

## DESCRIPCIÓ DE LLOC DE TREBALL

Setembre 2019

**Nom del Lloc de Treball:** CAP ATENCIÓ USUARI I TREBALL SOCIAL

**Actual Ocupant:** Carolina Bolló

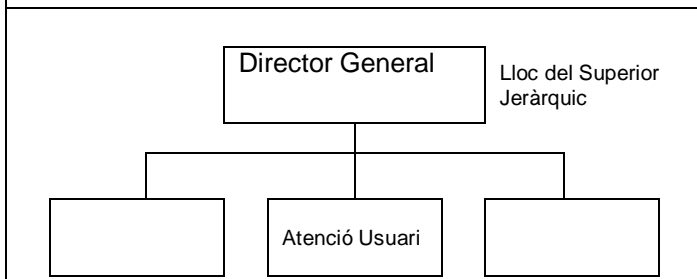
**Departament:** ATENCIÓ USUARI I TREBALL SOCIAL

**Lloc de Treball Superior Jeràrquic:** Director general

**Centre:** Hospital Cerdanya

**Nom del Superior Jeràrquic:** Francesc Bonet

### Organigrama



### Missió

Incorporar en l'activitat bàsica assistencial, i d'acord amb les polítiques institucionals, el punt de vista de l'usuari i la figura del treball social, per aconseguir una atenció integral al pacient i la seva família.

### Funcions Bàsiques

1. Obrir vies de diàleg entre Institució i usuari. Vetllar pels drets de l'usuari.
2. Millorar la imatge de la institució: informar i assessorar el pacient durant el seu procés assistencial
3. Assegurar l'accessibilitat de serveis per garantir-ne el seu ús a tota la població
4. Analitzar i fer explotació de dades per conèixer la realitat
5. Motivar i donar línies d'actuació als professionals per aconseguir una unificació de criteris d'actuació, tant en treball social com en atenció a l'usuari.
6. Identificar noves necessitats de la població atesa per poder-les atendre correctament.
7. Dirigir el personal que compona ( 1 Assistent social + 1 auxiliar admvo )
8. Representar/donar veu a l'usuari dins de la Institució.

### Relacions Internes i Externes

#### Relacions Internes:

Amb qui	Motiu i freqüència
DIRECCIÓ	DESPATX SETMANAL
DIRECCIÓ	DESPATX SETMANAL
CAPS DE SERVEI	DIARI PER DESPATX RECLAMACIONS

#### Relacions externes:

Amb qui	Motiu i freqüència
REGIÓ SSANITÀRIAS ANITÀRIA	SETMANAL
AJUNTAMENT S	MENSUAL
ALTRES HOSPITALS	MENSUAL



### Coneixements / Experiència / Habilitats

- ✓ Diplomatura en Treball Social
- ✓ Mínim de 3-4 anys en unitat d'atenció usuari i treball social
- ✓ Habilitats de comunicació i resolució de conflictes, capacitat d'anàlisi i organitzativa, polivalència

### Funcions Bàsiques

**Funció 1:** Obrir vies de diàleg entre Institució i usuari. Vetllar pels drets de l'usuari.

#### Activitats relacionades:

- ✓ Recollir l'opinió dels usuaris respecte la Institució, el tracte dels professionals i serveis rebuts.
- ✓ Analitzar i avaluar les queixes i les reclamacions amb la finalitat d'avaluar i corregir possibles disfuncions.
- ✓ Possibilitar la millora de la informació i l'atenció a l'usuari. Donar a conèixer els drets dels usuaris i garantir-ne l'aplicació.

**Funció 2:** Millorar la imatge de la institució: informar i assessorar el pacient durant el seu procés assistencial

#### Activitats relacionades:

- ✓ Garantir i ampliar la capacitat de resposta institucional.
- ✓ Oferir la màxima fiabilitat amb una atenció directa i empàtica amb l'usuari i una resposta àgil a les seves demandes.
- ✓ Informar sobre cartera de serveis i circuits assistencials.



**Funció 3:** Assegurar l'accessibilitat de serveis per garantir-ne el seu ús a tota la població

**Activitats relacionades:**

- ✓ Garantir el seu coneixement a través dels díptics informatius i en l'interacció amb l'usuari.
- ✓ Planificar el disseny de circuits conjuntament amb altres serveis com Admissions (programació de visites, intervencions quirúrgiques, etc.)
- ✓ Descobrir mancances i aportar propostes de millora a través de l'opinió dels usuaris.

**Funció 4:** Analitzar i fer explotació de dades per obtenir informació

**Activitats relacionades:**

- ✓ Elaborar informes i memòries trimestrals i anuals.
- ✓ Analitzar comparativament els exercicis anteriors i per serveis.
- ✓ Aportar propostes de millora a queixes reiteratives dels usuaris per millorar l'atenció.

**Funcions Bàsiques**

**Funció 5:** Motivar i donar línies d'actuació als professionals per aconseguir una unificació de criteris d'actuació, tant en treball social com en atenció a l'usuari.

**Activitats relacionades:**

- ✓ Unificar criteris d'actuació i transmetre'ls a l'equip.
- ✓ Fixar els objectius anuals de les unitats
- ✓ Organitzar i dirigir reunions periòdiques de coordinació i supervisió.

**Funció 6:** Identificar noves necessitats de la població atesa per poder-les atendre correctament.

**Activitats relacionades:**

- ✓ Elaborar circuits, protocols i programes d'actuació específics per grups vulnerables (com les víctimes de maltractament)
- ✓ Organitzar i coordinar la difusió dels protocols entre els professionals del CSDM per treballar multidisciplinàriament.
- ✓ Participar, conjuntament amb Infermeria en programes de prevenció des dels diferents àmbits (primària, drogodependències, ...).



**Funció 7:** Dirigir el personal que compona les dues unitats ( 13 treballadores socials i 14 administratius + personal suplent).

**Activitats relacionades:**

- ✓ Selecció de personal conjuntament amb RRHH.
- ✓ Organització de cobertures per I.T. o vacances de tots els serveis (UAU, recepció, informadors d'ucies i treballadores socials del CSM).
- ✓ Planificar formació anual grupal i individual.

**Funció 8:** Representar/donar veu a l'usuari dins de la Institució

**Activitats relacionades:**

- ✓ Participar en l'elaboració de protocols des dels grups de treball d'aquestes comissions.
- ✓