



PLATAFORMA D'INDICADORS (PIC)

9^{es} Jornades de la CCPC

L'atenció a les persones amb greu discapacitat intel·lectual



Què és la PIC ?

- Una eina de comparació de resultats d'indicadors
- Un espai per al intercanvi



A qui va dirigit ?

- Serveis residencial i/o d'habitatge per a persones amb nivell dependència grau III o nivells de l'1 al 3 mesurat amb l'ICAP.



Evolució de la PIC

- Abril 2010. Llançament de la proposta a les entitats sòcies de la CCPC.
- Maig i juny 2010. Determinació d'entitats interessades.
- Novembre i desembre 2010. Definició d'indicadors. Grup de treball amb les entitats interessades.
- Juny-novembre 2011. Disseny del programa informàtic.



Categories indicators

- Recursos humans
- Atenció a la persona
- Atenció a les famílies



Indicadors RRHH

1. Absentisme
2. Absentisme “maternitat”
3. Rotació personal
4. Accidents laborals
5. Formació (formació continuada i formació en hores remunerades)
6. Satisfacció personal
7. Contractació indefinida
8. Voluntariat
9. Pràctiques



Indicadors Atenció a la Persona

1. Programa individual
2. Activitats ocupacionals
3. Activitats comunitàries (descripció i participació)
4. Seguiment mèdic
5. Qualitat de vida
6. Nafres per pressió (Tres indicadors segons grup de risc)
7. Caigudes (tres indicadors)



Indicadors Atenció Famílies

1. Satisfacció famílies Residència
2. Satisfacció famílies Centre de Dia



Exemple d'indicadors

- **Nom:** [Absentisme](#)
- **Freqüència:** Anual
- **Justificació:** L'absentisme es considera un possible indicador/predictor del clima laboral d'una organització. L'absentisme elevat es en si mateix un problema per a l'organització com per la qualitat prestada als clients. La finalitat de l'indicador es conèixer el % d'absentisme del personal que intervé directament en l'atenció de les persones amb disminució.
- **Formula:** $(\text{Nombre d'hores no treballades durant l'any} / \text{nombre total hores contractades durant l'any}) \times 100$
- **Definició de termes:** S'entén per hora no treballada aquella que no ha estat treballada per a qualsevol dels supòsits d'incapacitat laboral (malaltia comuna, accident laboral, malaltia professional, etc.) , qualsevol dels supòsits de permisos (matrimoni, malaltia greu familiars, maternitat, lactància, etc) , hores sindicals i risc en l'embaràs.
- **Població:** Personal d'atenció directe (monitors, auxiliars tècnics educatius, infermers, fisioterapeutes, metges, psicòlegs, director tècnic, etc.
- **Comentaris:** En poblacions petites el % d'absentisme pot quedar esbiaixat per pes específic d'un grup molt reduït de treballadors o per tant sols per un treballador.



Exemple d'indicadors

- **Nom:** [Rotació personal](#)
- **Freqüència:** Anual
- **Justificació:** L'excessiva rotació de treballadors d'atenció directe es un problema que afecta a la continuïtat de l'atenció, la imatge al client, a la gestió del coneixement, als plans de formació, etc.
- **Formula:** (nombre de persones d'atenció directe de plantilla que han estat baixa definitiva o inici d'excedència durant l'any / nombre total de persones d'atenció directe de plantilla.) x 100
- **Definició de termes:** Com a “persones d'atenció directe de plantilla” no es considera el personal substituït ni el personal que ha estat baixa durant el període de prova.
- **Població:** Tot el personal d'atenció directe.
- **Comentaris:** Si bé la excessiva mobilitat del personal la hem d'entendre com a negativa, entenem que certa renovació del personal es bona per a l'organització. Sobre tot si es donen en el personal amb més antiguitat.



Exemple d'indicadors

- **Nom:** [Satisfacció personal](#)
- **Freqüència:** Bianual
- **Justificació:** Conèixer el nivell de satisfacció i clima laboral percebut pel conjunt de treballadors.
- **Formula:** (Suma de totes les puntuacions individuals / nombre de persones que han contestat) x factor de conversió
- **Definició de termes:** Es valorarà el resultat a una única pregunta sobre el nivell de satisfacció i clima laboral general percebut. L'escala, enquesta o qüestionari que es faci servir per a conèixer el nivell de satisfacció dels treballadors ha de complir els següents aspectes:
 - Anònima.
 - La puntuació a d'estar facilitada en una escala del 0 al 10. En cas d'altres mesures es pot aplicar un factor de conversió.
 - Hi te que haver-hi una pregunta sobre el nivell de satisfacció general que es la que es farà servir en aquest indicador.
- **Població:** Tot el personal d'atenció directe.
- **Comentaris:** Es un indicador que s'ha de prendre amb força precaució dons el fet de comparar escales diferents pot portar a interpretacions errònies. Entenem que aquest es un bon indicador si es analitzat amb una positiva prudència i sentit de recerca de la millora.



Exemple d'indicadors

- **Nom:** [Programa individual](#)
- **Freqüència:** Anual
- **Justificació:** El programa individual, per la seva transcendència es una eina on es fa necessari que hagi estat elaborada/consensuada/informada la família/tutors de la persona amb disminució.
- **Formula:** $(\text{Nombre de persones que disposen d'un programa individual elaborat-consensuat-informat amb la família} / \text{Nombre total d'usuaris}) \times 100$
- **Definició de termes:** Programa individual elaborat-consensuat-informat: Indica que en el pitjor dels casos el programa individual es conegut per la família/tutors i aquest en tenen una copia escrita. El programa individual igualment es defineix com un document on i costa una descripció de les activitats, teràpies, atencions, horari, objectius i suports que precisa i es realitzen a la persona en la persona amb disminució i que està revisat en els darrers 12 mesos.
- **Població:** Tant en el numerador com en el denominador, tots els usuaris (residents i centre de dia) amb mes de 3 mesos de permanència en el centre en el moment d'extreure l'indicador i que disposen de tutor o familiars fins a segon grau.
- **Comentaris:** Es pren com a referència pel càlcul el darrer dia de l'any.



Exemple d'indicadors

- **Nom:** [Seguiment mèdic](#)
- **Freqüència:** Anual
- **Justificació:** Realitzar un adequat seguiment i control preventiu de la salut de les persones amb disminució.
- **Formula:** $(\text{Nombre de persones amb disminució amb revisió mèdica i analítica realitzada} / \text{Nombre usuaris}) \times 100$
- **Definició de termes:** S'entendrà per revisió mèdica la valoració de l'estat de salut: antecedents, revisió per sistemes i exploració física completa. Estat bucodental i òrgans dels sentits. En les persones amb patologia psiquiàtrica i alteracions del comportament cal realitzar una valoració de la salut mental. L'analítica en sang ha d'incloure almenys: estudi bàsic de salut (hemograma, bioquímica, etc.), proves hepàtiques i siderèmia. La revisió mèdica i l'analítica ha d'estar feta en l'any en curs de la valoració del indicador.
- **Població:** Totes les persones amb disminució usuàries del servei de residència amb mes d'un mesos de permanència en el centre.
Comentaris: L'indicador pren com a referència el darrer dia de l'any.



Exemple d'indicadors

- **Nom:** [Qualitat de vida](#)
- **Freqüència:** Bianual
- **Justificació:** La millora de la qualitat de vida es un dels objectius dels centres i serveis d'atenció a persones amb disminució psíquica.
- **Formula:** Sumatori de les puntuacions individuals en la escala de qualitat de vida GENCAT / nombre d'usuaris. Un cop obtinguda la mitja del centre es traduirà a percentil mitjançant les taules de l'escala.
- **Definició de termes:** les puntuacions individuals es donaran en puntuacions estàndard composta (índex qualitat de vida) del barem per a persones amb discapacitat intel·lectual.
- **Població:** Persones usuàries de residència amb resultat en l'escala Gencat en els darrers dos anys.
- **Comentaris:** L'indicador persegueix conèixer el nivell de qualitat de vida que ofereixen els nostres serveis i/o obtenen els nostres usuaris. L'indicador també servirà per aprofundir en el coneixement de la l'escala GENCAT i en la seva aplicabilitat i interpretació.



Exemple d'indicadors

- **Nom:** [Satisfacció famílies. Residència](#)
- **Freqüència:** Bianual
- **Justificació:** Conèixer el nivell de satisfacció percebut pel conjunt de famílies de persones amb disminució usuàries dels serveis residencials.
- **Formula:** (Suma de totes les puntuacions individuals / nombre de persones que han contestat) x factor de conversió.
- **Definició de termes:** Es valorarà el resultat a una única pregunta sobre el nivell de satisfacció general percebut. L'escala, enquesta o qüestionari que es faci servir per a conèixer el nivell de satisfacció dels familiars ha de complir els següents aspectes:
 - Anònima.
 - La puntuació a d'estar facilitada en una escala del 0 al 10. En cas d'altres mesures es pot aplicar un factor de conversió.
 - Hi te que haver-hi una pregunta sobre el nivell de satisfacció general que es la que es farà servir en aquest indicador.
- **Població:** Tots els responsables legals dels usuaris de serveis residencials. En cas d'absència de responsable legal, l'enquesta es dirigirà al familiar de contacte o interlocutor. S'omplirà una enquesta per usuari.
- **Comentaris:** Es un indicador que s'ha de prendre amb força precaució dons el fet de comparar escales diferents pot portar a interpretacions errònies. Entenem que aquest es un bon indicador si es analitzat amb una positiva prudència i sentit de recerca de la millora.

Algunes característiques dels indicadors

Freqüència

Código	<input type="text"/>								
Nombre	<input type="text"/>								
Fecha alta	<input type="text" value="//"/>	Fecha baja	<input type="text" value="//"/>						
Categoría	<input type="text"/>								
Tipo	<input type="text" value="(Sin contenido)"/>	Frecuencia extracción	<input type="text" value="(Sin contenido)"/>						
Justificación	<table border="1"><tr><td>(Sin contenido)</td><td></td></tr><tr><td>Annual</td><td>A</td></tr><tr><td>Bi-anual</td><td>B</td></tr></table>			(Sin contenido)		Annual	A	Bi-anual	B
(Sin contenido)									
Annual	A								
Bi-anual	B								
Fórmula	<input type="text"/>								
Definición de términos	<input type="text"/>								
Población	<input type="text"/>								
Comentarios	<input type="text"/>								

Algunes característiques dels indicadors

Formula

Definición de indicadores

Código

Nombre

Fecha alta Fecha baja

Categoría

Tipo Frecuencia extracción

Justificación

(Sin contenido)	
Fecha	3
Porcentaje	5
Promedio	2
Promedio x 100	6

Fórmula

Texto	4
Valor	1

Definición de términos

Población

Comentarios

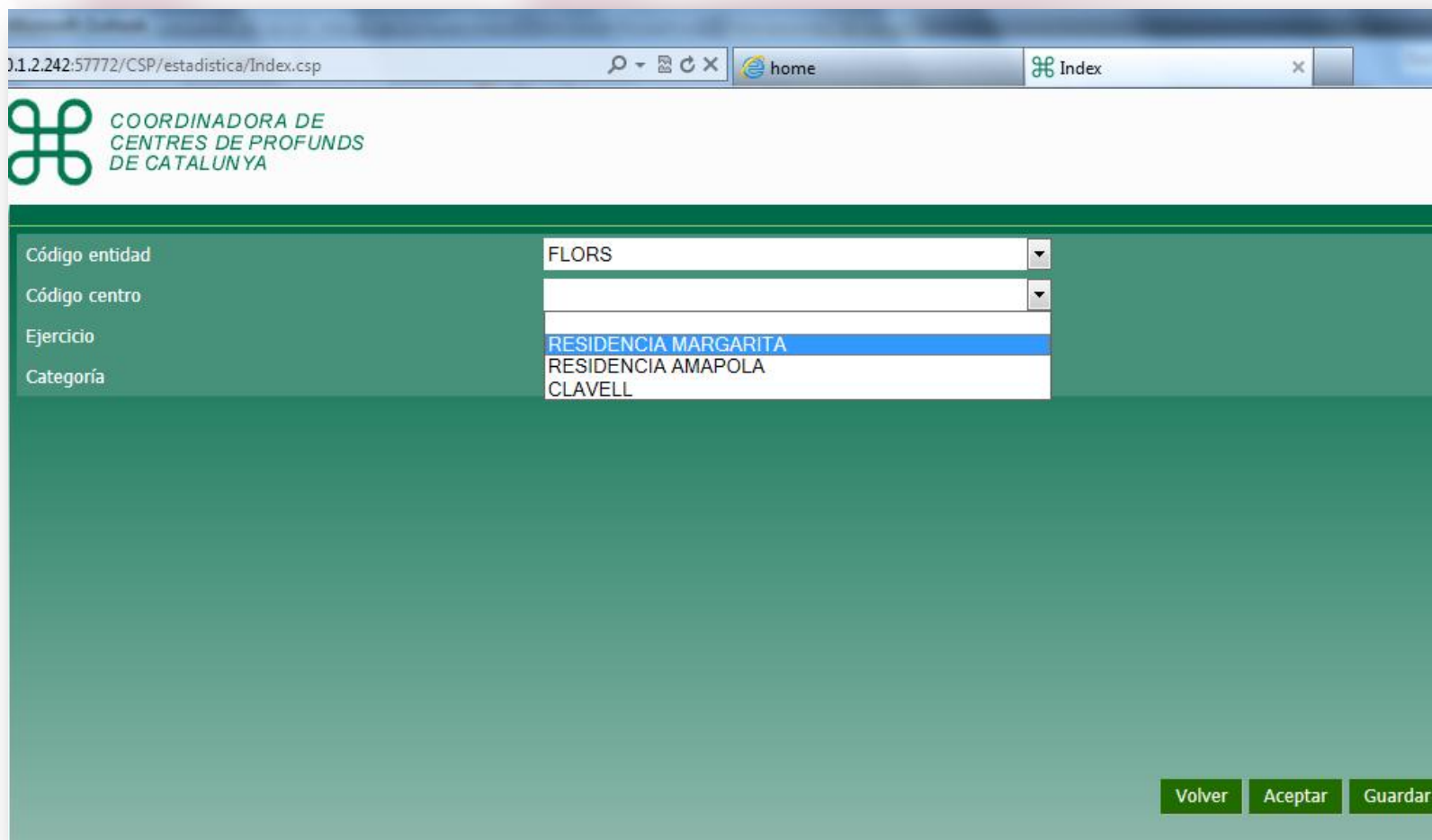


Algunes característiques dels indicadors

- **Definició de termes i població:** S'ha procurat fer una definició de termes de la fórmula i una concreció de la població o mostra a avaluar el més clars possibles amb la finalitat d'evitar la pluralitat d'interpretacions.
- **Comentaris:** S'han introduït comentaris que facilitin la comprensió del indicador.

Algunes característiques de la PIC

Permet treballar amb un arbre d'entitats i serveis



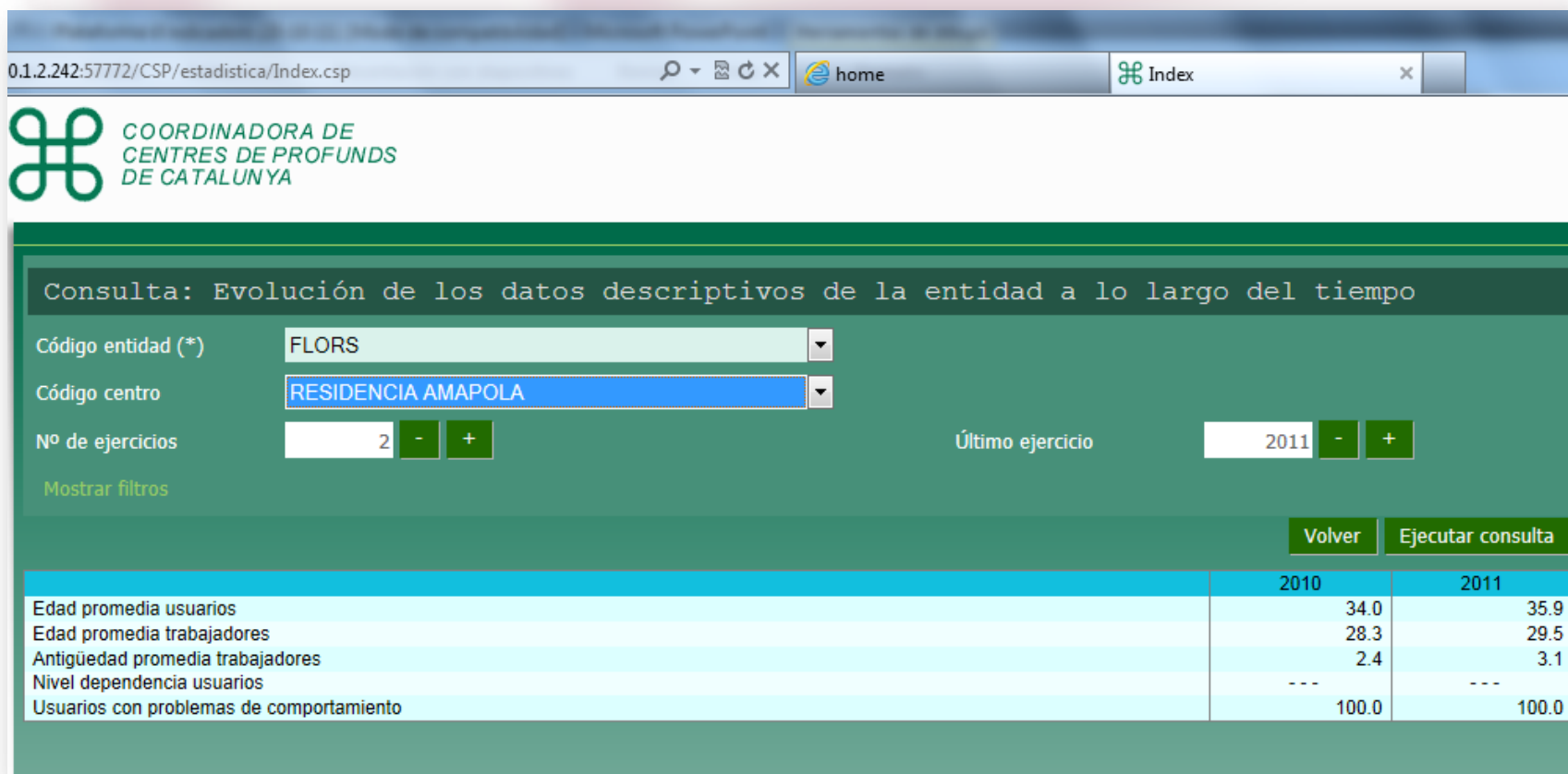
The screenshot shows a web browser window with the URL `0.1.2.242:57772/CSP/estadistica/Index.csp`. The browser tabs include "home" and "Index". The page header features the logo and name of the "COORDINADORA DE CENTRES DE PROFUNDS DE CATALUNYA". The main content area is a form with the following fields:

Código entidad	FLORS
Código centro	
Ejercicio	RESIDENCIA MARGARITA
Categoría	RESIDENCIA AMAPOLA CLAVELL

At the bottom right of the form, there are three buttons: "Volver", "Aceptar", and "Guardar".

Algunes característiques de la PIC

Permet la comparació en el temps en els paràmetres que defineixen un servei.



Consulta: Evolución de los datos descriptivos de la entidad a lo largo del tiempo

Código entidad (*)

Código centro

Nº de ejercicios - + Último ejercicio - +

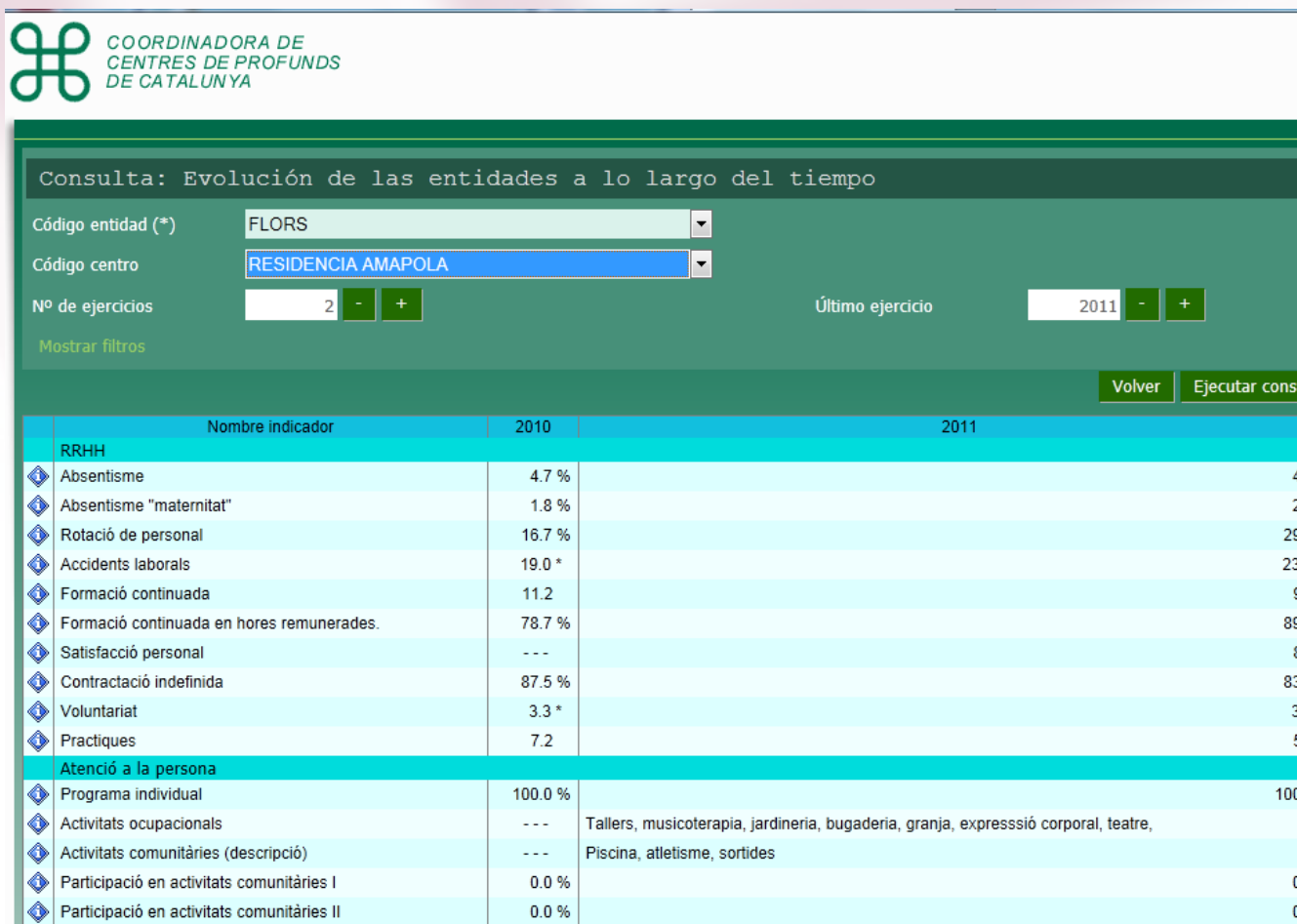
[Mostrar filtros](#)

[Volver](#) [Ejecutar consulta](#)

	2010	2011
Edad promedio usuarios	34.0	35.9
Edad promedio trabajadores	28.3	29.5
Antigüedad promedio trabajadores	2.4	3.1
Nivel dependencia usuarios	---	---
Usuarios con problemas de comportamiento	100.0	100.0

Algunes característiques de la PIC

Permet la comparació dels indicadors en el temps d'una mateixa entitat o servei.



COORDINADORA DE
CENTRES DE PROFUNDS
DE CATALUNYA

Consulta: Evolución de las entidades a lo largo del tiempo

Código entidad (*): FLORS

Código centro: RESIDENCIA AMAPOLA

Nº de ejercicios: 2

Último ejercicio: 2011

Mostrar filtros

Volver Ejecutar consulta

Nombre indicador	2010	2011
RRHH		
◆ Absentisme	4.7 %	4
◆ Absentisme "maternitat"	1.8 %	2
◆ Rotació de personal	16.7 %	29
◆ Accidents laborals	19.0 *	23
◆ Formació continuada	11.2	9
◆ Formació continuada en hores remunerades.	78.7 %	89
◆ Satisfacció personal	---	8
◆ Contractació indefinida	87.5 %	83
◆ Voluntariat	3.3 *	3
◆ Practiques	7.2	5
Atenció a la persona		
◆ Programa individual	100.0 %	100
◆ Activitats ocupacionals	---	Tallers, musicoterapia, jardineria, bugaderia, granja, expressió corporal, teatre,
◆ Activitats comunitàries (descripció)	---	Piscina, atletisme, sortides
◆ Participació en activitats comunitàries I	0.0 %	0
◆ Participació en activitats comunitàries II	0.0 %	0

Algunes característiques de la PIC

Permet la comparació dels indicadors en el temps d'una entitat o servei amb al promig de centres i entitats que integren la PIC.

Consulta: Plataforma de promedios de todas las entidades en el tiempo

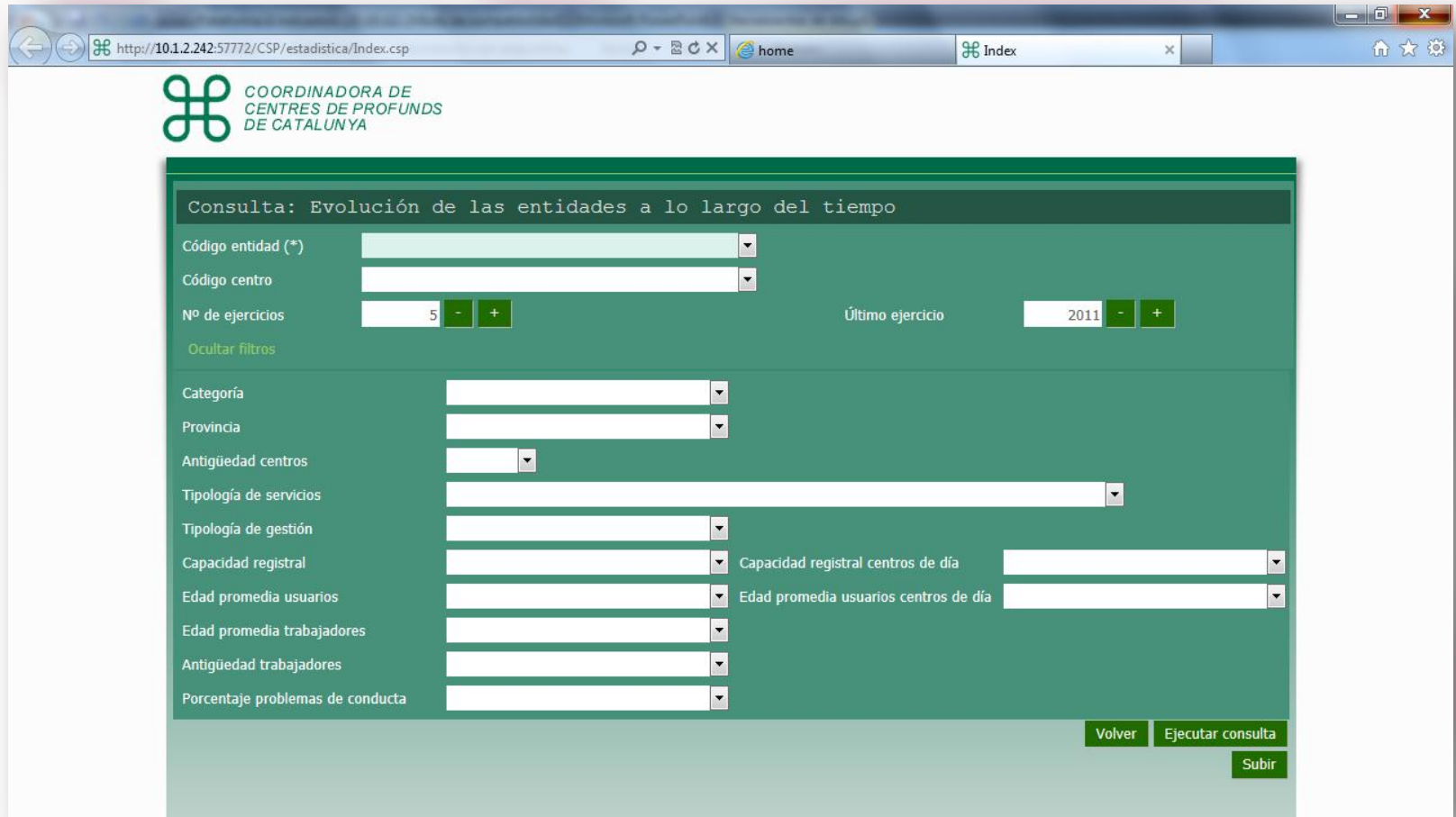
Nº de ejercicios - + Último ejercicio - +

Mostrar filtros Volver Ejecutar consulta

RRHH	Nombre indicador	2011	min	max
	Absentisme	5.4 %	1.1 %	42.3 %
	Absentisme "maternitat"	1.7 %	0.7 %	23.5 %
	Rotació de personal	9.7 %	3.0 %	29.2 %
	Accidents laborals	28.5 *	9.5 *	76.7 *
	Formació continuada	12.1	5.6	26.7
	Formació continuada en hores remunerades.	62.3 %	0.0 %	100.0 %
	Satisfacció personal	6.7	5.0	8.0
	Contractació indefinida	85.3 %	71.4 %	96.8 %
	Voluntariat	6.5 *	2.0 *	16.7 *
	Practiques	11.6	0.0	28.9
Atenció a la persona				
	Programa individual	65.9 %	0.0 %	100.0 %
	Activitats ocupacionals	i. no num.		
	Activitats comunitàries (descripció)	i. no num.		
	Participació en activitats comunitàries I	21.6 %	0.0 %	60.0 %
	Participació en activitats comunitàries II	53.1 %	0.0 %	90.0 %
	Participació en activitats comunitàries III	16.6 %	0.0 %	53.3 %
	Participació en activitats comunitàries IV	8.7 %	0.0 %	73.3 %
	Seguiment mèdic	94.9 %	85.7 %	100.0 %
	Qualitat de vida	37.7	6.0	50.0
	Nafres per pressió I	0.0	0.0	0.0
	Nafres per pressió II	0.2	0.0	0.4
	Nafres per pressió III	0.5	0.3	1.2
	Caigudes I	1.9	0.5	3.2

Algunes característiques de la PIC

Permet la comparació sota filtres.



Consulta: Evolución de las entidades a lo largo del tiempo

Código entidad (*)

Código centro

Nº de ejercicios - + Último ejercicio - +

[Ocultar filtros](#)

Categoría

Provincia

Antigüedad centros

Tipología de servicios

Tipología de gestión

Capacidad registral Capacidad registral centros de día

Edad promedia usuarios Edad promedia usuarios centros de día

Edad promedia trabajadores

Antigüedad trabajadores

Porcentaje problemas de conducta

[Volver](#) [Ejecutar consulta](#)
[Subir](#)

Algunes característiques de la PIC

Facilita la introducció dels indicadors.

Entrada de indicadores

Código entidad: FLORS

Código centro: RESIDENCIA AMAPOLA

Ejercicio: Categoría:

Codi	Nombre	Valor	Dividendo	Divisor	Fecha	Texto
3	Rotació de personal	16,67 %	4,00	24,00		
4	Accidents laborals	19,05	4,00	21,00		
5	Formació continuada	11,19	235,00	21,00		
6	Formació continuada en hores remunerac	78,72 %	185,00	235,00		
7	Satisfacció personal					
8	Contractació indefinida	87,5 %	21,00	24,00		
9	Voluntariat	3,33	1,00	30,00		
10	Practiques	7,17	215,00	30,00		
11	Programa individual	100 %	30,00	30,00		
12	Activitats ocupacionals					
13	Activitats comunitàries (descripció)					
14	Participació en activitats comunitàries I	0 %	,00	30,00		
15	Participació en activitats comunitàries II	0 %	,00	30,00		
16	Participació en activitats comunitàries III	30 %	9,00	30,00		
17	Participació en activitats comunitàries IV	70 %	21,00	30,00		
18	Seguiment mèdic	100 %	30,00	30,00		
19	Qualitat de vida					
20	Nafres per pressió I	,00	,00	29,00		
21	Nafres per pressió II	,00	,00	1,00		
22	Nafres per pressió III					
23	Caigudes I	1,13	34,00	30,00		
24	Caigudes II	30 %	9,00	30,00		



Algunes característiques de la PIC

Té el compromís de compartir les millors experiències dins cada area mesurada per un indicador.