



PLAN DE CALIDAD

ASOCIACIÓN PÁRKINSON GRAN CANARIA



3 DE SEPTIEMBRE DE 2019

ÍNDICE.....	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	2
¿QUÉ ES LA CALIDAD?.....	2
OBJETIVOS.....	2
MEDIDAS PARA LA IMPLANTACIÓN DE NUESTRO PLAN DE CALIDAD.....	3
A corto plazo.....	3
A largo plazo	3
METODOLOGÍA.....	4
ESTRATEGIAS DE GESTIÓN	6
COMPROMISOS DE GESTIÓN.....	6
ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN CONTINUADA DEL PROGRAMA DE ACTIVIDADES Y	
SERVICIOS	7
Evaluación de procesos	7
Evaluación de equipo	7
Evaluación de actuaciones con seguimiento.....	8
Evaluación por coordinación	8
Evaluación anual.....	8

INTRODUCCIÓN

El Plan de Calidad constituye un desafío para Asociación Párkinson Gran Canaria ya que supone organizar nuevos servicios, mejorar nuestra gestión y evaluar resultados. Se entiende por Plan de Calidad al documento donde se detalla cómo debe de ser el proceso que garantice la calidad de los proyectos, productos o procesos. El plan debe dar respuesta a las cuestiones generadas internamente sobre las acciones que se llevarán a cabo, los recursos necesarios o quiénes serán los encargados de aplicar el plan. La constitución de sistemas “formalizados a nivel interno” de gestión de calidad supone un reto para Párkinson Gran Canaria.






Principios fundamentales como la atención de calidad a nuestros usuarios/as, la mejora continua o la participación de los mismos, forman parte de los valores existentes de la asociación. Desde Párkinson Gran Canaria se ha desempeñado una función social de avance y de adaptación a la sociedad y los cambios que ésta genera. La formación continua de nuestros profesionales y la transmisión de la experiencia adquirida durante su periodo trabajado, constituye un recurso fundamental en el aprendizaje sobre nuevas necesidades o problemas. La comunicación continua con otras entidades, asociación y de otra índole generadas a través de conversaciones, mensajes, encuentros, grupos de trabajo, etc. permite evaluar nuestras funciones y el desempeño de las mismas.

Desde Párkinson Gran Canaria partimos de la convicción de que un Plan de Calidad nos permite incorporar algunos principios de gestión y buenas prácticas, pero que, ha de permitirnos hacer emerger, formalizar, impulsar y comunicar los mejor de nuestra asociación. Destacar que todo este proceso se llevará a cabo de manera interna en la Asociación, siendo prioritaria la idea de que, en un futuro, se desarrolle de manera externa.

¿QUÉ ES LA CALIDAD?

Gestionar con calidad supone ser capaces de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios/a, así como la de sus familiares y cuidadores, cumpliendo con unos requisitos establecidos anteriormente acerca de las características que han de tener los servicios.

OBJETIVOS

-  Mejorar la eficacia y eficiencia optimizando así los servicios.
-  Adoptar una dinámica de mejora continua o formalizarla.
-  Mejorar la organización interna.
-  Crear nuevos programas innovadores.
-  Organizar la documentación y la información de la asociación.

Asociación Párkinson Gran Canaria

- ✚ Ordenar y sistematizar los procedimientos.
- ✚ Motivar a los usuarios/as aumentando así su participación e identificación con los objetivos.
- ✚ Promover el Plan de Igualdad de la Asociación, reconociendo el papel fundamental de la mujer.

MEDIDAS PARA LA IMPLANTACIÓN DE NUESTRO PLAN DE CALIDAD

La Asociación Párkinson Gran Canaria se compromete en desarrollar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad cuyos objetivos es la satisfacción de los usuarios/as. APGC asume la necesidad de una mejora continua en la calidad de los servicios, los procesos, las condiciones de trabajo y la vida de los enfermos de párkinson. Para ello, desde la Dirección se ha generado las siguientes medidas de implantación:

A corto plazo

1. Diagnóstico. Análisis DAFO.
2. Definir y formalizar los objetivos de la Asociación y el Plan Estratégico.
3. Aprobar el protocolo de acogida a usuarios/as.
4. Aprobar nuestro Código Ético.
6. Aplicar el Plan de Igualdad.
7. Establecer procesos internos de evaluación.
8. Cumplir con los requisitos legales aplicables de calidad y ambientales.

A largo plazo

1. Mantener un Sistema de Gestión de la Calidad flexible, transparente y eficaz de acuerdo con la filosofía de la organización.
2. Establecer objetivos y metas que consideren la Calidad como parte integrante del trabajo diario.
3. Que se promueva la participación y la colaboración de todos los agentes implicados encaminada a prevenir los fallos antes de que ocurran.
4. Garantizar la Calidad en nuestros Servicios para facilitar la fidelización de nuestros/as usuarios/as.

Asociación Párkinson Gran Canaria

5. Mejorar continuamente la eficacia del sistema integrado de gestión mediante la revisión continua de los procesos y establecimiento de objetivos de mejora.
6. Garantizar una óptima organización preventiva de Párkinson Gran Canaria cuyo principal soporte sea asegurar un grado elevado de protección a las personas.

METODOLOGÍA

Párkinson Gran Canaria, debido a su reducido presupuesto pues, es una asociación sin ánimo de lucro, no tiene certificada ninguna norma de calidad, su trabajo en Red y trato diario con entidades más grandes del sector le lleva a replicar buenas prácticas y asumir como propios determinados objetivos y mecanismos de calidad y control. La experiencia adquirida en estos años de trabajo nos ha llevado a definir y delimitar una metodología de trabajo para garantizar la calidad de nuestros procesos.

La metodología será de carácter participativo, haciendo de los/as usuarios/as del centro los procesos de planificación, desarrollo y evaluación, siendo estos protagonistas de todo este proceso. Esto se desarrollará de la siguiente manera:

En primer lugar, la persona beneficiaria de este servicio, pasará a disposición de la Directora, será ésta quien en un primer momento mantenga una conversación informal con ella para posteriormente, ser entrevistado/a por las trabajadoras sociales de la asociación con el fin último de conocer sus necesidades manifiestas y/o latentes. Estas plasmarán la información necesaria en la Historia Social donde se recogerá las necesidades y expectativas de cada usuario/a y se realizará una valoración de su situación actual. Tras este proceso, se llevará a cabo un seguimiento con apoyo constante, y evaluación por parte de las trabajadoras sociales y la psicóloga, teniendo en cuenta los objetivos previos, tanto a nivel individual como familiar.

Toda la información quedará registrada en una base de datos de usuarios/as propia de la entidad. Allí se irán registrando todas las intervenciones o actividades que se realice en la asociación y toda aquella información que sea de interés para las trabajadoras sociales o cualquier otro profesional. Para conocer las necesidades de los enfermos de párkinson, además de reuniones, como las asambleas ordinarias, y del intercambio de información natural que surge del trato diario, realizamos lo siguiente:

- ✚ Procesos de participación en los que se pide a los usuarios/as, familiares, cuidadores y el propio personal hagan llegar propuestas de mejora y/o quejas en el “Buzón Blanco”

Asociación Párkinson Gran Canaria

- ✚ Informes a través de la información recogida en las Atenciones Individuales, Grupales y Talleres.

Para llevar a cabo la metodología propuesta, necesitamos trabajar con los siguientes instrumentos:

- ✚ Encuestas de satisfacción y procesos de participación.
- ✚ Informes de las Atenciones Individuales, Grupales y Talleres.
- ✚ Recogida de propuestas a través de nuestra página Web, Facebook, Instagram y “Buzón Blanco”.
- ✚ Base de datos de usuarios/as.

Todos los datos recogidos en la Asociación Párkinson Gran Canaria tienen un tratamiento según REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016, Reglamento General de Protección de Datos y el fichero de datos de carácter personal se encuentra inscrito en la Agencia Española de Protección de Datos.

Tratamos siempre de adaptar nuestros recursos a las demandas y necesidades reales de los enfermos/as de párkinson. Desde el inicio, la asociación tiene sistematizado su funcionamiento, siguiendo los resultados de sus actividades y decidiendo los cambios necesarios a aplicar de la siguiente manera:

- ✚ Reuniones ordinarias dos veces al año con la Junta Directiva.
- ✚ Se realizarán reuniones mensuales entre el Equipo Multidisciplinar a través del cual se realiza una programación, se analizan los resultados, el grado de adecuación de nuestra respuesta a las demandas existentes.
- ✚ Interactuamos de manera proactiva con todas las entidades y organismos públicos que intervienen en este ámbito participando en sus actuaciones o desarrollando actuaciones propias, interviniendo en aquellos ámbitos que desde otros sectores se escapan
- ✚ Se realiza una memoria anual con las actividades realizadas, consultas satisfechas y problemas surgidos... La cual sirve de matriz para analizar datos y programar nuevas actuaciones.
- ✚ Asamblea general en enero en la que se exponen las Memorias de Actividades, trabajos realizados, reuniones mantenidas... y se consulta sobre las necesidades y objetivos a marcarnos desde la asociación.

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN

Asociación Párkinson Gan Canaria está estructurada de la siguiente manera:

- ✚ Junta Directiva, que es elegida por votación o por voluntad propia. Tiene las funciones recogidas en los Estatutos de la Asociación. La Junta es la encargada de velar porque se sea fiel al plan estratégico y a los objetivos de éstos. Para ello, se lleva a cabo una supervisión donde se revisan los siguientes puntos:

- Sistema de gestión económica.** Esta gestión es desarrollada por la Tesorera de la Junta y el Gestor.

- ✚ La directora.

- ✚ El personal multidisciplinar.

- Trabajadoras Sociales.

- Psicóloga.

- Fisioterapeutas.

- TISOC (Técnico Integración Social)

- TASOC (Técnico de Animación Sociocultural)

- Auxiliares Geriatria.

- Logopeda.

- ✚ El personal voluntario y los alumnos/as en prácticas.

COMPROMISOS DE GESTIÓN

Compromiso con los requisitos legales que afectan a nuestra actividad conforme a la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación, El Real Decreto de protección de Datos, así como todas las leyes nacionales e internaciones cuyos fines sean la protección, defensa de derechos y mejora de la calidad de vida de los enfermos/as de párkinson. Compromiso con una estructura organizativa permeable, abierta y participativa, contando con un liderazgo positivo a todos los niveles: tanto en la Junta de la Asociación como en el equipo de trabajadores, comprometido con la calidad, que implica a las personas, transmite confianza, con capacidad de autocrítica, con funciones claramente definidas y una correcta comunicación y relación entre ambos. Compromiso con la difusión y la visibilidad de la labor realizada en la Asociación, a través de la página web, redes sociales y medios de comunicación locales y regionales.

ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN CONTINUADA DEL PROGRAMA DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS

A continuación, describimos las estrategias de evaluación simultánea o continuada; éstas nos permiten ir valorando el propio proceso de trabajo, detectando los posibles problemas o dificultades, así como reconociendo los aciertos y logros, de esta manera podemos ir rectificando los puntos débiles y consolidando los fuertes. La evaluación tendría lugar a varios niveles, recogiendo por escrito a través de fichas de valoración y evaluación con sus correspondientes indicadores y resultados previstos:

Evaluación de procesos

A la hora de evaluar los procesos que hemos llevado a cabo, se valorarán los recursos utilizados y su eficacia, las actividades desarrolladas y el tiempo dedicado, así como la evaluación de la calidad de atención al usuario/a a través de parámetros de calidad por medio de los indicadores marcados al inicio de cada proyecto.

Los indicadores están basados en criterios de eficacia, efectividad, eficiencia, complementariedad, sostenibilidad, participación y transparencia. No sólo se evalúa el resultado final, existe una evaluación constante de los procesos. Para ello, se han elaborado los siguientes instrumentos de valoración:

- ✚ Encuestas de satisfacción a los usuarios/as, familiares y/o cuidadores.
- ✚ Propuestas de iniciativa de las usuarios/as de cómo mejorar servicios y nuevas necesidades.
- ✚ Informes recogidos de las atenciones individuales y grupales.
- ✚ Reuniones con usuarios/as, familiares y/o cuidadores.
- ✚ Recogida de datos de las Redes Sociales, correo electrónico, página web y “Buzón Blanco”.
- ✚ Base de datos de los/as usuarios/as.

Evaluación de equipo

La Evaluación de equipo se llevará cabo entre los diferentes profesionales de la Asociación Párkinson Gran Canaria, entre ellos se encuentran las trabajadoras sociales y la psicóloga. Se realizará cada 6 meses con el fin último de compartir los diferentes procesos de actividad y tratar cuestiones que afectan a las diferentes secciones de trabajo.

Evaluación de actuaciones con seguimiento

En este apartado entrarían los diferentes talleres o grupos, actividades, charlas, formaciones, encuentros informales que se realizan en la Asociación. La valoración de las distintas actuaciones se basará en la propia percepción de los/as profesionales, pero especialmente en base a lo recogido en las encuestas de evaluación pasadas a los usuarios/as, familiares y/o cuidadores. Estas encuestas evaluarían el curso en sí, (contenidos, metodología, dinamización, etc.) así como la propia percepción de los avances y el aprendizaje personal.

Evaluación por coordinación

Anualmente valoramos la colaboración conjunta con otros profesionales y servicios, tanto de resultados de trabajo con las personas como el propio nivel de coordinación.

Evaluación anual

La evaluación anual tendría cubrirla tres pasos:

1. Los/as profesionales recogerán toda la información proveniente de las actividades y servicios elaborando una Memoria anual de actividad (Valorando todos los aspectos: usuarios/as, objetivos e indicadores, grado de consecución, actividades, etc.).
2. Se realizará una presentación del documento a la Junta de la Asociación para que esta aportara su visión y enriqueciera el documento.
3. Presentación de la Memoria en la Asamblea General Ordinaria de la Asociación, esta presentación sería meramente informativa pero igualmente se pueden recoger aportaciones que se consideren valiosas e importantes.