

## **Política, paràmetres i objectius de qualitat**

### **1. Política i paràmetres de qualitat**

Cada directriu de la política es desplega en els paràmetres de qualitat identificats en cadascun dels serveis

#### **1. 1 Els paràmetres de qualitat del servei de CSMIJ són:**

- Contribuir a la detecció precoç i prevenció en salut mental.
  - Disposar de sistemàtiques de coordinació definides i implementades amb els diferents serveis derivadors (ensenyament, serveis socials i primària).
  - Disposició del Programa de Salut i Escola.
  - Realitzar actuacions de capacitació de l'atenció primària, serveis socials i ensenyament per a la detecció de casos, facilitar la revisió de criteris de derivació i analitzar factors de risc.
- Vetllar per l'acostament i facilitar l'atenció als pacients i a les seves famílies.
  - Disposar d'uns horaris extensos i d'un ampli ventall terapèutic.
  - Facilitar la petició de la visita possibilitant acudir al centre sense necessitat de derivació (CSMIJ Montcada).
- Facilitar la continuïtat en l'atenció quan hi hagi un canvi de recurs per motius d'edat CDIAP-CSMIJ; CSMIJ-CSMA.
- Agilitzar l'accés a l'atenció prioritzant les situacions més urgents.
  - Disposar de sistemàtiques de revisió dels criteris de derivació.
  - Disposició d'espais a l'agenda guardats per a les visites urgents i preferents.
- Garantir la cooperació i coordinació tant amb els professionals interns com amb altres professionals/entitats interessades amb la salut mental dels infants i adolescents (Escoles, EAPS, ABS, Serveis Socials...) en ordre a garantir la continuïtat assistencial, la transversalitat del tractament i una atenció integral.
- Garantir el correcte diagnòstic i l'adequació del tractament.
  - Disposar d'una fase exploratòria adequada, definida i implementada.
- Proporcionar un tractament des d'una perspectiva de base psicodinàmica, integral, multidisciplinar, personalitzat i orientat a assolir els objectius terapèutics.
  - Disposar d'un pla terapèutic multidisciplinar.
  - Assolir la vinculació al tractament i milloria de les persones ateses.
- Minimitzar els riscos inherents a la malaltia i garantir la seguretat de les persones ateses.

- Disposició d'una Guia de Prescripció Farmacològica.
- Disposició d'instal·lacions amb compliment de les mesures de seguretat.
- Disposar de sistemàtiques de revisió dels factors de risc, factors protectors, senyals d'alarma i d'alerta.
- Disposar de sistemàtiques de revisió del compliment dels controls adients en cas de tractaments que requereixin controls especials (ex. analítiques).
- Mantenir informades a les persones ateses i a les famílies sobre el servei i el tractament i promoure la seva implicació activa en l'atenció.
  - Explicació del servei, del diagnòstic i objectius terapèutics a la persona atesa i a la seva família i acceptació d'aquets per part de l'usuari i família amb l'objectiu de potenciar la seva implicació en el compliment.
  - Proporcionar informació sobre els drets i els deures i sobre el tractament, fent signar els corresponents consentiments informats en cas de que sigui necessari.
- Capacitar a les persones ateses i la seva família amb la finalitat de que disposin d'eines per afrontar la malaltia.
  - Realitzar sessions de treball amb la família (grupals i individuals).
- Oferir un tracte respectuós i atent als pacients i a les seves famílies i una atenció basada en el respecte als drets de les persones ateses. Informar als usuaris sobre els seus drets i deures.
  - Disposició de l'UAU a cada CSMIJ (Unitat d'Atenció a l'Usuari).
  - Disposar de professionals sensibilitzats.
- Garantir la confidencialitat i intimitat de les persones ateses.
  - Disposar de professionals sensibilitzats en garantir la confidencialitat i intimitat de les persones ateses.
  - Disposar de la normativa LOPD implementada.
  - Disposar de sistemàtiques de control i avaluació del compliment de les mesures de confidencialitat i protecció de dades de les persones ateses.
- Disposar d'espais confortables i adaptats a les necessitats de les persones ateses.
- Mantenir espais confortables i adaptats a les necessitats de les persones ateses. Es tindrà en compte, també, la percepció sobre aquest tema que es reflecteixi en les enquestes de satisfacció als usuaris.
- Contribuir a l'integració de les persones ateses al seu entorn social.
  - Disposició del Programa USEE (Unitat de Suport a l'Educació Especial tant a primària com a secundària) (CSMIJ Montcada).

- Participació en el Programa DILTET (Dispositiu d'Inserció Local Transició Escola Treball) (CSMIJ Montcada).

### 1.2 Els paràmetres de qualitat del servei de CDIAP són:

- Contribuir a la detecció precoç, prevenció i tractament de dificultats relacionades amb el desenvolupament a infants de menys de 6 anys.
  - Disposició de sistemàtiques de coordinació implantades amb els diferents serveis derivadors (Escoles, EAP, Pediatres, EIAI, Hospitals i CSMIJ).
  - Capacitació dels derivadors per la detecció de casos.
- Garantir el ràpid accés a l'atenció i la facilitat de contacte per part dels usuaris.
  - Disposar de sistemàtiques de control i seguiment del temps d'espera.
- Garantir la cooperació i coordinació tant amb els professionals interns com amb altres professionals/entitats interessats amb el desenvolupament dels infants (Llars d'infants, pediatres etc ...) en ordre a garantir la continuïtat assistencial, la transversalitat del tractament i una atenció integral.
  - Disposició de sistemàtiques de coordinació internes i externes definides i implantades.
  - Revisió del grau de complementació de l'història clínica per garantir un bon treball interdisciplinari i la continuïtat del tractament en cas de canvi de terapeuta.
- Realitzar informe quan les famílies ho requereixin durant el procés d'atenció i informe d'alta quan hi ha una alta per derivació a un altre recurs, o una alta clínica.
- Garantir el correcte diagnòstic i l'adequació del tractament.
  - Disposar d'una fase exploratòria adequada, definida i implantada.
  - Definir sobre motiu de consulta quines exploracions cal realitzar tenint en compte les excepcions corresponents.
- Proporcionar un tractament integral, multidisciplinari, personalitzat i orientat a assolir els objectius terapèutics.
  - Disposar d'un pla terapèutic multidisciplinari.
  - Assolir la milloria de les persones ateses.
- Minimitzar els riscos i garantir la seguretat de les persones ateses.
  - Disposició d'una Guia Farmacològica.
  - Disposar de sistemàtiques per evitar el traspàs d'infeccions/malalties (ex. neteja de les instal·lacions, evitar que els usuaris vinguin quan estan malalts).
  - Disposar d'unes instal·lacions amb compliment de les mesures de seguretat.
- Mantenir informades a les famílies sobre el servei i el tractament i promoure la seva implicació activa en l'atenció.

- Explicació activa sobre el servei, diagnòstic i sobre els objectius terapèutics potenciant la seva implicació en el compliment.
- Garantir la realització d'un mínim de visites anuals.
- Capacitar/empoderar a la família amb la finalitat de que disposin d'eines per afavorir el millor desenvolupament possible de l'infant.
  - Realitzar sessions informatives, visites orientades a la capacitat i grups de pares.
- Oferir un tracte respectuós i una atenció basada en el respecte als drets de les persones ateses.
  - Proporcionar informació als usuaris sobre els seus drets i deures.
  - Disposar de professionals sensibilitzats.
- Garantir la confidencialitat i intimitat de les persones ateses.
  - Disposar de professionals sensibilitzats en garantir la confidencialitat i intimitat de les persones ateses.
  - Disposar de la normativa LOPD implementada.
  - Disposar de sistemàtiques de control i avaluació del compliment de les mesures de confidencialitat i protecció de dades de les persones ateses.
- Disposar d'espais confortables i adaptats a les necessitats de les persones ateses i treball assistencial a realitzar.
- Mantenir espais confortables i adaptats a les necessitats de les persones ateses. Es tindrà en compte, també, la percepció sobre aquest tema que es reflecteixi en les enquestes de satisfacció als usuaris.

### **1.3 Els paràmetres de qualitat del servei d'Adopcions són:**

- Proporcionar informació als sol·licitants amb l'objectiu d'adequar les expectatives d'aquests a la realitat de l'adopció.
  - Donar la informació sobre la realitat de l'adopció via formació i entrevistes.
- Garantir que la idoneïtat/no idoneïtat es proposa segons el marc legal establert.
  - Disposar d'espais setmanals de treball en equip per a realitzar discussió de casos.
- Realitzar supervisió externa quan es valori necessari.
- Garantir el compliment dels terminis establerts per la realització del procés de preparació, valoració i seguiment postadoptiu segons la legalitat vigent.
  - Planificació de les tasques a realitzar i control del temps.
- Garantir la qualitat dels informes de valoració/seguiment dels infants realitzats en contingut, forma i adequació a les demandes de cada país.
  - Disposar de formats establerts per a la realització d'informes.

- Analitzar el feedback de l'ICAA sobre la qualitat dels informes i implementar millores en cas de que es consideri necessari.
- Promoure la conscienciació de les fortaleces i limitacions personals i/o de parella dels sol·licitants d'adopció.
  - Treballar la conscienciació de les fortaleces i limitacions durant les sessions.
- En el seguiment postadoptiu, orientar a les famílies en les necessitats de l'infant i derivar als equips pertinents en cas de que esdevingui.
  - Disposar dels criteris de derivació definits.
  - Realitzar orientació a les famílies en les necessitats de l'infant.
- Garantir la cooperació i coordinació tant amb els professionals interns com amb altres professionals/entitats externes (ICAA, ICIF, ECAI i altres institucions amb servei d'Adopcions).
  - Disposar d'espais setmanals de treball en reunió d'equip.
  - Disposar de supervisió externa de casos quan es valori necessari.
  - Realitzar reunions amb ICAA setmanalment.
  - Realitzar reunions trimestrals amb les altres ICIF per tal d'acordar criteris tècnics i recollir propostes a realitzar a l'ICAA.
  - Realitzar reunions ICAA, ECAI i ICIF trimestrals per tal d'acordar criteris tècnics i recollir propostes a realitzar a l'ICAA.
- Oferir un tracte respectuós i una atenció basada en el respecte als drets dels sol·licitants.
  - Disposar de professionals sensibilitzats.
- Garantir la confidencialitat i intimitat dels sol·licitants.
  - Disposar de professionals sensibilitzats en garantir la confidencialitat i intimitat de les persones ateses.
  - Disposar de la normativa LOPD implementada.
  - Disposar de sistemàtiques de control i avaluació del compliment de les mesures de confidencialitat i protecció de dades de les persones ateses.
- Disposar d'espais confortables i adaptats a les necessitats dels sol·licitants i a l'activitat a realitzar.
  - Mantenir espais confortables i adaptats a les necessitats de les persones ateses.

## 2. Objectius de qualitat

La política i paràmetres de qualitat estableixen un marc de referència per l'establiment dels objectius de qualitat.

Els objectius de cadascun dels serveis queden desplegats mitjançant indicadors.

El responsable de reportar els indicadors que s'extreuen automàticament és el responsable de sistemes d'informació mentre que el responsable de reportar els indicadors que s'extreuen manualment és el responsable de cada àrea.

Els indicadors són analitzats amb una periodicitat mensual pel Director de Serveis Públics i la Direcció General.

Quan es requereix s'estableixen accions de millora per promoure l'assoliment dels objectius establerts.