



PROINES
Salud Mental
desde 1995

MANUAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN PROINES SALUD MENTAL

Adaptado al III Plan Estratégico de la entidad, 2019-2022



“El consumidor es el único juez de la calidad, es el único juez que debe importarte” (DR. William Ad. Deming)

Ficha Técnica:

• ANTECEDENTES

- I Plan Estratégico de PROINES 2007- 2011.
- II Plan Estratégico de PROINES 2013- 2018.
- III Plan Estratégico de PROINES SALUD MENTAL 2019- 2022.

• MODELO DE REFERENCIA

- Modelo de excelencia EFQM.
- Herramienta DAFO.

• EQUIPO TÉCNICO DE APOYO

- Equipo técnico de profesionales de PROINES.

• GRUPOS FOCALES

- Junta Directiva.
- Usuarios de los programas y recursos.
- Profesionales de la entidad.

• COORDINADOR DE CALIDAD

- Antonio Lozano Saucedá (Director Gerente).

Índice:

- 1. JUSTIFICACIÓN.**
- 2. ANTECEDENTES Y REFERENCIA.**
- 3. DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS.**
- 4. EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS.**
- 5. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.**
- 6. INDICADORES E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.**

1. JUSTIFICACIÓN.

Más lejos de las definiciones estándares y etiquetas sobre la calidad en PROINES SM y desde nuestra experiencia entendemos ésta como una filosofía, que busca, no sólo la satisfacción de nuestros receptores (usuarios y familiares) sino también, como una herramienta esencial para la promoción de las intervenciones basadas en evidencias.

La evaluación de calidad, lleva años presente en nuestra entidad, desde los inicios, allá en el año 2007, (ver punto 2, antecedentes y referencia), es una fase central que nos ha servido para planificar, mejorar y garantizar la calidad asistencial de todos nuestros procesos, así como la satisfacción de nuestros beneficiarios/usuarios de los diferentes programas y proyectos que se gestionan.

No en vano nuestro primer Plan Estratégico ahondó y cargó más sus esfuerzos sobre los procesos asistenciales, la mejora continua de éstos y su gestión eficaz y eficiente. Fruto de esta disciplina, el centro de rehabilitación psicosocial de PROINES fue el primer establecimiento sanitario acreditado de calidad en nuestra comunidad autónoma en el año 2008.

Este Manual de Evaluación de la Calidad en PROINES SM es un proceso dentro de un proyecto estratégico (Planes Estratégicos de la Entidad), y también, un documento que resume las disposiciones adoptadas por la entidad para asegurar y gestionar la calidad asistencial de los recursos y programas.

2. ANTECEDENTES Y REFERENCIA.

Desde el año 2007 nuestra asociación PROINES SM está inmersa en un proceso de mejora continua que ha tenido como resultado la elaboración y ejecución de tres planes estratégicos y dos reconocimientos y acreditaciones de calidad validados y en base al "***Modelo de Calidad de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios de Extremadura***" el último plan de calidad, del que este manual forma parte, es el III Plan Estratégico de la entidad para el período 2019-2022 y que según refiere, el mismo, no podrá superar un período máximo de vigencia de cinco años.

Nuestro Modelo de referencia es el modelo de excelencia en calidad EFQM por ser éste, a nuestro entender, el que mejor se adapta a las características e idiosincrasia de las entidades del tercer sector, que evalúa, tanto los agentes implicados en todos los procesos, como cada proceso en sí mismo, y que tiene como finalidad, la satisfacción de los usuarios/beneficiarios de los diferentes programas y recursos.

3. DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS.

Descripción de los procesos asistenciales:

PROCESO: Centro de Rehabilitación Psicosocial.	PROPIETARIO / PROVEEDOR: Servicio Extremeño de Salud, Junta de Extremadura.
MISIÓN: Servicio de día que ofrece programas estructurados de <u>rehabilitación psicosocial</u> destinados a personas con trastornos mentales graves, dificultades de integración social y funcionamiento personal, familiar, laboral y de socialización. Dichos programas están encaminados al fomento de las habilidades y competencias necesarias que les permitan vivir, aprender, relacionarse y trabajar en su contexto social en las mejores condiciones de normalización y de calidad de vida posible, con el fin último de potenciar su nivel de autonomía e integración social.	

PROCESO: Programa de Acompañamiento Integral para Personas con Discapacidad por trastorno mental.	PROPIETARIO / PROVEEDOR: Dirección General de Políticas Sociales e Infancia y Familia, Junta Extremadura, con cargo a la asignación tributaria del 0,7% del impuesto sobre la renta de las Personas Físicas.
MISIÓN: Es un programa de acompañamiento terapéutico, individualizado e integral que pretende favorecer la continuidad de la atención a las personas con trastorno mental y el desarrollo de la autonomía personal. Dirigido a personas con trastorno que presentan de forma consistente dificultades en áreas básicas de la vida diaria, en el seguimiento de los tratamientos, en la continuidad de la atención socio-sanitaria, en el acceso a dispositivos y recursos para la integración social, en la participación de actividades en la comunidad, o con grave riesgo de tener esas dificultades a corto o medio plazo.	

PROCESO: Programa de Integración Social para personas con trastorno mental grave en la Siberia.	PROPIETARIO / PROVEEDOR: SEPAD, Junta de Extremadura.
MISIÓN: El programa está dirigido a facilitar y promover la participación de las personas con trastorno mental grave en la comunidad, a través de actuaciones dirigidas al fomento de la utilización de los recursos de la comunidad, ya sean de tipo educativo, social o de ocio”.	

PROCESO: Programa Residencial Pisos Supervisados.	PROPIETARIO / PROVEEDOR: SEPAD, Junta de Extremadura.
MISIÓN: Ofrecer una alternativa residencial de convivencia y soporte lo más normalizado posible, desarrollando programas y actuaciones de rehabilitación y recuperación que faciliten su autonomía, desarrollo personal, inclusión y participación social para lograr una adecuada calidad de vida y mantenimiento en la comunidad.	

PROCESO: Programa de Integración Laboral y Ocupacional.	PROPIETARIO / PROVEEDOR: SEPAD, Junta de Extremadura.
MISIÓN: Fomentar la integración laboral y ocupacional de las personas con trastorno mental y apoyarles a recuperar y adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para su integración laboral y ocupacional. Las actuaciones se dirigirán tanto a la adquisición o recuperación de los conocimientos y habilidades necesarias para el acceso al empleo, como a la promoción de iniciativas de empleo, promoviendo la normalización, la autonomía e independencia de las personas usuarias.	

PROCESO: Apoyo familiar	PROPIETARIO / PROVEEDOR: PROINES SALUD MENTAL.
MISIÓN: Ofrecer un soporte, global e integrado, de acciones formativas y de bienestar personal, que cubra las necesidades de las familias no solamente en su función como fuente de cuidados y apoyo, sino también, como agentes de cambio en el proceso de recuperación mutuo.	

MAPA DE PROCESOS: PROCESO CENTRAL ASISTENCIAL.
PROCESOS DE APOYO, PLANES.



4. EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS.

“La evaluación de una intervención, un proyecto o un programa, supone la recogida, análisis e interpretación sistemática de la información relativa a su funcionamiento y a sus posibles efectos. Los datos recogidos suelen utilizarse para decidir cómo mejorar la intervención y si debe ampliarse o abandonarse” (KRÖGER, C. et al, 1998).

Tener una herramienta adaptada al perfil de los procesos (asistenciales y no asistenciales) en PROINES SALUD MENTAL, ha sido siempre, desde nuestros orígenes, la mejor garantía de calidad. Se establece así, un procedimiento de seguimiento y evaluación continua, desde el inicio hasta el final.

Nos permite ver la eficacia, eficiencia y resulta una garantía de buen uso de la inversión pública para el proveedor de recursos/financiador.

La Evaluación Integrada, no es solamente la verificación de los resultados obtenidos con la intervención, cumple otras funciones:

-Ayuda a establecer la naturaleza y extensión de los problemas/necesidades a los que deben hacer frente los programas (**evaluación de la planificación**, previa a la aplicación de los programas).

-Ayuda a comprobar si los programas se implementan en la práctica tal y como fueron diseñados (**evaluación de los procesos**, durante la aplicación de los programas).

5. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.

Nuestra organización PROINES SALUD MENTAL, en general, y el responsable del Plan Estratégico, en particular, habrán de estar pendientes al mundo exterior, teniendo en cuenta que la aparición de sucesos inesperados o cambios importantes en nuestro entorno pueden afectar a la visión de éste y dificultar el cumplimiento de sus objetivos, pudiendo ser necesaria la redefinición de la estrategia a seguir. Siempre fieles a nuestra Misión, Visión y Valores.

6. INDICADORES E INSTRUMENTOS DE EVALUACION DE LOS PROCESOS.

Habiendo previsto en la fase de evaluación de la planificación cómo medir los resultados del programa, se aplicarán las estrategias planificadas, valorando si se han conseguido los objetivos perseguidos y mediante qué fuentes se ha obtenido esta información.

La evaluación de los resultados permite establecer las conclusiones respecto de la intervención y las posibles mejoras futuras.