

DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CENTROS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Soft4Care®

INTRODUCCIÓN

Soft4Care® es un sistema de información (con alcance de ERP y CRM) para la gestión técnica y administrativa de Centros de atención a personas con discapacidad.

El sistema está desarrollado con las últimas tecnologías de aplicaciones sobre plataforma Web, de forma que con un simple PC y una conexión a Internet se puede tener en la mano del profesional, el atendido o su familia, y en general cualquier otra persona que lo necesite, toda la información sobre el programa de intervención seguido por el usuario con herramientas que miden su evolución, la respuesta a tratamientos específicos, control de medicaciones, etc. Además de esto, gestiona todos los aspectos administrativos, médicos, asistenciales, psicológicos, etc. de cada usuario y del centro asistencial.

El software funciona en la modalidad de SaaS (Software as a Service); en el software en modalidad SaaS, el cliente alquila un producto software con todos los requisitos necesarios para que funcione. Soft4Care le proporciona unas claves personales de acceso al software y el cliente, a través de Internet, accede al aplicativo. No debe preocuparse de qué servidor necesita, de copias de seguridad, etc. Solamente debe tener un ordenador con unos mínimos requisitos y una conexión a Internet. A cambio el cliente abona una cantidad mensual.

Funcionalmente, entre otros, contempla los siguientes módulos:

<p>Gestión Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuarios • Familiares • Rutas de Transporte • Facturación <p>Recursos Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empleados • Cálculo y gestión de turnos • Plan de formación <p>Gestión Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de gestión • Incidencias • No conformidades • Indicadores <p>Gestión Psicológica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valoración • Control y seguimiento de conductas • Incidencias • Informes <p>Planificación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades del centro • Profesionales • Auxiliares 	<p>Gestión Social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expediente Familiar <p>Gestión de Intervención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valoración • Base del conocimiento • Programa de intervención • Evaluación programa intervención • Protocolos de intervención <p>Valoración</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valoración Integral • Otras valoraciones • Valoración enfermería <p>Gestión Médica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes • Exploraciones • Historia clínica • Farmacia • Gestión ambulatoria <p>Gestión Asistencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alimentación • Tareas de auxiliares • Controles • Enfermería
--	--

FUNCIONALIDAD

GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Desde este módulo se realizan los procesos relacionados con la administración del Centro y la administración del sistema (Soft4Care®).

- **Usuarios**

Gestiona todos los datos del usuario; la información se estructura en carpetas en las que se recoge información sobre:

- Datos Identificativos
- Datos médicos y nutricionales
- Direcciones
- Datos de facturación
- Ubicación en el centro (cama)
- Registro de entradas y salidas del usuario (salidas con familiares, etc.)
- Registro de pertenencias
- Datos de Dependencia, Discapacidad, Incapacidad, Auto de internamiento
- Registro de Visitas
- Documentos relacionados con el usuario de carácter administrativo (contrato, etc.)

- **Familiares**

Gestiona los datos de familiares del usuario; se asocian los familiares al/los usuario/s respectivos.

- **Rutas de Transporte**

Permite gestionar el servicio de transporte que presta el Centro. Desde esta opción se dan de alta y se gestionan las distintas rutas de transporte, indicando en cada una de ellas las paradas (donde las hace), quien sube y baja en cada parada, mapa de la ruta e incluso, en caso de que se contrate el posicionamiento por GPS, la posibilidad de visualizar en tiempo real donde se encuentra el autobús en un determinado momento.

- **Registro de Ausencias**

Permite recoger los días que un usuario no está en el centro de forma que esta información permite reflejar, de forma automática, su incidencia en otras áreas como planificación (actividades del centro, auxiliares, enfermería), facturación (abonos por inasistencias), gestión de personal (asignaciones, turnos)

- **Registro de Visitas**

Permite recoger las visitas que recibe cada usuario, permitiendo controlar si la visita está autorizada o no para ver al usuario

- **Usuarios del Sistema**

Gestiona los usuarios que pueden acceder a Soft4Care® y cuál es su nivel de acceso al sistema (qué partes puede ver y si tiene derechos de escritura o no); así mismo, contempla la funcionalidad del establecimiento de contraseñas seguras y personales para cada usuario.

- **Registro de Pertenencias**

Permite llevar el control de las pertenencias de cada usuario del centro; las pertenencias se organizan por familias (Camisas, Vestidos, Prótesis, Ayudas Técnicas, etc.), permitiendo crear cualquier tipo de familia. Para cada familia se dan de alta y de baja los objetos pertinentes a modo de cuenta corriente permitiendo, de este modo, llevar el histórico de altas y bajas y el stock actual de cada familia de objetos.

- **Movimientos de Caja**

Control del dinero de bolsillo del usuario; funciona en forma de cuenta corriente con las entradas y salidas del dinero de caja y saldo actual

- **Facturación**

Generación de las facturas de todos los conceptos de gasto de cada uno de los usuarios del Centro.

- Generación automática de la facturación en el día programado.
- Cualquier tipo de gasto.
- IVA en función del concepto de gasto.
- Uno o varios pagadores para cada factura con generación automática de la factura a cada uno.
- Descuentos globales o por conceptos, permanentes o de duración finita.

RECURSOS HUMANOS

Desde este módulo se gestiona todo lo relacionado con los empleados del centro, la definición de puestos de trabajo y el plan de formación de la empresa, controlando las actividades de formación del plan así como los empleados que participan en cada actividad.

- **Empleados**

Gestiona todos los datos del empleado; la información se estructura en carpetas en las que se recoge información sobre:

- Datos Identificativos
- Direcciones
- Datos Laborales (Tipo de contrato, duración, altas, bajas, etc.)
- Datos salariales (Sueldo base, complementos, categoría, etc.); están ligados con las tablas de convenio de forma que cambiando la tabla actualiza a todos los empleados.
- Formación
- Experiencia

- **Puestos de Trabajo**

Contempla la definición de los puestos de trabajo que existen en el centro (nombre, descripción, funciones específicas, cualificación requerida). Estos puestos están ligados con las categorías laborales del convenio.

- **Plan de Formación**

Se muestran los planes de formación de cada año y dentro de cada uno se muestran las actividades de formación de ese plan; entrando en cada actividad de formación se puede ver la descripción de la misma y qué empleados han participado en ella

- **Evaluación de Cursos**

Es una herramienta para evaluar el aprovechamiento de un participante en una actividad de formación

- **Sesiones de Formación**

Es una herramienta para llevar el control de asistencia de los participantes en una actividad de formación

GESTIÓN DE TURNOS

Calculo automático de los turnos de trabajo con generación de las planillas de personal cuadrando los turnos y asegurando las necesidades establecidas para cada día del año.

El sistema incorpora una herramienta inteligente para el cambio de días entre el personal del centro

También dispone de una herramienta para cubrir la inasistencia de un empleado, proponiendo aquellos empleados que pueden cubrir dicha inasistencia sin afectar a la cobertura de los servicios.

Registro y Control de absentismo, así como del consumo de los días de vacaciones y festivos.

GESTION DE CALIDAD

Gestión de todos los aspectos relacionados con la calidad de los servicios que presta el centro.

- **Modelo de calidad**

Recoge todos los aspectos que contempla el modelo de calidad del centro; contempla cuatro áreas:

1. Estrategia
2. Organización
3. Area Operativa
4. Medición y mejora

En el área estratégica contempla aspectos como: modelo de organización, cartera de servicios, planes estratégicos, plan de calidad, etc.

En área de organización: Estructura organizativa, prevención de riesgos laborales, RR.HH., etc.

En el área operativa: Procesos. Protocolos de actuación, reglamentos, etc.

En medición y mejora: medición satisfacción grupos de interés, evaluación interna y externa del modelo, aprendizaje y mejora continua, evaluación de la calidad del servicio y sus procesos, etc.

- **Incidentes**

Cualquier incidente que se produzca en el día a día del centro queda recogido en un registro de sucesos; este registro es visionado por un responsable que determina si el incidente es una incidencia, una no conformidad, una queja, etc.

- **Incidencias**

Una incidencia es un suceso al que hay que dar una respuesta. Una vez identificado el suceso (puede ser de tipo médico, asistencial, administrativo, etc.) este se reporta por la persona que lo ha “conocido” al área correspondiente; el responsable de área indica las medidas puestas en marcha para la solución de la incidencia; el sistema controla el proceso de resolución de la incidencia.

- **No conformidad**

Una no conformidad es el incumplimiento de un requisito especificado en una norma, protocolo, etc.

Se describe, identifica y codifica la no conformidad; se analiza y en función de la causa que la ha producido, se proponen acciones correctoras y/o preventivas y se hace el seguimiento de estas acciones.

- **Indicadores**

Se definen y gestionan indicadores que van a permitir medir la calidad de los servicios prestados por el centro.

GESTIÓN PSICOLÓGICA

Contempla todos los aspectos relacionados con el estudio, diagnóstico y tratamiento de problemas psicológicos o conducta anormal en el comportamiento del usuario.

- **Valoración**

Se estructura en dos áreas:

- Mental
- Emocional o Afectiva

En cada una de ellas se muestran las distintas escalas de valoración que utilice el centro o el profesional y de ellas cuales se han aplicado al usuario con la valoración correspondiente; se puede obtener la gráfica de evolución de las distintas valoraciones de una escala.

- **Control y Seguimiento de Conductas**

Contempla los siguientes apartados

- Definición de Conductas

Conductas que son susceptibles de ser controladas y seguidas en usuarios del centro; recoge información sobre aspectos como

- Posibles formas de manifestarse la conducta
- Desencadenantes
- Inhibidores
- Instrumentos de control
 - Psicológico
 - Instrumental
 - Farmacológico

- Seguimiento y Control

Se asignan, al usuario, las conductas que se quiere seguir y controlar; para cada una de ellas se recoge información como:

- Registro de episodios
- Medidas correctoras
- Evaluación del estado de la conducta con información gráfica de su evolución

- **Incidencias**

Gestión y control de las incidencias, de carácter conductual y psicológico, que se produzcan con el usuario.

Seguimiento de cada una de las incidencias con información de las incidencias resueltas y estado en el que se encuentran cada una de las vigentes.

- **Informes**

Gestión documental de todos los informes relacionados con cada usuario

PLANIFICACIÓN

- **Actividades del Centro**

Esta opción recoge el calendario de actividades del centro durante las 24 horas del día, para cualquier día del año; se indica qué actividades se están haciendo en cada momento, qué usuarios participan en cada actividad y qué profesionales están a cargo de esos usuarios.

Se contempla la modificación de la programación, en tiempo real, en función de la ausencia, planificada o no, de profesionales y usuarios.

Se puede consultar la programación de actividades para un profesional (qué tiene que hacer ese día y con qué usuarios) o para un usuario (qué actividades va a realizar ese día y con qué profesional)

- **Auxiliares**

Esta opción permite la planificación de las tareas a realizar por el personal de atención directa (cuidadores, enfermeros/as, etc.) así como el personal auxiliar (limpieza, mantenimiento, etc.)

Partiendo de la carga global de tareas a realizar durante un periodo determinado, el sistema calcula e indica el nº de recursos necesarios, por categorías de personal, para la realización de esas tareas.

Planifica, para el periodo considerado, las tareas a realizar por cada empleado, cada día de ese periodo, teniendo en cuenta aspectos como los siguientes:

- Tareas que necesiten más de una persona para su ejecución. Se pueden definir más de una persona para la ejecución de una tarea y el sistema lo tiene en cuenta en la planificación de las tareas de cada uno.
- Herramienta para el cambio de tareas entre auxiliares. Herramienta para resolución de incidencias; una incidencia es una tarea programada que no se puede realizar; el sistema contempla estrategias de respuesta en base a asignar personal disponible si lo hubiera u ofrecer al responsable la posibilidad de cambiar tareas de prioridad baja por otras de prioridad más alta.
- Retraso de tareas. Herramienta para resolver alarmas de retrasos de tareas; sobre cada alarma el sistema chequea recursos disponibles en ese momento (no están ejecutando una tarea, o son de tipo correturnos) y se los muestra al responsable; éste elige el/los recursos pertinentes y les asigna, puntualmente, la tarea retrasada.

GESTION SOCIAL

Recoge toda la información sobre las circunstancias sociales del usuario y su familia permitiendo llevar la gestión del expediente de solicitud de prestaciones o servicios a las organizaciones o administraciones que lo precisen.

Contempla información a nivel familiar como: composición familiar, datos ocupacionales de cada miembro de la familia, vivienda y entorno, estructura familiar, etc.

Así mismo se puede recoger información sobre cada miembro de la familia como: discapacidad/dependencia (autonomía personal, autonomía social, desarrollo cognitivo, escolarización, etc.), datos económicos (ingresos y gastos), ocio, etc.

BASE DEL CONOCIMIENTO

Supervisa y gestiona el método terapéutico empleado por el Centro. En ella se recoge todo el conocimiento y experiencia acumulada por la institución para el tratamiento de sus usuarios.

Está estructurada en cuatro niveles jerárquicos en los que se describen las áreas de actuación, las actividades que componen cada área, las tareas que conforman cada actividad y por último existe la posibilidad de desglosar en pasos cualquier tarea que, por las características del usuario, no pueda ser abordada de forma total.

Los programas terapéuticos de actuación sobre los usuarios se establecen a partir de la Base del Conocimiento, asegurándose de esta forma que los programas son homogéneos y acordes con la metodología empleada por la institución

GESTION DE INTERVENCION

Supervisa y gestiona el programa de intervención que está siendo aplicado a cada usuario. El programa contempla actuaciones multidisciplinarias, de forma que se puede controlar, a nivel de usuario, todas las actuaciones que se están haciendo sobre él, aunque intervengan distintas disciplinas (psicólogo, fisioterapeuta, educador, etc.)

El programa de intervención se puede establecer basado en el modelo de calidad de vida; para ello se carga la base del conocimiento de calidad de vida estructurada en las nueve dimensiones de Schalock, de cada una ella se establecen ámbitos de actuación y de cada ámbito se definen tareas en base a las cuales se puede trabajar dicho ámbito.

Se incorpora una herramienta para poder hacer las evaluaciones, de cada tarea, que el profesional crea conveniente, controlándose, de esta forma, su evolución.

Existe, del mismo modo, otra herramienta para establecer planes de seguimiento para terapias o comportamientos específicos.

Se recogen los informes de seguimiento de cada uno de los programas de actuación (Fisioterapia, Logopedia, Talleres ocupacionales, Habilidades, etc.) o bien cada una de las dimensiones de calidad de vida (Bienestar físico, bienestar emocional, etc.)

Existe un módulo de coordinación entre áreas funcionales, cuando la asistencia es de 24 h. (coordinación entre turnos) y entre centro y familia del usuario.

GESTION MEDICA

Se recoge toda la información médica relacionada con el usuario como pueden ser:

- Aspectos genéticos
- Antecedentes médicos. Se recoge todo el historial médico del usuario
- Pruebas médicas. Recoge todo el archivo histórico de pruebas médicas que se le han hecho al usuario, con la posibilidad de poder incorporar imágenes escaneadas.
- Tratamiento/Medicación. Contempla toda la información relacionada con los tratamientos y medicaciones que tiene y ha tenido el usuario.
- Evolución médica. Contempla todo lo relativo a la información sobre la evolución de los tratamientos médicos y farmacológicos que ha tenido y tiene el usuario

- Seguimientos. Se puede establecer un programa de seguimiento sobre patologías clínicas definidas por el profesional médico (convulsiones, control de esfínteres, caídas, escoliosis, etc.) con representación gráfica de cada uno de ellos.
- Agenda de citas. Presentación en pantalla de las citas para un determinado doctor en el día actual ("Cita Diaria o Agenda de Citas").

GESTION ASISTENCIAL

Desde este módulo se gestiona toda la actividad relacionada con la atención directa de los usuarios; contempla aspectos como los siguientes:

- Alimentación
- Tareas de auxiliares (asignación de tareas a usuarios)
- Planificación tareas de auxiliares
- Administración
 - Seguimiento periodo adaptación
 - Aspectos a tener en cuenta (usuario, familia)
 - Reuniones (Actas)
 - Valoración de usuarios
- Controles
 - Alimentación
 - Usuarios con riesgo de deshidratación
 - Usuarios con alimentación dependiente y/o supervisada
 - Incidencias en alimentación
 - Incidencias en hidratación por líquidos
 - Control ingesta de alimentos
 - Observaciones alimentación
 - Refuerzo de preparado
 - Auxiliares
 - Control esfínteres
 - Control asistencial
 - Cambios posturales
 - Caídas
- Enfermería
 - Consultas de profesionales
 - Curas
 - Protocolos de curas
 - Asignación de curas a usuarios
 - Programa de curas

GESTIÓN DE SERVICIOS

Desde aquí se gestiona toda la oferta de servicios que suministra el centro. Se contempla desde la generación de un nuevo servicio hasta la facturación del mismo pasando por la petición de estos servicios por parte del usuario a su familia y el control de ejecución del mismo.

Todos los servicios quedan recogidos dentro del sistema de forma que se puede consultar los servicios que ha recibido un usuario en un periodo de tiempo o qué usuarios han recibido un determinado servicio, etc.

COMUNICACIONES

Este módulo incorpora una mensajería, propia del sistema, que permite hacer, de forma electrónica, todas las comunicaciones entre todos los sujetos implicados en la atención del usuario, es decir Dirección del Centro, Staff Médico y Psicológico, Profesionales y Familias.