

INFORME DE VALORACIÓ DELS CRITERIS DE QUALITAT AUTOMÀTICS SOBRE EL PROJECTE SERVEI D'ACOLLIMENT I RECUPERACIÓ PER A DONES I ELS SEUS FILLS I FILLES SUPERVIVENTS A LA VIOLÈNCIA MASCULINA I LES ADDICCIONS (SAR-VM A) CORRESPONENT A L'EXPEDIENT CSSB-2025-3

I. Taula de puntuació

CRITERIS DE QUALITAT AUTOMÀTICS (fins a 34 punts)	Puntuació resultant
Definició i organització del servei (fins a 6 punts)	6
Serveis opcions (fins a 6 punts)	6
Recursos humans (fins a 12 punts)	9
Composició de la plantilla, distribució de torns i horaris (fins a 4 punts)	1
Fidelització i experiència professional del personal (fins a 4 punts)	4
Programa de formació del personal (fins a 4 punts)	4
Funcionament general (fins a 6 punts)	6
Organigrama (fins a 2 punts)	2
Gestió de riscos (fins a 4 punts)	4
Propostes de millora de qualitat del servei (fins a 10 punts)	10
Espais de reflexió ètica (fins a 3 punts)	3
Mesures de conciliació de la vida laboral i familiar (fins a 3 punts)	3
Sistemes de control de qualitat i avaluació (fins a 4 punts)	4
Total	31

II. Justificació

B.1 Definició i organització del servei

Serveis opcionals

El projecte consta de 3 programes:

1. Un programa de mentoria amb dones que han sortit del recurs fa un any i el plantejament és des de la perspectiva feminista interseccional, per tant ajustat al plec. Els beneficis estan ben definits i els identifiquen tant per a la dona mentora com per a la mentorada. La puntuació és de 2 punt.
2. Un programa d'acompanyament a les dones i les seves filles i fills, un cop han sortit del recurs, com a mínim, fins un any posterior després de la seva sortida. Consisteix tant en tenir contacte amb l'ex-usuària com en coordinacions entre serveis. Es valora com molt adequat des de la perspectiva de la intervenció,

com un element de cura des de la perspectiva feminista i també òptima la durada i la metodologia. La puntuació és de 2 punts.

3. Un programa d'activitat de ioga cada 15 dies realitzat per persones voluntàries, que contribueixi al benestar de les dones ateses, per tant, al seu procés de recuperació. La puntuació és de 2 punts.

B.2 Recursos humans

Composició de la plantilla, distribució de torns i horaris

El projecte descriu una única mesura, un sistema de feedback per afavorir que el personal participi del disseny dels torns de treball afavorint d'una banda l'ajustament d'horaris a necessitats personals i de servei i alimentant la cultura de cura, conciliació i satisfacció. La resta de mesures descrites no guarden relació amb la demanda del plec de mesures per evitar la rotació i les llargues jornades. La puntuació és d'un punt.

Fidelització i experiència professional del personal

El projecte descriu 4 mesures: un bon procés d'acollida de les noves professionals que s'incorporen al servei, l'oferiment de supervisions adhoc i excepcionals, la possibilitat de desenvolupar-se professionalment dins de l'organització i espais de foment de la participació dels i les professionals en la presa de decisions, organització i model d'intervenció. Totes aquestes mesures es valoren com a molt adequades tant per a l'equip, com per a la millora continuada de la intervenció i per a la promoció d'una cultura organitzativa de cura, coneixement i reconeixement de les professionals i de les persones. La puntuació és de 4 punts.

Programa de formació del personal

El projecte descriu tot un recull de mesures formatives tant dins d'un pla de formació continuada com dins d'un altre de formació complementària enfocades a capacitar i motivar el personal, millorar la qualitat del servei i de la intervenció amb les persones usuàries del mateix. El ventall formatiu presentat s'adapta a les diferents necessitats i moments professionals de les treballadores i s'incorpora una mirada àmplia respecte la formació en considerar que els espais d'intercanvi d'experiències i coneixements entre professionals, diferents tipus de supervisió i la creació d'un sistema de gestió del coneixement, també és formació. Tot el projecte formatiu que es descriu es valora com a pertinent, altament complet i adequat i especialment respectuós tant amb la filosofia com amb les condicions del plec, amb un nombre de mesures superior al nombre màxim establert pel plec. La puntuació és de 4 punts.

B.3 Funcionament general

Organigrama

El projecte presenta un organigrama i descriu les funcions de cada professional, les quals es valoren com adequades. La puntuació és de 2 punts.

Gestió de riscos

El projecte té un seguit de protocols i eines per a la gestió dels riscos: els protocols d'actuació davant d'agressions, d'actuacions en cas d'emergències mèdiques, de risc de suïcidi i de condicions climatològiques adverses i incendi estan elaborat per tal de minimitzar els riscos per la salut. Es valora positivament el compendi de mesures d'actuació davant el desgast per empatia especialment per l'atenció a mesures de caire preventiu i de reducció de riscos. La puntuació és de 4 punts.

B.4 Propostes de millora de qualitat del servei

Espais de reflexió ètica

El projecte descriu mesures de foment i introducció en la praxis professional de la metodologia de la reflexió ètica, tant pel que fa a la intervenció com pel què respecte a la coordinació amb la resta de serveis de la xarxa. El servei té el seu propi protocol d'abordatge de qüestions ètiques que al seu torn s'emmarca en el codi ètic de l'entitat que a més es regeix per la normativa vigent. Des del servei s'impulsa un grup de reflexió ètica (es valora a més, positivament la Bústia ètica electrònica) i un equip especialitzats i format dins de l'equip professional per dinamitzar la qüestió. Des de l'entitat, i per tant, el servei i els i les professionals en formen part, s'impulsa un grup de reflexió ètica de direccions de serveis i especialment es valora la Iniciativa per la gestió del coneixement, la reflexió ètica i l'avaluació en perspectiva de gènere interjeccional (i en demostren la certificació). A part s'impulsen altres mesures com la formació específica, l'intercanvi de coneixement i bones pràctiques. La puntuació és de 3 punts.

Mesures de conciliació de la vida laboral i familiar

El projecte descriu diverses mesures de conciliació: fer coincidir les reunions i la formació en l'horari laboral, oferir flexibilitat en els horaris d'entrada i sortida de torn i donar preferència als treballadors i treballadores amb càrregues de cura cap a familiars. També es disposa d'una bossa d'hores per assumptes personals de recuperació lliure, però cal dir que aquesta mesura està recollida al conveni col·lectiu d'aplicació, com les referents a la bossa d'hores de lliure disposició¹. La puntuació és de 3 punt.

Sistemes de control de qualitat i avaluació

El projecte descriu mesures de control de qualitat i avaluació tant en el marc de l'entitat (un equip especialitzat, formació especialitzada a tot el personal en la ISO 9001, certificació de l'obtenció de l'Esquema Nacional de Seguretat de nivell mitjà per valorar la protecció de la informació i la millora de la ciberseguretat); com del servei (especialment es valora positivament una enquesta de satisfacció que han de respondre els serveis del territori i de la xarxa en general, amb qui s'han coordinat). Estan en vies de confecció d'un sistema d'indicadors propi d'avaluació del procés de recuperació de les dones ateses. La puntuació és de 4 punts.

Tècnica del Servei d'atenció a la infància, adolescència, joves i dones que han patit violències masclistes

¹ Article 38 punt h) Els treballadors i treballadores afectats pel present Conveni han de gaudir, per a cada any complet de servei, de 24 hores de permís per assumptes propis, o el que proporcionalment els hi correspongui en funció de la jornada contractada, realitzables en un màxim de 5 dies. Aquest permís es comunicarà l'empresa per escrit amb una antelació mínima de 5 dies i no requerirà justificació.