

**SISTEMES D'AVAUACIÓ I QUALITAT
2019-2022**

ÍNDEX

- 1- Actuacions prèvies en l'àmbit dels sistemes d'avaluació i qualitat.**
- 2- Objectius i àmbits dels sistemes d'avaluació i qualitat.**
- 3- Principals mesures de desenvolupament en els sistemes d'avaluació i qualitat.**
- 4- Mecanismes de seguiment del compliment efectiu dels sistemes d'avaluació i qualitat.**

1- Actuacions prèvies en l'àmbit dels sistemes d'avaluació i qualitat.

L'Associació Salut i Família és una entitat no governamental independent sense ànim de lucre d'àmbit estatal constituïda l'any 1986 que desenvolupa programes de continuïtat en els àmbits de a) Infància i Família, b) Atenció a la Dona, c) Inclusió Social i d) Persones Immigrants. Des de la seva fundació, l'entitat manté com a principals valors de la seva missió i visió el desenvolupament del principi d'imparcialitat, especialment entre gèneres i orígens culturals, i la promoció de l'equitat d'accés als béns públics sanitaris, educatius i socials de les famílies que es troben en situació de vulnerabilitat o en risc d'exclusió social i el foment de la cohesió social i la ciutadania activa.

Per a això, l'Associació Salut i Família manté relacions de col·laboració amb les diverses administracions públiques i entitats privades i desenvolupa una activitat sostinguda d'advocacia a favor que les necessitats de les famílies i les persones vulnerables siguin objecte d'interès general i d'inversions econòmiques per part dels poders públics així com d'iniciatives de filantropia per part de les entitats privades.

Els/les directius/es de l'Associació Salut i Família es caracteritzen per la seva pluralitat política i social, la seva independència de criteri i el seu lideratge professional en sectors com ara la salut comunitària, l'atenció sanitària, els serveis socials, l'administració pública, la cooperació nacional i internacional al desenvolupament, la consultoria jurídica nacional i internacional, la formació professional i la investigació en ciències socials i polítiques.

L'Associació Salut i Família s'ha caracteritzat des de la seva fundació pel disseny i la implementació sostenible de programes i serveis que atenen necessitats insatisfetes i/o afronten reptes innovadors en els seus principals àmbits d'actuació. El factor d'impacte pel que fa als programes i serveis dissenyats i presentats per a sol·licituds de cofinançament públic i/o privat és de 7 projectes aprovats sobre 10 projectes presentats en els últims cinc anys.

Els programes actius de l'entitat són en l'actualitat els següents d'acord al seu ordre d'antiguitat:

- Programa "Atenció a la Maternitat a Risc" (1991-2018)
- Programa "De Compatriota a Compatriota" (1997-2018)
- Programa "Xarxa de Bancs del Temps" (1998-2018)
- Programa "Atenció i Detecció Precoç de la Violència de Gènere" (2005-2018)
- Programa "Immigració i Salut" (2005-2018)
- Programa "Grups de Suport a la Maternitat" (2009-2018)
- Programa "Brúixola: Orientació i Suport Jurídic i Psicosocial a Famílies vulnerables" (2009-2018)
- Programa "Banc del Temps Escolar" (2012-2016)
- Programa "A Resguard: Atenció i Orientació per un Habitatge Digne" (2013-2016)
- Programa "REVALUA: Per una economia familiar sostenible" (2015-2016)
- Programa "Multicultura" (2015-2018)
- Programa "Evolucionant en Igualtat" (2016-2018)
- Programa "Maternitats Vulnerables" (2018)

Tots els Programes compleixen amb paràmetres de qualitat estructural com ara: a) Disposar dels corresponents arxius informàtics d'activitat, amb alta en l'Agència Espanyola de Protecció de Dades Personals, que registren el perfil dels/les usuaris/es, el tipus de sol·licituds realitzades i els nivells de resposta assolits. b) Disposar de sistemes de canalització activa de queixes i/o suggeriments per part dels/les usuaris /es, c) Disposar de sistemes d'avaluació anuals d'activitat, demanda i objectius assolits. d) Difondre les avaluacions anuals dels Programes entre la Junta Directiva, equip de treballadors/es, xarxes socials, entitats públiques i privades cofinançadores, xarxes d'entitats col·laboradores, federacions i confederacions i un amplíssim cercle de seguidors individuals i / o institucionals dels diferents programes i serveis.

L'Associació Salut i Família està adherida al **Codi Ètic de les Associacions de Barcelona** des de l'inici d'aquesta iniciativa el 2001 que compromet públicament a les entitats a la rendició de comptes respecte a les següents dimensions de funcionament:

- Absència d'ànim de lucre.
- Organització i funcionament democràtic.
- Transparència econòmica.
- Gestió respectuosa dels recursos humans.
- Sostenibilitat i ús racional dels recursos econòmics i tècnics.
- Congruència dels programes i activitats entre si i amb els fins de l'entitat.
- Relacions solidàries amb altres entitats socials, especialment les que treballen en àmbits afins i/o complementaris.
- Autonomia i col·laboració en les relacions amb les administracions públiques.
- Acompliment de l'obligació de comptar amb un certificat d'absència d'antecedents per delictes sexuals anyalment per a tots/es i cadascú/na dels/les treballadors/es.

L'Associació Salut i Família està reconeguda com "**Actius**" per part de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva de l'Ajuntament de Barcelona.

L'Associació Salut i Família aplica i reformula de manera regular des de l'any 2010 i fins a l'actualitat Plans d'Igualtat d'Oportunitats entre Dones i Homes que inclouen un conjunt de mesures concretes i avaluables que es monitoritzen i analitzen periòdicament.

L'Associació Salut i Família disposa de sistemes de garantia de qualitat a través de qüestionaris/enquestes de satisfacció dels/de les beneficiaris/es en els següents Programes de continuïtat: "Atenció a la Maternitat a Risc", "Bancs del Temps" i "Brúixola: Orientació i Suport Jurídic i Psicosocial a Famílies vulnerables". Aquestes enquestes són objecte d'anàlisi en l'avaluació anual

dels Programes esmentats. Així mateix, en totes les activitats formatives desenvolupades per l'entitat es compta amb un sistema de garantia de qualitat a través de qüestionaris de satisfacció i suggeriments dels participants.

2- Objectius i àmbits dels sistemes d'avaluació i qualitat.

Les metes dels sistemes d'avaluació i qualitat són la valoració de la gestió i l'establiment de processos que garanteixin el seguiment i control de les actuacions que es duen a terme en els diferents programes actius de l'entitat.

Els objectius primordials són:

- Valorar la bona gestió utilitzant criteris coherents amb els principis, els valors i la missió de l'entitat.
- Establir sistemes de qualitat que garanteixin el seguiment i control de les actuacions externes i internes de l'entitat.
- Implantar sistemes de qualitat guiats per principis de transparència i responsabilitat social.
- Disposar d'una política de comunicació pública a través de les xarxes socials que doni visibilitat als principis, valors i actuacions de l'entitat.

El sistema d'avaluació i gestió de qualitat abasta les següents dimensions de l'entitat:

- Funcions, responsabilitats i treball en equip de les persones col·laboradores, tant siguin personal contractat com a voluntaris.
- Establiment dels procediments administratius i d'atenció primordials.
- Disseny de la documentació necessària del sistema estructural de gestió dels diversos procediments primordials.
- Compliment dels requisits derivats de la legislació vigent, tant de l'entitat en el seu conjunt com dels/les treballadors/es de la mateixa.
- Comprovació de les característiques de qualitat dels productes i serveis oferts a través dels sistemes de garantia de qualitat de l'entitat.

- ❑ Establiment de sistemes de comunicació interna i gestió del coneixement.
- ❑ Establiment de sistemes de mesurament, anàlisi, avaluació i millora en tots els Programes de continuïtat.
- ❑ Establiment de sistemes de comunicació externa i pública en relació amb la incidència, sensibilització i captació de beneficiaris/es i col·laboradors/es.

3- Principals mesures de desenvolupament en els sistemes d'avaluació i qualitat.

Al llarg del període 2019-2022, l'Associació Salut i Família desenvoluparà les següents mesures de desenvolupament i innovació en els sistemes d'avaluació i qualitat de l'entitat:

- Visibilitzar davant les persones col·laboradores, les entitats sòcies i els/beneficiaris/es les característiques de qualitat dels productes i serveis oferts en els diferents Programes de l'entitat.
- Dur a terme un diagnòstic anual i, si escau, una reformulació dels procediments administratius i d'atenció primordials basant-se en els principis d'eficàcia, eficiència i adaptabilitat a l'entorn i als/beneficiaris/es.
- Dur a terme un diagnòstic anual dels sistemes de mesurament, anàlisi i avaluació dels diferents Programes de continuïtat.
- Mantenir els sistemes de garantia de qualitat mitjançant qüestionaris de satisfacció dels/beneficiaris/es en els Programes "Grups de Suport a la Maternitat", "Atenció a la Maternitat a Risc", "Brúixola", "Maternitats Vulnerables" i les diverses activitats formatives.
- Funcionar mitjançant un quadre de comandament integral adaptat a les característiques de l'entitat que incorpori les perspectives de finançament, beneficiaris/es, procediments interns i aprenentatge en servei.
- Mantenir i desenvolupar l'actual política de comunicació pública de l'entitat a través de les xarxes socials garantint un funcionament actualitzat de la web, Facebook, Twitter de l'entitat així com editant via online els Butlletins mensuals de la pròpia entitat, dels "Bancs del Temps" i de "Famílies Hospitalàries". Així mateix, es pretén mantenir actius durant el període, el Facebook confidencial per "Mares" i les Plataformes Informàtiques "Mares entre dues Cultures", "Maternitats Vulnerables" i "Xarxa de Bancs del Temps".

- ❑ Generalitzar entre tot el personal de l'entitat que manegi dades personals dels/de les beneficiaris/es i/o dels/les treballadors/es contractes de confidencialitat específics i adaptats als processos de treball en què intervenen i d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 d'abril de 2016 .
- ❑ Anualment estan garantides 12 hores de formació remunerades en hores de feina pels/les treballadors/es de l'entitat.
- ❑ Mitjançant un procés participació del personal i la Junta Directiva de l'entitat, s'avaluarà i actualitzarà anualment les mesures reflectides en aquest Pla.
- ❑ Mantenir aquest Pla de *Sistemes d'Avaluació i Qualitat* permanentment disponible per a consulta al Web de l'entitat.

4- Mecanismes de seguiment del compliment efectiu dels sistemes d'avaluació i qualitat.

4.1 Mecanismes de Seguiment

La Directora General de l'entitat presentarà anualment a la Junta Directiva i a l'Assemblea de l'entitat un informe sobre el grau de desenvolupament i aplicació de les diverses mesures adoptades en els sistemes d'avaluació i qualitat durant el període de vigència 2019-2022.

4.2- Avaluació del Compliment Efectiu

La Direcció General juntament amb la Coordinadora Administrativa i diversos vocals de la Junta Directiva elaboraran periòdicament un informe analític sobre els sistemes d'avaluació i qualitat incorporant les actualitzacions i reformulacions dels mateixos que siguin procedents en base a paràmetres com ara necessitats dels/de les beneficiaris/es, l'entorn socioeconòmic de l'entitat, les modificacions normatives i les bones pràctiques empresarials en matèria de qualitat.