

GUIA METODOLÒGICA

Model de gestió del servei de cures

Aquesta guia és resultat de l'estratègia de l'Ajuntament de Barcelona, en el marc de la **Mesura de Govern per una Democratització de la Cura 2017-2020**, per impulsar una altra manera d'organitzar socialment la cura.

Es vol disposar d'un model de gestió del servei de cures que contempli un nou enfocament en la provisió de cures que, des de l'Economia Social i Solidària (ESS), posi la vida al centre, reconeixent la complexitat i multidimensionalitat de les necessitats de cura, amb implicació comunitària i vincle amb el territori.

COM MOURE'S PER LA GUIA:

Aquesta guia vol ser una eina fàcil i interactiva que permeti anar d'una forma àgil als punts d'interès.

Alguns elements poden ser clicats i contenen informació ampliada on es pot arribar ràpidament.

En totes les diapositives es pot tornar a l'esquema inicial del model clicant el botó superior "Model de gestió".

INTRODUCCIÓ	3
PER QUÈ FEM AQUESTA GUIA?	4
EL MODEL DE GESTIÓ	5
ESQUEMA DEL MODEL DE GESTIÓ	6
ELS ÀMBITS / LES ESFERES	6
ELS MOMENTS / LES FASES	7
ELS ROLS / LES FUNCIONS	8
LES TASQUES	9
PRINCIPIS DE DIGITALITZACIÓ	10

INTRODUCCIÓ

El sector econòmic de les cures actualment es troba feminitzat, precaritzat, desvaloritzat i segmentat. Aquesta guia format part de les accions que volen fomentar un canvi i una transformació social, política i econòmica per revertir aquesta situació amb accions concretes que milloren la situació de les persones treballadores i de les persones perceptores del servei.

Els estudis realitzats dins de la Mesura de Govern han permès conèixer i abordar les potencialitats de l'ESS per donar resposta a les necessitats de cures dignificant les condicions laborals de les persones prestadores del servei, tot socialitzant i democratitzant la cura.

Un dels escenaris de futur per les iniciatives que volen proveir les cures des de l'ESS és la intercooperació entre elles. Disposar d'un model de gestió del seu servei amb uns principis i llenguatges compartits que permeti maximitzar el valor que aporten, ho facilitaria, i aquest és un dels objectius d'aquesta guia.

Aquest model es troba emmarcat en els valors de **l'Economia Social i Solidària, el cooperativisme i el feminisme.**

L'ESS és una economia alternativa que posa el focus en el **benestar de les persones, el medi ambient i un desenvolupament sostenible i sustentable.**

Promou una nova manera de produir, consumir, i distribuir, satisfent les necessitats individuals i globals com **un instrument de transformació social.**

PER QUÈ FEM AQUESTA GUIA?

Què aporta?

La guia proposa una **mirada per capes** sobre un model de gestió complex amb l'objectiu de facilitar la seva comprensió a les persones o projectes que s'inicien en el camí de l'emprenedoria en aquest sector econòmic.

El model proposat està basat en el marc, valors i principis de l'ESS i el cooperativisme, així com en les seves pràctiques **d'autogestió, corresponsabilitat, compromís i solidaritat amb la comunitat**.

A qui va dirigida?

Vol ser una **eina pedagògica i fàcil** per a aquelles persones o projectes que volen emprendre creant un servei de cures dins del marc i valors de l'ESS i el model cooperatiu, amb independència del seu nivell de cultura organitzativa o d'experiència en espais de treball horitzontals i col·laboratius.

Com està estructurada?

La guia s'estructura a partir d'un esquema global interactiu del model, a través del qual es poden anar visitant les diferents capes, on es destaquen i s'expliquen de forma més detallada els elements que componen cadascuna d'elles.



NOTA D'ÚS: Aquesta guia vol ser una eina fàcil i interactiva que permeti anar d'una forma àgil als punts que interessin. Alguns elements poden ser clicats i contenen informació ampliada on es pot arribar ràpidament. En totes les diapositives es pot tornar a l'esquema inicial del model clicant el botó superior de "Model de gestió".

EL MODEL DE GESTIÓ

El model de gestió de serveis es presenta en un format de **seqüència de capes** o conjunt de processos i accions que l'empresa haurà de fer per oferir un servei de cures de qualitat a qualsevol client i usuari que ho sol·liciti.

El model no tracta de definir exactament totes les accions a realitzar sinó visualitzar una imatge global del servei incorporant en cada una de les capes, els aspectes determinants que el defineixen.

Els àmbits o les esferes:

Es posa en valor que el servei de cures inclou des d'una tasca cap a fora, de vincle comunitari i relacional, fins a una sèrie de processos i accions menys visibles per al client, però igualment importants per a oferir un servei de qualitat.

Els moments o les fases:

El model inclou des del primer contacte amb la potencial família o usuària interessada en algun servei fins el tancament complet d'aquest.

Els rols o les funcions:

Són les funcions que han d'estar cobertes durant el procés del servei, independentment del nombre de persones que conformen la iniciativa.

Les tasques:

Són les diferents accions que s'hauran de realitzar per dur a terme el servei, diferenciades segons el rol que les desenvolupa.

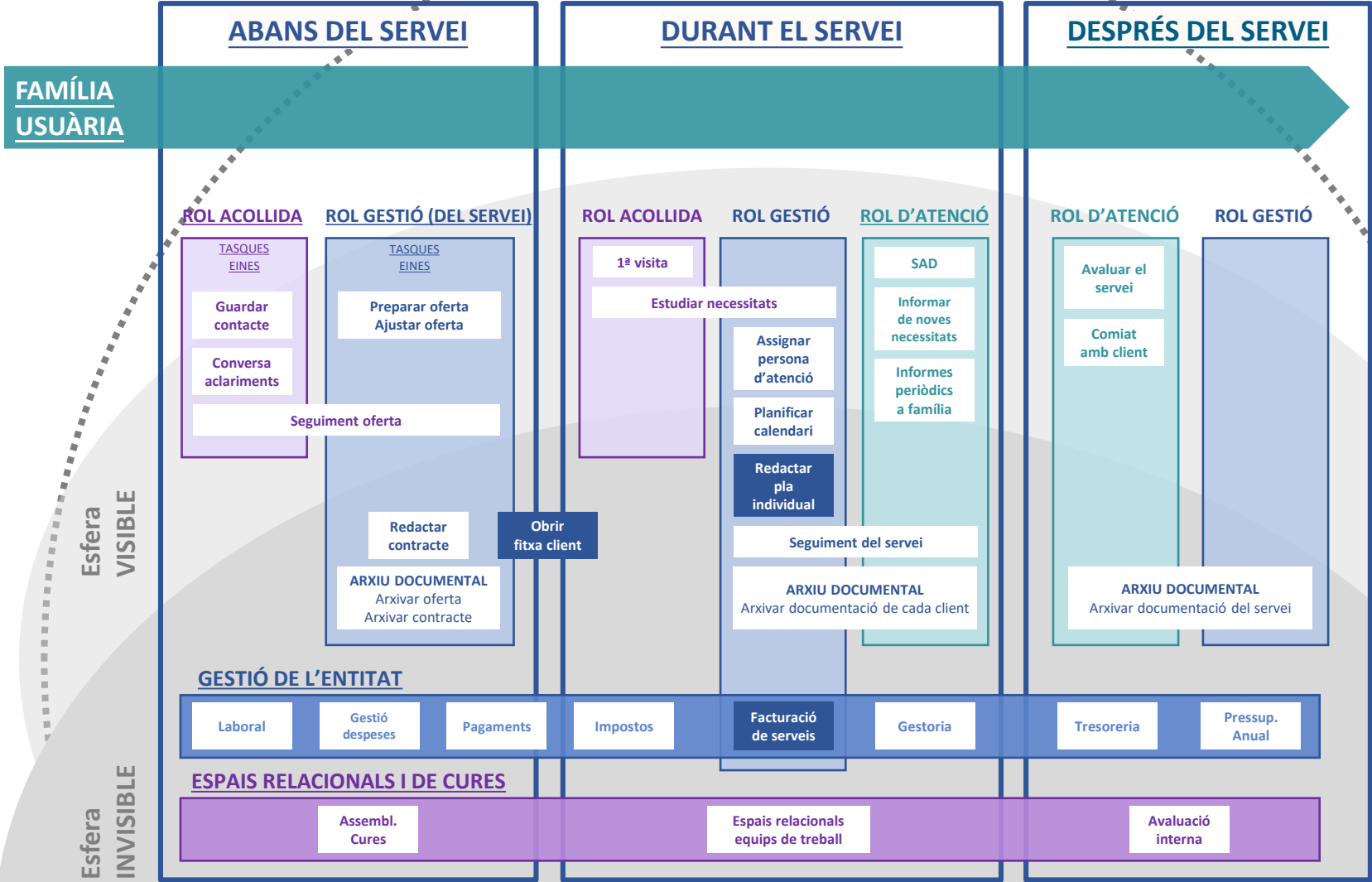
Els principis de digitalització o les eines:

Els principis de digitalització (eines) proposades són exemples que es poden simplificar o fer més complexos segons l'estadi de creixement i evolució de la iniciativa. Es proposa que es vagin millorant i implementant de forma contínua, adaptant-se a l'evolució i aprenentatge de la pròpia iniciativa, escollint les que millor s'adaptin a les seves necessitats, els seus coneixements, els seus valors i el seu moment.

Si necessiteu les eines en format editable, podeu escriure a [la bústia de la secretaria](#).

Àmbit COMUNITARI

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS



ELS ÀMBITS / LES ESFERES

Aquest model enfoca les cures de forma integral i holística, i vol donar valor tant a la part de l'atenció professional a l'usuari (esfera visible) com a aquella part més interna dels serveis i de les persones que formen part de les iniciatives socioeconòmiques (esfera invisible). Tot això sense oblidar el possible vincle amb l'entorn comunitari.

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

Àmbit COMUNITARI

Inclou la detecció, vincle i accés d'aquelles cures del servei que es poden atendre des de la xarxa comunitària i des dels serveis públics del territori

Esfera **VISIBLE**

Inclou totes aquelles funcions, processos, tasques, etc., que són visibles en el desenvolupament del servei i en l'atenció a la clienta.

Esfera **INVISIBLE**

Inclou tots aquells espais, processos i tasques organitzatives de caire més intern, que no són visibles en el desenvolupament del servei i en l'atenció al client, però que són fonamentals per al funcionament i sostenibilitat, tant del servei com del projecte socioeconòmic.

ELS MOMENTS / LES FASES

Àmbit COMUNITARI

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

ABANS DEL SERVEI

En aquesta fase s'inclouen totes les tasques que passen des del primer contacte amb la iniciativa que ofereix el servei, fins que es formalitza la contractació d'aquest.

DURANT EL SERVEI

Inclou totes les accions necessàries per al bon desenvolupament del servei així com les tasques de seguiment fins a la seva finalització.

DESPRÉS DEL SERVEI

Una vegada finalitzat el servei encara romanen algunes accions que permeten fer un bon tancament amb el client, així com garantir una bona gestió documental.

FAMÍLIA, ENTITAT, USUÀRIA

Són totes aquelles accions o tasques on s'interacciona amb la persona que sol·licita el servei.

FASES TRANSVERSALS

ADMINISTRACIÓ I GESTIÓ DE L'ENTITAT

Temes i tasques relacionades amb la vessant econòmica, laboral, administrativa i documental dels serveis i de l'entitat en general.

ESPAIS RELACIONALS I DE CURES

Espais formals i informals generats per mantenir i enfortir els vincles entre les persones de l'equip o equips de treball, així com per atendre inquietuds, malestars, celebracions, etc., vinculades o no als serveis desenvolupats.

Esfera
VISIBLE

Esfera
INVISIBLE

ELS MOMENTS / LES FASES

Àmbit COMUNITARI

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

ABANS DEL SERVEI

En aquesta fase s'inclouen totes les tasques que passen des del primer contacte amb la iniciativa que ofereix el servei, fins que es formalitza la contractació d'aquest.

Petició d'oferta de serveis
Oferta de serveis
Seguiment comercial
Arxiu documental

DURANT EL SERVEI

Inclou totes les accions necessàries per al bon desenvolupament del servei així com les tasques de seguiment fins a la seva finalització.

Formalització del contracte
Seguiment del servei
Arxiu documental

DESPRÉS DEL SERVEI

Una vegada finalitzat el servei encara romanen algunes accions que permeten fer un bon tancament amb el client, així com garantir una bona gestió documental.

Avaluació del servei
Arxiu documental

Esfera
VISIBLE

Esfera
INVISIBLE

ELS MOMENTS / LES FASES

Àmbit COMUNITARI

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

ABANS DEL SERVEI

En aquesta fase s'inclouen totes les tasques que passen des del primer contacte amb la iniciativa que ofereix el servei, fins que es formalitza la contractació d'aquest.

DURANT EL SERVEI

Inclou totes les accions necessàries per al bon desenvolupament del servei així com les tasques de seguiment fins a la seva finalització.

DESPRÉS DEL SERVEI

Una vegada finalitzat el servei encara romanen algunes accions que permeten fer un bon tancament amb el client, així com garantir una bona gestió documental.

FAMÍLIA, ENTITAT, USUÀRIA

Són totes aquelles accions o tasques on s'interacciona amb la persona que sol·licita el servei.

FASES TRANSVERSALS

ADMINISTRACIÓ I GESTIÓ DE L'ENTITAT

Temes i tasques relacionades amb la vessant econòmica, laboral, administrativa i documental dels serveis i de l'entitat en general.

ESPAIS RELACIONALS I DE CURES

Espais formals i informals generats per mantenir i enfortir els vincles entre les persones de l'equip o equips de treball, així com per atendre inquietuds, malestars, celebracions, etc., vinculades o no als serveis desenvolupats.

Esfera
VISIBLE

Esfera
INVISIBLE

ELS MOMENTS / LES FASES

Àmbit COMUNITARI

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

ABANS DEL SERVEI

En aquesta fase s'inclouen totes les tasques que passen des del primer contacte amb la iniciativa que ofereix el servei, fins que es formalitza la contractació d'aquest.

DURANT EL SERVEI

Inclou totes les accions necessàries per al bon desenvolupament del servei així com les tasques de seguiment fins a la seva finalització.

DESPRÉS DEL SERVEI

Una vegada finalitzat el servei encara romanen algunes accions que permeten fer un bon tancament amb el client, així com garantir una bona gestió documental.

FAMÍLIA, ENTITAT, USUÀRIA

Són totes aquelles accions o tasques on s'interacciona amb la persona que sol·licita el servei.

FASES TRANSVERSALS

ADMINISTRACIÓ I GESTIÓ DE L'ENTITAT

Temes i tasques relacionades amb la vessant econòmica, laboral, administrativa i documental dels serveis i de l'entitat en general.

ESPAIS RELACIONALS I DE CURES

Espais formals i informals generats per mantenir i enfortir els vincles entre les persones de l'equip o equips de treball, així com per atendre inquietuds, malestars, celebracions, etc., vinculades o no als serveis desenvolupats.

Esfera
VISIBLE

Esfera
INVISIBLE

ELS MOMENTS / LES FASES

Àmbit COMUNITARI

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

ABANS DEL SERVEI

En aquesta fase s'inclouen totes les tasques que passen des del primer contacte amb la iniciativa que ofereix el servei, fins que es formalitza la contractació d'aquest.

DURANT EL SERVEI

Inclou totes les accions necessàries per al bon desenvolupament del servei així com les tasques de seguiment fins a la seva finalització.

DESPRÉS DEL SERVEI

Una vegada finalitzat el servei encara romanen algunes accions que permeten fer un bon tancament amb el client, així com garantir una bona gestió documental.

FAMÍLIA, ENTITAT, USUÀRIA

Són totes aquelles accions o tasques on s'interacciona amb la persona que sol·licita el servei.

FASES TRANSVERSALS

ADMINISTRACIÓ I GESTIÓ DE L'ENTITAT

Temes i tasques relacionades amb la vessant econòmica, laboral, administrativa i documental dels serveis i de l'entitat en general.

ESPAIS RELACIONALS I DE CURES

Espais formals i informals generats per mantenir i enfortir els vincles entre les persones de l'equip o equips de treball, així com per atendre inquietuds, malestars, celebracions, etc., vinculades o no als serveis desenvolupats.

Esfera
VISIBLE

Esfera
INVISIBLE

ELS ROLS / LES FUNCIONS

Quan parlem de rols i funcions no estem parlant de persones. Una persona pot desenvolupar diversos rols o un rol pot ser desenvolupat per diverses persones que es complementen. És tasca de la iniciativa organitzar-se internament per cobrir-los tots.

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

Àmbit COMUNITARI

ABANS DEL SERVEI

DURANT EL SERVEI

DESPRÉS DEL SERVEI

Esfera
VISIBLE

ROL ACOLLIDA > Rol comercial i d'atenció a clienta

Serà responsable de donar resposta ràpida a les demandes que arribin i fer el seguiment comercial d'aquestes fins a la contractació/desistiment del servei per part de la persona interessada.

ROL GESTIÓ > Rol de coordinació i gestió interna

Serà responsable de fer el seguiment de tot el procés amb l'equip de persones cuidadores. Ha de planificar els horaris, assignar a les persones cuidadores, fer suport a aquestes en la gestió d'incidències, en les comunicacions amb les famílies i en les relacions amb la xarxa comunitària.

Esfera
INVISIBLE

ROL ATENCIÓ > Rol cuidadora

Serà la responsable de prestar el servei a la persona usuària, detectant noves necessitats i elaborant conjuntament amb ella el Pla d'atenció personalitzat. Realitzarà la majoria de comunicacions amb la família de la persona que rep les cures i qui tindrà un contacte directe amb tota la xarxa de proximitat, comunitaris, de suport i de relacions de la persona usuària.

ELS ROLS / LES FUNCIONS

Quan parlem de rols i funcions no estem parlant de persones. Una persona pot desenvolupar diversos rols o un rol pot ser desenvolupat per diverses persones que es complementen. És tasca de la iniciativa organitzar-se internament per cobrir-los tots.

Àmbit COMUNITARI

ABANS DEL SERVEI

DURANT EL SERVEI

DESPRÉS DEL SERVEI

Esfera
VISIBLE

Esfera
INVISIBLE

ROL ACOLLIDA > Rol comercial i d'atenció a clienta

Serà responsable de donar resposta ràpida a les demandes que arribin i fer el seguiment comercial d'aquestes fins a la contractació/desistiment del servei per part de la persona interessada.

ROL GESTIÓ > Rol de coordinació i gestió interna

Serà responsable de fer el seguiment de tot el procés amb l'equip de persones cuidadores. Ha de planificar els horaris, assignar a les persones cuidadores, fer suport a aquestes en la gestió d'incidències, en les comunicacions amb les famílies i en les relacions amb la xarxa comunitària.

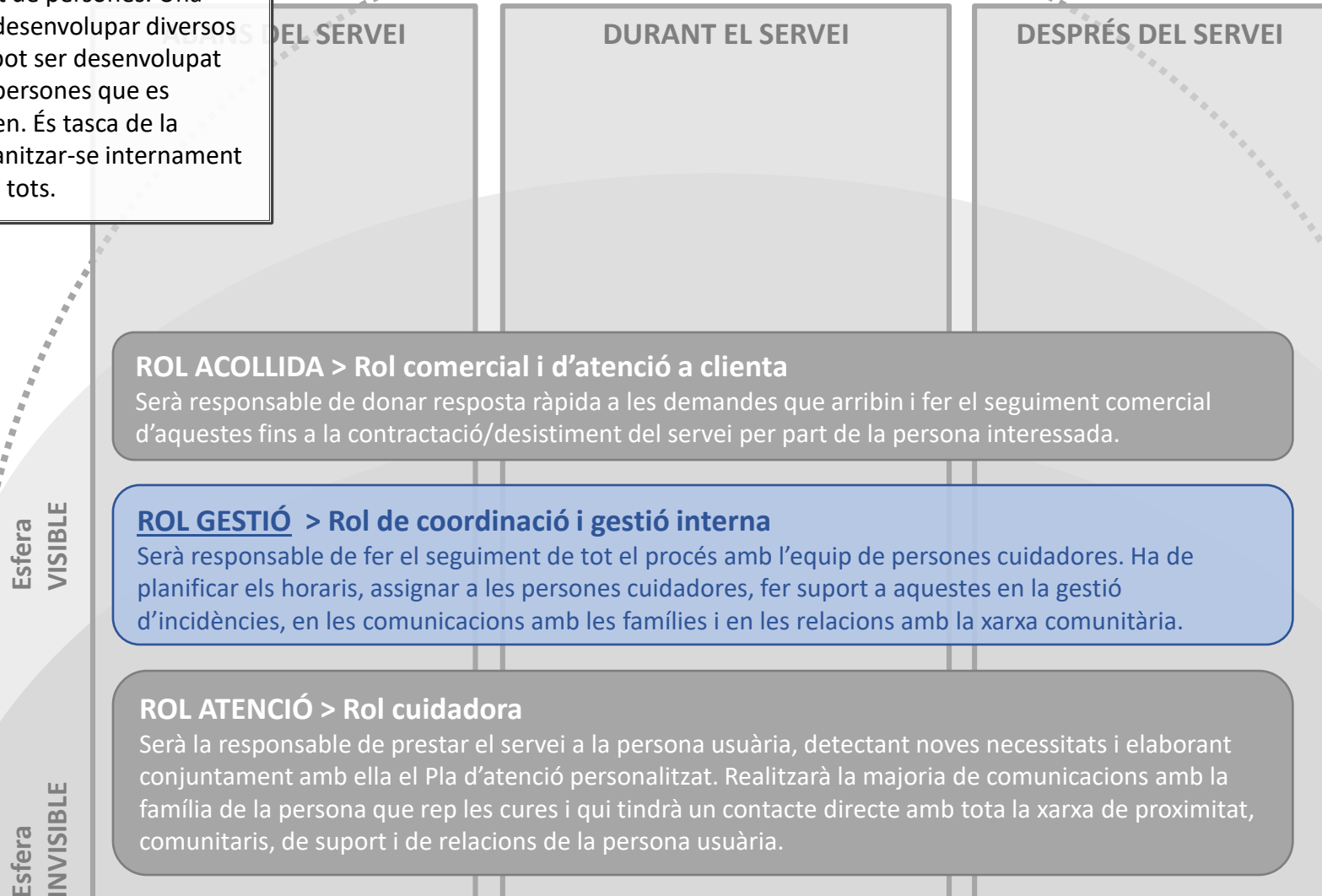
ROL ATENCIÓ > Rol cuidadora

Serà la responsable de prestar el servei a la persona usuària, detectant noves necessitats i elaborant conjuntament amb ella el Pla d'atenció personalitzat. Realitzarà la majoria de comunicacions amb la família de la persona que rep les cures i qui tindrà un contacte directe amb tota la xarxa de proximitat, comunitaris, de suport i de relacions de la persona usuària.

ELS ROLS / LES FUNCIONS

Quan parlem de rols i funcions no estem parlant de persones. Una persona pot desenvolupar diversos rols o un rol pot ser desenvolupat per diverses persones que es complementen. És tasca de la iniciativa organitzar-se internament per cobrir-los tots.

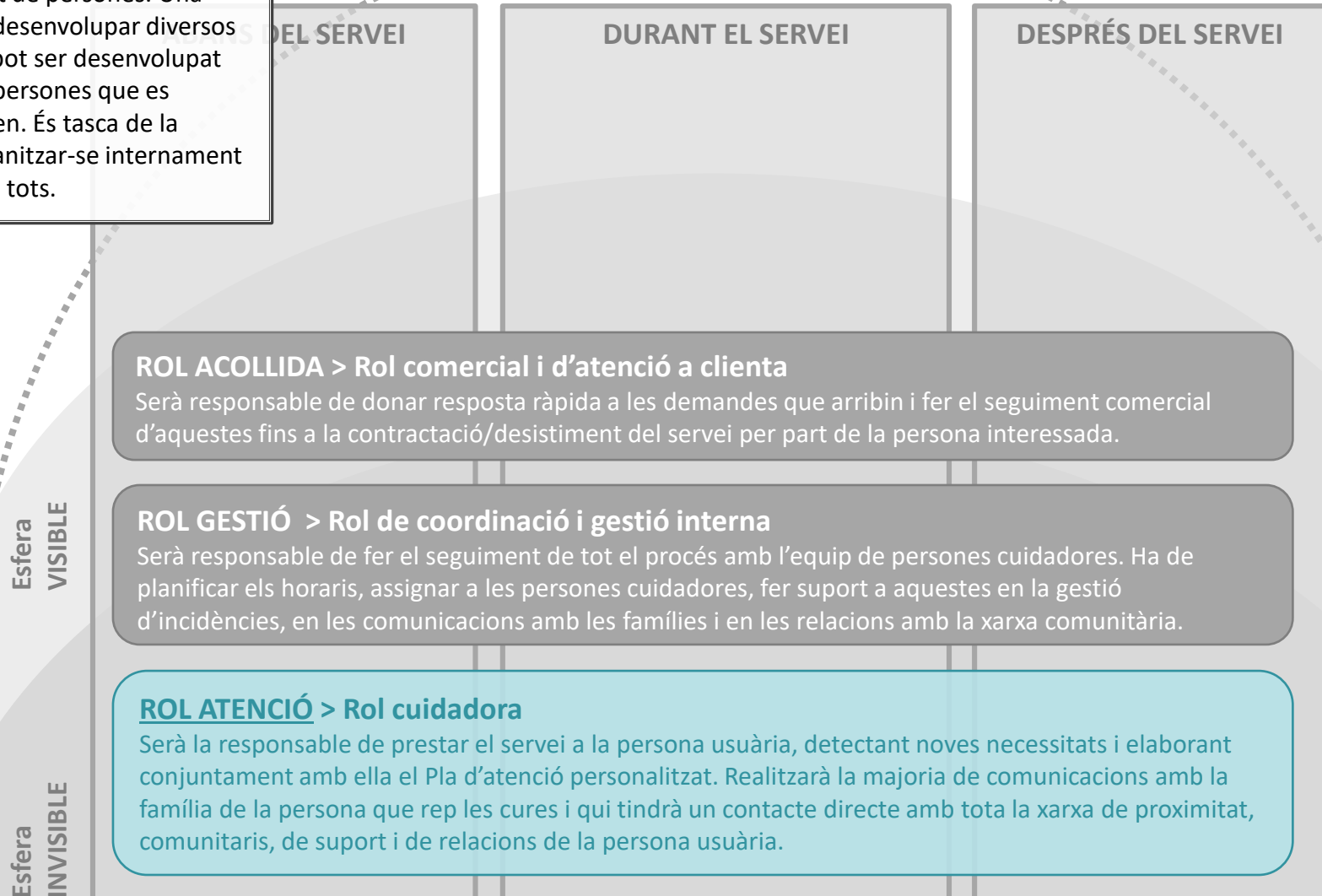
Àmbit COMUNITARI



ELS ROLS / LES FUNCIONS

Quan parlem de rols i funcions no estem parlant de persones. Una persona pot desenvolupar diversos rols o un rol pot ser desenvolupat per diverses persones que es complementen. És tasca de la iniciativa organitzar-se internament per cobrir-los tots.

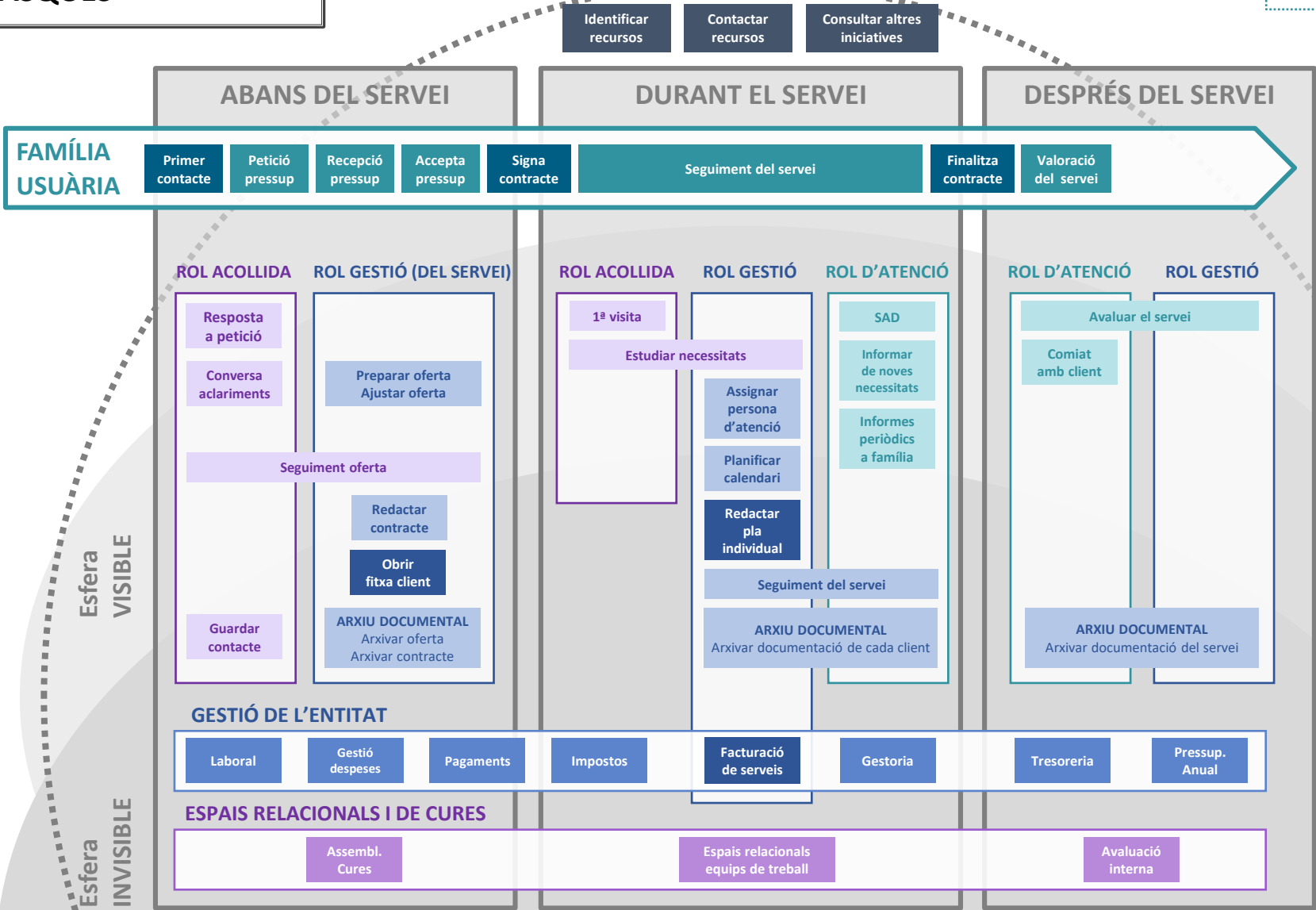
Àmbit COMUNITARI



LES TASQUES

Àmbit COMUNITARI

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS



PRINCIPIS DIGITALITZACIÓ

Àmbit COMUNITARI

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

Dades
contactes
comunitaris

ABANS DEL SERVEI

DURANT EL SERVEI

DESPRÉS DEL SERVEI

FAMÍLIA
USUÀRIA

Fitxa
avaluació

ROL ACOLLIDA

ROL GESTIÓ (DEL SERVEI)

ROL ACOLLIDA

ROL GESTIÓ

ROL D'ATENCIÓ

ROL D'ATENCIÓ

ROL GESTIÓ

Resposta
tipus

Conversa
aclaraments

Seguiment comercial d'ofertes

Catàleg
serveis

Model d'oferta

Model de pressupost

Model de
contracte

Fitxa
client

Fitxa
1ª visita

Eina de
planific.

Pla
individual.

Informe
periòdic a
família

Fitxa d'avaluació interna

SERVIDOR / ARXIU DOCUMENTAL

GESTIÓ DE L'ENTITAT

Hores
treballad.

Llistat
fres.desp.

Model
factura

Llistat
fres.emes.

Pressup.
Anual

ESPais RELACIONALS I DE CURES

Esfera
VISIBLE

Esfera
INVISIBLE

ELS ÀMBITS / LES ESFERES

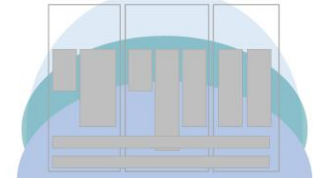
AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

L'àmbit comunitari

A partir de la informació que disposa l'equip i la persona coordinadora del servei es pot elaborar un mapeig dels recursos, serveis i projectes comunitaris del territori més proper al domicili de la persona atesa, o cercar més en enllà, en el cas que es detecti un interès o una necessitat que no és pugui treballar amb un teixit comunitari de proximitat.

La persona pot ser acompanyada a entitats o projectes on pugui participar i formar part com un igual, o a qualsevol organització ciutadana que comparteixi un interès amb la persona; també a projectes o xarxes promoguts per personal tècnic que treballin per donar resposta a necessitats de la comunitat (projectes de prevenció de la solitud, l'autonomia, activitats saludables per mantenir-se actius, etc.).

ÀMBITS / ESFERES



Si la persona que rep el servei està participant prèviament de projectes comunitaris o es vincula mitjançant l'acció de la persona cuidadora o de l'equip, es realitzaran accions de seguiment i coordinació amb els agents comunitaris.

També s'estudiarà amb la persona atesa la seva vinculació amb els serveis públics i se l'acompanyarà a aquells serveis que pugui necessitar i no hagi establert un contacte. Per altra banda, podran realitzar-se accions de seguiment de la persona usuària amb els serveis públics, sempre que es consideri necessari i oportú.

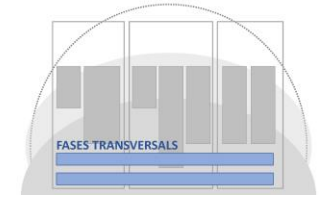
ELS MOMENTS / LES FASES

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

Administració i gestió interna de l'entitat proveïdora del servei

Els aspectes econòmics i de gestió, tant dels serveis com del funcionament general de l'entitat, en iniciatives econòmiques petites, solen generar incertesa per la falta de coneixement específic de les persones que conformen el projecte. Per altra banda, moltes vegades no hi ha consciència o no se'ls dóna el valor que realment tenen per a l'èxit i la sostenibilitat de la iniciativa, quedant moltes vegades invisibilitzades.

En qualsevol dels casos, si les tasques reproductives en general i, també per tant, les tasques de gestió administrativa i econòmica són conegudes, compreses i compartides per la major part de les persones d'una entitat, el seu funcionament, el seu creixement i el seu grau de satisfacció millora.

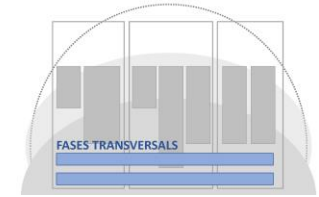


Els conceptes econòmics estan travessats per temes com la cultura organitzativa, la comunicació interna i la transmissió d'informació a dins l'organització, així com pels itineraris i protocols que permeten treballar amb cura la part reproductiva dels projectes.

En qualsevol cas, les eines i els protocols han de ser suficientment flexibles per adaptar-se a les diferents necessitats i moments dels projectes i de les persones que hi formen part.

ELS MOMENTS / LES FASES

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS



Espais relacionals i de cures intern

Per al sosteniment econòmic i humà dels projectes socioempresarials, tant important és vetllar per la sostenibilitat econòmica com cuidar la governança, la presa de decisions, i que hi hagi espais compartits per totes les persones de l'organització de forma recurrent i periòdica.

En aquest sentit és important planificar espais relacionals i de cures amb totes les persones que conformen l'entitat, independentment del rol que tinguin, amb l'objectiu d'enfortir el sentiment de pertinença a l'organització i identificar aquells aspectes que allunyen o apropen a les integrants als valors i formes de fer de l'entitat.

Això es pot fer a través d'espais conjunts, com les [assemblees relacionals](#), o bé a través d'espais individuals amb cada persona, on el rol de coordinació pot fer una conversa-entrevista de forma recurrent o cada cert temps.

Per altra banda, és necessari generar també aquests espais en els propis equips de treball que comparteixin l'execució d'un mateix servei o que realitzen serveis similars, per compartir neguits, dificultats, aprenentatges i eines i estratègies que ajudin a millorar el benestar de la persona cuidadora a l'hora de realitzar el servei.

És una bona pràctica també fer [avaluacions internes](#), tant dels equips de treball com del desenvolupament dels serveis per tal de corregir errors o incloure pràctiques que hagin donat bon resultat.

ELS ROLS / LES FUNCIONS

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

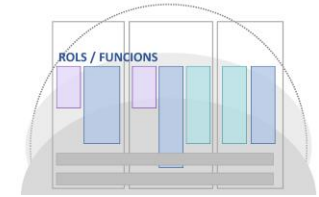
Rol d'ACOLLIDA

Rol comercial i d'atenció a clienta

Ha de poder donar resposta ràpida a la demanda del client, enviant la informació als contactes i responent a trucades i correus amb celeritat, o derivar-ho al rol de gestió si és un tema al que no pot donar resposta directament. En el seu vessant més comercial, també pot dedicar-se a la cerca de nous clients dins del mercat.

Necessita conèixer tots els serveis de l'organització, i la comunicació i informació que faciliti ha de transmetre seriositat, professionalitat i generar confiança.

Ha de tenir habilitats comunicatives per poder transmetre la informació de forma clara i per saber adaptar-se a l'interlocutor. També ha de saber escoltar i preguntar per obtenir la informació que necessita del client, així com fer les visites i negociar per tal d'oferir un servei que doni resposta a les seves necessitats i que, a la vegada, sigui beneficiós i viable per a la iniciativa.



Treballa conjuntament amb el rol de gestió per traspassar-li la informació i definir el servei a oferir, i fa seguiment de les ofertes enviades i de la concreció del contracte si l'oferta és aprovada.

Ha de ser una persona endreçada i organitzada, i serà la que generi la primera informació dels contactes a [l'eina de seguiment comercial](#).

Principalment desenvoluparà la seva feina a l'oficina i treballa amb el correu electrònic i el telèfon i fa algunes feines de caire administratiu. Farà feina fora de l'oficina durant les visites comercials.

Competències clau:

Comunicació, flexibilitat i gestió del canvi, iniciativa, orientació al client, preocupació per l'ordre i la qualitat, treball en equip i cooperació.

ELS ROLS / LES FUNCIONS

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

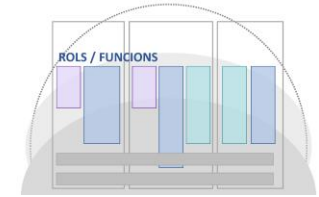
Rol de GESTIÓ

Rol de coordinació i gestió interna

La seva tasca principal és coordinar i fer seguiment tant dels serveis a clients com del funcionament de l'entitat, organitzant i facilitant els espais d'informació i coordinació de l'entitat. Desenvoluparà tasques de gestió directament relacionades amb els serveis i d'altres vinculades al funcionament diari de l'organització.

També s'encarregarà de mantenir al dia i supervisar tota la informació de les persones usuàries assegurant que es va recollint i actualitzant la informació en les eines i documents, per tal de poder elaborar els informes escrits i fer les valoracions del servei.

Per últim, serà el rol de contacte amb la xarxa comunitària a nivell d'espais de treball i tècnics on la iniciativa decideixi participar.



Elaborarà els mapejos comunitaris dels territoris on hi ha clients i contactarà amb la xarxa comunitària quan es vulgui acompanyar a les persones usuàries a nous projectes o recursos.

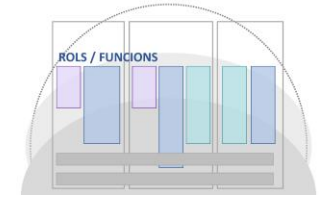
Com el rol de comercial, les seves tasques es produiran dins de l'oficina però també fora, assistint a visites comercials i reunions amb la xarxa comunitària i altres agents. També desenvoluparà feines administratives.

Competències clau:

Comunicació, empatia, flexibilitat i gestió del canvi. Lideratge, planificació i organització, treball en equip i cooperació.

ELS ROLS / LES FUNCIONS

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS



Rol d'ATENCIÓ

Rol de cuidadora

Serà la responsable de prestar el servei a la persona usuària, detectant noves necessitats i elaborant conjuntament amb ella el [Pla Individualitzat d'Atenció](#).

Realitzarà la majoria de comunicacions amb la família de la persona que rep les cures i serà qui tindrà un contacte directe amb tota la xarxa de proximitat, comunitària, de suport i de relacions de la persona usuària.

És important que l'entorn de la persona usuària conegui a la cuidadora com a persona membre de la iniciativa, que tinguin el seu contacte i que puguin intercanviar informació quan sigui necessari, generant proximitat amb l'entorn de la persona que rep les cures.

Aquest fet es produirà de forma natural a través de l'acompanyament que es farà a la usuària, que dins del servei ha de tenir un pes important, ja que és un dels indicadors diferenciadors de la proposta de valor del model.

El seu rol es desenvoluparà principalment en el domicili i en el barri de la persona usuària però també en les oficines, on es coordina amb la resta de companyes de la iniciativa.

Competències clau:

Autoconfiança, autocontrol, comunicació, empatia, iniciativa, treball en equip i cooperació.

PRINCIPIIS DE DIGITALITZACIÓ

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

FAMÍLIA, USUÀRIA

Petició d'informació sobre l'oferta de serveis

Moment: Abans del servei

Rol responsable: Acollida

EINA: Model de resposta tipus 1

És important estandarditzar la redacció d'ofertes i propostes econòmiques per cadascun dels serveis. Això permet tenir preparada una resposta tipus a les peticions sobre algun servei i es pot donar una resposta àgil.

A més, permet fàcilment que aquesta tasca sigui assumida per una altra persona en cas que la persona responsable habitualment no estigui disponible.

Aquest model de resposta està pensat per a comunicacions per correu electrònic, però pot servir de guió igualment si el canal de comunicació amb el client interessat és telefònic.

Assumpte: Agraïm el seu interès en els nostres serveis de cures

Benvolgut/da [Nom de la persona],
Moltes gràcies per posar-se en contacte amb [Nom de la Cooperativa].
Som una entitat especialitzada en oferir serveis de cures personalitzades que posen al centre les necessitats de cada persona i família.

A continuació, trobarà una breu explicació dels nostres serveis, així com les opcions per adaptar-nos a la seva situació. Li adjuntem també un document amb una presentació detallada de la nostra entitat i els serveis que oferim.

[DESCRIPCIÓ PERSONALITZADA SEGONS EL CAS]

Si ho desitja, podem concertar una reunió per entendre millor les seves necessitats i oferir-li una proposta adequada. Estarem encantats d'atendre'l/a.

Per qualsevol dubte o per concertar una trobada, pot contactar-nos a través de:

Telèfon: [Telèfon de contacte]

Correu electrònic: [Adreça electrònica]

Restem a la seva disposició i esperem poder ajudar-lo/la a trobar la millor solució.

Cordialment,

[Nom complet]

[Càrrec]

[Nom de la Cooperativa]

[Telèfon | Correu electrònic | Web]

PRINCIPIIS DE DIGITALITZACIÓ

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

FAMÍLIA, USUÀRIA

Petició d'informació sobre l'oferta de serveis

Moment: Abans del servei

Rol responsable: Acollida

EINA: Model de resposta tipus 2 / Aclariments

Segons el tipus de demanda es pot tenir una resposta més breu i una altra de més elaborada, amb la descripció dels serveis més detallada, o adjuntar el catàleg de serveis, si s'escau.

En aquest model es proposa a la persona interessada concertar una entrevista o trobada per tal de conèixer millor les necessitats de la persona usuària i ajustar millor el servei a oferir.

Es recomana emprar aquesta opció en els casos que siguin més complexos o que s'allunyin del servei tipus o més estàndards definits en el [Catàleg de serveis](#), en els quals serà necessari fer una proposta més a mida.

Assumpte: Ens posem a la seva disposició per ajudar-la

Benvolguda Sra. [Cognom],
En primer lloc, volem agrair-li que hagi confiat en nosaltres per compartir la seva situació. Sabem que pot ser un moment complicat, i volem assegurar-li que estem aquí per ajudar-la.

A [Nom de la Cooperativa], comptem amb una àmplia experiència en l'atenció de [tipus de servei o perfil, ex.: persones grans dependents] i estem preparats per adaptar-nos a les necessitats de la seva [relació amb la persona usuària, ex.: mare/pare].

Confirmem que podem oferir suport en aquesta situació i volem ajudar-la a trobar la millor solució. Li proposem:

- Concertar una trobada per parlar amb més detall sobre les necessitats específiques.
- Definir conjuntament un pla d'atenció personalitzat que s'ajusti a la seva situació i a la de la seva [persona usuària].

Opcions per programar la reunió:

- Pot trucar-nos al **[Telèfon de contacte]** per concretar una data i hora.
- Si ho prefereix, respongui a aquest correu amb la seva disponibilitat i nosaltres ens adaptarem.

Li enviem una forta abraçada i tot el nostre suport en aquest moment. Pot comptar amb nosaltres per qualsevol dubte o necessitat urgent. Cordialment,

[Nom complet]

[Càrrec]

[Nom de la Cooperativa]

[Telèfon | Correu electrònic | Web]

PRINCIPIS DE DIGITALITZACIÓ

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

Oferta de serveis

Moment: Abans del servei

Rol responsable: Gestió del servei

EINA: Model tipus d'oferta

Encapçalament:

[Logotip de l'empresa, nom, dades de contacte i adreça]

Introducció:

Estimats senyors/es de [Nom del client o empresa],

Ens dirigim a vostès per oferir-los una proposta de col·laboració en els nostres serveis de [Tipus de servei].

Descripció de serveis:

- Serveis oferts amb detall i tarifes base.
- Exemples de serveis addicionals amb possibles ajustos.

Condicions:

- Condicions de pagament i durada de l'oferta.
- Condicions legals i protecció de dades.

Firma:

[Nom i cognoms]

[Càrrec]

[Firma i Logo de l'empresa]

PRINCIPIS DE DIGITALITZACIÓ

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

Oferta de serveis

Moment: Abans del servei

Rol responsable: Gestió del servei

EINA: Model de pressupost

Encapçalament:

[Logotip de l'empresa, nom, dades de contacte i adreça]

Data del pressupost

Núm. Pressupost

Concepte

Nom i descripció del servei 1, indicant tarifa base Preu servei 1

Nom i descripció del servei 2, indicant tarifa base Preu servei 2

Altres Preu altres

BASE PRESS Preu base

% IVA Import IVA

TOTAL Preu total

Condicions:

- Condicions de pagament i durada de l'oferta.
- Condicions legals i protecció de dades.

Firma:

[Nom i cognoms]

[Càrrec]

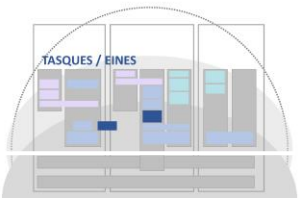
[Firma i Logo de l'empresa]

PRINCIPIIS DE DIGITALITZACIÓ

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

Seguiment comercial

Moment: Abans del servei
Rol responsable: Acollida



EINA: Seguiment comercial d'ofertes

Amb l'objectiu de fer seguiment de les comunicacions entre l'empresa i el potencial client, és interessant disposar d'una eina que ens permeti guardar les dades de contacte de la persona interessada així com escriure les accions realitzades i la informació d'interès sobre el cas.

Independentment del resultat de l'oferta, aquesta eina permet recollir dades de potencials clients a qui mantenir informats sobre nous serveis o campanyes informatives.

ID Client	Nom del Client	Persona de Contacte	Telèfon	Correu Electrònic	Data de Primer Contacte	ESTAT DEL SEGUIMENT	Data Enviament de l'Oferta	Comentaris i Accions Realitzades	Data Última Actualització	RESULTAT FINAL
C01	Cooperativa A	Marta Pujol	667123456	marta@coopA.com	01/06/23	En preparació	10/06/2023	Trucada de seguiment el 15/06	15/06/2023	Pendent resposta
C02	Cooperativa B	Jordi Soler	667654321	jordi@coopB.com	03/06/23	En negociació	12/06/2023	Oferta enviada amb ajustaments	12/06/2023	Pendent resposta
C03	Associació C	Laura Vidal	667789123	laura@associacioC.com	05/06/23	Oferta acceptada	07/06/2023	Confirmació d'acceptació el 10/06	10/06/2023	Oferta Acceptada
C04	Associació D	Berta Sancho	627839628	berta@associacioD.com	15/06/23	Oferta rebutjada	18/06/2023	Confirmació oferta rebutjada el 20/06	20/06/2023	Oferta Rebutjada
C05	Cooperativa E	Pilar Garcia	627839628	pilar@coopE.com	12/06/23	Oferta enviada	17/06/2023	Confirmació d'acceptació el 22/06	22/06/2023	Oferta Acceptada
C06	Associació F	Lluís Millet	627839628	lluis@associacioF.com	15/06/23	Sense resposta	27/06/2023	Trucada de seguiment el 01/07	01/07/2023	Pendent resposta

PRINCIPIIS DE DIGITALITZACIÓ

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

Formalització del servei

Moment: Abans del servei

Rol responsable: Gestió del servei

EINA: Model de contracte

Segons el tipus de demanda es pot tenir una resposta més breu i una altra de més elaborada, amb la descripció dels serveis més detallada, o adjuntar el catàleg de serveis, si s'escau.

En aquest model es proposa a la persona interessada concertar una entrevista o trobada per tal de conèixer millor les necessitats de la persona usuària i ajustar millor el servei a oferir.

Es recomana emprar aquesta opció en els casos que siguin més complexos o que s'allunyin del serveis tipus o més estàndards definits en el [Catàleg de serveis](#), en els quals serà necessari fer una proposta més a mida.

Encapçalament:

[Logotip de l'empresa, nom, dades de contacte i adreça]

Cos del contracte:

Aquest contracte s'estableix entre [Nom de l'empresa] i [Nom del client].

Objecte del contracte: Descripció dels serveis a oferir.

Condicions generals:

- Drets i deures del client i de l'empresa.
- Condicions de pagament.
- Política de confidencialitat i protecció de dades.
- Termini i forma de resolució.

Data:

Firma:

[Nom del representant de l'empresa]

[Nom del client]

PRINCIPIIS DE DIGITALITZACIÓ

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

Arxiu documental

Moment: Abans del servei

Rol responsable: Gestió del servei

EINA: Fitxa tipus de client-usuari

Aquesta fitxa té per objectiu arxivar totes les dades del client i de la usuària. És el seu historial.

En aquesta fitxa s'ha d'anar arxivant el seguiment dels serveis, els canvis aspectes remarcables, etc., com per exemple, necessitats específiques, contactes, especificacions sobre mobilitat, informació mèdica rellevant.

Serveix per mantenir un registre continu i actualitzat de l'usuari, amb tot l'historial de serveis, als quals assignarem un Número de referència per tal d'identificar-los fàcilment en les [factures de serveis](#).

Encapçalament:

[Logotip de l'empresa, nom, dades de contacte i adreça]

1. Dades bàsiques de l'usuari

- **ID del client:**
- **Nom complet:**
- **Data de naixement:**
- **Telèfon i correu electrònic:**
- **Adreça:**
- **Contacte d'emergència** (nom, relació, telèfon):

2. Dades mèdiques i necessitats especials

- **Condicions de salut i historial mèdic**
- **Medicació actual** (dosi, horari, etc.)
- **Especificacions sobre mobilitat i autonomia:**
- **Altres necessitats especials** (dietes, atencions específiques):
- **Contacte amb metges i professionals sanitaris** (si cal):

3. Historial del servei

- **Núm. Referència del servei:**
- **Data d'inici del servei:**
- **Serveis oferts:** tipus i freqüència
- **Incidents o esdeveniments destacats:**
 - Descripció i data
- **Canvis en el servei:**
 - Justificació i data

4. Seguiment i observacions

- **Observacions periòdiques** (canvis en salut, adaptació al servei):
- **Ajustos fets segons necessitats:**
- **Comentaris addicionals:**

PRINCIPIIS DE DIGITALITZACIÓ

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

Arxiu documental

Moment: Durant el servei

Rol responsable: Gestió del servei

EINA: Fitxa tipus primera visita

Aquesta fitxa té per objectiu fer de guia en la primera visita. Conté tota la informació important que s'ha de parlar i tota la informació important que l'empresa ha de conèixer de la persona usuària, de les famílies i del seu entorn per dissenyar un [pla individualitzat](#) per la persona que rebrà el servei.

1. Dades generals

- **ID del client:**
- **Nom de l'usuari:**
- **Data de naixement:**
- **Adreça:**
- **Telèfon:**
- **Correu electrònic:**
- **Nom del familiar de contacte:**
- **Relació amb l'usuari** (pare, mare, fill/a, etc.):
- **Telèfon de contacte del familiar:**

2. Historial i situació actual

- **Historial mèdic bàsic:**
 - Malalties cròniques,
 - Medicació regular
 - Al·lèrgies
- **Mobilitat:**
 - Grau de mobilitat (total, parcial, limitada)
 - Necessita ajudes tècniques (bastó, cadira de rodes, caminador)
- **Autonomia en la vida diària:**
 - Nivell d'autonomia en higiene, vestimenta, alimentació
- **Necessitats emocionals i socials:**
 - Interessos i activitats preferides
 - Socialització (família, amics, xarxa de suport)

3. Detalls del servei requerit

- **Tipus de servei sol·licitat** (higiene personal, cura mèdica, suport emocional, etc.)
- **Horari i freqüència:**
- **Objectius principals:**
 - A curt termini
 - A llarg termini

4. Observacions de la primera visita

- **Comentaris sobre l'entorn familiar i social:**
- **Expectatives de la família o usuari:**
- **Suggeriments inicials per a l'atenció personalitzada:**

PRINCIPIS DE DIGITALITZACIÓ

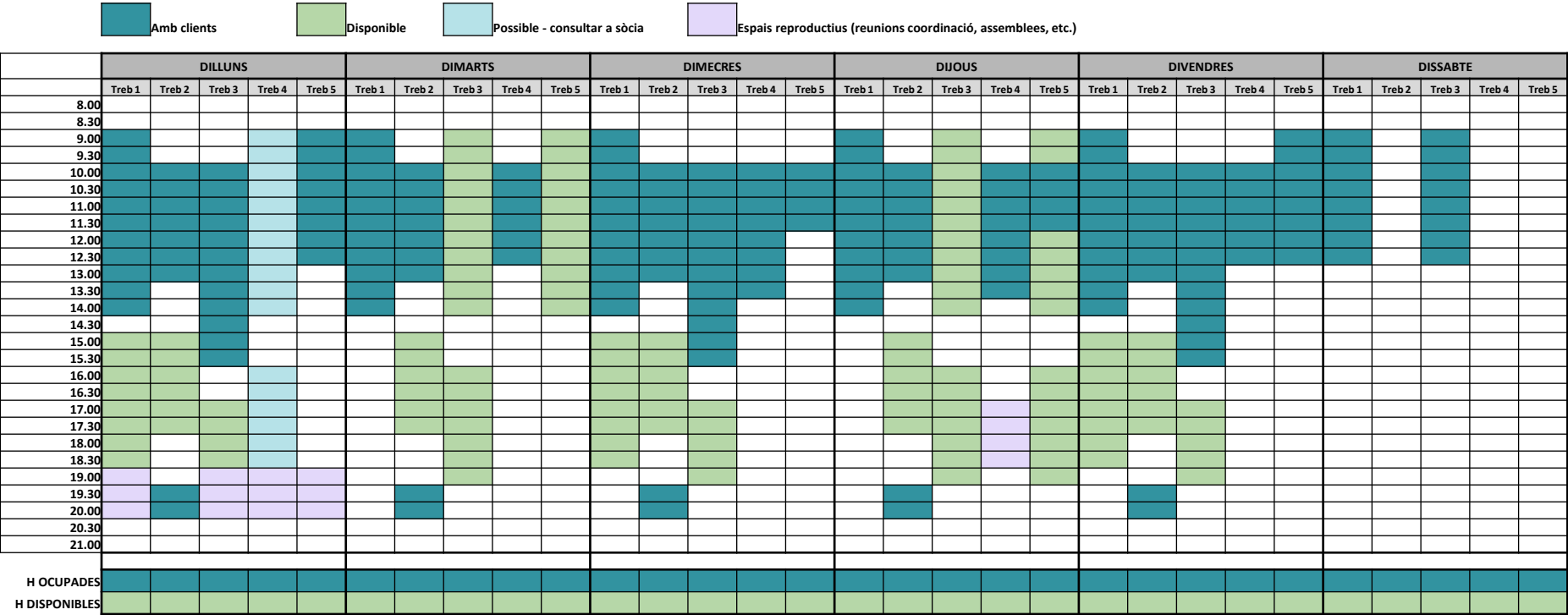
AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

Seguiment del servei

Moment: Durant el servei
Rol responsable: Gestió del servei

EINA: Eina de planificació setmanal

Aquesta eina la gestiona el rol de gestió del servei i és on està recollida la distribució setmanal de les hores que treballa cadascuna de les persones que fa l'atenció. D'aquesta manera es poden assignar o redistribuir les franges d'atenció en cas de canvis per part de la clienta o bé per l'entrada de nous serveis d'atenció.



PRINCIPIIS DE DIGITALITZACIÓ

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

Seguiment del servei

Moment: Durant el servei

Rol responsable: Gestió del servei, Atenció

EINA: Pla Individualitzat d'Atenció

El pla individualitzat defineix les estratègies d'atenció específiques per a cada usuari. Aquesta fitxa inclou informació detallada per adaptar l'atenció.

Encapçalament:

[Logotip de l'empresa, nom, dades de contacte i adreça]

1. Dades generals

- **ID del client:**
- **Nom de l'usuari:**
- **Data de naixement:**
- **Serveis assignats** (higiene, suport emocional, cures mèdiques, etc.)

2. Objectius del pla d'atenció

- **Objectius generals:**
 - Ex: Millora de la mobilitat, manteniment de la independència en la higiene personal, etc.
- **Objectius específics:**
 - Per cada necessitat particular, defineix un objectiu específic i mesurable.

3. Estratègies i intervencions

- **Activitats diàries planificades (ajustades a l'usuari):**
 - Ex: Activitats d'estimulació cognitiva, exercicis físics adaptats, etc.
- **Suport emocional:**
 - Estratègies per fomentar la comunicació, reduir l'ansietat o altres necessitats emocionals.
- **Assessorament i suport familiar:**
 - Activitats o orientacions per implicar la família en el procés de cura.

4. Responsables del servei

- **Nom del professional:**
- **Càrrec o especialitat:**
- **Contacte:**
- **Altres professionals implicats:**

5. Seguiment i revisió del pla

- **Data de la pròxima revisió:**
- **Progrés envers els objectius:**
 - Observacions periòdiques
- **Ajustos proposats:**
 - Noves necessitats o recomanacions per millorar el pla.

PRINCIPIIS DE DIGITALITZACIÓ

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

Seguiment del servei

Moment: Durant el servei

Rol responsable: Gestió del servei, Atenció

EINA: Informe periòdic per a la família

Aquest informe té per objectiu mantenir informades les famílies sobre el progrés del servei, els canvis observats i les necessitats emergents de l'usuari.

És convenient tenir un document estandarditzat per elaborar els informes periòdics (mensuals) a les famílies sobre com està anant el servei. Pot recollir canvis, noves necessitats, problemes sorgits i solucions adoptades, etc.)

Encapçalament:

[Logotip de l'empresa, nom, dades de contacte i adreça]

1. Dades generals

- **ID del client:**
- **Nom de l'usuari:**
- **Data de naixement:**
- **Nom del familiar de contacte:**
- **Relació amb l'usuari** (pare, mare, fill/a, etc.):
- **Telèfon i correu electrònic de contacte del familiar:**

2. Informació del servei

- **Data d'inici del servei**
- **Tipus de servei prestat** (Ex. Assistència diària, suport emocional, activitats de mobilitat, etc.)
- **Horari i freqüència del servei:** dies i hores d'atenció

3. Prorés general de l'usuari

- **Salut física:** canvis recents, millores o deteriorament observats
- **Mobilitat i autonomia:** capacitat per realitzar activitats diàries, ús d'ajudes tècniques
- **Salut emocional i social:** canvis en l'estat d'ànim, interacció amb altres persones
- **Autonomia i adaptació al servei:** progrés en les activitats diàries, actitud respecte al servei

4. Canvis i necessitats noves

- **Canvis en les necessitats** (ex. Noves atencions mèdiques, ajustos de dieta)
- **Noves eines o recursos requerits**
- **Altres observacions**

5. Problemes sorgits i solucions adoptades

- **Problemes identificats:** breu descripció del problema i data d'identificació
- **Accions preses per solucionar:** data de les accions preses i resultat

6. Observacions addicionals

- **Comentaris sobre l'actitud de l'usuari cap al servei**
- **Suggeriments per a la família:** consells o recomanacions perquè puguin col·laborar en la millora de l'usuari

Firma i data

Nom del professional responsable:

Càrrec:

Data de l'informe:

PRINCIPIIS DE DIGITALITZACIÓ

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

Seguiment del servei

Moment: Durant el servei
Rol responsable: Gestió

EINA: Hores treballades (productives)

Per tal de poder controlar el temps dedicat a cada servei i analitzar si s'està complint amb allò proposat inicialment en el pla individualitzat, és necessari fer seguiment de les hores treballades per cada persona cuidadora i per cada servei realitzat.

L'anàlisi d'aquesta informació permet anar ajustant el dimensionament dels serveis i dels pressupostos presentats, corregint possibles desviacions econòmiques que a la llarga puguin generar pèrdues a l'organització.

També serveix per elaborar les nòmines de cada cuidadora en el cas que aquestes tinguin un salari vinculat a les hores treballades.

A part de les hores treballades per les cuidadores també s'han de recollir les hores de les tasques reproductives.

Data	Nom de la Cuidadora	ID Cuidadora	Nom de l'Usuari	ID Usuari	Hora Prevista Entrada	Hora Real Entrada	Hora Prevista Sortida	Hora Real Sortida	Durada Total Prevista (h)	Durada Total Real (h)	Incidències	Comentaris	Reclamacions Suggeriments
08/11/2024	Marta López	CUID001	Joan Puig	USU001	8:00	8:05	12:00	12:10	4.0	4.08	Retard entrada 5 min	Usuari amb símptomes febrils	Usuari vol canvi horari
08/11/2024	Laura Sánchez	CUID002	Anna Rovira	USU002	9:00	9:00	11:00	10:50	2.0	1.83	Sortida anticipada	Cap problema reportat	Cap suggeriment
08/11/2024	Carla Martínez	CUID003	Maria Torres	USU003	14:00	14:10	18:00	18:00	4.0	3.83	Retard entrada 10 min	Dia tranquil	La cuidadora va estar desconnectada 10 min
08/11/2024	Jordi Ruiz	CUID004	Pau Serrat	USU004	16:00	16:00	20:00	20:15	4.0	4.25	Sortida tardana 15 min	Usuari agitat	Família agraeix seguiment telefònic
08/11/2024	Marta López	CUID001	Joan Puig	USU001	8:00	8:05	12:00	12:10	4.0	4.08	Retard entrada 5 min	Usuari amb símptomes febrils	Usuari vol canvi horari
08/11/2024	Marta López	CUID001	Joan Puig	USU001	8:00	8:05	12:00	12:10	4.0	4.08	Retard entrada 5 min	Usuari amb símptomes febrils	Usuari vol canvi horari
08/11/2024	Marta López	CUID001	Joan Puig	USU001	8:00	8:05	12:00	12:10	4.0	4.08	Retard entrada 5 min	Usuari amb símptomes febrils	Usuari vol canvi horari

PRINCIPIIS DE DIGITALITZACIÓ

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

Gestió de l'entitat

Moment: Permanent
Rol responsable: Gestió

EINA: Llistat de factures rebudes - Despeses

Les factures rebudes poden correspondre a despeses vinculades directament als serveis que s'estiguin desenvolupant (material de neteja, de cures, etc.) o estar relacionades amb les despeses fixes de l'empresa (telèfon, gestoria, etc.). També poden haver despeses per l'adquisició de serveis professionals externs que es contractin.

DATA FACTURA	NUM FACTURA	CLIENT	NIF	CONCEPTE	IMPORT	% IVA	IVA APLICAT		TOTAL	LÍNIA	PRODUCTE O SERVEI
							0,00		0,00		
							0,00		0,00		
							0,00		0,00		
							0,00		0,00		
							0,00		0,00		
							0,00		0,00		
							0,00		0,00		
							0,00		0,00		
				TOTAL	0,00		0,00		0,00		

PROFESSIONALS											
DATA FACTURA	NUM FACTURA	CLIENT	NIF	CONCEPTE	IMPORT	% IVA	IVA APLICAT	IRPF	TOTAL	LÍNIA	PRODUCTE O SERVEI
				TOTAL	0,00		0,00	0,00	0,00		

PRINCIPIS DE DIGITALITZACIÓ

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

Facturació del servei

Moment: Transversal

Rol responsable: Gestió

EINA: Model de factura de serveis

Encapçalament:

[Logotip de l'empresa, nom, dades de contacte, adreça, NIF]

[Núm. factura]

[Data factura]

[Núm. Referencia del servei]

Dades del client:

ID del client

Nom, dades de contacte, adreça i NIF

Concepte factura:

- Serveis oferts amb detall i tarifes base
- Període de facturació, si s'escau

Import factura:

- Base imposable
- % iva
- Total factura

Forma de pagament:

Transferència, núm. compte bancari

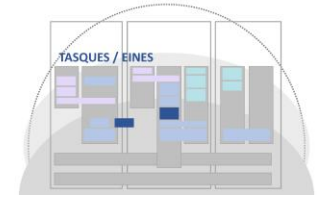
PRINCIPIS DE DIGITALITZACIÓ

**AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS**

Gestió de l'entitat

Moment: Permanent

Rol responsable: Gestió



EINA: Llistat de factures emeses - Ingressos

Les factures emeses per l'entitat corresponen als ingressos derivats dels diferents serveis que s'estiguin desenvolupant per part de les persones cuidadores.

Els períodes de facturació s'han de pactar amb el client abans d'iniciar el servei i quedaran recollits en el contracte signat.

[illegible]

PRINCIPIIS DE DIGITALITZACIÓ

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

Gestió de l'entitat

Moment: Permanent

Rol responsable: Gestió

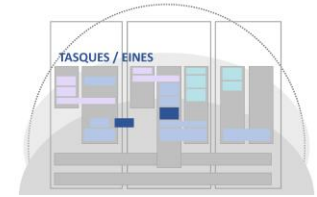
EINA: Pressupost d'exploració anual

El pressupost anual és una eina de planificació i seguiment que permet fer una previsió d'ingressos i despeses d'un període anual, així com veure el resultat final d'exploració.

És important diferenciar entre pressupost d'exploració i tresoreria (diners efectius disponibles en els comptes bancaris) i que s'haurà de controlar amb una altra eina, també de periodicitat anual.

Es recomana fer aquest pressupost d'exploració a l'inici d'any, incorporant, per una banda, tota la informació dels serveis ja contractats i, per l'altra, la d'aquelles oportunitats de venda o despeses que tinguem previstes.

Es recomana separar aquests ingressos i despeses per les diferents línies de servei o negoci que es tinguin, de tal manera que posteriorment es pugui analitzar quines són les línies que deixen més beneficis o pèrdues.



Ha d'incorporar també les **despeses fixes o indirectes**, que són aquelles que no estan associades directament als serveis però que són necessàries per a que el negoci pugui funcionar (lloguer, gestoria, assegurança, etc.).

Els salaris de les persones treballadores poden aparèixer de forma segregada en cada línia o servei, en el cas que es vulgui analitzar el global de la línia de negoci, o bé agrupats dins de les despeses fixes.

Els imports que apareixen al pressupost anual **no han d'incorporar els impostos** (IVA, IRPF).

Model de pressupost anual

PRINCIPIS DE DIGITALITZACIÓ

Gestió de l'entitat

Moment: Permanent

Rol responsable: Gestió

EINA:

Model de pressupost anual

ANY		TOTES LES QUANTITATS SENSE IVA IVA												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	2025
LINIA 1	Nom/núm.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
INGRESSOS														0,00
														0,00
TOTAL ingressos		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DESPESES														0,00
														0,00
TOTAL despeses		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
LINIA 2	Nom/núm.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
INGRESSOS														0,00
														0,00
TOTAL ingressos		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DESPESES														0,00
														0,00
TOTAL despeses		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

DESPESES FIXES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Internet													0,00
Lloguer local													0,00
Llum													0,00
Gestoria													0,00
Assegurança activitat													0,00
Salariis													0,00
SeguridadSocial (Autónomos)													0,00
Material													0,00
													0,00
total	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Total ingressos													0,00
Total despeses													0,00
RESULTAT													0,00

PRINCIPIIS DE DIGITALITZACIÓ

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

Avaluació del servei

Moment: Després del servei

Rol responsable: Atenció

EINA: Fitxa d'avaluació externa

Aquesta fitxa recull l'avaluació que fa la família o un agent extern del servei prestat per la cooperativa en el moment que la usuària o família es donen de baixa del servei. Aquesta avaluació és externa a l'empresa.

Encapçalament:

[Logotip de l'empresa, nom, dades de contacte i adreça]

1. Dades generals

- **Nom de l'usuari:**
- **Data de naixement:**
- **Data d'inici i finalització del servei:**
- **Nom del familiar o persona externa que avalua:**
- **Relació amb l'usuari:**
- **Contacte del familiar/avaluador extern (telèfon i correu-e):**

2. Avaluació de la qualitat del servei

- **Qualitat general del servei:**
 - Excel·lent / Bo / Regular / Dolent
- **Competència del personal:**
 - Valoració del personal que ha prestat el servei, respecte, actitud
- **Eficàcia en la comunicació:**
 - Puntualitat en la comunicació, claredat, respecte
- **Adaptació a les necessitats de l'usuari:**
 - Capacitat de resposta davant de les necessitats canviants de l'usuari

3. Valoració específica de les àrees d'atenció

- **Suport físic (cura personal, higiene, mobilitat):**
 - Avaluació de l'eficàcia i adaptabilitat
- **Suport emocional:**
 - Valoració de l'atenció a les necessitats emocionals i socials
- **Interacció social i activitat:**
 - Participació en activitats i habilitats de socialització
- **Atenció a les famílies:**
 - Nivell de suport i informació proporcionada a la família

4. Observacions generals

- **Comentaris positius:**
 - Aspectes que es consideren positius del servei
- **Àrees de millora:**
 - Aspectes específics a millorar o ajustar

5. Recomanacions pel futur

- **Suggeriments per a futures intervencions:**
- **Comentaris addicionals:**

Firma i data

Nom de l'avaluador:

Data de l'avaluació:

PRINCIPIS DE DIGITALITZACIÓ

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

Avaluació del servei

Moment: Després del servei

Rol responsable: Atenció, Gestió

EINA: Fitxa d'avaluació interna

Aquest document té per objectiu facilitar i estandarditzar la revisió del servei prestat en el moment que una persona que rep el servei es dona de baixa. Aquesta avaluació és interna.

Encapçalament:

[Logotip de l'empresa, nom, dades de contacte i adreça]

1. Dades generals

- **Nom de l'usuari:**
- **Data de naixement:**
- **Data d'inici i finalització del servei:**
- **Tipus de servei ofert:**

2. Objectius del servei

- **Objectius generals establerts al principi:**
- **Objectius específics:** breu descripció de cada objectiu plantejat per a l'usuari

3. Avaluació dels objectius

- **Objectius assolits:** detall dels objectius que s'han assolit durant el servei
- **Objectius no assolits:** objectius pendents i justificació
- **Impacte del servei:** descripció de l'impacte general en la qualitat de vida de l'usuari

4. Revisió de les àrees de servei

- **Eficàcia del suport físic:** avaluació de l'ajuda física proporcionada
- **Eficàcia del suport emocional:** valoració de les estratègies d'atenció emocional utilitzades
- **Atenció a la família i suport extern:** avaluació del suport proporcionat a la família

5. Incidents o problemes durant el servei

- **Resum d'incidents importants:** breu descripció i accions preses
- **Solucions adoptades:** eficàcia de les solucions aplicades

6. Conclusions de la revisió

- **Punts forts del servei:**
 - Aspectes que han destacat pel seu bon resultat
- **Àrees a millorar:**
 - Aspectes identificats per millorar en futurs serveis
- **Recomanacions per a futurs usuaris:**
 - Suggestiments d'ajust per a usuaris amb perfils similars

Firma i data

Nom del responsable de la revisió:

Càrrec:

Data de la revisió:

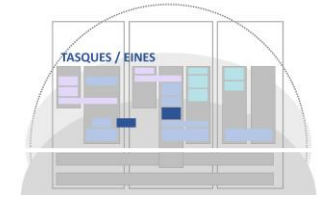
PRINCIPIIS DE DIGITALITZACIÓ

AMPLIA LA INFORMACIÓ
CLICANT ELS CONCEPTES
SUBRATLLATS

Àmbit comunitari

Moment: Abans o durant el servei

Rol responsable: Gestió



EINA: Seguiment de contactes comunitaris

Serveix per anar recollint contactes d'entitats i recursos que es puguin emprar en la vessant comunitària del servei que oferim. Es pot anar alimentant a mesura que desenvolupem els serveis de cures als diferents territoris.

ID Contacte Comunitari	Nom del Contacte Comunitari	Persona de Contacte	Telèfon	Correu Electrònic	Data del Contacte	Motiu del Contacte	Accions Realitzades	Estat del Seguiment	Comentaris
CC01	CAP	Jordi Martínez	934567890	jordi.martinez@capbesos.cat	01/06/23	Derivació d'un cas	Enviat documentació	Actiu	
CC02	Assistent social	Anna Soler	934567890	anna.soler@bcn.cat	03/06/23	Coordinació d'un projecte comunitari		Tancat	
CC03	Fundació Salut i Família	Miquel Riera	934678910	miquel.riera@salutfamilia.org	05/06/23			En procés	
CC04	Serveis d'Atenció Domiciliària (SAD)	Clara Fernández	933567890	clara.fernandez@sadbcn.cat	15/06/23			Tancat	
CC05	Casal de Gent Gran Besòs	Sílvia Pérez	937890123	silvia.perez@casalbesos.cat	12/06/23	Derivació d'un cas	Proposta de reunió	Sense resposta	

Aquesta guia ha estat elaborada per Labcoop, i recull un model de gestió de cures dissenyat a partir de l'expertesa i els aprenentatges adquirits durant els acompanyaments realitzats en el marc del *Servei d'assistència tècnica per a l'enfortiment d'iniciatives socioempresarials amb arrelament al territori i a la comunitat en l'àmbit de les cures*, promogut des de Barcelona Activa.

Si necessiteu més informació podeu contactar a la
bústia de Barcelona Activa

assessoramentsectors@barcelonactiva