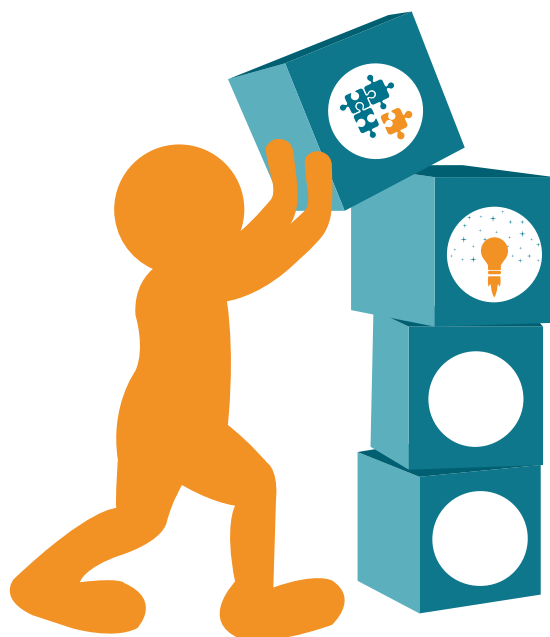


PLAN DE MEJORA

SALUD MENTAL CASTILLA Y LEÓN



Definición del plan de mejora:

Control documental legislación.

Área de gestión sobre la que se interviene:

GESTIÓN DOCUMENTAL

Nombre de la entidad:

SALUD MENTAL CASTILLA Y LEÓN

Objetivo:

Cumplir con los requisitos documentales en cuanto a legislación.

Si quieres saber más, contacta con:

Ángel Lozano (direccion@saludmentalcytl.org)

Título completo del plan de mejora elegido y priorizado:	<p>Control documental de la legislación y otros requisitos legales.</p>
Área de gestión a la que afecta principalmente el plan de mejora:	<p>Gestión documental eficaz.</p>
Problemas o necesidades que originan poner en marcha esta mejora:	<p>La normativa que nos afecta es mucha y muy variada, y está permanentemente actualizándose. Es necesario establecer un sistema que nos ayude a tenerla identificada y mejor controlada.</p>
Motivos por los que habéis elegido esta mejora sobre otras:	<p>Cumplimiento del requisito de conocer la normativa que nos afecta. Mayor control de la misma. Eficacia a la hora de localizar normativa y conocimiento de la misma.</p>
Si el plan funciona, qué resultados de éxito y qué escenario esperáis tener:	<p>Tanto los usuarios, como el personal del centro (profesionales) y voluntarios conocen la normativa que les afecta.</p>
Qué acciones o fases de trabajo se abordan y en qué días o semanas: (Indica las 4-5 actividades que vais a llevar a cabo para hacer realidad el plan de acción y asignales los tiempos de trabajo)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilación normativa que nos afecta (del 12 al 18 de octubre) . 2. División por áreas y traslado a una tabla de control documental (18 de octubre). 3. Estudio de la normativa y los requisitos legales que nos afectan (del 19 al 26 de octubre). 4. Resumen de los requisitos legales que nos afectan (del 26 al 4 de noviembre). 5. Difusión de la tabla de control documental (7 y 8 de noviembre).

Quién es el responsable del plan de mejora y quiénes participan en él:	Responsable: Gerente. Participantes: Responsables de área.
Qué métodos o técnicas se usan:	Búsqueda de información
Qué productos o materiales físicos se obtienen con el plan:	Informe/tabla de control documental de la legislación y otros requisitos legales.

PLAN DE MEJORA

SALUD MENTAL CASTILLA Y LEÓN

Título	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE LA FEDERACIÓN SALUD MENTAL CASTILLA Y LEÓN
Área de gestión a la que afecta	Módulo 8: ORIENTACIÓN A LA MEJORA CONTINUA
Descripción del Servicio	<p>El Servicio de Orientación e Información atiende demandas de información, asesoramiento y orientación en el ámbito de la salud mental, dando respuestas adecuadas, tanto a personas con problemas de salud mental, como a familiares, profesionales del sector y personas interesadas en general, derivando, si es necesario, a los recursos disponibles.</p> <p>Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información de derechos, prestaciones y procedimientos en materia de servicios sociales, dependencia y autonomía personal. • Asesoramiento jurídico. • Mantenimiento documental y préstamos de documentación. • Redes sociales, blog y boletín “Contamos”. • Edición y difusión de materiales y campañas propias. • Difusión y distribución de materiales y campañas propias. • Difusión y distribución de publicaciones y materiales especializados.
Problemas que han originado y argumentado la necesidad de esta mejora	<p>El Servicio de Orientación e Información de la Federación se viene prestando desde la aparición de la entidad en el año 1993.</p> <p>Se ha ido estructurando de diferentes modos, en función de las necesidades de cada momento y también incluyendo nuevos recursos para su realización: desde sus inicios, en los que sólo se realizan consultas telefónicas o presenciales, hasta la actualidad, en el que se utiliza también el correo electrónico o el sistema de consulta de la página web.</p> <p>El servicio recibe cada vez más demandas, que provienen tanto del movimiento asociativo, como de profesionales del sistema (fundamentalmente de los servicios sociales y sanitarios), y mayoritariamente, de personas con enfermedad mental y sus familiares.</p> <p>Si bien el servicio recibe un “reporte” favorable por parte de los clientes del mismo, hasta la fecha no se ha realizado una evaluación protocolizada del mismo, ni se han analizado de forma pormenorizada las necesidades de los participantes.</p>

	<p>Nos encontramos con la necesidad de conocer, con la máxima objetividad posible, las necesidades reales de los clientes y su grado de satisfacción tras recibir el servicio. Aspectos como el trato recibido, el tiempo que se ha tardado en responder a su demanda, la oportunidad de la ayuda o su idoneidad, son algunos de los parámetros que, hasta la fecha, no se han medido.</p>
<p>Motivos por los que se ha priorizado esta mejora</p>	<p>Se trata de un servicio muy demandado, con un gran crecimiento en el último año (gracias a la herramienta brindada por la nueva página web para la realización de consultas), y que, de forma sencilla, y con muy bajo coste, podrá evaluarse para promover una mejora. Así mismo, desde la Confederación Salud Mental España, se demanda cada vez más la evaluación y medición de este tipo de servicios, y hasta la fecha, esta evaluación es deficiente o sesgada.</p>
<p>Si el plan funciona, qué resultados de éxito y qué escenario se espera:</p>	<p>Una vez implantado este plan de mejora, se podrá mejorar en la prestación del servicio, adecuar las respuestas a las necesidades de los clientes y mejorar en la prestación del servicio, en aspectos tales como reducir el tiempo en la respuesta, adecuar la información requerida a la necesidad, y sobre todo, permitir que, año tras año, la evaluación del servicio vaya mejorando y ampliando.</p>
<p>Acciones o fases de trabajo y temporalización</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño del plan de mejora por parte de los responsables del servicio (del 24 al 28 de octubre) 2. Presentación a todo el equipo técnico que interviene en el servicio de orientación e información (día 2 de noviembre) 3. Elaboración de una herramienta para la recogida de datos para que, cada vez que se produzca una demanda en el servicio de orientación e información, sea quien sea la persona que la tramite, quede registrada (del 24 al 28 de octubre). 4. Elaboración de un protocolo de evaluación del servicio de orientación e información. (del 24 al 28 de octubre) 5. Recogida de información y elaboración de encuestas entre los clientes del servicio (del 7 al 27 de noviembre).
<p>Responsable del Plan de Mejora</p>	<p>Responsable: Gerente (responsable del Sistema de Calidad) y Coordinadora Técnico (responsable del Servicio de Orientación e Información).</p> <p>Participantes: Técnico de programas, Técnicos de empleo, Técnico de comunicación.</p>

<p>Qué métodos o técnicas vais a usar</p>	<p>Reunión de trabajo: para presentar el Plan de Mejora y las herramientas del mismo.</p> <p>Formulario de recogida de datos (para que todas las personas recojan los mismos datos cuando se realice una consulta a través del Servicio de Orientación e Información).</p> <p>Cuestionarios de satisfacción a clientes (on line o por vía telefónica)</p> <p>Informe de evaluación (trimestral y anual).</p>
<p>Qué productos o materiales físicos se pretenden obtener el plan</p>	<p>Informe de perfil de clientes (procedencia, tipología, edad, relación con la salud mental, demanda presentada, vía de acceso al servicio, etc.)</p> <p>Informe de evaluación del servicio (a través del análisis de las encuestas de satisfacción).</p>