

COMPROMISO 1

Prestar una atención individualizada: todas las personas atendidas en los servicios tienen un tutor/a de referencia que es el responsable del Plan Individualizado de Rehabilitación y/o de la valoración y orientación personalizada hacia actividades de formación y empleo.

Factor Clave: Atención personalizada a los usuarios/as.

Indicador: Porcentaje de personas atendidas que tienen un tutor de referencia.

DISPOSITIVO DE ATENCIÓN	ESTÁNDAR	VALOR REAL - 2011			
		1 ^{er} Trimestre	2 ^o Trimestre	3 ^{er} Trimestre	4 ^o Trimestre
Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL)	100%	99,5%	99%	100%	100%
Residencias Comunitarias	100%	100%	100%	100%	100%
Viviendas Supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%
Centros Especiales de Empleo	100%	100%	100%	100%	100%
Centros de Formación y Empleo	100%	100%	100%	100%	100%

COMPROMISO 2

Elaborar un Plan Individualizado de Rehabilitación o de Atención Residencial a todas las personas atendidas en los dispositivos y consensuarlo con cada una de ellas.

Factor Clave: Atención personalizada a los usuarios/as de los servicios.

Indicador: Porcentaje de Planes Individualizados de Rehabilitación o de Atención Residencial consensuados con la personas atendida.

DISPOSITIVO DE ATENCIÓN	ESTÁNDAR	VALOR REAL - 2011			
		1 ^{er} Trimestre	2 ^o Trimestre	3 ^{er} Trimestre	4 ^o Trimestre
Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL)	100%	100%	100%	100%	100%
Residencias Comunitarias	100%	100%	100%	58% (*)	100%
Viviendas Supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%

(*)Se inicia el análisis de causas para emprender acciones de mejora.

COMPROMISO 3

Prestar una atención integral garantizándose la continuidad asistencial: El 100% de los Planes Individualizados de Rehabilitación o de Atención Residencial se elaboran por un equipo multidisciplinar de profesionales socio-sanitarios en coordinación con la Unidad de Salud Mental de referencia.

Factor Clave: Continuidad asistencial en el proceso de atención.

Indicador: Porcentaje de CRPSL y dispositivos residenciales que elaboran los Planes Individualizados de Rehabilitación en coordinación con la Unidad de Salud Mental de referencia.

DISPOSITIVO DE ATENCIÓN	ESTÁNDAR	VALOR REAL - 2011			
		1 ^{er} Trimestre	2 ^o Trimestre	3 ^{er} Trimestre	4 ^o Trimestre
Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL)	100%	100%	99%	100%	100%
Residencias Comunitarias	100%	100%	100%	75 %	100%
Viviendas Supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%

COMPROMISO 4

Al menos el 90% de los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL) y de los dispositivos residenciales realizan el Plan Individualizado de Rehabilitación (PIR) de cada persona atendida, consensuado con ella, en un plazo inferior o igual a 45 días laborales desde la fecha de entrada de la persona al CRPSL y desde la finalización del Plan Individual de Acogida (PAI) en el caso de dispositivos residenciales

Factor Clave: Rapidez, capacidad de respuesta y precisión en la elaboración del PIR/PIAR

Indicador: Porcentaje de CRPSL que elaboran los PIR en un plazo \leq 45 días laborales desde la fecha de entrada de la persona al dispositivo de atención.

DISPOSITIVO DE ATENCIÓN	ESTÁNDAR	VALOR REAL - 2011			
		1 ^{er} Trimestre	2 ^o Trimestre	3 ^{er} Trimestre	4 ^o Trimestre
Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL)	$\geq 90\%$	100%	100%	100%	100%

Indicador: Porcentaje de dispositivos residenciales que elaboran los PIR en un plazo \leq 45 días laborales desde la fecha de finalización del PAI.

DISPOSITIVO DE ATENCIÓN	ESTÁNDAR	VALOR REAL - 2011			
		1 ^{er} Trimestre	2 ^o Trimestre	3 ^{er} Trimestre	4 ^o Trimestre
Residencias Comunitarias	$\geq 90\%$	90%	90%	100%	100%
Viviendas Supervisadas	$\geq 90\%$	90%	90%	100%	100%

COMPROMISO 5

Al menos el 90% de los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral, y de los dispositivos residenciales envían todos los Planes Individualizados de Rehabilitación o de Atención Residencial, elaborados y consensuados con la persona atendida, a la Unidad de Salud Mental correspondiente, en un plazo inferior o igual a 15 días laborales desde la fecha de finalización de los mismos

Factor Clave: Rapidez, capacidad de respuesta y precisión en la elaboración del PIR/PIAR.

Indicador: Porcentaje de Planes Individualizados de Rehabilitación enviados a la USM de referencia en un plazo ≤ 15 días laborales desde la fecha de finalización de los mismos.

DISPOSITIVO DE ATENCIÓN	ESTÁNDAR	VALOR REAL - 2011			
		1 ^{er} Trimestre	2 ^o Trimestre	3 ^{er} Trimestre	4 ^o Trimestre
Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL)	$\geq 90\%$	100%	88%	94%	94%
Residencias Comunitarias	$\geq 90\%$	90%	90%	100%	100%
Viviendas Supervisadas	$\geq 90\%$	90%	90%	100%	100%

COMPROMISO 6

Al menos el 95% de los dispositivos de atención celebra anualmente asambleas (como mínimo 2 en cada Centro de Rehabilitación Psicosocial y Laboral y 1 mensual en cada dispositivo residencial), en las que las personas con enfermedad mental atendidas en los mismos participan activamente en la toma de decisiones sobre la organización y planificación de las actividades que se desarrollan en los dispositivos.

Factor Clave: Participación.

Indicador: Porcentaje de dispositivos que realizan al menos 2 asambleas al año (en el caso de CRPSL) y 12 asambleas al año (en el caso de Residencias Comunitarias y Viviendas Supervisadas).

DISPOSITIVO DE ATENCIÓN	ESTÁNDAR	VALOR REAL - 2011
Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL)	≥ 95%	94%
Residencias Comunitarias	≥ 95%	100%
Viviendas Supervisadas	≥ 95%	96,55%

COMPROMISO 7

Ofertar programas de rehabilitación psicosocial y laboral y de atención residencial adecuados a las necesidades. El porcentaje anual de abandonos voluntarios en los dispositivos es menor o igual al 10% sobre total de personas atendidas. La valoración de la adecuación de los programas de rehabilitación y de atención residencial por las personas usuarias encuestadas es igual o supera una puntuación de 4 sobre 5.

Factor Clave: Adecuación del tratamiento a los objetivos de recuperación del usuario/a y de las familias, competencia y profesionalidad

Indicador: Porcentaje anual de personas atendidas que abandonan voluntariamente los dispositivos.

DISPOSITIVO DE ATENCIÓN	ESTÁNDAR	VALOR REAL - 2011
Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL)	≤ 10%	3,74%
Residencias Comunitarias	≤ 10%	1,57%
Viviendas Supervisadas	≤ 10%	4,76%

Indicador: Puntuación media en las encuestas sobre la satisfacción percibida de las personas atendidas en cuanto a los programas y atención recibida.

DISPOSITIVO DE ATENCIÓN	ESTÁNDAR	VALOR REAL - 2011
Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL)	≥ 4	4,20
Residencias Comunitarias	≥ 4	3,86
Viviendas Supervisadas	≥ 4	4,19

COMPROMISO 8

Ofertar en todos los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL) programas de atención para los familiares o cuidadores informales. La satisfacción con la información y tratamiento recibido es igual o supera una puntuación de 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.

Factor Clave: Adecuación del tratamiento a los objetivos de recuperación del usuario/a y de las familias, competencia y profesionalidad

Indicador: Porcentaje de CRPSL que ofrecen programas de atención para familiares / cuidadores informales.

DISPOSITIVO DE ATENCIÓN	ESTÁNDAR	VALOR REAL - 2011
Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL)	100%	100%

Indicador: Puntuación media en las encuestas de satisfacción de familiares con la información y tratamiento recibidos.

DISPOSITIVO DE ATENCIÓN	ESTÁNDAR	VALOR REAL - 2011
Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL)	≥ 4	4,39

COMPROMISO 9

Atender en su domicilio o localidad al menos al 80% de las personas que tienen dificultades de accesibilidad a los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral

Factor Clave: Accesibilidad, disponibilidad

Indicador: Porcentaje de personas atendidas en su domicilio o localidad con dificultades de accesibilidad a los CRPSL

DISPOSITIVO DE ATENCIÓN	ESTÁNDAR	VALOR REAL - 2011			
		1 ^{er} Trimestre	2 ^o Trimestre	3 ^{er} Trimestre	4 ^o Trimestre
Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL)	≥80%	80,5%	82%	96,57%	97,96%

COMPROMISO 10

Proporcionar una atención profesional y trato adecuado y amable, siendo valorado con una puntuación igual o superior a 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción

Factor Clave: Trato profesional, empatía, amabilidad y cortesía

Indicador: Puntuación media en las encuestas de satisfacción en la pregunta sobre amabilidad y adecuación del trato profesional recibido.

DISPOSITIVO DE ATENCIÓN	ESTÁNDAR	VALOR REAL - 2011
Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL)	≥ 4	4,33
Residencias Comunitarias	≥ 4	4,29
Viviendas Supervisadas	≥ 4	4,08

COMPROMISO 11

Dotar a los dispositivos de atención de unas instalaciones limpias, confortables y agradables, adaptadas a las necesidades de las personas con enfermedad mental atendidas, siendo valoradas con una puntuación igual o superior a 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.

Factor Clave: Instalaciones adecuadas para la prestación de los servicios

Indicador: Puntuación media en las encuestas de satisfacción en la pregunta sobre la valoración de las condiciones de los centros.

DISPOSITIVO DE ATENCIÓN	ESTÁNDAR	VALOR REAL - 2011
Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL)	≥ 4	4,20
Residencias Comunitarias	≥ 4	4,04
Viviendas Supervisadas	≥ 4	4,26

COMPROMISO 12

Ofrecer anualmente a personas con enfermedad mental al menos 100 puestos de trabajo en empleo normalizado o protegido en los Centros Especiales de Empleo.

Factor Clave: Adecuación del tratamiento a los objetivos de recuperación del usuario/a y de las familias, competencia y profesionalidad

Indicador: Nº de contratos de trabajo en empleo normalizado o protegido ofertados anualmente a personas con enfermedad mental en los Centros Especiales de Empleo.

DISPOSITIVO DE ATENCIÓN	ESTÁNDAR	VALOR REAL - 2011
Centros Especiales de Empleo	≥ 100	140

COMPROMISO 13

Ofrecer anualmente a personas con enfermedad mental, al menos 100 plazas en cursos de formación laboral ofertadas en los Centros de Formación y Empleo.

Factor Clave: Adecuación del tratamiento a los objetivos de recuperación del usuario/a y de las familias, competencia y profesionalidad

Indicador: Nº de personas con enfermedad mental que realizan cursos de formación laboral en los Centros de Formación y Empleo.

DISPOSITIVO DE ATENCIÓN	ESTÁNDAR	VALOR REAL - 2011
Centros de Formación y Empleo (CFyE)	≥ 100	170

COMPROMISO 14

Participar activamente en, al menos, 15 actividades o eventos (jornadas, encuentros, programas, reuniones, actos, etc.) organizados por las asociaciones de familiares y personas con enfermedad mental de la Región.

Factor Clave: Disponibilidad y apoyo profesional al movimiento asociativo. Competencia profesional

Indicador: Número de eventos organizados por el movimiento asociativo de la región en los que la Fundación participa activamente o apoya su realización

	ESTÁNDAR	VALOR REAL - 2011
Atención y apoyo al movimiento asociativo	≥ 15	< 15

COMPROMISO 15

Apoyar al movimiento asociativo colaborando con, al menos, el 80% de las asociaciones de familiares y personas con enfermedad mental existentes en Castilla-La Mancha

Factor Clave: Disponibilidad y apoyo profesional al movimiento asociativo. Competencia profesional

Indicador: Porcentaje de asociaciones de familiares y personas con enfermedad mental con las que anualmente colabora la Fundación.

	ESTÁNDAR	VALOR REAL - 2011
Atención y apoyo al movimiento asociativo	$\geq 80\%$	94%

COMPROMISO 16

Luchar activamente contra el estigma y la discriminación sobre las enfermedades mentales organizando anualmente, al menos 30 acciones específicamente dirigidas a tal fin (acciones formativas, informativas, programas, campañas, etc.)

Factor Clave: Disponibilidad y apoyo profesional al movimiento asociativo. Competencia profesional.

Indicador: Número de acciones realizadas anualmente cuyo fin es luchar contra el estigma y la discriminación sobre las enfermedades mentales.

DISPOSITIVO	ESTÁNDAR	VALOR REAL - 2011
Todos	≥ 30	> 30