

| | | |
|---|-------------------------------------|---------------------|
|  | Carta Sectorial de Servicios | 2º Semestre 2010 |
|---|-------------------------------------|---------------------|

COMPROMISO Nº 1

Atención individualizada a los usuarios/as atendidos en los centros de la Fundación FISLEM con profesionales-tutores de referencia y con atenciones individuales estructuradas para el 100% de los usuarios/as.


INDICADOR 1.1. Porcentaje de usuarios y usuarias que tienen tutor de referencia en relación con el total de personas atendidas en los centros gestionados por la Fundación FISLEM

| CENTRO DE ATENCIÓN | ESTÁNDAR | VALOR REAL* | |
|---|----------|-------------|----------------|
| | | Junio 2010 | Diciembre 2010 |
| Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL) | 100% | 100% | 100% |
| Viviendas Supervisadas (VS) | 100% | 100% | 100% |
| Residencias Comunitarias (RC) | 100% | 100% | 100% |

INDICADOR 1.2. Número de atenciones individuales estructuradas que recibe cada usuario/a atendido en un Centro de Rehabilitación Psicosocial y Laboral o Vivienda Supervisada o Residencia Comunitaria en fase de atención.

| CENTRO DE ATENCIÓN | ESTÁNDAR | VALOR REAL* | |
|---|----------|---------------|----------------|
| | | Junio 2010 | Diciembre 2010 |
| Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL) | ≥ 5 | > 5 | > 5 |
| Viviendas Supervisadas (VS) | ≥ 5 | > 5 | > 5 |
| Residencias Comunitarias (RC) | ≥ 5 | > 5 | > 5 |

* Los valores reales son puntuaciones medias extraídas del cómputo del segundo semestre de 2010 de todos los CRPSL, todas las Viviendas Supervisadas y las Residencias Comunitarias que gestiona la Fundación SocioSanitaria de Castilla-La Mancha (anteriormente FISLEM).

| | | |
|---|-------------------------------------|---------------------|
|  | Carta Sectorial de Servicios | 2º Semestre 2010 |
|---|-------------------------------------|---------------------|

COMPROMISO Nº 2

Trato adecuado y amable: Los distintos profesionales socio-sanitarios (psicólogos, trabajadores sociales, terapeutas ocupacionales, educadores, etc.) transmiten en todo momento a los usuarios y usuarias interés, información y el apoyo necesario según el caso, superando la valoración del trato profesional recibido una puntuación media de 4 sobre 5 en nuestras encuestas de satisfacción de los usuarios/as.

INDICADOR 2. Puntuación media otorgada por los usuarios y usuarias en relación con el trato profesional recibido.

| CENTRO DE ATENCIÓN | ESTÁNDAR | VALOR REAL* Diciembre 2010 |
|---|----------|-------------------------------|
| Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL) | > 4 | 4,27 |
| Viviendas Supervisadas (VS) | > 4 | 4,33 |
| Residencias Comunitarias (RC) | > 4 | 3,55 |

COMPROMISO Nº 3

Elaborar un Plan Individualizado de Rehabilitación al 100% de los usuarios/as atendidos/as en los CRPSL, Viviendas Supervisadas y Residencias Comunitarias por parte de un equipo de diferentes profesionales (psicólogos, trabajadores sociales, terapeutas ocupacionales, etc.)

INDICADOR 3. Número y porcentaje de usuarios/as atendidos en los CRPSL, Viviendas Supervisadas y Residencias Comunitarias que tienen elaborado un Plan Individualizado de Rehabilitación.

| CENTRO DE ATENCIÓN | ESTÁNDAR | VALOR REAL* | |
|---|----------|-------------|----------------|
| | | Junio 2009 | Diciembre 2010 |
| Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL) | 100% | 100% | 100% |
| Viviendas Supervisadas (VS) | 100% | 100% | 100% |
| Residencias Comunitarias (RC) | 100% | 100% | 100% |

| | | |
|---|-------------------------------------|---------------------|
|  | Carta Sectorial de Servicios | 2º Semestre 2010 |
|---|-------------------------------------|---------------------|

COMPROMISO Nº 4

Continuidad asistencial y atención integral: El 100% de los Planes Individualizados de Rehabilitación son diseñados por un grupo de diferentes profesionales especializados en salud mental (psicólogo, terapeuta ocupacional, trabajador social, técnico de inserción socio-laboral, monitor) en coordinación con el centro o dispositivo socio-sanitario que ha propuesto al usuario/a como candidato a un dispositivo rehabilitador o residencial

INDICADOR 4. Porcentaje de usuarios/as atendidos que tienen un Plan Individualizado de Rehabilitación consensuado con el dispositivo de referencia

| CENTRO DE ATENCIÓN | ESTÁNDAR | VALOR REAL* Diciembre 2010 |
|---|----------|-------------------------------|
| Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL) | 100% | 100% |
| Viviendas Supervisadas (VS) | 100% | 100% |
| Residencias Comunitarias (RC) | 100% | 100% |

COMPROMISO Nº 5


El 100% de los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral elaboran un Plan Individualizado de Rehabilitación de cada usuario/a atendido en un plazo inferior a 30 días desde su acogida en el centro. El Plan Individualizado de Rehabilitación se presenta al usuario/a y a la Unidad de Salud Mental en un plazo inferior a 45 días desde su ingreso en el centro.

INDICADOR 5.1. Porcentaje de CRPSL que elaboran el Plan Individualizado de Rehabilitación en un plazo inferior a 30 días desde la acogida del usuario/a en el centro.

| ESTÁNDAR | VALOR REAL* | |
|----------|-------------|----------------|
| | Junio 2010 | Diciembre 2010 |
| 100% | 47% | 73% |

INDICADOR 5.2. Porcentaje de planes individualizados de rehabilitación (PIR) presentados al usuario/a y en la Unidad de Salud Mental en un plazo inferior a 45 días desde el ingreso del usuario/a en el centro.

| ESTÁNDAR | VALOR REAL* | |
|----------|---|---|
| | Junio 2010 | Diciembre 2010 |
| 100% | <p style="text-align: center;">El 76% de los CRPSL presentan el PIR al usuario/a en un plazo inferior a 45 días.</p> <p style="text-align: center;">El 76% de los CRPSL presentan el PIR a la Unidad de Salud Mental en un plazo inferior a 45 días</p> | <p style="text-align: center;">El 93% de los CRPSL presentan el PIR al usuario/a en un plazo inferior a 45 días.</p> <p style="text-align: center;">El 83% de los CRPSL presentan el PIR a la Unidad de Salud Mental en un plazo inferior a 45 días</p> |

| | | |
|---|-------------------------------------|---------------------|
|  | Carta Sectorial de Servicios | 2º Semestre 2010 |
|---|-------------------------------------|---------------------|

COMPROMISO Nº 6

Diseñar un Plan Individualizado de Acogida en el proceso de incorporación a una Vivienda Supervisada y Residencia Comunitaria al 100% de los usuarios y usuarias de forma coordinada con el dispositivo que ha propuesto al usuario/a como candidato al Programa Residencial

INDICADOR 6. Porcentaje de Planes Individualizados de Acogida realizados en el proceso de incorporación de usuarios/as a Viviendas Supervisadas y Residencias Comunitarias en coordinación con el dispositivo que ha propuesto al usuario/a como candidato al Programa Residencial

| CENTRO DE ATENCIÓN | ESTÁNDAR | VALOR REAL Diciembre 2010 |
|-------------------------------|----------|------------------------------|
| Residencias Comunitarias (RC) | 100% | 100% |
| Viviendas Supervisadas (VS) | 100% | 100% |

COMPROMISO Nº 7

Valoración y orientación personalizada hacia actividades de formación y/o empleo al 100% de los usuarios y usuarias que acceden a los programas de inserción laboral para facilitar su integración laboral

INDICADOR 7. Porcentaje de usuarios y usuarias que acceden al programa de inserción laboral que reciben valoración y orientación personalizada hacia actividades de formación y / o empleo.

| ESTÁNDAR | VALOR REAL Diciembre 2010 |
|----------|------------------------------|
| 100% | 100% |

COMPROMISO Nº 8

Ofrecer anualmente al menos 100 puestos de trabajo en empleo normalizado o protegido a personas con enfermedad mental y/o a otros colectivos atendidos en la Fundación FISLEM

INDICADOR 8. Nº de contratos de trabajo en empleo normalizado y/o protegido ofertados anualmente a personas con enfermedad mental y otros colectivos en riesgo de exclusión.

| ESTÁNDAR | VALOR REAL Diciembre 2010 |
|----------|------------------------------|
| 100 | > 100 |

| | | |
|---|-------------------------------------|---------------------|
|  | Carta Sectorial de Servicios | 2º Semestre 2010 |
|---|-------------------------------------|---------------------|

COMPROMISO Nº 9

Todos los recursos gestionados por la Fundación FISLEM garantizan unas instalaciones limpias, confortables y agradables, adaptadas a los usuarios y usuarias y a las actividades que se desarrollan, superando una valoración media en equipamiento, higiene y ambiente de los centros de 4 sobre 5 en la Encuesta de Satisfacción

INDICADOR 9. Valoración media del equipamiento, higiene y ambiente de los centros

| CENTRO DE ATENCIÓN | ESTÁNDAR | VALOR REAL* Diciembre 2010 |
|---|----------|-------------------------------|
| Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL) | ≥ 4 | 4,15 |
| Residencias Comunitarias (RC) | ≥ 4 | 3,52 |
| Viviendas Supervisadas (VS) | ≥ 4 | 4,28 |

COMPROMISO Nº 10

Información y apoyo a los familiares de usuarios/as: El 100% de los CRPSL ofrecen programas e intervenciones para familiares y/o cuidadores en los que se informa sobre la enfermedad mental, sobre cómo mejorar la comunicación y manejar problemas.

INDICADOR 10.1. Porcentaje de CRPSL que ofrecen programas de información e intervenciones para familiares y/o cuidadores de personas con enfermedad mental.

| ESTÁNDAR | VALOR REAL* | |
|----------|-------------|----------------|
| | Junio 2010 | Diciembre 2010 |
| 100% | 100% | 100% |

* Los valores reales son puntuaciones medias extraídas del cómputo del primer semestre de 2009 en los 19 CRPSL gestionados por la Fundación FISLEM.

INDICADOR 10.2. Puntuación media de la satisfacción de los familiares con la información e intervenciones recibidas

| ESTÁNDAR | VALOR REAL* Diciembre 2010 |
|-------------|---|
| ≥ 4 sobre 5 | Satisfacción con las intervenciones = 4,27 Satisfacción con la información recibida = 4,39 |

| | | |
|---|-------------------------------------|---------------------|
|  | Carta Sectorial de Servicios | 2º Semestre 2010 |
|---|-------------------------------------|---------------------|

COMPROMISO Nº 11

Apoyar a asociaciones de familiares mediante más de 30 reuniones anuales específicas para valorar sus necesidades, el apoyo de programas concretos y de la participación en encuentros.

INDICADOR 11. Participar y promocionar acciones específicas de sensibilización.

| ESTÁNDAR | VALOR REAL Diciembre 2010 |
|----------|------------------------------|
| ≥ 30 | > 30 |

COMPROMISO Nº 12

Participar y promocionar acciones específicas de sensibilización, divulgación y promoción de colectivos con enfermedad mental y trastornos con riesgo de estigmatización y exclusión social, mediante actividades permanentes y particulares dirigidas para la población general así como actos institucionales.

INDICADOR 12. Nº de participaciones en actos y jornadas dirigidos a la sensibilización,

| ESTÁNDAR | VALOR REAL Diciembre 2010 |
|----------|------------------------------|
| ≥ 4 | > 4 |

COMPROMISO Nº 13

Atención y apoyo profesional especializado a través de acciones formativas específicas anuales relacionadas con las funciones que desarrollan los trabajadores en materia de rehabilitación psicosocial y laboral, atención residencial e inserción laboral, y que suponen una mejora de las competencias, conocimientos y habilidades en la atención prestada a los usuarios.

INDICADOR 13. Nº de actividades de formación realizadas en el Programa de Rehabilitación Psicosocial y en el Programa Residencial

| PROGRAMA | ESTÁNDAR | VALOR REAL* Diciembre 2010 |
|----------------------------|----------|-------------------------------|
| Rehabilitación Psicosocial | ≥ 1 | > 1 |
| Residencial | ≥ 1 | > 1 |

NOTA: En la actualidad, esta Carta está siendo revisada y actualizada, adecuándose, entre otros factores, a la nueva denominación de la entidad “Fundación SocioSanitaria de Castilla-La Mancha”.

Su actualización será publicada en el primer semestre de 2011.