

MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD INTERNA DE FANDEP



PRESENTACIÓN

La Federación Andaluza de Enfermos de Parkinson (FANDEP), dentro de sus funciones, tiene la provisión y prestación de servicios equitativos, efectivos y de calidad, para dar respuesta a las necesidades de las personas afectadas por la enfermedad del PARKINSON, sus familiares y/o cuidadores.

Con la finalidad de fortalecer la calidad de la atención de los servicios prestados, así como impulsar el desarrollo de proyectos de mejora de la calidad y el reconocimiento de experiencias exitosas, en su Reunión de Junta Directiva, celebrada el pasado 8 de Junio de 2018, en su punto número 5, de la Orden del día, se aprueba la propuesta de creación de un Plan de Calidad Interno.

FANDEP ha desarrollado el documento denominado “Modelo de gestión de calidad interna” como herramienta que sirve de guía para que las entidades logren alcanzar resultados de valor para las personas afectadas, así como la mejora continua de los procesos.

PLAN DE CALIDAD INTERNO

Es el marco común de referencia que guía y aúna, con criterios de actuación basados en la mejora continua, todas las iniciativas que desde las distintas entidades de la federación se desarrollan en materia de calidad, mejora e innovación, para potenciar la mejora de los servicios especializados y lograr la satisfacción de las personas beneficiarias.

En el se recogen los fundamentos, pautas y criterios que servirán de orientación a las entidades federadas de FANDEP, para alcanzar la excelencia en la prestación de servicios especializados, así como para alcanzar una gestión eficaz, transparente y abierta de su funcionamiento.

Para la elaboración del Modelo de Calidad Interno de FANDEP, hemos tomado como referencia diversos modelos de calidad, entre ellos podemos destacar: los Modelos de Excelencia, las Normas ISO, EU y UNE y el Modelo Europeo de Gestión de Calidad, EFQM.

OBJETIVOS

Objetivo general

Garantizar la calidad de los servicios prestados a las personas enfermas de Parkinson y su mejora continua, alcanzando una gestión cada vez más eficaz, eficiente, participativa y transparente.

Objetivos específicos

- Facilitar a las personas enfermas de Parkinson el acceso a los servicios especializados y a toda la información sobre la enfermedad.
- Prestar unos servicios de calidad, garantizando su adecuación a las necesidades y expectativas de quienes los utilizan y de la sociedad en general.
- Gestionar los servicios con eficacia y eficiencia, de manera efectiva, participativa y transparente, mejorando de forma continua .
- Lograr el compromiso de todas las entidades con la calidad, la participación y la transparencia.

Además de estos objetivos genéricos del Plan de Calidad, se establecerán objetivos individuales para cada proyecto los cuales pretendemos alcanzar con su desarrollo e implantación, y un sistema que permite evaluar los resultados alcanzados, a través de indicadores .

COMPETENCIAS



ELABORACIÓN, COORDINAR Y DIFUSIÓN DEL
MODELO DE CALIDAD INTERNO

ASESORAMIENTO, APOYO TÉCNICO, ORGANIZACIÓN
Y GESTIÓN DE LOS PROYECTOS



PROMOVER EL USO DE HERRAMIENTAS DE
CALIDAD ENTRE LAS ASOCIACIONES FEDERADAS

PRESTAR APOYO A LAS ENTIDADES Y
DESTINATARIOS DE LOS PROYECTOS



PRINCIPIOS DEL PLAN DE CALIDAD

1 Orientación y asesoramiento a las personas afectadas por la enfermedad del Parkinson

La calidad de los servicios se alcanza con la satisfacción de las personas beneficiarias de los mismos, para lograr esto es necesario dar respuesta a las necesidades detectadas y cumplir con las expectativas que trae consigo cuando solicita el servicio.

2 Compromiso, Implementación y Participación de la Dirección y Profesionales

La calidad exige un compromiso mutuo por parte de la dirección y de los profesionales, así como un impulso continuo, que potencie la participación y el sentimiento del trabajo bien hecho de los mismos en el proyecto

PRINCIPIOS DEL PLAN DE CALIDAD

3

Gestión eficaz, eficiente y responsable

La calidad exige una gestión eficaz, que nos permita alcanzar los objetivos propuestos; eficiente, que realice un buen trabajo con un menor esfuerzo y responsable económica, social y con el medio ambiente.

4

Mejora continua

La calidad exige y facilita hacer las cosas cada vez mejor, y obtener mejores resultados. Para ello se deben evaluar e implantar mejoras de forma continua que nos permita convertir nuestros proyectos en buenas prácticas.

CONTENIDO

BENEFICIARIOS



RESPONSABILIDADES

FANDEP es la encargada de impulsar, dirigir, coordinar, planificar y supervisar los servicios y acciones relacionadas con la atención a las Personas Enfermas de Parkinson en Andalucía. Cada entidad federada es responsable de la información proporcionada y de los servicios y gestiones realizadas a través de los distintos canales de atención

CONTENIDO

VENTAJAS

- Acercar y visibilizar la enfermedad del Parkinson a la sociedad
- Proporciona información sobre la enfermedad del Parkinson
- Prestar recursos y servicios especializados que den respuesta a las necesidades de las personas afectadas por la enfermedad del Parkinson, sus familiares y/o cuidadores
- Ser una entidad referente en el ámbito de las enfermedades de Parkinson y la discapacidad orgánica

DESCRIPCIÓN

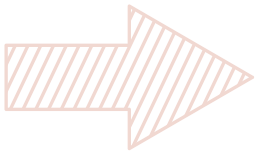
La atención integral a las personas afectadas por la enfermedad del Parkinson, sus familiares y/o cuidadores se prestará a través de nuestra federación y las entidades perteneciente a la misma, por medio de la ejecución de proyectos.

Se llevará a cabo la atención a través de canales presencial, telefónico, correo electrónico y redes sociales

CONTENIDO

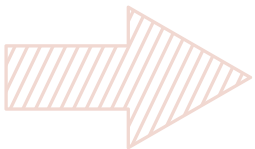
INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Estrategia: Personalización de los servicios prestados, buscando la mejora continua y conseguir buenas prácticas



Satisfacción de los beneficiarios con los servicios ofrecidos

- Cuestionarios de satisfacción
- Entrevistas personalizadas
- Grupos de diálogo donde obtenemos un feedback
- Sugerencias



Procesos sistemáticos de revisión interna para validar resultados

Se analizarán de manera periódica los instrumentos utilizados por el equipo de profesionales para evaluar el correcto desarrollo de los servicios y el grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios (control de asistencia, observación directa, escalas de valoración iniciales y finales, cuestionarios de satisfacción, evaluación de trabajos, etc). Obtenidos los resultados se valora si han sido positivos y si se han cumplido los objetivos previstos. En caso de no ser así, se proponen mejoras para aplicar en años posteriores, a través de herramientas como es el fluxograma o las 6 preguntas.

EVALUAREMOS INDICADORES TALES COMO:

INDICADOR DE LOGRO
INDICADOR DE ALCANCE
INDICADOR DE IMPACTO
INDICADOR DE ACTIVIDAD
INDICADOR DE EFICACIA
INDICADOR DE SATISFACCIÓN

CONTENIDO

INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Estrategia: Personalización de los servicios prestados, buscando la mejora continua y conseguir buenas prácticas

Satisfacción de los beneficiarios

Con el objeto de conocer el grado de satisfacción de nuestros servicios, llevamos a cabo una evaluación cuantitativa y cualitativa, a través de las siguientes herramientas :

- **Cuestionarios de satisfacción** que pasamos trimestralmente a las asociaciones miembro de FANDEP
- **Reuniones** periódicas que mantenemos anualmente con las asociaciones y también de forma telefónica
- A través del correo electrónico **recogemos las demandas** que nos plantean y **medimos** la satisfacción con los servicios, la información, atención, las actividades y los programas que se llevan a cabo.

En función de estas aportaciones valoramos el trabajo que se realiza desde FANDEP, es así como mejoramos y/o cambiamos aquellos aspectos necesarios que nos permiten conseguir mejores resultados.

CONTENIDO

INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Estrategia: Personalización de los servicios prestados, buscando la mejora continua y conseguir buenas prácticas

Procesos sistemáticos de revisión interna para validar resultados

Anualmente, una vez finalizada la ejecución de los programas implementados, **analizamos los instrumentos utilizados por los profesionales para evaluar el correcto desarrollo de los mismos y el grado de satisfacción de los usuarios** (control de asistencia, observación directa, escalas de valoración iniciales y finales, cuestionarios de satisfacción, etc). Obtenidos los resultados se valora si han sido positivos y si se han cumplido los objetivos previstos. En caso de no ser así, se proponen mejoras para aplicar en años posteriores, a través de **herramientas como es el fluxograma o las 6 preguntas** con el fin de alcanzar una buena practica en la ejecución e implementación de nuestros proyectos obteniendo a través de la mejora continua.

Con este modelo de gestión interno desde FANDEP perseguimos prestar unos servicios especializados de calidad, a las personas afectadas por la enfermedad de Parkinson, sus familiares y/o cuidadores, a través de la evaluación y mejora continua en la implementación de sus proyectos y programas por medio de las asociaciones federadas

Con este Modelo de Gestión Interno de Calidad, desde FANDEP perseguimos ofrecer unos servicios especializados de calidad, destinados a las personas afectadas por la enfermedad de Parkinson, sus familiares y/o cuidadores, a través de la evaluación y mejora continua en la implementación de sus proyectos y programas por medio de las asociaciones federadas



**C/ Fray Isidoro de Sevilla , s/n.
Centro Social Polivalente. Hogar Virgen de los Reyes .
41009. Sevilla**



645.983.850 - 954.907.061



fandep@fandep.org



www.fandep.org



@fandepandalucia



@fandepandalucia

**FEDERACIÓN
ANDALUZA DE
UPARKINSON**