



**CONCLUSIONS 1º SESSIÓ DE REFLEXIÓ. GT INNOVACIÓ I QUALITAT
GESTIÓ DE LA QUALITAT I ENFOCAMENT AL CLIENT. 11 octubre 2013**

Arrel dels resultats del qüestionari "I tu com estàs de qualitat?" (desembre 2012), es va evidenciar un desajustament en els resultats d'algunes de les àrees analitzades. L'apartat "Enfocament al Client" va donar el valor més baix amb unes mitjanes del 39 % pel total i un 31 % per totes les federacions.

L'anàlisi de les dades realitzat pel Grup de Treball d'Innovació i Qualitat, feia pensar que, l'absència d'una visió clara de qui és el client: l'administració, les persones usuàries, les voluntàries, podria ser una de les causes d'aquests resultats.

D'aquí es va pensar la necessitat de generar un espai de reflexió per tal d'analitzar i compartir quin enfocament, quina visió i quines eines tenen les entitats del Tercer Sector per orientar els seus serveis al client.

La 1º Sessió de reflexió s'ha organitzat entorn a la presentació de 4 bones pràctiques de les entitats Centre d'Esplai Infantil I Juvenil Mowgli, Serveis Solidaris, Fundació Salut i Comunitat i Fundació Mambré en base a dos criteris; un primer de diversificació en la implantació formal o no d'un sistema de gestió en qualitat; i un segon d'àmbit d'intervenció (dones, gent gran, persones sense llar, infants i adolescents). La presentació havia de girar entorn a les següents qüestions:

1. L'entitat té identificats i prioritzats els clients (grups d'interès o parts interessades) ? Per què ?
2. L'entitat ha analitzat les necessitats i expectatives dels clients (grups d'interès o parts interessades) ? Per què ? Com es comunica amb ells ?
3. Quins instruments utilitza l'entitat per recollir la percepció dels clients (grups d'interès o parts interessades) ?
4. Què fa l'entitat amb la informació que recull dels clients (grups d'interès o parts interessades) ?

De les presentacions realitzades i del debat posterior, s'han extret les conclusions següents:

Primer de tot, cal comentar que s'evidencia en el llenguatge de les entitats assistents a la sessió un **ús més comú del concepte "client"**, entenent el seu significat i adaptant-lo als diferents grups d'interès de cada organització.

En quant als **tipus de clients**, la totalitat de les quatre entitats identifiquen clarament com a client la persona atesa, inclús Fundació Mambré que és un recurs d'atenció indirecta.



També l'administració o el finançador del servei és considerat client per part de dues entitats (Serveis Solidaris i Fundació Salut i comunitat). Però les entitats obvien altres grups d'interès com poden ser els les persones voluntàries o les treballadores.

Per altra banda, totes les entitats presentades recullen les expectatives i necessitats dels grups d'interès que han identificat. Per tal de conèixer-les, els **instruments utilitzats** són principalment les *reunions i entrevistes* amb els agents implicats, així com les *enquestes* de satisfacció (totes 4 en fan ús). A més a més, s'han anomenat altres maneres de recollida d'informació qualitativa.

Precisament, s'identifica com una pràctica a promoure l'aprofitament dels *consells de participació o assemblees* en els que en un mateix espai es pot obtenir informació de varis grups d'interès. No obstant, cal tenir en compte que la recollida d'informació de caire qualitatiu genera la dificultat del tractament de les dades obtingudes. Per a facilitar la seva utilització, és important obtenir aquest tipus de dades de manera ordenada, decidint prèviament els temes rellevants per a la millora del servei.

En aquest sentit, una mancança identificada és la de crear mecanismes de comunicació contínua amb l'administració per fomentar que les seves necessitats s'alineen amb les necessitats de les persones usuàries, aprofitant les trobades i reunions més o menys formals, i utilitzant-les com a canal de transmissió i recollida d'informació.

A més a més, aquestes mateixes trobades poden ser crítiques en el tractament de la insatisfacció amb la proximitat i el reajustament de demandes i expectatives ja des de l'inici del servei.

Tot i així, el resultat de la recollida d'informació, que cada entitat obté amb el seus propis mecanismes i canals, serveix per **adaptar o buscar la millora del servei** que es duu terme; la majoria, en relació a la intervenció amb la persona atesa o els seus familiars, però també respecte a la gestió global del servei.

Es valora que caldria definir indicadors per a la realització de l'avaluació contínua, indicant objectius i fites a complir per a prevenir l'existència d'insatisfacció.

Per totes les qüestions plantejades, s'observa que sí que hi ha un treball encaminat a l'enfocament al client, molt clarament explicitat en les persones ateses, però potser mancat d'una consciència real de la resta d'actors o grups d'interès com a clients que influencien en la gestió i intervenció de les pròpies organitzacions.