



IsidreEsteve  
fundació

# PLA DE QUALITAT I AVALUACIÓ FIE

*“La felicitat autèntica és moviment i revolució, no conformisme”*

*Isidre Esteve*

## Índex

Introducció .....	3
Missió .....	3
Visió .....	4
Valors.....	4
Principis .....	5
Situació actual .....	6
Per què avaluem?.....	7
Quan avaluem? .....	7
Model de qualitat de vida .....	7
Instruments d'avaluació.....	8
Procés.....	9
Persones que participen en l'avaluació.....	9
Resultats de l'avaluació.....	9
Plantejaments de futur .....	10

### Nota

*En aquest document s'utilitza el gènere femení per referir-nos a les i els usuaris, els i les professionals, els i les joves... i en general a qualsevol persona. S'opta pel gènere d'aquest terme, persona, sense que en cap cas respongui a una voluntat excloent ni a ideologies o posicionaments polítics, tant sols a la intenció de fer més àgil la lectura del document.*

Document aprovat pel Patronat de la Fundació el 22.02.2021

## Introducció

---

A la Fundació Isidre Esteve (en endavant, FIE) entenem la qualitat com la política de millora contínua per al compliment de la missió. Si la nostra missió és millorar la qualitat de vida de les persones, hem d'avaluar en què mesura les nostres accions hi contribueixen. Així, en la FIE, qualitat està associada a qualitat de vida de les persones.

Però no entenem la persona com un ens aïllat, la concebem no tan sols en ella mateix sinó en relació amb la seva família, el seu entorn proper, les professionals que li ofereixen suports i la comunitat en què viu.

És per tot això que en la FIE, pla de qualitat i pla d'avaluació son un mateix i s'estructuren al voltant de dos eixos:

- Avaluació de qualitat de vida de les persones.
- Avaluació dels indicadors definits per a cadascun dels serveis i projectes, en base a l'impacte que suposen en els tres àmbits d'actuació de la FIE:
  - Persones, la seva família i entorn més proper.
  - Professionals.
  - Comunitat.

En aquest document s'exposa el model de qualitat de vida que segueix la FIE, els instruments que s'utilitzen, els processos, les persones que participen i com tot el procés reverteix en la reformulació dels serveis, la seva adaptació o creació de nous projectes per respondre a altres necessitats o a noves circumstàncies; en definitiva, a la millora contínua de l'acció de l'organització per complir la seva missió i aconseguir la visió d'acord amb els valors i els principis fundacionals.

Aquest Pla es circumscriu a la intervenció tècnica d'atenció a les persones, no inclou tots aquells processos d'avaluació, control o seguiment de la gestió econòmica i administrativa de l'entitat. A aquests efectes es dona compliment a la normativa vigent seguint els canals ordinaris de control, fiscalització e inspecció, reforçats per l'auditoria comptable que es realitza anualment.

## Missió

---

Fomentar l'autonomia personal, la millora de la salut i de la qualitat de vida de les persones en situació de vulnerabilitat mitjançant l'activitat esportiva, com a eina de transmissió de l'esperit de superació i motivació i de millora de la condició física.

## Visió

---

Volem ser un entorn divers de serveis al voltant de l'activitat física i l'esport que contribueixen a la millora de la qualitat de vida de les persones en situació de vulnerabilitat mitjançant serveis personals, formació de professionals i recerca de nous mètodes i mitjans.

## Valors

---

L'activitat física mobilitza emocions i sentiments, però sobretot pot influir en les actituds i comportaments de les persones mitjançant els valors que transmet: esforç, superació, perseverança, igualtat, respecte, esportivitat, solidaritat, èxit personal i col·lectiu, entre molts altres. És un escenari privilegiat per treballar valors a qualsevol edat, per a qualsevol persona però en especial per aquelles que poden patir una situació d'especial vulnerabilitat. Es va més enllà, és un mitjà excel·lent per prevenir i tractar malalties, és una via per ampliar les relacions socials i una alternativa als estils de vida que són perjudicials per a la salut.

La FIE vertebrava tota la seva activitat entorn a aquests valors, concretament:

### ✓ **Confiança en les persones**

El diccionari Fabra defineix la confiança com la «seguretat d'aquell qui compta amb el caràcter, la capacitat, la bona fe, la discreció, d'algú.»

El diccionari de la RAE es refereix a l'esperança que podem projectar en aquest algú: «esperanza firme que se tiene de alguien o algo.»

En qualsevol cas, la confiança es basa en creure en les potencialitats, possibilitats, responsabilitats i capacitats de les persones. Confiar en les altres i saber que confien en tu genera motivació i dinàmiques positives de treball en equip tant en benefici propi com per al bé comú.

Cada persona té un valor incalculable. Les relacions de confiança entre elles ens fa madurar i evolucionar com a societat.

### ✓ **Igualtat.**

La FIE té especial compromís en la defensa, promoció i sensibilització per la igualtat de gènere i l'absolut respecte a totes les persones amb total independència de la seva condició física, raça, cultura, creences, nacionalitat...

### ✓ **Superació personal.**

Totes les persones tenim limitacions i capacitats, cadascú les seves. Coneixent i treballant aquestes capacitats les potenciarem i en la mesura que augmentin les capacitats disminuiran les limitacions.

En la FIE l'únic referent de creixement és una mateixa.

✓ **Esforç i perseverança**

Creiem en l'esforç unit a la perseverança com a mitjà per aconseguir el que volem. Esforç i perseverança adaptats a cada persona i a cada moment.

✓ **Positivisme**

Sovint no som la causa del que ens passa, però sempre som les responsables de l'actitud i posicionament que adoptem. Centrar-nos en el got mig ple ens ajuda a pensar en què fer per anar-lo emplenant. Si ens limitem a veure la part buida, l'aigua s'anirà evaporant fins a no quedar-ne ni una gota.

✓ **Il·lusió**

La il·lusió és el carburant que ens ajuda a moure'ns. Treballem perquè tothom tingui el dipòsit ple.

✓ **Llibertat d'elecció**

La qualitat de vida és una percepció personal, volem donar suport a les persones en la consecució del model de vida que cada persona esculli.

## Principis

---

✓ **Treball en equip**

Fins i tot els esports individuals son el treball d'un equip. La persona, les professionals i el voluntariat de la FIE som un mateix equip, orientat a un mateix objectiu: aconseguir els reptes individuals i col·lectius.

✓ **Observació activa**

Cada detall és una oportunitat per descobrir aspectes a potenciar. És per això que cal estar molt atenta i no limitar-se a observar, sinó afegir-hi acció, és a dir observem, descobrim, pensem com abordar-ho, ho fem i avaluem resultats per incorporar modificacions, si cal.

✓ **Professionalitat**

No es tracta tant sols de fer el bé sinó també de fer-ho bé. Som professionals de tot allò en què intervenim i si en algun aspecte no en sabem prou cerquem la col·laboració d'expertes amb la intenció de donar a les persones el suport que necessiten, de promoure el creixement professional i de fer totes plegades un camí de millora contínua.

✓ **Transparència**

Respon a la voluntat de posar a disposició de tots els àmbits de la FIE: persones, professionals, comunitat, patronat, entitats col·labores públiques i privades.... tota la informació sobre l'activitat de la FIE de manera clara i entenedora.

✓ **Sostenibilitat econòmica**

L'esperit de la FIE és l'autofinançament, principalment dels serveis permanents i que les subvencions i ajuts externs siguin una font subsidiària d'ingressos per a l'impuls de nous projectes i experiències pilot.

## Situació actual

---

Els inicis de la FIE estan marcats per la voluntat de l'Isidre Esteve i la Lúdia Guerrero de compartir l'experiència, el mètode de treball i els coneixements que havien adquirit durant el procés de rehabilitació i de millora de l'autonomia personal de l'Isidre després de l'accident de moto que va patir al Ral·li d'Almeria, el qual li va provocar una lesió medul·lar que el va obligar a romandre en cadira de rodes. Així doncs, els inicis es desenvolupen en el marc d'un treball molt compromès, voluntari i totalment desinteressat de l'Isidre i la Lúdia i un grup de persones que es van unir a ells. A mesura que l'organització va anar ampliant l'equip amb professionals i col·laboracions amb entitats expertes en els diferents àmbits en que la FIE s'anava introduint, es va posar de manifest la necessitat d'analitzar el que s'estava fent per anar millorant dia a dia. Es van implementar instruments existents per avaluar les millores que anaven tenint les persones i se'n van adaptar altres per apropar-se més a la realitat de les persones que atendien i la identitat de la FIE.

Aquests instruments i processos han servit i estan servint no tant sols per millora l'atenció i els tractament de les persones que utilitzen els serveis de la FIE sinó també per anar ampliant progressivament els treballs d'investigació i innovació de la Fundació, que aporten nous coneixements, instruments i mètodes en l'activitat física, en l'esport i en l'atenció socio sanitària de les persones.

10 anys després de la seva constitució, amb un equip professional consolidat i uns serveis estables, a la FIE es pretén avançar en avaluació, dotant-la d'un mètode propi, uns instruments i uns processos que desenvolupi de manera sistemàtica i permanent.

Com sempre, volem aprendre del coneixement i mètodes ja existents establint aliances amb altres organitzacions, posar-ho en pràctica a la nostra entitat i anar millorant amb l'experiència del nostre treball diari, l'anàlisi d'aquest i la implementació de les correccions que se'n desprenguin. El temps i l'experiència ens diran si és necessari la creació d'un mètode i uns instruments propis de la FIE.

## Per què avaluem?

---

- Per conèixer en quina mesura estem complint la **missió de la FIE**.
- Per tenir dades objectives que ens permetin prendre **decisiones basades en l'evidència**.
- Per conèixer què aspectes, àmbits i serveis hem de **reforçar**, quins hem de **mantenir** i quins cal **modificar**.
- Per **detectar necessitat** que no coneixíem i adequar els serveis a aquestes necessitats i a les circumstàncies de cada moment.
- Per **comunicar amb transparència** els resultats de les nostres accions.

## Quan avaluem?

---

La resposta a aquesta qüestió és, sempre. Entenem l'avaluació com un procés permanent i constant per conèixer els canvis que es van produint des de l'inici de la relació de la persona amb la FIE, mentre es va desenvolupant el seu pla de treball i al final d'aquest.

Respecte a l'avaluació de serveis i projectes, en el disseny de cadascun s'inclou el procés i els indicadors que s'avaluaran en funció de la seva temporalitat. En qualsevol cas, sempre hi ha una avaluació anual que respon als objectius definits per aquell any i determina els que es fixen per al proper.

## Model de qualitat de vida

---

La qualitat de vida és un concepte molt complex, amb una ampla varietat de dimensions, tant de caràcter objectiu com subjectiu: salut, condició física, condicions materials i ambientals, relacions interpersonals, situació sociolaboral, oci, aspiracions personals ...

En la FIE entenem que hi ha una sèrie de dimensions comuns a totes les persones però que és cada persona qui ha de valorar la seva situació en cadascuna d'elles.

Ens centrem en la seva percepció de qualitat de vida. Ens basem en ella i les persones que li donen suport la contrasten d'acord amb els seus coneixements professionals per adaptar el pla de treball. D'aquesta manera, el pla individualitzat de suport és el resultat permanent de la percepció personal i la valoració professional.

## Instruments d'avaluació

---

Existeixen diversos instruments que mesuren diferents dimensions fent més o menys èmfasi en cadascuna d'elles. En la FIE es fa una valoració integral d'acord amb les següents dimensions de l'escala EQ5:

- Mobilitat.
- Cura personal.
- Activitats quotidianes.
- Dolor/Malestar.
- Ansietat /Depressió.

Ara bé, considerant que l'activitat física i l'esport son el *"life motive"* de la FIE per millorar la salut, s'intensifica la valoració d'aquests aspectes mitjançant instruments específics:

- Escala EQ5
- Persones que van en cadira de rodes:
  - o Test de dependència per a persones amb lesió medul·lar.
  - o Qüestionari Wuspi.
  - o Qüestionari Dash.
- Persones que es poden desplaçar-se a peu:
  - o Escala de Rankin modificada.
  - o Índex Barthel.
  - o Qüestionari Dash.

Aquests qüestionaris estan pensats per persones amb discapacitat física i mobilitat reduïda, que era el col·lectiu destinatari inicialment dels serveis de la FIE, però des del moment que es decideix ampliar el marc d'actuació de l'entitat adaptant el seu mètode a persones que es troben en altres situacions de vulnerabilitat (dones víctimes de violència masclista i joves migrants sols ) cal introduir altres instruments que responguin a la realitat d'aquestes persones.

En aquest sentit, es continuaran utilitzant els instruments esmentats per a les persones amb dificultats de mobilitat i, l'avaluació dels projectes de dones víctimes de violència masclista i de joves migrants sols es farà d'acord amb els indicadors fixats en cadascun d'aquests projectes, els quals inclouen la valoració de la satisfacció de cada persona. En el cas que resultat d'aquestes experiències pilot sigui positiu i es decideixi mantenir aquests serveis com permanents, s'implementarà un qüestionari de qualitat de vida que millor respongui a aquestes situacions.



## Procés

---

Quan una persona accedeix als serveis de la FIE ha de completar els qüestionaris als que ens hem referit en l'apartat anterior, amb un doble objectiu: conèixer la seva situació per elaborar un pla personalitzat de treball que respongui a les seves necessitats reals i tenir el punt de partida per valorar la seva evolució.

A partir de aquí, una vegada a l'any es repetirà el qüestionari EQ5 i dues vegades, els qüestionaris físics.

Cada persona contesta tot els qüestionaris. En el cas que per la seva situació física, psíquica o emocional tingui dificultats per fer-ho, les professionals l'ajuden en la interpretació de les preguntes i en escriure les respostes, però no intervenen en el sentit d'aquestes.

En el cas de menors, en aquest procés hi ha un pas més. Quan el nen o la nena han respost les preguntes, els seus pares ho revisen i aporten la seva pròpia opinió si en alguna cosa divergeixen del que el seu fill o filla ha contestat.

## Persones que participen en l'avaluació

---

En el procés d'avaluació participen totes les persones usuàries dels serveis FIE, els pares i les mares en el cas de menors d'edat i les professionals d'atenció directa.

De manera indirecta, la direcció i personal de gestió també intervenen en aquest procés en el moment de l'anàlisi de resultats i valoració de les modificacions en l'organització que aquests poden comportar.

Hi ha dos moments estretament vinculats que es retroalimenten:

- Avaluació directa amb les persones a qui s'atén.
- Anàlisi dels resultats de l'avaluació directa per a:
  - Conèixer l'impacte de l'acció de la FIE.
  - Decidir canvis que millorin els serveis.
  - Definir els propers objectius.

## Resultats de l'avaluació

---

L'avaluació es una peça clau en el procés de millora contínua a dos nivells:

- En l'atenció directa de les persones. Els resultats de l'avaluació determinen la continuïtat o modificació del pla individual de treball.

- En l'organització. L'anàlisi de resultats aporta informació per a:
  - Prendre decisions basades en l'evidència respecte a canvis en els processos, instruments, serveis i altres aspectes de l'organització.
  - Obrir noves opcions per a projectes d'investigació i innovació.
  - Valorar quant d'a prop estem en el compliment de la missió i la consecució de la visió.
  - Demostrar l'impacte dels serveis FIE, a l'hora d'establir aliances, de buscar finançament i de retre comptes als organismes que col·laboren a nivell econòmic i tècnic.

## Plantejaments de futur

---

Davant el que aquest Pla de qualitat i avaluació contempla ens surgeix una nova pregunta: Cal que la FIE tingui un instrument i mètode propi per avaluar la qualitat de vida de totes les persones que atén?

A cada pas que donem intentarem introduir reflexió sobre aquesta qüestió. En el cas que les respostes ens portin a una conclusió afirmativa, es definirà un procés per a que aquest instrument propi estigui científicament testat i avalat per persones i organitzacions expertes en avaluació de qualitat de vida.