

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

NIVEL BÁSICO (puntuaciones 1 y 2)

17. Documentación de un mapa de procesos

Crear un mapa de procesos detallado para cada etapa del servicio, desde el ingreso hasta la salida de las personas usuarias, utilizando diagramas de flujo y software de gestión de procesos para facilitar el seguimiento y la comprensión del flujo de trabajo.

18. Protocolo documentado de acogida y adaptación

Desarrollar un protocolo detallado y documentado que guíe el proceso de acogida y adaptación de las personas usuarias, garantizando que cada persona reciba una bienvenida adecuada y toda la información necesaria sobre el proceso.

19. Entrega de documentación a la persona usuaria y familia

Crear plantillas estándar y procedimientos claros para entregar a las personas usuarias y sus familias toda la documentación relevante de manera comprensible, incluyendo derechos, deberes y recursos disponibles.

20. Asignación de un profesional de referencia

Mejorar el sistema de asignación de un profesional de referencia desde el inicio del proceso, quien será responsable de coordinar y seguir de manera individualizada a cada persona usuaria.

21. Reuniones de seguimiento post-ingreso

Establecer un sistema formal para la programación de reuniones de seguimiento post-ingreso, asegurando que se coordinen adecuadamente las visitas y la continuidad del cuidado según las necesidades de cada persona usuaria.

22. Protocolo en materia de valoración

Desarrollar un protocolo claro y detallado para la valoración de las personas usuarias, que incluya pasos específicos y herramientas estandarizadas para garantizar la calidad y consistencia de la valoración inicial.

23. Valoración integral desde una perspectiva biopsicosocial

Implementar una valoración integral a través de un equipo interdisciplinar que contemple aspectos físicos, psicológicos y sociales de las personas usuarias utilizando herramientas validadas que permitan una visión completa de sus necesidades.

24. Valoración inicial de todas las personas usuarias

Asegurarse de que la valoración inicial se realice de manera exhaustiva para todas las personas usuarias con herramientas validadas y profesionales capacitados para abordar todas las áreas del bienestar de las personas usuarias.

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

25. Plan de intervención durante los primeros 30 días

Elaborar un plan de intervención claro en los primeros 30 días con objetivos específicos y actividades definidas que puedan ser evaluados y ajustados según el progreso de las personas usuarias.

26. Revisión y actualización del plan de intervención

Establecer un proceso regular de revisión y actualización del plan de intervención con una participación activa del equipo interdisciplinar, asegurando que el mismo sea flexible y se adapte a las necesidades cambiantes de las personas usuarias.

27. Especificación de objetivos y actividades en el plan

Asegurarse de que el plan de intervención tenga objetivos medibles y actividades bien especificadas detallando los plazos, los responsables y los indicadores de éxito para cada acción.

28. Elaboración del plan por el equipo interdisciplinar

Fomentar la colaboración activa entre todos los profesionales del equipo interdisciplinar (trabajadores sociales, psicólogos, médicos, etc.) para garantizar que el plan de intervención sea integral y cubra todas las necesidades de las personas usuarias.

29. Documentación de la participación de las personas usuarias en el plan

Establecer un sistema para documentar la participación activa de las personas usuarias en la elaboración, revisión y seguimiento del plan de intervención, garantizando que sus opiniones sean tomadas en cuenta.

30. Protección de la intimidad personal en la ejecución del plan

Implementar políticas estrictas de protección de la privacidad y confidencialidad de la información personal de las personas usuarias, con procedimientos claros para manejar datos sensibles y garantizar el cumplimiento de la legislación en protección de datos.

31. Reuniones periódicas del equipo interdisciplinar para el seguimiento individualizado

Implantar la celebración de reuniones periódicas del equipo interdisciplinar para revisar el progreso de cada persona usuaria, evaluar el cumplimiento de los objetivos de su plan de intervención y ajustar su enfoque según sea necesario.

32. Recogida por escrito de los acuerdos y conclusiones de las reuniones

Implementar un sistema que formalice la elaboración de actas de reunión estandarizadas para registrar los acuerdos y conclusiones de las reuniones del equipo interdisciplinar, asegurando que estén fácilmente accesibles para todos los miembros del equipo.

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

33. Programa de mantenimiento, rehabilitación y mejora de capacidades

Desarrollar un programa estructurado de mantenimiento, rehabilitación y mejora de capacidades que contemple actividades personalizadas para las personas usuarias, basadas en sus necesidades y objetivos de intervención.

34. Evidencia documental de la realización de las actividades programadas

Crear un sistema de registro detallado de todas las actividades realizadas que permita evaluar el progreso de las personas usuarias y la efectividad del programa, con evidencia de participación y resultados.

35. Evaluación del programa de actividades

Implementar un sistema de evaluación continua y periódica de las actividades programadas mediante encuestas de satisfacción, entrevistas con personas usuarias y análisis de resultados para asegurar la efectividad del programa.

36. Protocolo de información y comunicación a personas usuarias y familias

Desarrollar un protocolo formal para la información y comunicación activa con las personas usuarias y sus familias, asegurando que se mantengan informados de manera regular sobre el progreso, cambios y recursos disponibles.

37. Comunicación periódica con las personas usuarias y sus familias

Establecer un sistema de comunicación activa, regular y accesible con las personas usuarias y sus familias utilizando diferentes medios (llamadas, correos electrónicos, reuniones) para garantizar que estén informados en todo momento.

38. Sistemas de participación democrática de las personas usuarias y familias

Crear o fortalecer sistemas de participación democrática, como grupos de apoyo, encuestas de satisfacción o reuniones regulares con persona usuarias y familiares, para garantizar que sus opiniones sean consideradas en la toma de decisiones y el diseño de los servicios.

39. Protocolo documentado de salida definitiva de las personas usuarias

Elaborar un protocolo formal y documentado para la salida definitiva de las personas usuarias cubriendo todos los aspectos necesarios, como la evaluación final y los recursos post-servicio.

40. Documentación a entregar a la persona usuaria o familia en casos de salida

Asegurarse de que, en los casos de salida, se entregue a las personas usuarias y sus familias toda la documentación relevante, como informes finales, recomendaciones post-servicio y posibles recursos disponibles para el seguimiento.

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

A CONTINUACIÓN, SE PROPONEN ESTRATEGIAS DE BAJO COSTE PARA IMPLEMENTAR LOS RECURSOS NECESARIOS OPTIMIZANDO LOS RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS DEL CENTRO

A continuación, se presentan una serie de estrategias para implementar una serie de recomendaciones para el centro, utilizando recursos de bajo coste y optimizando los recursos humanos, materiales y financieros:

1. Mapa de procesos (pregunta 17)

Utilizar herramientas gratuitas para crear mapas de procesos detallados. Incluir diagramas de flujo visualmente claros que detallen cada etapa del servicio, asegurándose de que los procesos sean entendibles por todos los miembros del equipo a través de la documentación compartida en plataformas gratuitas en línea.

2. Protocolo de acogida y adaptación (pregunta 18)

Crear un protocolo estructurado que guíe el proceso de acogida asegurando que cubra todas las áreas clave, desde la llegada de las personas usuarias hasta su integración. Distribuir este protocolo digitalmente para asegurar que tanto las personas usuarias como sus familias reciban la documentación necesaria.

3. Entrega de documentación a persona usuarias y familias (pregunta 19)

Diseñar plantillas estándar para documentos relevantes (derechos y deberes, recursos disponibles, etc.). El envío de la documentación se puede realizar mediante correo electrónico o a través de plataformas de almacenamiento en la nube.

4. Asignación de un profesional de referencia (pregunta 20)

Asignar un profesional de referencia desde el inicio y realizar el seguimiento de cada persona usuaria. Asegurarse de que el profesional esté claramente definido en el plan de intervención.

5. Reuniones de seguimiento post-ingreso (pregunta 21)

Implementar un sistema de programación para coordinar de manera eficiente las reuniones de seguimiento. Permitir que las personas usuarias reciban recordatorios automáticos y configurar alertas para evitar olvidos.

6. Protocolo en materia de valoración (pregunta 22)

Desarrollar un protocolo que contemple pasos específicos y herramientas estandarizadas para la valoración. Utilizar herramientas gratuitas en línea para recolectar datos de manera estandarizada y asegurarse de la consistencia de las valoraciones.

7. Valoración integral desde una perspectiva biopsicosocial (pregunta 23)

Realizar valoraciones integrales utilizando herramientas de evaluación online y gratuitas que permitan recoger datos sobre las dimensiones físicas, psicológicas y sociales de las

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

personas usuarias. Utilizar formularios de consulta gratuitos en línea para obtener una visión integral y promover la colaboración del equipo interdisciplinar.

8. Valoración inicial de todas las personas usuarias (pregunta 24)

Desarrollar un formato estandarizado de valoración inicial en línea asegurándose de que todos los aspectos del bienestar de las personas usuarias sean evaluados desde el inicio. Formar a las personas trabajadoras para realizar estas valoraciones con herramientas gratuitas o de bajo coste.

9. Plan de intervención durante los primeros 30 días (pregunta 25)

Establecer un plan de intervención claro con herramientas colaborativas gratuitas para establecer objetivos específicos, plazos y responsables. Realizar revisiones periódicas del progreso y ajustar el plan de acuerdo con las necesidades de las personas usuarias.

10. Revisión y actualización del plan de intervención (pregunta 26)

Implementar un calendario digital de revisiones de los planes de intervención para coordinar las fechas y responsables. Asegurarse de que el proceso sea flexible y colaborativo, involucrando al equipo interdisciplinar.

11. Especificación de objetivos y actividades en el plan (pregunta 27)

Establecer objetivos medibles y actividades bien definidas mediante el uso de sistemas de gestión de tareas gratuitas que incluyan indicadores claros de éxito. Asegurarse de que cada acción tenga responsables y plazos bien definidos.

12. Elaboración del plan por el equipo interdisciplinar (pregunta 28)

Fomentar el trabajo colaborativo entre el equipo interdisciplinar utilizando plataformas digitales gratuitas donde todos los miembros puedan aportar información relevante al plan de intervención. Realizar reuniones periódicas virtuales utilizando alguna plataforma en línea.

13. Documentación de la participación de las personas usuarias en el plan (pregunta 29)

Crear un sistema estandarizado en plataformas en línea gratuitas para documentar las contribuciones de las personas usuarias en el plan, asegurando que su participación esté reflejada adecuadamente.

14. Protección de la intimidad personal en la ejecución del plan (pregunta 30)

Implementar protocolos de protección de datos en línea utilizando plataformas digitales de almacenamiento seguras para almacenar y compartir información confidencial. Asegurarse de que todas las personas trabajadoras estén formadas en las normativas de protección de datos mediante cursos gratuitos online.

15. Reuniones periódicas del equipo interdisciplinar (pregunta 31)

Establecer reuniones periódicas virtuales usando herramientas digitales gratuitas para reuniones virtuales. Utilizar plataformas gratuitas para compartir textos para

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

documentar las decisiones y acciones tomadas en cada reunión, asegurándose de que sean fácilmente accesibles para todo el equipo.

16. Programa de mantenimiento, rehabilitación y mejora de capacidades (pregunta 33)

Desarrollar un programa de mantenimiento, rehabilitación y mejora de capacidades basado en ejercicios en línea y actividades personalizadas. Utilizar aplicaciones audiovisuales gratuitas para ofrecer ejercicios y tutoriales a las personas usuarias.

17. Evaluación del programa de actividades (pregunta 35)

Implementar encuestas de satisfacción mediante plataformas gratuitas para recoger retroalimentación continua de las personas usuarias y para la evaluación del programa y la recolección de datos. Evaluar el impacto de las actividades y ajustarlas según los resultados obtenidos.

18. Comunicación periódica con persona usuarias y familias (pregunta 36-37)

Establecer canales de comunicación digital periódicos, como por ejemplo correo electrónico o boletines digitales, utilizando plataformas gratuitas para mantener informadas a las familias de manera regular.

19. Protocolo de salida (pregunta 39-40)

Crear un protocolo documentado para la salida de las personas usuarias. Asegurarse de que la documentación final se entregue en formato digital a las personas usuarias y sus familias, como informes y recomendaciones. Utilizar plataformas gratuitas para crear y compartir los documentos de salida, reduciendo los costes de impresión y distribución.

NIVEL INTERMEDIO (puntuación 3)

Estas recomendaciones buscan mejorar los aspectos que ya tienen una calificación intermedia para acercarse a la excelencia en el servicio enfocándose en la optimización de protocolos, la documentación, la planificación y la comunicación efectiva con las personas usuarias y sus familias. Estas sugerencias están orientadas a mejorar aquellos aspectos que aún requieren atención, pero que ya tienen un nivel aceptable de cumplimiento.

17. Documentar un mapa de procesos

Reforzar el mapa de procesos actual, asegurando que sea lo más detallado posible. Mejorar la visualización y la claridad de los pasos, para que todo el equipo lo comprenda y lo siga adecuadamente. Utilizar herramientas de software como diagramas de flujo o plataformas de gestión de procesos para una mayor precisión.

18. Protocolo documentado de acogida y adaptación

Revisar y formalizar el protocolo de acogida asegurando que cubra todos los aspectos relevantes, desde el primer contacto hasta la adaptación plena de las personas usuarias.

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

Asegurarse de que las personas usuarias y sus familias reciban un documento claro con los pasos, recursos y expectativas. Incluir indicadores para evaluar la efectividad del proceso de acogida.

19. Entrega de documentación a la persona usuaria y familia

Optimizar los métodos de entrega de documentación a las personas usuarias y a sus familias, haciendo que la información sea más accesible y comprensible. Incluir un sistema de seguimiento para asegurarse de que las personas usuarias reciban toda la información necesaria y la comprendan adecuadamente. Preguntar por este proceso en las encuestas de satisfacción.

20. Asignación de un profesional de referencia

Mejorar la asignación de un profesional de referencia desde el primer momento. Asegurarse de que este profesional no solo sea el responsable de la coordinación, sino que también esté capacitado para abordar las necesidades específicas de las personas usuarias y de su familia. Realizar un seguimiento para garantizar que la asignación se mantenga a lo largo del tiempo.

21. Reuniones de seguimiento post-ingreso

Reforzar la programación de reuniones de seguimiento post-ingreso, asegurándose de que estén bien documentadas y sean periódicas. Evaluar si se están realizando de manera efectiva y si cubren todas las necesidades de las personas usuarias. Mejorar la coordinación de las reuniones entre los profesionales para evitar duplicidades o lagunas en el seguimiento.

22. Protocolo en materia de valoración

Asegurarse de que el protocolo de valoración sea más claro y completo, integrando todos los aspectos necesarios para una evaluación adecuada. Se recomienda realizar una revisión periódica del protocolo para ajustarlo a nuevas necesidades o cambios en la normativa aplicable. Formar a los profesionales en el uso de las herramientas de valoración.

23. Valoración integral desde una perspectiva biopsicosocial

Aumentar la profundidad y la frecuencia de la valoración integral biopsicosocial, asegurándose de que todas las dimensiones del bienestar de las personas usuarias sean adecuadamente evaluadas. Implementar un sistema de seguimiento a largo plazo para observar la evolución y ajustar las intervenciones siempre que sea necesario.

24. Valoración inicial de todas las personas usuarias

Mejorar la calidad y la exhaustividad de la valoración inicial, asegurándose de que todos los profesionales involucrados contribuyan con información relevante sobre cada persona usuaria. Desarrollar un formato más completo de valoración que contemple todos los aspectos posibles de las personas usuarias y asegurarse de que esta se realice sin excepción.

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

25. Plan de intervención durante los primeros 30 días

Refinar el plan de intervención inicial, realizado en los primeros 30 días, para que sea más claro, estructurado y medible. Asegurarse de que incluya objetivos específicos y evaluables y que se realicen evaluaciones intermedias para hacer ajustes cuando sea necesario.

26. Revisión y actualización del plan de intervención

Aumentar la frecuencia de revisión y actualización del plan de intervención. Establecer plazos claros para su revisión y asignar responsabilidades para cada revisión. Asegurarse de que el proceso de actualización sea transparente y participativo, involucrando a la persona usuaria y a su familia en la toma de decisiones.

27. Especificación de objetivos y actividades en el plan

Mejorar la especificación de los objetivos y actividades en el plan de intervención, asegurándose de que sean alcanzables, medibles y alineados con las necesidades de las personas usuarias. Incluir plazos y responsables bien definidos para cada acción dentro del plan.

28. Elaboración del plan por el equipo interdisciplinar

Incrementar la participación activa de todos los miembros del equipo interdisciplinar en la elaboración del plan de intervención. Fomentar la colaboración y la comunicación entre los distintos profesionales, asegurándose de que cada uno aporte su perspectiva específica para un plan más completo.

29. Documentación de la participación de las personas usuarias en su plan

Mejorar el registro y la documentación de la participación de las personas usuarias en la elaboración y ejecución de su plan. Desarrollar un formato estructurado para captar las aportaciones y asegurarse de que se reflejen en la documentación final del plan.

30. Protección de la intimidad personal en la ejecución del plan

Reforzar los protocolos de privacidad y confidencialidad, implementando medidas adicionales de seguridad para proteger los datos personales de las personas usuarias. Realizar auditorías internas periódicas para asegurarse de que se cumple con la normativa de protección de datos.

31. Reuniones periódicas del equipo interdisciplinar para el seguimiento individualizado

Aumentar la regularidad y la formalización de las reuniones periódicas del equipo interdisciplinar. Asegurarse de que se documenten adecuadamente los acuerdos y se haga un seguimiento efectivo de las acciones asignadas a cada miembro del equipo.

32. Recogida por escrito de los acuerdos y conclusiones de las reuniones

Mejorar la sistemática para recoger por escrito todos los acuerdos y conclusiones de las reuniones del equipo interdisciplinar. Establecer un formato estandarizado para las

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

actas y garantizar que se compartan entre todos los miembros del equipo de forma clara y puntual.

33. Programa de mantenimiento, rehabilitación y mejora de capacidades de las personas usuarias

Mejorar el diseño y la implementación de los programas de mantenimiento, rehabilitación y mejora de las capacidades. Asegurarse de que sean específicos y adaptados a las necesidades de las personas usuarias. Incorporar métodos de evaluación que permitan medir el progreso de cada persona usuaria en el programa.

34. Evidencia documental de la realización de las actividades programadas

Asegurarse de que todas las actividades programadas estén adecuadamente documentadas, con registros de participación y resultados. Implementar un sistema que permita realizar un seguimiento exhaustivo de las actividades realizadas y evaluar su impacto.

35. Evaluación del programa de actividades

Reforzar el sistema de evaluación de las actividades utilizando tanto la retroalimentación de las personas usuarias como indicadores objetivos de desempeño. Incorporar un sistema de evaluación continua y de ajuste de actividades según los resultados obtenidos.

36. Protocolo de información y comunicación a personas usuarias y familias

Mejorar el protocolo de comunicación asegurándose de que sea claro y eficaz. Establecer canales formales de comunicación periódica con las personas usuarias y sus familias para mantenerlos informados sobre su situación y los cambios en el plan de intervención.

37. Comunicación periódica con las personas usuarias y sus familias

Asegurarse de que la comunicación con las personas usuarias y sus familias sea continua y clara. Desarrollar un calendario de comunicación que permita mantener a las familias actualizadas sobre el progreso y cualquier cambio en el plan de intervención.

38. Sistemas de participación democrática de las personas usuarias y familias

Mejorar los mecanismos de participación democrática implementando encuestas de satisfacción periódicas y fomentando espacios para que las personas usuarias y sus familias puedan expresar sus opiniones sobre los servicios y el proceso de intervención.

39. Protocolo documentado de salida definitiva de las personas usuarias

Refinar el protocolo de salida, asegurándose de que cubra todos los aspectos necesarios para una transición adecuada, tanto para la persona usuaria como para su familia. Incluir acciones post-salida y establecer un sistema de seguimiento para asegurarse de que la persona usuaria reciba el apoyo necesario después de dejar el centro.

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

40. Documentación a entregar a la persona usuaria o familia en casos de salida

Asegurarse de que se entregue una documentación clara y comprensible a las personas usuarias y a sus familias en el momento de la salida, incluyendo informes de progreso, recomendaciones y recursos disponibles para el seguimiento.

A CONTINUACIÓN, SE PROPONEN ESTRATEGIAS DE BAJO COSTE PARA IMPLEMENTAR LOS RECURSOS NECESARIOS OPTIMIZANDO LOS RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS DEL CENTRO

Estas recomendaciones están diseñadas para mantener el nivel alcanzado y fomentar la innovación y el uso de nuevas tecnologías y enfoques, asegurando así que el centro continúe ofreciendo servicios de calidad mientras se adapta a las necesidades cambiantes de las personas usuarias y las familias.

1. Optimización del mapa de procesos (Recomendación 17)

Implementar el uso de herramientas de software gratuitas o de bajo coste para crear y actualizar los diagramas de flujo del mapa de procesos. Realizar sesiones de revisión de procesos de forma periódica, involucrando a todo el equipo para garantizar la actualización de los flujos de trabajo sin necesidad de recursos externos.

2. Protocolo de acogida y adaptación (Recomendación 18)

Utilizar plantillas digitalizadas y formularios en plataformas gratuitas para crear un protocolo estructurado y facilitar la entrega de documentación a la persona usuaria y a su familia. Preguntar por este proceso en las encuestas de satisfacción para evaluarlo de manera continua.

3. Entrega de documentación a las personas usuarias (Recomendación 19)

Crear un sistema digitalizado de entrega de documentación utilizando plataformas de gestión de documentos para almacenar y compartir información con las personas usuarias. Crear un protocolo que incluya un sistema de seguimiento a través de correo electrónico o plataformas de mensajería digital en grupos privados de persona usuarias y familias.

4. Profesional de referencia (Recomendación 20)

Utilizar calendarios digitales compartidos para gestionar la disponibilidad de los profesionales de referencia asegurando un seguimiento adecuado. Utilizar aplicaciones gratuitas para la gestión de tareas y seguimiento de casos, permitiendo a todos los involucrados mantenerse actualizados de manera eficiente.

5. Reuniones de seguimiento post-ingreso (Recomendación 21)

Implementar un sistema de gestión para programar y gestionar reuniones de seguimiento de manera eficiente utilizando aplicaciones en su versión gratuita. Integrar este sistema con las herramientas de comunicación ya existentes, como correo electrónico o mensajería.

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

6. Protocolo de valoración y mejora en la evaluación (Recomendación 22-23)

Reforzar el uso de herramientas de valoración digital para capturar información de manera estandarizada y evitar errores. Formar a los profesionales mediante cursos gratuitos en línea sobre herramientas de valoración y mejores prácticas.

7. Plan de intervención y seguimiento (Recomendación 24-25)

Implementar un sistema de seguimiento digital para monitorizar y ajustar los planes de intervención. Los objetivos y actividades se pueden actualizar y revisar de forma colaborativa para asegurar la flexibilidad.

8. Reuniones interdisciplinarias y documentación de acuerdos (Recomendación 31-32)

Organizar reuniones virtuales a través de plataformas gratuitas. Para la documentación, utilizar plataformas virtuales gratuitas para registrar acuerdos y que éstos estén fácilmente accesibles a todo el equipo.

9. Programa de actividades (Recomendación 33-34)

Utilizar recursos de rehabilitación digital para complementar el programa de mantenimiento, rehabilitación y mejora de capacidades (por ejemplo, videos tutoriales, aplicaciones de ejercicios gratuitos, etc.). Implementar una plataforma de seguimiento de actividades.

10. Evaluación y retroalimentación continua (Recomendación 35)

Crear encuestas de evaluación periódicas mediante plataformas gratuitas recogiendo tanto datos cualitativos como cuantitativos. Implementar un sistema digital de análisis de los resultados para obtener informes automáticos.

11. Comunicación con persona usuarias y familias (Recomendación 36-37)

Mejorar la comunicación utilizando aplicaciones de mensajería para establecer canales de comunicación instantáneos y de bajo coste. Crear un boletín digital mensual usando plataformas gratuitas para mantener informados a las personas usuarias y sus familias.

12. Protocolo de salida y seguimiento post-salida (Recomendación 39-40)

Desarrollar un protocolo para la salida utilizando formularios de herramientas digitales para la recopilación de información de la salida. Después de la salida, realizar un seguimiento mediante llamadas o reuniones virtuales de bajo coste.

NIVEL AVANZADO (puntuación 4)

Estas sugerencias están orientadas a mantener y seguir mejorando el nivel de calidad ya alcanzado, asegurando la sostenibilidad de las buenas prácticas y fomentando la innovación continua.

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

17. Documentación de un mapa de procesos

Aunque ya se haya alcanzado un nivel avanzado, se puede mantener y actualizar regularmente el mapa de procesos para incorporar nuevas prácticas o tecnologías que optimicen aún más la eficiencia. Establecer revisiones periódicas para ajustar cualquier posible cambio en los flujos de trabajo y adaptarlo a nuevas normativas.

18. Protocolo documentado de acogida y adaptación

Mantener el protocolo de acogida detallado, asegurándose de que esté continuamente actualizado para reflejar las mejores prácticas. Fomentar la innovación en el proceso de acogida introduciendo nuevas estrategias personalizadas que puedan mejorar la experiencia de las personas usuarias y su familia.

19. Entrega de documentación a la persona usuaria y familia

Garantizar una entrega clara, comprensible y accesible de toda la documentación. Incorporar tecnologías digitales que faciliten la entrega de la información, como plataformas en línea, asegurándose de que las personas usuarias y sus familias puedan acceder a los documentos de manera rápida y fácil.

20. Asignación de un profesional de referencia

Mantener la asignación de un profesional de referencia evaluando constantemente la efectividad de este modelo. Considerar la implementación de tecnologías que permitan una mejor gestión y seguimiento de la relación entre el profesional y la persona usuaria, asegurando una atención más personalizada.

21. Reuniones de seguimiento post-ingreso

Continuar con la programación periódica de reuniones de seguimiento post-ingreso. Fomentar el uso de herramientas digitales para gestionar reuniones y facilitar la coordinación entre el equipo de profesionales garantizando que las personas usuarias reciban un seguimiento constante y adecuado.

22. Protocolo en materia de valoración

Asegurarse de que el protocolo de valoración se mantenga actualizado con las últimas evidencias científicas y mejores prácticas. Fomentar la innovación en las herramientas de valoración, utilizando tecnologías avanzadas o nuevos enfoques metodológicos que mejoren la precisión y la exhaustividad de las valoraciones.

23. Valoración integral desde una perspectiva biopsicosocial

Explorar nuevas metodologías y herramientas para mejorar aún más la precisión de la evaluación de las necesidades biopsicosociales de las personas usuarias. Fomentar la colaboración interdisciplinar para seguir garantizando una atención integral.

24. Valoración inicial de todas las personas usuarias

Mantener la calidad en la valoración inicial introduciendo innovaciones tecnológicas que ayuden a acelerar y mejorar el proceso. Contemplar la posibilidad de utilizar

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

herramientas de autoevaluación por parte de las personas usuarias para complementar la valoración profesional.

25. Plan de intervención durante los primeros 30 días

Seguir aplicando el plan de intervención de los primeros 30 días e incorporar procesos de retroalimentación rápida que permitan ajustar los planes de intervención con más agilidad según las necesidades de las personas usuarias.

26. Revisión y actualización del plan de intervención

Mantener la práctica de revisar y actualizar el plan de intervención con frecuencia. Implementar herramientas digitales para facilitar el proceso de seguimiento y actualización del plan asegurando que los cambios se realicen de manera más eficiente y personalizada.

27. Especificación de objetivos y actividades en el plan

Continuar con la especificación de objetivos y actividades claras y medibles, considerando la posibilidad de utilizar sistemas de gestión que automaticen la actualización de estos objetivos en función de los resultados obtenidos.

28. Elaboración del plan por el equipo interdisciplinar

Seguir garantizando la participación activa del equipo interdisciplinar en la elaboración del plan. Fomentar la integración de nuevas disciplinas o la colaboración con profesionales externos cuando sea necesario para abordar situaciones complejas.

29. Documentación de la participación de las personas usuarias en el plan

Mantener un registro detallado de la participación de las personas usuarias en el plan y, además, explorar nuevas formas de documentar esta participación, como por ejemplo utilizando aplicaciones móviles o plataformas en línea, que permitan a las personas usuarias registrar sus aportaciones directamente.

30. Protección de la intimidad personal en la ejecución del plan

Seguir garantizando la protección de la privacidad y confidencialidad de las personas usuarias. Evaluar la implementación de nuevas tecnologías de seguridad, como encriptación avanzada, para mantener la información personal aún más segura.

31. Reuniones periódicas del equipo interdisciplinar para el seguimiento individualizado

Continuar con las reuniones periódicas mejorando la eficiencia de éstas a través de herramientas digitales para la gestión de tiempos y documentación. Promover la comunicación asíncrona (por ejemplo, mediante plataformas en línea) para facilitar el intercambio de información sin necesidad de reuniones presenciales constantes.

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

32. Recogida por escrito de los acuerdos y conclusiones de las reuniones

Mantener la documentación de los acuerdos alcanzados en las reuniones. Se puede mejorar mediante el uso de plataformas colaborativas en línea donde los acuerdos sean registrados y accesibles en tiempo real por todos los miembros del equipo.

33. Programa de mantenimiento, rehabilitación y mejora de capacidades

Seguir con la implementación del programa de mantenimiento, rehabilitación y mejora de capacidades, pero explorando nuevas metodologías, como terapias digitales o programas de rehabilitación a distancia, para diversificar las opciones de intervención y facilitar el acceso a las personas usuarias.

34. Evidencia documental de la realización de las actividades programadas

Continuar con la documentación exhaustiva de todas las actividades realizadas implementando sistemas automatizados para registrar la participación y los resultados de cada actividad, lo que facilitará su seguimiento y evaluación.

35. Evaluación del programa de actividades

Mantener el sistema de evaluación del programa de actividades con encuestas y otras herramientas de medición de resultados. Considerar la incorporación de inteligencia artificial para analizar de manera más precisa los datos de la evaluación y mejorar la toma de decisiones.

36. Protocolo de información y comunicación a personas usuarias y familias

Seguir con un protocolo de información claro y accesible, pero integrando tecnologías de comunicación más avanzadas, como aplicaciones móviles o sistemas de mensajería, para facilitar el flujo de información en tiempo real.

37. Comunicación periódica con las personas usuarias y sus familias

Mantener la comunicación periódica de calidad explorando nuevas plataformas digitales que ofrezcan canales de comunicación más directos, eficientes y accesibles para las familias y las personas usuarias.

38. Sistemas de participación democrática de las personas usuarias y familias

Continuar promoviendo la participación activa de las personas usuarias y sus familias, fomentando el uso de nuevas tecnologías que permitan mayor interacción, como foros en línea, encuestas interactivas o sistemas de retroalimentación en tiempo real.

39. Protocolo documentado de salida definitiva de las personas usuarias

Mantener el protocolo de salida asegurando que cubra todos los aspectos necesarios. Considerar la creación de un sistema de seguimiento post-salida mediante tecnología adicionales (por ejemplo, llamadas o plataformas de apoyo en línea) para continuar ofreciendo asistencia y que la transición se lleve a cabo con éxito.

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

40. Documentación a entregar a la persona usuaria o familia en casos de salida

Seguir entregando toda la documentación relevante a las personas usuarias y a sus familias. Explorar la opción de crear formatos digitales accesibles a través de aplicaciones móviles o plataformas web, asegurando que la información esté disponible de manera cómoda y en cualquier momento.

A CONTINUACIÓN, SE PROPONEN ESTRATEGIAS DE BAJO COSTE PARA IMPLEMENTAR LOS RECURSOS NECESARIOS OPTIMIZANDO LOS RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS DEL CENTRO

Para un centro de atención social que ya ha alcanzado un nivel avanzado en su autoevaluación, la implementación de estrategias de bajo coste para optimizar los recursos humanos, materiales y financieros, incorporando innovaciones tecnológicas y nuevos enfoques organizacionales, es clave para seguir avanzando sin perder la calidad en el servicio. Estas estrategias permiten al centro seguir optimizando sus recursos humanos, materiales y financieros, incorporando tecnologías avanzadas que permitan mejorar la calidad del servicio, reducir costes y adaptar las intervenciones a las necesidades cambiantes de las personas usuarias. Las herramientas digitales de bajo coste y las metodologías ágiles garantizan que se mantenga la excelencia en el servicio sin necesidad de realizar grandes inversiones.

1. Documentación de un mapa de procesos

Utilizar herramientas digitales colaborativas para la creación y actualización de mapas de procesos que permitan crear diagramas de flujo en línea de manera sencilla y compartirlos con todo el equipo. Establecer revisiones periódicas a través de sesiones virtuales mensuales o trimestrales, donde se actualicen y revisen los mapas de procesos para adaptarlos a nuevas necesidades.

2. Protocolo documentado de acogida y adaptación

Digitalizar el protocolo de acogida utilizando formularios electrónicos en plataformas gratuitas. Estos formularios pueden ser personalizados y entregados a las personas usuarias antes de su llegada al centro para agilizar el proceso de acogida. Incorporar una guía interactiva en línea o una aplicación que las personas usuarias puedan consultar antes de la llegada al centro, proporcionando información relevante para mejorar su experiencia de adaptación.

3. Entrega de documentación a la persona usuaria y familia

Utilizar plataformas en línea para subir toda la documentación relevante y permitir que las personas usuarias y sus familias tengan acceso 24/7 a los documentos. Implementar la firma electrónica para una mayor agilidad. Crear una plataforma o portal privado donde las personas usuarias puedan acceder a la documentación, realizar consultas y recibir actualizaciones en tiempo real.

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

4. Asignación de un profesional de referencia

Utilizar una herramienta de gestión de proyectos para hacer un seguimiento más ágil de la relación entre el profesional de referencia y la persona usuaria. Estas herramientas permiten asignar tareas, hacer un seguimiento en tiempo real y mantener una comunicación fluida. Establecer un protocolo para que las personas usuarias puedan interactuar de manera directa con su profesional de referencia, como por ejemplo a través de un chat en línea seguro.

5. Reuniones de seguimiento post-ingreso

Implementar herramientas digitales para gestión de reuniones que permitan a las personas usuarias elegir sus reuniones en línea de manera autónoma, reduciendo el tiempo administrativo. Establecer recordatorios automáticos a través de aplicaciones móviles para asegurar que las personas usuarias asistan a sus reuniones de seguimiento sin necesidad de intervención constante por parte de las personas trabajadoras.

6. Protocolo en materia de valoración

Adoptar plataformas de evaluación en línea que utilicen tecnologías de inteligencia artificial (IA) para automatizar y optimizar las valoraciones asegurando que se mantengan alineadas con las últimas evidencias científicas. Formar a las personas trabajadoras en el uso de estas plataformas y ajustar los protocolos de valoración de acuerdo con los resultados obtenidos.

7. Valoración integral desde una perspectiva biopsicosocial

Incorporar herramientas digitales de evaluación biopsicosocial para obtener datos más completos y detallados de las necesidades de las personas usuarias. Estas plataformas pueden complementar las valoraciones profesionales con auto-informes de las personas usuarias. Promover la colaboración entre disciplinas a través de videoconferencias y documentación compartida facilitando el intercambio de información y la actualización del expediente de las personas usuarias.

8. Valoración inicial de todas las personas usuarias

Desarrollar herramientas de autoevaluación en línea que las personas usuarias puedan completar antes de su primer contacto con el centro. Usar plataformas para crear encuestas personalizadas o para realizar preguntas abiertas. Analizar los resultados de estas autoevaluaciones para ayudar a los profesionales a personalizar el proceso de valoración inicial, mejorando la precisión y eficiencia del mismo.

9. Plan de intervención durante los primeros 30 días

Usar herramientas de gestión de proyectos para establecer un plan de intervención detallado y compartirlo entre el equipo multidisciplinar de manera eficiente. Las plataformas permiten la actualización en tiempo real de los planes. Establecer un protocolo de retroalimentación digital en tiempo real donde los profesionales puedan actualizar el estado del plan de intervención y realizar ajustes rápidos según las necesidades de las personas usuarias.

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

10. Revisión y actualización del plan de intervención

Implementar una plataforma en línea donde el equipo pueda documentar y revisar de manera colaborativa la actualización del plan de intervención. Establecer revisiones periódicas que se documenten automáticamente en las plataformas, haciendo posible un seguimiento eficiente.

11. Programa de mantenimiento, rehabilitación y mejora de capacidades

Incorporar plataformas digitales de mantenimiento, rehabilitación y mejora de capacidades. Ofrecer sesiones de rehabilitación virtual y seguimiento a través de plataformas de videoconferencia o aplicaciones móviles, minimizando la necesidad de espacio físico y mejorando el acceso de las personas usuarias.

NIVEL EXCELENTE (puntuación 5)

Estas recomendaciones se dirigen a un centro de servicios sociales de la Comunidad de Madrid que ha obtenido puntuaciones de 5 en la autoevaluación. Tienen en cuenta los últimos avances en gestión de organizaciones centrados en la optimización de procesos, la tecnología, el empoderamiento de las personas usuarias y la innovación organizacional.

17. Documentación de un mapa de procesos

Mantener el mapa de procesos documentado y optimizado mediante el uso de plataformas de gestión de procesos (BPM) que permitan la visualización en tiempo real de los flujos de trabajo y la mejora continua. Implementar herramientas de automatización que agilicen tareas repetitivas y posibiliten la revalorización continua de los procesos basados en datos de rendimiento actualizados.

18. Protocolo documentado de acogida y adaptación

Actualizar y optimizar el protocolo de acogida utilizando herramientas de diseño de experiencia de la persona usuaria asegurando que el proceso sea más personalizado. Considerar la implementación de plataformas digitales que acompañen a la persona usuaria en su proceso de integración, con guías interactivas y contenidos multimedia para facilitar la adaptación.

19. Entrega de documentación a la persona usuaria y familia

Digitalizar el proceso de entrega de documentación a través de portales personalizados en línea o aplicaciones móviles donde las personas usuarias puedan acceder a toda la documentación en cualquier momento. Implementar sistemas de seguimiento para garantizar que las personas usuarias y sus familias hayan comprendido toda la información proporcionada.

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

20. Asignación de un profesional de referencia

Implementar un sistema de gestión de relaciones con las personas usuarias para gestionar de manera eficiente la asignación y el seguimiento de los profesionales de referencia. Fomentar la co-creación del proceso de asignación del profesional de referencia con las personas usuarias utilizando plataformas de retroalimentación que permitan a éstas y a sus familias participar en la elección de su profesional de referencia.

21. Reuniones de seguimiento post-ingreso

Utilizar herramientas de programación automatizada de reuniones integradas con la inteligencia artificial (IA) para optimizar los tiempos de seguimiento y garantizar que las reuniones se realicen de manera eficiente. Incluir opciones de seguimiento remoto, como videollamadas o plataformas de mensajería, para ofrecer mayor flexibilidad.

22. Protocolo en materia de valoración

Incorporar algoritmos de Inteligencia Artificial para personalizar los protocolos de valoración de acuerdo con las características y necesidades de cada persona usuaria. Las herramientas de análisis predictivo pueden ayudar a identificar posibles áreas de intervención antes de que se manifiesten, lo que permite una atención más preventiva.

23. Valoración integral desde una perspectiva biopsicosocial

Utilizar modelos de valoración multidimensional en plataformas colaborativas que permitan la integración de datos de diferentes disciplinas de manera centralizada y accesible para todo el equipo. Introducir tecnologías de telemedicina para realizar valoraciones a distancia y facilitar el seguimiento remoto de la salud biopsicosocial.

24. Valoración inicial de todas las personas usuarias

Implementar sistemas de valoración digitalizada en los cuales las personas usuarias puedan realizar una autoevaluación inicial que sea complementada con la valoración profesional. El uso de aplicaciones móviles para registrar la información de las personas usuarias desde el primer momento permitirá una recopilación más precisa y ágil.

25. Plan de intervención durante los primeros 30 días

Integrar el uso de plataformas colaborativas en la nube que permitan a todos los profesionales involucrados en el plan de intervención tener acceso y actualizar información en tiempo real. Establecer un enfoque más personalizado y adaptativo en los primeros 30 días, utilizando datos en tiempo real para ajustar las intervenciones.

26. Revisión y actualización del plan de intervención

Desarrollar un proceso continuo de mejora de calidad basado en el ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), apoyado por plataformas de análisis de datos que permitan detectar áreas de mejora. Implementar encuestas automatizadas a las personas usuarias para recoger su opinión de manera constante y asegurarse de que el plan de intervención sigue siendo relevante.

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

27. Especificación de objetivos y actividades en el plan

Adoptar una metodología de gestión de proyectos ágil permitiendo que los objetivos y actividades del plan sean más flexibles y se puedan adaptar de manera continua según el progreso de las personas usuarias. Utilizar herramientas digitales de gestión de proyectos para establecer y seguir objetivos de manera eficiente y colaborativa.

28. Elaboración del plan por el equipo interdisciplinar

Reforzar la colaboración interdisciplinar mediante herramientas de trabajo colaborativo en línea que permitan una comunicación más fluida y un seguimiento conjunto del plan de intervención. Fomentar la co-creación del plan con las personas usuarias permitiendo su participación activa en el diseño de las estrategias.

29. Documentación de la participación de las personas usuarias en el plan

Utilizar aplicaciones de registro donde las personas usuarias puedan documentar de forma activa su participación en el plan. Fomentar la autodeterminación de las personas usuarias permitiendo que ellas mismas registren avances y retrocesos y asegurando que esta información sea accesible y útil para todos los implicados.

30. Protección de la intimidad personal en la ejecución del plan

Asegurarse de que se utilicen tecnologías de cifrado de datos de extremo a extremo para proteger la privacidad de las personas usuarias. Implementar un sistema de auditoría constante de las políticas de protección de datos utilizando “blockchain” o tecnologías similares para garantizar la trazabilidad y la seguridad de la información.

31. Reuniones periódicas del equipo interdisciplinar para el seguimiento individualizado

Optimizar las reuniones del equipo interdisciplinar mediante el uso de herramientas de videoconferencia y sistemas de gestión de tareas para agilizar el seguimiento individualizado. Fomentar la gestión del conocimiento dentro del equipo mediante plataformas donde se puedan compartir buenas prácticas y aprendizajes.

32. Recogida por escrito de los acuerdos y conclusiones de las reuniones

Automatizar la recogida y distribución de acuerdos mediante herramientas de actas digitales que permitan registrar automáticamente las conclusiones y distribuirlas de manera eficiente entre los miembros del equipo. Implementar sistemas de análisis de texto para identificar patrones y temas recurrentes en los acuerdos.

33. Programa de mantenimiento, rehabilitación y mejora de capacidades

Innovar en los programas de mantenimiento, rehabilitación y mejora de las capacidades utilizando tecnologías como realidad aumentada (AR) o realidad virtual (VR) que faciliten una rehabilitación inmersiva y personalizada. Valorar el uso de plataformas digitales de autoayuda que brinden a las personas usuarias herramientas para trabajar en su mejora continua en el centro.

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

34. Evidencia documental de la realización de las actividades programadas

Implementar sistemas de seguimiento automatizado de las actividades realizadas mediante el uso de sensores o aplicaciones móviles que registren la participación y el progreso de las actividades en tiempo real. Utilizar analítica avanzada para analizar estos datos y obtener una percepción sobre la efectividad de las actividades.

35. Evaluación del programa de actividades

Integrar herramientas de análisis de datos y big data para evaluar la efectividad del programa de actividades y detectar patrones que puedan mejorar los resultados. Incorporar la utilización de encuestas automatizadas de retroalimentación después de cada actividad para obtener evaluaciones directas de las personas usuarias.

36. Protocolo de información y comunicación a personas usuarias y familias

Mejorar la comunicación mediante “chatbots” y aplicaciones móviles que ofrezcan una atención instantánea a las personas usuarias y sus familias. Implementar sistemas de mensajería segura para compartir información relevante asegurando que el canal sea privado, seguro y accesible.

37. Comunicación periódica con las personas usuarias y sus familias

Fomentar el uso de plataformas de comunicación continua donde las personas usuarias y sus familias puedan intercambiar información y recibir actualizaciones en tiempo real. Utilizar sistemas automatizados para enviar notificaciones y alertas importantes a las personas usuarias y sus familias.

38. Sistemas de participación democrática de las personas usuarias y familias

Implementar plataformas de participación digital donde las personas usuarias puedan expresar sus opiniones sobre los servicios y participar en decisiones importantes. Incorporar encuestas de satisfacción automatizadas y herramientas de “crowdsourcing” para obtener sugerencias de mejora de manera eficiente.

39. Protocolo documentado de salida definitiva de las personas usuarias

Innovar en el protocolo de salida introduciendo sistemas de seguimiento post-salida mediante aplicaciones móviles que permitan a las personas usuarias continuar con el proceso de adaptación y resolución de posibles dificultades. Establecer un proceso de salida flexible y adaptado a las necesidades de las personas usuarias.

40. Documentación a entregar a la persona usuaria o familia en casos de salida

Digitalizar la documentación de salida mediante plataformas seguras que permitan a las personas usuarias y sus familias acceder a los documentos en cualquier momento. Utilizar firmas electrónicas para formalizar los acuerdos y documentos, garantizando la seguridad y accesibilidad.

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

A CONTINUACIÓN, SE PROPONEN ESTRATEGIAS DE BAJO COSTE PARA IMPLEMENTAR LOS RECURSOS NECESARIOS OPTIMIZANDO LOS RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS DEL CENTRO

Incorporar tecnologías avanzadas como la IA, IoT, Blockchain y las herramientas de gestión ágil permite a los centros de servicios sociales optimizar significativamente sus recursos humanos, materiales y financieros sin incurrir en grandes gastos. Estas estrategias no solo mejoran la eficiencia operativa, sino que también promueven un entorno más flexible, transparente y colaborativo, garantizando la calidad del servicio al mismo tiempo que se reducen los costes. Con la correcta implementación de estas herramientas innovadoras, el centro puede seguir mejorando y adaptándose a los nuevos retos.

1. Optimización de recursos humanos con enfoques innovadores

- **Trabajo colaborativo con herramientas de gestión ágil**

Implementar metodologías ágiles que permitan organizar las tareas del equipo de manera flexible y adaptativa, optimizando el trabajo colaborativo y reduciendo los tiempos de inactividad. Formar a las personas trabajadoras para trabajar en ciclos de trabajo cortos, con revisiones periódicas para mejorar continuamente el proceso de atención y servicio.

- **Teletrabajo y gestión virtual de casos**

Fomentar el teletrabajo para las personas trabajadoras a nivel administrativo y con algunas funciones de apoyo utilizando plataformas de videoconferencia y herramientas de gestión de casos en línea. Establecer políticas claras sobre el teletrabajo y garantizar que los equipos cuenten con las herramientas adecuadas para trabajar de forma remota, sin afectar la calidad del servicio.

- **Formación mediante microaprendizaje y herramientas e-learning**

Adoptar plataformas de e-learning que ofrezcan cursos gratuitos o a bajo coste sobre temáticas relacionadas con la gestión de servicios sociales, atención al cliente, bienestar social y nuevas tecnologías. Incorporar sesiones de microaprendizaje para que las personas trabajadoras adquieran nuevas habilidades de forma rápida y efectiva sin interrumpir sus tareas diarias.

- **Inteligencia Artificial para la asignación de casos y optimización de recursos**

Incorporar sistemas de inteligencia artificial (IA) de bajo coste para la asignación automática de casos según las competencias de las personas trabajadoras disponibles, optimizando las decisiones y reduciendo los tiempos de espera. Implementar un sistema automatizado para la asignación de casos basado en los perfiles y habilidades de los empleados, maximizando su productividad.

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

2. Optimización de Recursos Materiales Incorporando Nuevas Tecnologías

- **Digitalización y “blockchain” para la gestión de documentación**

Implementar un sistema digital de gestión documental utilizando tecnologías como el “blockchain” para garantizar la seguridad, transparencia y trazabilidad de los documentos relacionados con las personas usuarias. Plataformas digitales gratuitas permiten la firma electrónica de documentos sin necesidad de papel. Digitalizar los registros de las personas usuarias y emplear “blockchain” para asegurar la integridad y privacidad de la información. Utilizar software de gestión para organizar documentos y mantenerlos accesibles.

- **Internet de las Cosas (IoT) para gestión de espacios y equipos**

Incorporar tecnologías de IoT (Internet de las Cosas) para gestionar los equipos y las instalaciones del centro. Sensores de IoT pueden ser instalados en las áreas comunes para gestionar el consumo energético, el uso de equipos y las condiciones de los espacios (temperatura, humedad, etc.), reduciendo costes operativos y mejorando la eficiencia. Implementar sensores inteligentes en el centro para controlar el consumo de energía (luces, calefacción, aire acondicionado) y equipos (como impresoras o computadoras) y optimizar así su uso.

- **Aplicaciones móviles para la gestión de casos y participación de persona usuarias**

Implementar aplicaciones móviles para mejorar la gestión de casos y la comunicación con las personas usuarias. Estas aplicaciones pueden ofrecer acceso a la información del servicio, actualizaciones sobre reuniones, recordatorios de tareas y cuestionarios para evaluar el progreso de las personas usuarias. Crear una aplicación que permita a las personas usuarias acceder fácilmente a sus registros, interactuar con las personas trabajadoras y participar en la planificación de su intervención.

3. Optimización de recursos financieros incorporando innovaciones tecnológicas

- **Automatización de procesos financieros con IA**

Utilizar herramientas de IA y automatización de procesos financieros para gestionar presupuestos, pagos y análisis de costes. Estas herramientas ayudan a realizar un seguimiento en tiempo real de los ingresos y gastos, generando informes automáticos y prediciendo tendencias financieras. Integrar la automatización en el ciclo financiero del centro, desde la facturación hasta el análisis de costes, mejorando la visibilidad y el control presupuestario.

- **Uso de Inteligencia Artificial para predecir necesidades y recursos**

Implementar Inteligencia Artificial predictiva para mejorar la asignación de recursos financieros. Usa herramientas como Power BI o Tableau con capacidades de IA para analizar datos históricos y proyectar las necesidades futuras de recursos. Integrar

PROCESOS DE ATENCIÓN

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

modelos predictivos que analicen las tendencias de consumo de recursos (financieros, humanos, materiales) y optimicen las decisiones de presupuesto y gasto.