden excloses les queixes o denúncies sobre un problema o tema en què ha d'actuar l'ASPB que es tractaran com a demandes o peticions ciutadanes.

No és d'aplicació a les queixes del personal dels serveis assistencials de l'ASPB sobre el seu funcionament intern.

## **Àmbit de difusió**

Aquest document s'ha de fer arribar la Gerència i/o Direcció de les empreses proveïdores dels serveis assistencials i al seu personal que fa atenció al públic i ha d'estar a l'abast de tot el personal de les empreses proveïdores.

## **Definicions**

Queixa: Manifestació documentada per part d'un/a client/usuari/ciudadà (o grup de persones usuaris/ciudadans/es) d'uns fets relacionats amb una situació anòmla derivada d'un servei o d'un procediment inadequats amb l'objectiu que sigui reparada.

Suggeriment: Proposta documentada per part d'un/a client/usuari/ciudadà (o grup d'usuaris/ciudadans) l'objectiu del qual és millorar una situació, un servei o un procediment.

Felicitaçió: Expressió (documentada) de satisfacció per part d'un/a client/usuari/ciudadà pel funcionament d'un procés o servei.

IRIS: Sistema informàtic per a la gestió d'incidències, reclamacions, queixes i suggeriments dels ciutadans de Barcelona.

## **Gestió de les incidències (queixes, suggeriments i felicitacions)**

Cada sis mesos es verificarà per part d'un professional de l'ASPB les incidències produïdes durant el període. També, l'empresa enregistrarà les no conformitats i les accions correctives instaurades.

Entrada: Les queixes, suggeriments i felicitacions o agraïments poden arribar per via escrita, o via e-mail. Les rebudes per via **verbal, presencial o telefònica**, seran derivades a aquests sistemes per a quedar documentades.

Registrar i Codificar: Les entrades es registraran i codificaran en tots els casos, depenent del tipus de canal utilitzat:

- Escrit.- Es registraran al centre o servei de la XAD corresponent i s'enviarà còpia de la incidència i la resposta donada al Departament de Prevenció i Atenció a les Drogodependències (DEPAD). També es registrarà segons el model de registre de Excel que facilitarà el DEPAD. Anualment el DEPAD trametrà la plantilla d'aquest registre amb totes les incidències a la Gerència de l'ASPB.

- E-mail.- Un cop contestades es reenviarà còpia al professional referent del DEPAD que fa seguiment del centre o servei i el registrarà segons la codificació esmentada en el mateix model de registre d'Excel. El DEPAD trametrà anualment la plantilla del registre amb totes les incidències a la Gerència de l'ASPB.

Revisar: Si una queixa o suggeriment no és de l'àmbit competencial del Centre de la xarxa de drogodependències, es retornarà a l'emissor, informant-ne a la persona usuària.

Assignar: Qualsevol incidència al servei de la XAD n'és responsable el director del servei el qual farà la valoració i donarà resposta.

Valorar: Tota queixa serà objecte d'una investigació que valorarà el grau de fonament de la queixa, possibles responsabilitats associades, possibles propostes de millora associades, i una proposta de resolució i resposta. El termini de valoració de les queixes ha de ser inferior a 20 dies hàbils des del seu registre.

Resoldre: Totes les incidències (queixa, suggeriment, o felicitació) finalitzaran amb una resposta a l'interessat/da del que ha formulat per escrit o per email. La valoració de les queixes i la viabilitat dels suggeriments determinarà si aquestes incidències representen una millora que s'hagi de tenir present en el futur.

La referent del DEPAD rebrà la proposta de resolució de la queixa, suggeriment o felicitació, la qual serà tramesa segons el model de registre establert a la Direcció/ Gerència de l'ASPB.

Consolidar: Semestralment, en tots els serveis assistencials de drogodependències dependents de l'ASPB es verificaran per part del DEPAD el recull de les queixes, suggeriments i agraïments i el DEPAD ho trametrà anualment a la Secretaria de Gerència. Anualment es farà un informe sobre les queixes que inclourà el número de queixes rebudes segmentades per:

- Via d'entrada
- Causes de les queixes i altres incidències
- Nombre de queixes i altres incidències rebudes
- Centre o servei assistencial de drogodependències de l'ASPB
- Distribució temporal
- Nombre de persones afectades

- Acompliment dels terminis de resposta
- Relació de les queixes amb el nivell de satisfacció.

Per últim, el centre o servei inclourà una informació sintètica sobre les queixes rebudes a la Memòria que anualment tramet a l'ASPB.

## **Responsabilitats**

### Centres/serveis de la xarxa d'Atenció a les drogodependències (XAD):

- Assegurar la derivació als sistemes de registre establerts de totes les queixes rebudes via verbal, presencial o telefònica.
- Assignar els responsables de les queixes i portar a terme propostes de resolució i resposta a les mateixes.
- Registre dels escrits rebuts, codificació i remissió de les queixes, suggeriments i agraïments a DEPAD en el model de registre en format Excel que es facilitarà des de l'ASPB.
- Analitzar les queixes i suggeriments rebuts per tal de detectar oportunitats de millora.
- Reconèixer i felicitar a les persones implicades amb els agraïments rebuts.

### Departament de Prevenció i Atenció a les Drogodependències (DEPAD):

- Gestió general del sistema d'informació sobre les queixes, amb custòdia de les queixes rebudes i les respostes emeses; derivació a la Secretaria de Gerència de l'ASPB
- Validar o donar els vistiplau a les respostes i resolucions a les queixes proposades pel centre.
- Consolidació semestral de la informació
- Investigar i valorar el grau de fonament de les queixes i suggeriments, plantejant a les Direccions dels serveis o centres les propostes de resolució i resposta si s'escau.
- Preparació de l'informe anual de resum, i de les dades sintètiques per a la Memòria anual d'activitats de l'ASPB

Tal com s'ha exposat el format de les dades per al registre i la consolidació de les dades de les incidències dels serveis assistencials de drogodependències dependents de l'ASPB està definit en una plantilla d'Excel de QSF (Queixes, Suggeriments i Felicitacions) que es facilitarà per part del DEPAD/ASPB.

A continuació es mostra les taules amb el contingut de la plantilla del QSF amb la informació a registrar.

## Taula 5. Registre de gestió de les incidències (queixes, suggeriments i felicitacions)

### Taula 5.1. Registre de queixes

Codi	Data d'entrada	Procedència	Rebut per	Canal d'entrada	Servei implicat	Descripció	Motiu
Q001							
Q002							
Q003							

Investigació	Data d'investigació	Responsable	Resolució	Data resolució	Responsable comunicar resolució Queixa	Data comunicació resolució Queixa	Temps transcorregut

### Taula 5.2. Registre de suggeriments

Codi	Data d'entrada	Procedència	Rebut per	Canal d'entrada	Servei implicat	Descripció	Motiu
S001							
S002							
S003							

Investigació	Data d'investigació	Responsable	Resolució	Data resolució	Responsable comunicar resolució Suggeriment	Data comunicació resolució Suggeriment	Temps transcorregut


**Taula 5.3. Registre de felicitacions**

Codi	Data d'entrada	Procedència	Rebut per	Canal d'entrada	Servei implicat	Descripció
F001						
F002						
F003						

Responsable	Responsable comunicar la Felicitació	Data comunicació de la Felicitació	Temps transcorregut

**Motius de les queixes i raons dels suggeriments:**

(Basat en la tipologia del *Ministerio de Administraciones Públicas*, MAP)

**1 - INFORMACIÓ**

11 Accessibilitat a les instal·lacions

111 Presencial

112 Telefònica

113 Telemàtica

12 Qualitat de la informació

121 Informació deficient o incompleta

122 Manca de capacitat o nivell de coneixements del professional.

123 Nivell de definició dels requisits previs

## **2 - TRACTE A LA CIUTADANIA**

- 21 Falta d'amabilitat, cortesia o educació
- 22 Falta d'interès en ajudar al ciutadà/client
- 23 Autoritarisme
- 24 Falta d'equitat en el tracte
- 25 Coneixements i ajut dels professionals.
- 26 Nivell de comprensió dels problemes plantejats

## **3 - QUALITAT DEL SERVEI**

- 31 Falta de simplicitat del procediment administratiu
- 32 Temps d'espera excessius
- 33 Problemes de coordinació entre serveis o recursos
- 34 Petició de documentació innecessària
- 35 Falta de recursos humans
- 36 Horaris
- 37 Falta de compliment de les expectatives de servei al ciutadà
- 38 Altres incidències en la gestió

## **4 - INSTAL·LACIONS**

- 41 Accessibilitat de les instal·lacions
- 42 Tanques físiques o arquitectòniques
- 43 Condicions ambientals i físiques
- 44 Recursos tecnològics
- 45 Mobiliari
- 46 Manca d'espai o inadequació dels existents

## **5 - INCOMPLIMENT DE COMPROMISOS DE SERVEI ADQUIRITS**

## **6 - ALTRES**

## **Dades per al registre i la consolidació de les incidències dels centres o serveis assistencials de drogodependències de l'ASPB**

Les dades a consolidar són:

- Número de la incidència
- Data
- Procedència de la incidència
- Persona/servei que rep la incidència
- Via de entrada
- Servei implicat
- Tipologia de la incidència
- Descripció de la incidència
- Codi
- Investigació de la incidència
- Data de la investigació
- Responsable de la investigació
- Termini
- Resolució
- Data de la resolució