

GRUPS DE CONTROL**GRUP 1. MITJANS**

1	Lliurament d'EPIS al personal segons necessitats específiques de l'usuari
2	Supervisió de l'estat de les Oficines

GRUP 2. PERSONAL

3	Utilització de l'uniforme reglamentari
4	Suplències no realitzades davant absentisme dels treballadors
5	Compliment d'horaris de les jornades de treball
6	Compliment de les formes de contacte de cadascun dels perfils professionals
7	Pautes de comportament dels treballadors vers la ciutadania i la seva feina
8	En situacions d'urgència, torn de guardia notificat i validat per l'Ajuntament.
9	Sistema de custòdia de les claus
10	Lliurament del full de subrogació cada 6 mesos
11	Comunicació amb l'usuari i l'Ajuntament de les situacions d'incidències

12	Formació del personal
GRUP 3 Grau satisfacció ciutadans	
13	Grau de satisfacció de la ciutadania del municipi sobre els serveis prestats.
14	Resolució d'incidències.
GRUP 4.PROTOCOLS	
15	Trasllat dels indicadors d'alerta de maltractament i les fases d'actuació (prevenció, detecció, nivell de sospita i intervenció.).
16	Control dels sistemes de comunicació en cas de mal tractament
17	Registre, tipificació de les situacions d'incidències i temporalització
18	Comunicació amb l'usuari i l'Ajuntament de les situacions d'incidències

		V.
Unitat mesura	CONFORME	LLEU

Conforme / Disconforme	En compliment a la normativa de prevenció de riscos	
Conforme / Disconforme	Neteja i manteniments en bones condicions	

Unitats	0	Qualsevol treballador amb uniforme no reglamentari o incomplet
Unitats	0	Qualsevol absència que es detecti en equips de més d'una persona
Minuts	En hora tots els serveis	Incompliment de l'horari establert d'entre 15-30 min
Conforme / Disconforme	0	Es mostren disconformitats
Unitats	0	Qualsevol treballador
Conforme / Disconforme		
Conforme / Disconforme	Informació enviada correcta, completa i dintre de termini	
Conforme / Disconforme	Informació enviada correcta, completa i dintre de termini	

Full1

Conforme / Disconforme		
Enquesta anual	Satisfacció entre un 80-100%	Satisfacció entre 79%-50%
Hores	Incidències resoltes en el decurs de 24 hores	Incidències resoltes entre 2-3 dies

Correcte/incorrecte	Informació enviada correcta, completa i dintre de termini	
Conforme / Disconforme	Tots els sistemes de comunicació funcionen correctament	Trasllat d'informació incomplet en més de 3 casos
Correcte/incorrecte	Aporten la informació correcta al dia.	Aporten la informació correcta però amb retard
Correcte/incorrecte	Aporten la informació correcta al dia.	Aporten la informació correcta però amb retard

ALORACIO DELS RESULTATS

GREU	MOLT GREU
-------------	------------------

Incompliment per manca de lliurament	
Les instal·lacions estan brutes	Les instal·lacions estan brutes i amb manca de manteniments i en mal estat

	Quan l'absència implica no execucio d'un treball i no ha estat infomat en incidències
Incompliment de l'horari establert d'entre 30-45 min	Incompliment de l'horari establert d'entre 45-60 min
Informació enviada incomplerta i fora de termini	Informació no enviada
Informació enviada incomplerta i fora de termini	Informació no enviada

Full1

satisfacció entre 49%-20%	Satisfacció <19%
Incidències resoltes a partir de 4 dies	Incidències no resoltes

Informació de enviada incompleta i fora de termini	Informació no enviada i amb intervenció no autoritzada per l'Ajuntament
Trasllat d'informació incomplert en més de 6 casos	
	Aporten informació incorrecta i amb retard.
	Aporten informació incorrecta i amb retard.

OBSERVACIONS

Es farà control de l'operatiu a la sortida dels serveis des de les instal·lacions de l'empresa o a l'arribada després de la jornada laboral

. Qualsevol absència ha d'estar informada en les incidències

Jornades complertes i horaris d'inici en hora. És admissible un retard màxim d'inici dels treballs de 15 min. En altres casos aplicarà una sanció

Qualsevol comportament que pugui valorar-se com indecorós i/o inadmissible es considerarà falta greu (alcoholèmia, baralles entre treballadors, brutícia i deixadesa en l'aspecte del treballador, males paraules amb la ciutadania, estar aturat sense treballar fora del temps de descans,...).

Full1

- Atenció centrada en la persona.
 - Model d'atenció a la Persona ACP en els serveis a domicili.
 - Salut mental, Trastorns mentals i trastorns del comportament.
 - Patologies habituals en salut mental en l'atenció a domicili.
 - Atenció a persones amb demències i estimulació cognitiva.
 - Gestió emocional amb especialització en tècniques de recolzament psicològic en situacions de crisi.
 - Programa psicoafectiu per cuidadors familiars.
 - Recolzament psicològic i activitats socials per a persones depenents.
 - Gestió emocional amb especialització en tècniques de recolzament psicològic en situacions de crisi.
 - Programa psicoafectiu per cuidadors familiars.
 - Recolzament psicològic i activitats socials per a persones depenents.
-
-