

La 2n sessió de reflexió, entorn la gestió per processos ha presentat experiències i bones pràctiques de tres entitats. Aquestes són:

- Grup ATRA (Barcelona), que ens presenta la seva experiència d'implantació en el Servei d'Habitatge d'Inclusió Social.
- RESILIS (Girona), que forma part del Grup Plataforma i ens presenta la implantació als pisos d'autonomia (FEPA).
- NOU SET cooperativa i empresa d'inserció (Vilafranca del Penedès) que ens presenta el seu Servei d'orientació laboral.

Tant amb l'experiència d'ATRA com de NOU SET, la gestió per processos s'ha implementat gairebé des de l'inici del servei. Això ha facilitat la tasca perquè no hi havia encara massa bagatge de funcionament i les persones vinculades han pogut fer un procés d'implantació sense massa resistències.

En canvi a RESILIS, entitat amb més història, el fet que l'equip de professionals portés molt de temps treballant d'una determinada manera, ha suposat un obstacle inicial, ja que sempre costa modificar o canviar la manera de fer tot pensant "si sempre s'ha fet d'aquesta manera" ..., Alhora però, ha estat també un avantatge per tal de descriure els procediments, perquè el coneixement del funcionament del servei per part dels tècnics era molt més ric i profund.

Les tres entitats han exposat un model diferent de gestió per processos:

- Model lineal (ATRA). Han creat el seu model de procés.
- Model en "rotonda" (NOU SET). S'han adaptat al model INSERQUAL.
- Model cercle de Deming (RESILIS). Han aplicat aquesta tècnica a la gestió per processos.

Però a l'hora d'analitzar-los en profunditat, s'ha vist que són models molt més semblants, tots tenen dos passos obligatoris: l'entrada i la sortida, però el desenvolupament de l'itinerari que segueix la persona entremig no és lineal, sinó que en tots els casos las actuacions s'adapten a les necessitats de cada participant, es van retroalimentant i variant, fins que acaba el procés o s'inicia un altre. A vegades, s'opta pel model lineal, perquè visualment és el més fàcil de plasmar.

RESISTÈNCIES:

- Espanta el volum de feina que pensem que ens generarà descriure i implantar tots els processos que fem servir en un servei.
- No es veu un resultat immediat.
- Es té la sensació que serà una pèrdua de temps, una inversió de temps no compensada a curt termini.
- Per algunes persones és difícil el canvi de mentalitat, no es veu com això repercutirà a l'atenció directa.
- Nomenclatura, vocabulari que s'utilitza: la major part de les normes en qualitat (ISO sobretot) venen del món de la indústria, ens xoquen molt alguns dels termes que s'han de fer servir. Cal adaptar aquests termes a l'àmbit social, dóna molts millors resultats i més obertura i acceptació entre els professionals. Per exemple, canviar "no conformitats" per "oportunitats de millora".

ELEMENTS FACILITADORS:

- Voluntat de l'entitat d'iniciar aquest procés, sobretot implicació profunda de la direcció i dels càrrecs que coordinen els serveis. Inversió de recursos.
- Cal fer que el procés d'implantació sigui molt dinàmic i participatiu, que s'alimenti des de la realitat del servei. La qualitat ha d'estar al nostre servei.
- Es necessita molta formació per entendre els termes de qualitat i un acompanyament permanent en tot el procés. Millora contínua.
- És imprescindible una molt bona comunicació en tot el procés.
- Voler implantar la gestió per processos per a millorar la nostra feina, no únicament per certificar-se en qualitat. La pressió de la certificació i tot el que comporta, fa que molt sovint el procés sigui més traumàtic.
- Noves tecnologies al servei dels processos (plantilles, registres, ...)

BENEFICIS DEL TREBALL PER PROCESSOS:

- Forma sistemàtica de treballar. A mig i llarg termini sí que és un bon suport per a l'atenció directa.
- Aquesta sistematització facilita la incorporació de noves persones. Descrivem el procés, no qui el fa.
- Ens permet obtenir resultats concrets del que fem i poder-los mesurar, per tant, podem saber com és d'eficaç i eficient la nostra feina, i fer-la visible.
- Importància de pensar i escriure sobre el que fem, poques vegades ens reservem aquest temps, i ens és molt necessari i útil.
- Millora contínua. Dóna valor al propi procés.