

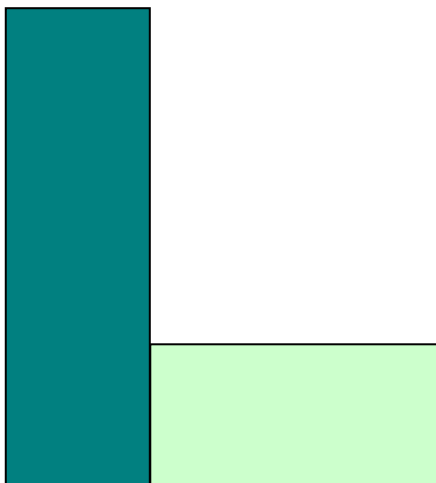
RESIDENCIA GERIATRICA MUNICIPAL

VICENTE FERRER

MEMORIA E.F.Q.M. 2003

para Pequeñas y Medianas Empresas

Ed. 1 Mayo 2004



INDICE

INTRODUCCIÓN.....	98
LIDERAZGO	102
POLÍTICA Y ESTRATEGIA	113
PERSONAS.....	123
ALIANZAS Y RECURSOS	131
PROCESOS.....	139
RESULTADOS EN LOS CLIENTES	148
RESULTADOS EN LAS PERSONAS	159
RESULTADOS EN LA SOCIEDAD.....	167
RESULTADOS CLAVE.....	176

INTRODUCCIÓN

Memoria 2003

INTRODUCCIÓN

La Residencia Geriátrica Municipal “Vicente Ferrer” fue diseñada y construida por el Ayuntamiento de Castilblanco de los Arroyos y supone el “proyecto estrella” en el apartado social de la gestión de dicha Corporación.

El Ayuntamiento quiso construir un edificio espacioso, alegre, lleno de luz, con un parque grande y situado dentro del casco urbano. Tenía clara, también, su apuesta por la economía social, para lo que impulsó la creación de una Cooperativa de jóvenes de la localidad (El Roble SCA), a la cual encomendó el servicio de atención a los mayores y puso al frente del proyecto a un Gerente que liderase y llevase a cabo el desarrollo de ese proyecto emblemático.

La “Vicente Ferrer” atiende a 48 personas mayores con una plantilla de 30 trabajadores. El Ayuntamiento había firmado, también antes de la inauguración del Centro, un Convenio con la Junta de Andalucía que garantizaba 40 plazas. Las ocho restantes eran plazas de libre disposición de la Corporación. En Agosto del 2001 comenzó a funcionar el servicio.

Desde el primer día la Dirección del Centro ha hecho una apuesta firme y decidida por la calidad y la excelencia en la gestión y quiso “amoldar” la plantilla desde el inicio. El resultado fue la obtención del Certificado de Calidad, según la Norma ISO EN UNO 9000 del 2001, el 24 de Abril del 2003.

Al mismo tiempo definió sus Grupos de Interés para poder llevar a cabo su política y estrategia.

INTRODUCCIÓN

Memoria 2003

La política y la estrategia de la Vicente Ferrer, en el apartado de "Personas", ha ido encaminada a conseguir un excelente clima laboral, convencidos de que, sin el compromiso de los trabajadores no se podrán conseguir los demás objetivos, ni obtener resultados ambiciosos. La cantidad de tiempo y dedicación a este objetivo se puede comprobar en la memoria y es uno de los aspectos que mas llaman la atención dentro de la empresa.

La estabilidad en el empleo y la calidad del mismo (en un entorno donde lo que suele predominar es el empleo precario y con condiciones laborales no siempre cumplidoras de la legalidad) ayudan a conseguir resultados importantes en el desempeño, motivación y rendimiento de los trabajadores.

La Formación es otro de los objetivos fundamentales de esta Residencia. Todos sus trabajadores reciben una formación adecuada y, desde el principio, también, la Dirección tuvo claro homologar el Centro para que muchos alumnos externos pudieran desarrollar sus prácticas allí. En una Residencia pequeña o mediana como la que nos ocupa, tener un promedio de 45 alumnos anuales en prácticas es todo un éxito y un reto de coordinación en el trabajo diario, amén de la impronta "juvenil" , que tanto enriquece las relaciones entre generaciones -tan dispares en edad-, y que caracteriza, particularmente, el ambiente de este Centro

La Vicente Ferrer cuida, igualmente, las alianzas y las relaciones con la sociedad, de forma consciente y sistemática, apostando y fomentando la microeconomía local y contratando a sus trabajadores, mayoritariamente en Castilblanco o en la comarca.

INTRODUCCIÓN

Memoria 2003

La Visión de la Empresa se enfocó, desde el inicio, a convertir la Vicente Ferrer en líder, dentro del sector geriátrico sevillano y para ello había que empezar por transmitir esa “mentalidad” a los trabajadores, como así se hizo y se continúa haciendo.

Esta Visión ha llevado a la Empresa a desarrollar y planificar una política de “puertas abiertas” y transparencia total hacia la sociedad y el entorno, planificando cientos de actividades con el objetivo de que todos los colectivos, asociaciones, entidades, etc visiten y conozcan la Residencia.

Se han firmado Acuerdos de colaboración, con distintas Facultades y Centros de Formación, para que sus alumnos puedan realizar las prácticas en sus instalaciones, se han institucionalizado las Jornadas de Calidad con los Proveedores, se visitan las Facultades para explicar el modelo de gestión de la Vicente Ferrer, se desarrolla una política de difusión y promoción en los medios de comunicación, y además sus directivos forman parte de las direcciones provinciales y regionales de la Federación de Cooperativas a la que pertenecen (FAECTA).

No obstante se ha de tener en cuenta que los planteamientos y el enfoque que se viene exponiendo, no es la tónica general que caracteriza al sector geriátrico sevillano o andaluz e incluso español. Antes al contrario, este sector, en continuo auge y crecimiento (dado el envejecimiento acelerado de la población española, el aumento en la esperanza de vida y la incorporación de la mujer al trabajo, que hace disminuir a las “cuidadoras” habituales), este sector continua arrastrando una imagen, todavía negativa, basada en los antiguos “asilos” y necesita una urgente y bastante generalizada “puesta al día”.

INTRODUCCIÓN

Memoria 2003

La Vicente Ferrer es la única residencia sevillana con la calidad certificada, dentro de las “concertadas” con la Administración Autonómica y una de las pocas, si la comparamos con residencias puramente privadas.

La ausencia de datos y estadísticas de indicadores de calidad es un obstáculo y un auténtico handicap para llevar a cabo estudios comparativos (y en parte esto responde a lo que se comenta en los dos párrafos anteriores). No es, en absoluto, un sector con una tradición en la cultura de la calidad y donde se encuentren fácilmente datos.

La Vicente Ferrer ha organizado las I Jornadas sobre La Gestión de la Calidad en los Centros Geriátricos (que va a institucionalizar anualmente), con la colaboración y el apoyo de la Junta de Andalucía, como un esfuerzo para impulsar y fomentar la calidad en un sector tan necesitado como este y para estar a la altura de las exigencias y las demandas de una sociedad, cada vez mas exigente de servicios de calidad. Se espera que estas Jornadas, y otras iniciativas como esta, vayan aportando una base de datos amplia que permita avanzar mas rápidamente en la cultura de la calidad dentro del sector de la geriatría.

La Residencia Geriátrica Municipal de Castilblanco está claramente comprometida con la calidad y en el camino de la excelencia. Y presenta su memoria al V Premio Andaluz de la Excelencia con la intención de continuar mejorando y hacer camino al andar.

CRITERIO 1

Memoria 2003

LIDERAZGO

Cómo los líderes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores necesarios para alcanzar el éxito a largo plazo e implantan todo ello en la organización mediante las actividades y los comportamientos adecuados, estando implicados personalmente en asegurar que el sistema de gestión de la organización se desarrolla e implanta

1.a Desarrollo de la misión, visión y valores por parte de los líderes, que actúan como modelo de referencia dentro de una cultura de excelencia.

En el mes de Agosto del año 2001 la Residencia Geriátrica Municipal "Vicente Ferrer"(RVF) encabezada por su Dirección, decide introducirse en la cultura de Excelencia , mas concretamente en el modelo europeo de Excelencia "EFQM". Para la discusión y consenso de su "Misión", "Visión" y "Valores" o "Principios de Calidad" la dirección y gerencia ven conveniente reunir a todos los trabajadores en asamblea para comunicarle los pasos que estos deben seguir. La Dirección teniendo en cuenta los acuerdos llevados acabo en dicha asamblea redactan la "Misión", "Visión" y "Valores".Todo ello aparece en las figuras 1-1, 1-2, 1-3 adjuntas.

VISIÓN

La RVF pretende ser líder en el sector socio-sanitario con la voluntad permanente de aprender, mejorar y crecer con el afán de superarse día a día.

Figura 1-1.(Visión)

CRITERIO 1

Memoria 2003

MISIÓN

Acoger y tratar bien a toda persona que se relacionen con nosotros (residentes, familiares, trabajadores,...) para conseguir el cuidado y la satisfacción total de nuestros mayores.

Satisfacer y no defraudar a todos los que creyeron y creen en el proyecto.

Figura 1-2. (Misión)

VALORES

Empatía.
Bienestar de los mayores.
Higiene.
Calidad humana.
Integridad.
Transparencia.
Honestidad.
Responsabilidad.
Compartir éxito.
Buen clima laboral.
Profesionalidad
Eficacia y eficiencia

Figura 1-3. (Valores)

La RVF es una Residencia Municipal cuyo Ayuntamiento encomienda su gestión a “El Roble” Sociedad Cooperativa Andaluza. Mediante reuniones periódicas de la Dirección revisa la efectividad de su liderazgo tratando de subsanar errores y mejorar las desviaciones conforme a lo acordado en las diferentes Reuniones Multidisciplinares. (Figura 1-4).

La Dirección estimula la adopción de responsabilidades por parte de los empleados, mediante la existencia de cuadrantes de responsabilidad, creados para tal fin.

Introducida la política de calidad, la Dirección no sólo se conforma con difundirlos entre los empleados de la residencia. Entre otras actuaciones cabe destacar:

- Atención directa a todas las quejas y reclamaciones.

CRITERIO 1*Memoria 2003*

- La Dirección recibe a cada uno de los residentes y familiares en el día de su ingreso, y los despide a su partida.
- Asisten a algunas de las actividades de los residentes.
- Representación en actos externos de dirección y gerencia.

La dirección mide la efectividad de su liderazgo respecto a su política de Calidad a través de encuestas a sus empleados. Ver criterio 7.a.

También se fomenta y estimula la capacidad de innovación, creatividad y la colaboración dentro de la organización estableciendo una serie de comités y reuniones e implicando a todos en la participación en la toma de decisiones, como podemos observar en el cuadro adjunto. Cada una de ellas tiene una función determinada, está formada por distintos miembros y se convoca con distinta periodicidad.

Tipos de reuniones	Integrantes	Periodicidad
Auxiliares	Turno correspondiente	Semanal
Reunión Multidisciplinar	Gerente Directora Representante de cada departamento	Quincenal
Comité de calidad	Gerente Directora Administrativo Gobernante Psicólogo.	Mensual
Consejo Rector	Los miembros de la cooperativa	Mensual
Asamblea de trabajadores	Todos los trabajadores	Trimestral
Asamblea general	Los miembros de la cooperativa	Anual

Figura 1-4. (Reuniones multidisciplinarias)

También como parte de la mejora se han puesto en marcha una serie de Programas de Formación y Actualización de Conocimientos. Estos se imparten tanto por miembros de la propia residencia especialistas en la materia correspondiente (cursos internos basados en

CRITERIO 1

Memoria 2003

entrenamiento de habilidades sociales, formación en curas, primeros auxilios,)), como una serie de cursos externos en los cuales los ponentes son ajenos a la residencia (cursos externos basados en calidad y excelencia, prevención de riesgos laborales, Alzheimer, gestión de cooperativas, dirección de residencias). Ver criterio 3.a.

Para la realización de estos cursos se tienen varias salas disponibles con el material correspondiente para que allí sea posible desarrollar las distintas actividades.

Es un valor importante en este centro estar en contacto con profesionales del sector lo cual les hace estar al día en la evolución seguida por la actividad desarrollada. Ejemplos claros alusivos a este punto son su relación con la Residencia (El Yate, Córdoba), pertenencia a Asociaciones Profesionales (Sociedad Andaluza de Psicogerontología) colegiación de todo su personal técnico, participación en distintas jornadas, encuentros, conferencias (Congreso Mundial de Alzheimer) y los ya citados cursos de desarrollo y formación impartidos en el centro y fuera de él. La RVF pertenece y participa en los distintos cursos de formación impartidos a través de FAECTA.

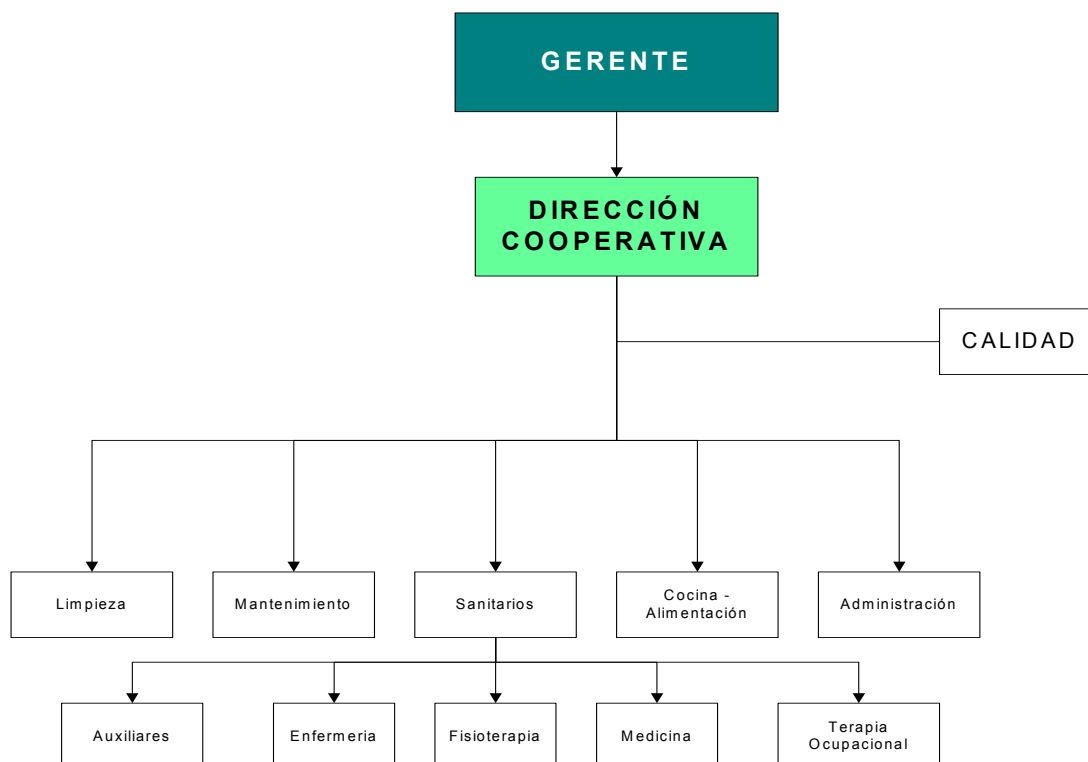
La RVF establece prioridades entre las actividades de mejora, teniendo siempre presente el enfoque asumido en su plan estratégico.

1.b Implicación personal de los líderes para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la organización.

La RVF persigue con su modelo jerárquico de organización la implantación de la política y estrategia de funcionamiento en el quehacer diario de sus trabajadores y trabajadoras y se estructura funcionalmente en torno al siguiente Organigrama, figura 1-5.

CRITERIO 1

Memoria 2003

**Figura 1-5. (Organigrama)**

Para la consecución de estos objetivos la RVF pone en marcha programas de desarrollo de calidad siguiendo la norma ISO 9001 que garantiza la implantación de un sistema de gestión por procesos.

Se han desarrollado una serie de planes de actuación los cuales están basados en la calidad y permiten desplegar y actualizar la política y estrategia seguida a través de la revisión para su posterior mejora de los resultados claves en cada proceso.

Un claro ejemplo de ello pueden ser las actuaciones para conseguir mejorar el trato a los familiares de los residentes a través del Programa de Familia que incluye desde las gestiones administrativas para el ingreso, las normas de actuación y atención ante las visitas, los encuentros concertados entre familiares y personal técnico del centro para informar sobre el estado general del familiar, solicitud de

CRITERIO 1

Memoria 2003

cita previa de familiares para recibir información técnica sobre el estado del residente.(Figura 1-6)

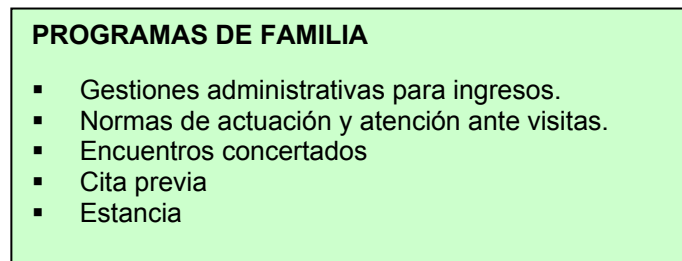


Figura 1-6. (Programas de familia)

La RVF tiene implantado un sistema de calidad basado en la norma ISO9001. En la Política y Calidad, la RVF se compromete a la mejora continua y para ello, tiene establecido una serie de mecanismos para la identificación de las áreas de mejora.

Posee un sistema de evaluación de tareas, que garantiza la puesta en marcha de actuaciones para conseguir extraer de los datos obtenidos la toma de decisiones adecuadas, comprometiéndose en la estimulación, identificación, planificación e implantación de mejoras.

El proceso de toma de decisiones viene siempre avalado por el criterio técnico de sus profesionales y la discusión continua y permanente por representantes de toda la organización en las Reuniones Multidisciplinarias. Estas reuniones se celebran con periodicidad quincenal, componiéndose con, al menos, un representante de cada departamento. En dicha reunión, se definen los temas a tratar en un orden del día previo, se consulta sobre decisiones a adoptar con respecto a residentes y familiares, organización y modificación de la rutina de trabajo e intercambio de experiencias.

CRITERIO 1*Memoria 2003***1.c. Implicación de los líderes con clientes partners y representantes de la sociedad.**

La Residencia tiene claramente definidos cuáles son sus grupos de interés, tanto internos como externos, y a su vez los clientes de las diferentes actividades pueden satisfacer, comprender y responder a sus necesidades y demandas, como se observa en la figura 1-7 y 1-8.

GRUPOS DE INTERES INTERNO	GRUPOS DE INTERÉS EXTERNO
TRABAJADORES COOPERATIVISTAS AYUNTAMIENTO DE CASTILBLANCO	RESIDENTES FAMILIARES JUNTA DE ANDALUCIA (Consejería para la Igualdad y Bienestar Social) USUARIOS DE ACC. FORMATIVAS ALUMNOS EN PRÁCTICAS MUTUALIDADES SOCIOS DE LAS MUTUALIDADES
	PROVEEDORES SERVICIO ANDALUZ DE SALUD VOLUNTARIOS UNIVERSIDAD I. FORMACIÓN PROFESIONAL PUEBLO Y COMARCA OTRAS RESIDENCIAS OTRAS ADMINISTRACIONES

Figura 1-7. (Grupos de interés)

CRITERIO 1

Memoria 2003

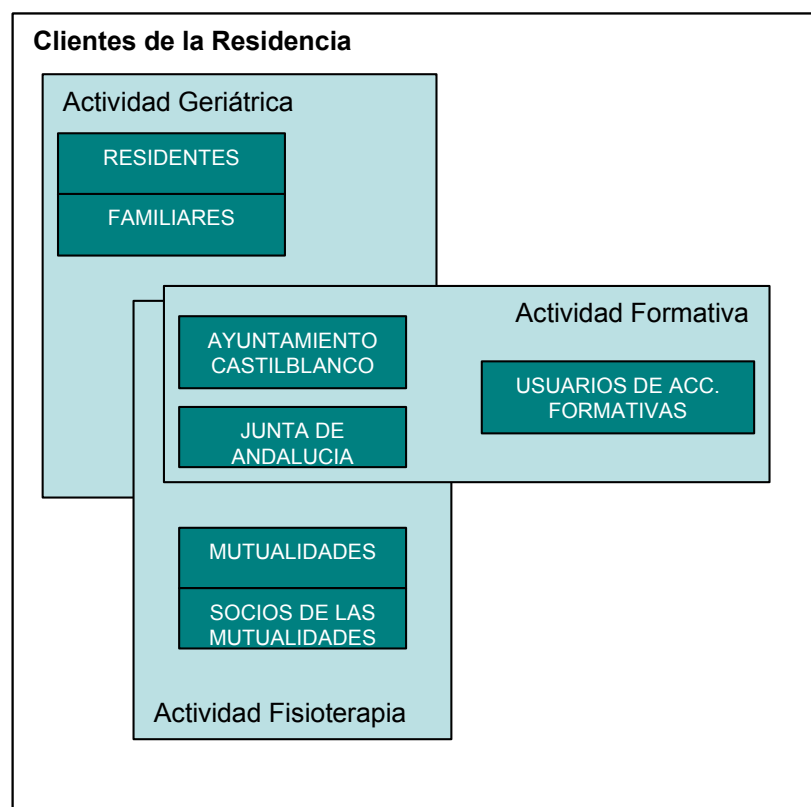


Figura 1-8. (Clientes)

El papel de la dirección de la residencia con lo residentes y familiares es fundamental. Así, la implicación de los mismos es otra muestra evidente del compromiso y apoyo de éstos hacia la calidad en el servicio.

La Dirección actúa como modelo en su relación con los clientes, recibe a cada uno de los residentes y familiares el primer día de su ingreso y asisten a las actividades de los mismos.

RVF establece y participa en actividades conjuntas de mejora con sus grupos de interés externo, buena prueba de ello pueden ser las formas de participación y comunicación, establecidas con residentes y familiares, protocolos y programas de actuación para hospitales y voluntarios.

CRITERIO 1

Memoria 2003

Con Proveedores

La Residencia dentro de su Programa de Excelencia a Proveedores, figura 1-9, transmite con claridad su preocupación por la calidad a sus proveedores, siendo éste uno de los criterios considerado a la hora de su selección.



Figura 1-9. (Programa Excelencia Proveedores)

En la Evaluación Anual de Proveedores la RVF otorga un reconocimiento al mejor proveedor del año. El primer reconocimiento ha recaído en la empresa LOPEZ COSTA, S.L. como PROVEEDOR DEL AÑO 2003.

Dentro del Programa de Excelencia es de destacar la Realización de la Jornada de Excelencia Anual con Proveedores considerada como un pilar básico dentro de la mejora continua.

Con la Sociedad

La RVF ha tenido desde sus inicios clara voluntad de proyección de su quehacer diario hacia el exterior, participando en numerosos foros y

CRITERIO 1*Memoria 2003*

entornos profesionales de todo tipo, desde su participación en FAECTA y otras organizaciones de empresas del sector, conferencias en facultades universitarias y escuelas hasta la participación de sus directivos y técnicos en encuentros, jornadas y asociaciones profesionales de toda índole, como se muestra en la figura 1-10.

Existen acuerdos de colaboración con participación en Practicum con la Facultad de Psicología de la Universidad de Sevilla y otras experiencias de investigación y docencia. También se realizan visitas, intercambio de documentación y reuniones coordinadas entre técnicos de la RVF y otras residencias. Se participa en actividades de formación a través de Escuelas Taller, Casas de Oficio y Programas de Garantía Social con alumnos de Castilblanco de los Arroyos y comarca, convenio de colaboración y formación con otras administraciones públicas (Diputación y Junta de Andalucía fundamentalmente).

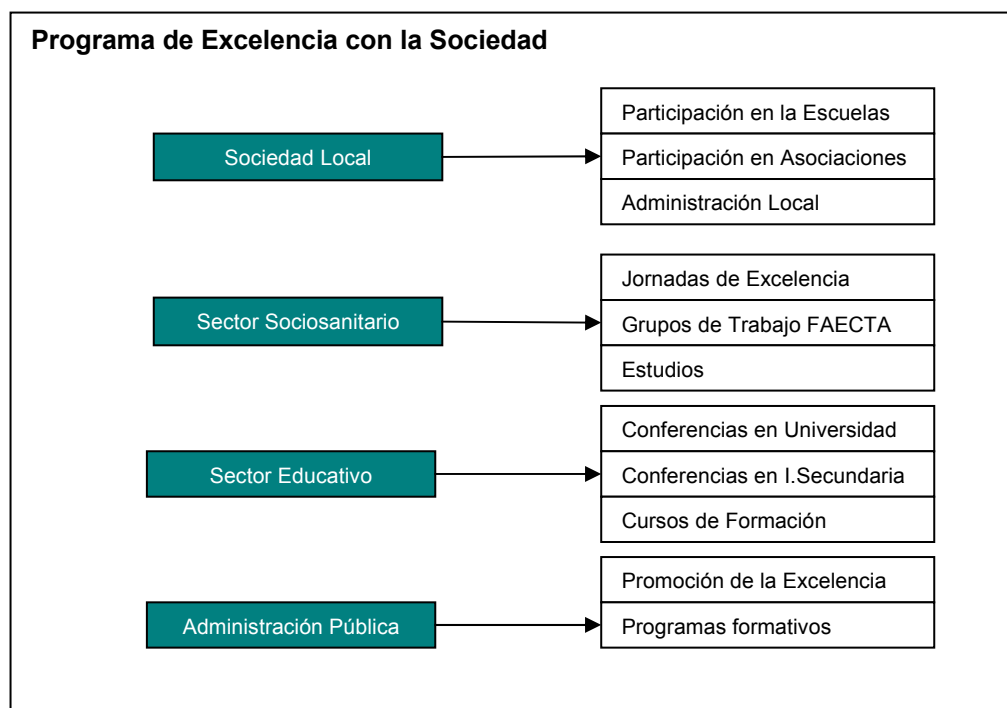


Figura 1-10. (Programa de Excelencia Sociedad)

CRITERIO 1

Memoria 2003

La Residencia no da la espalda el Medio Ambiente, desarrollando actuaciones que permiten el ahorro energético, los equipos electrónicos e instalaciones que posee el centro son de bajo consumo.

Cabe también destacar, los convenios que posee con el Ayuntamiento en materia de separación y reciclado de sus residuos orgánicos e inorgánicos, a través de la instalación de contenedores de papel, plástico, vidrios y residuos orgánicos, además de la recogida de aceite usado. Ver Criterio 8.b.

1.d. Motivación, apoyo y reconocimiento de las personas de la organización por parte de los líderes

La Dirección de la Residencia concede una importancia capital a la motivación de sus trabajadores y por eso les presta su apoyo de forma permanente y reconoce su contribución a la organización.

La Dirección revisa y mejora cada año un conjunto de actuaciones que pretenden implicar a todo el personal en el diseño de las políticas, estrategias y planes de acción.

Los resultados de las encuestas de percepción de las personas, ver criterio 7.a, y en concreto respecto a Clima, Comunicación, Identificación de Objetivos, Liderazgo, Participación, Reconocimiento, sirven como base para diseñar y planificar los criterios de actuación.

La comunicación de la misión, visión, valores, política y estrategia se hace siguiendo el esquema de comunicación interna recogido en el criterio 2.e, figura 2.5.

La accesibilidad de cualquier empleado a la dirección se constata en la política de despachos y puertas abiertas que ofrece una

CRITERIO 1

Memoria 2003

comunicación directa de forma que cualquier consulta se puede realizar en el acto.

Se anima y se promueve la excelencia desde la dirección a través de charlas, visionado de ejemplos de excelencia, lectura de libros y cursos de excelencia a los empleados, en las cuales se encuentran siempre presente el Gerente y la Directora. En la figura 1-11 se observan actividades lúdicas de promoción y participación durante el año 2003.



Figura 1-11. (Actividades lúdicas)

La Dirección da reconocimiento a individuos o equipos de la organización, por su contribución a los resultados de la organización, en reuniones y libro de incidencia, o bien, felicitando de manera expresa por un trabajo o servicio.

1.e. Los líderes definen e impulsan el cambio en la organización

La Dirección da reconocimiento a individuos o equipos de la organización, por su contribución a los resultados de la organización, en reuniones y libro de incidencia, o bien, felicitando de manera expresa por un trabajo o servicio.

CRITERIO 2

Memoria 2003

POLÍTICA Y ESTRATEGIA

Como implanta la organización su misión y visión mediante una estrategia claramente centrada en todos los grupos de interés y apoyada por políticas, planes, objetivos, metas y procesos relevantes

2.a. Las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés son el fundamento de la política y estrategia

El proceso de planificación estratégica de la Residencia Vicente Ferrer se recoge en la siguiente figura 2-1.

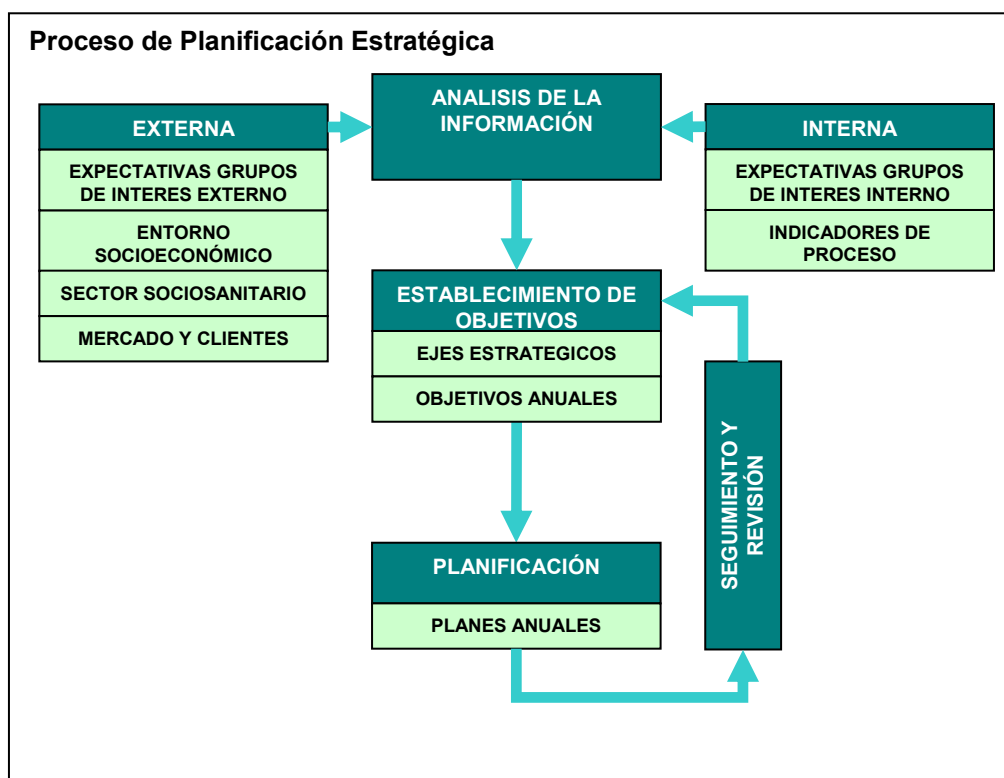


Figura 2-1. (Proceso Planificación Estratégica)

La política y estrategia se basa en las necesidades y expectativas de los grupos de interés, ver Fig 1-7. La RVF efectúa la recogida de información externa (entorno, socioeconómico, sector y mercado) y de la información interna (de los empleados, de los procesos, de la satisfacción de nuestros clientes).

CRITERIO 2*Memoria 2003*

Los mecanismos de recogida de la información externa se enumeran y describen en la siguiente tabla, figura 2-2. Toda la información recogida se procesa por el Comité de Calidad y los resultados de los diferentes análisis se tienen en cuenta en la fijación del establecimiento de Objetivos y Ejes Estratégicos.

INFORMACIÓN EXTERNA	RECOGIDA Y ANÁLISIS	
GRUPOS DE INTERÉS EXTERNO	RESIDENTES	-Análisis de Quejas (LIBRO DE INCIDENCIAS)
	FAMILIARES	-Encuesta de Satisfacción anual -Buzón de Sugerencias
	JUNTA DE ANDALUCIA	-Reuniones Semestrales con Responsables. -Informes de Inspección
	USUARIOS CURSOS FORMACION ALUMNOS EN PRÁCTICAS	-Encuesta de Satisfacción de la Formación y las Instalaciones
	PROVEEDORES	-Encuesta de Satisfacción a Visitantes -Mesa Redonda Jornada de Excelencia a Proveedores
	SERVICIO ANDALUZ DE SALUD OTRAS RESIDENCIAS OTRAS ADMINISTRACIONES	-Jornada de Excelencia del Sector. -Encuesta de Satisfacción a Visitantes -Reuniones sectoriales (FAECTA) -Encuesta a Entidades Sociosanitarias de la Comarca.
	PUEBLO Y COMARCA	-Encuesta a visitantes -Encuesta a Entidades Sociosanitarias de la Comarca.
	UNIVERSIDAD/ I. FORMACIÓN PROFESIONAL	-Mesas Redondas en Charlas de Difusión.
ENTORNO SOCIOECONÓMICO	-Previsiones de población -Estadísticas socioeconómicas INE-IEA	
SECTOR SOCIO SANITARIO	-Normativa aplicable al sector -Estudios Sectoriales -Publicaciones y Tendencias Sectoriales	
MERCADO	-Estudios de mercado acerca del sector	

Figura 2-2. (Recogida de información externa)

La RVF trata de comprender y anticiparse a las necesidades y expectativas de los grupos de interés interno como se refleja en la figura 2-3.

CRITERIO 2*Memoria 2003*

INFORMACIÓN INTERNA	RECOGIDA Y ANÁLISIS	
GRUPOS DE INTERÉS INTERNO	TRABAJADORES	-Encuesta a trabajadores -Buzones de Sugerencias -Asamblea de Trabajadores -Otras reuniones
	COOPERATIVISTAS	-Consejo Rector -Asamblea general -Buzones de Sugerencias -Otras reuniones
	AYUNTAMIENTO DE CASTILBLANCO	-Reuniones Informativas
INDICADORES INTERNOS	-Indicadores de Procesos -Informes de Auditoría Interna -Informes de Auditoría Externa -Autoevaluación EFQM.	

Figura 2-3. (Recogida información interna)

2.b. La información procedente de las actividades relacionadas con la medición del rendimiento, investigación, aprendizaje y creatividad es el fundamento de la política y estrategia.

En la formulación de la política y estrategia, además de emplear la información obtenida de los grupos de interés de la empresa que se indicaban en el subcriterio anterior, la RVF tiene en cuenta los indicadores internos de rendimiento y que se dividen en tres grandes grupos: indicadores de procesos clave, los indicadores del personal e indicadores relacionados con la percepción de la sociedad. El seguimiento de estos indicadores permite a la Dirección no solo tomar acciones para corregir desviaciones detectadas sino también el definir la política y estrategia de la Residencia.

Los indicadores sobre procesos clave se incluyen en el Criterio 6.b y 9.b los indicadores relativos a al personal están incluidos en el Criterio 7.b. y los relativos a la sociedad se detallan en el Criterio 8.b.

CRITERIO 2*Memoria 2003*

INDICADORES INTERNOS DE RENDIMIENTO	
PROCESOS CLAVE	-Pérdida de Peso -Residentes Ulcerados -Permanencia en cama -Caídas -Residentes inmovilizados
PERSONAL	-Horas de Formación -Absentismo -Accidentes Laborales -Rotación -Participación en actividades de mejora -Índice de Respuesta a la encuesta -Uso de las instalaciones por el personal
SOCIEDAD	-Cobertura en Prensa -Felicitaciones y Reconocimientos

Figura 2-4 (Indicadores externos de rendimiento)

El "benchmarking" es una práctica importante para la Residencia. Debido a la falta de indicadores relacionados con los niveles de calidad de los servicios a nivel general, se ha planificado una Jornada en el Sector en el primer semestre de 2004 para promover el inicio de prácticas de benchmarking con otras empresas y analizar la importancia de tener datos fiables tanto para los usuarios como para las propias empresas, a la hora de definir sus estándares de calidad.

Las encuestas y reuniones con proveedores y personal sociosanitario aportan gran valor al análisis de datos ya que se incorpora a las mismas una pregunta de comparación de la RVF con otras residencias.

La RVF por medio de su proyección como organización con el exterior (realización de cursos de formación, desarrollo de prácticas, convenios con universidades, visitas a otras empresas u organizaciones, contacto directo con instituciones públicas autonómicas, provinciales y locales) analiza y comprende las cuestiones sociales, medioambientales y legales relacionadas con su actividad y su entorno.

CRITERIO 2

Memoria 2003

Dentro del análisis de la información los indicadores económicos y demográficos, ver figura 2-2, se realizan planteamientos de cara al futuro teniendo cuenta las posibilidades de desarrollo en el mercado que le ofrece su solvencia económica y el desarrollo favorable de cara al trabajo con los mayores de la pirámide demográfica en nuestro entorno.

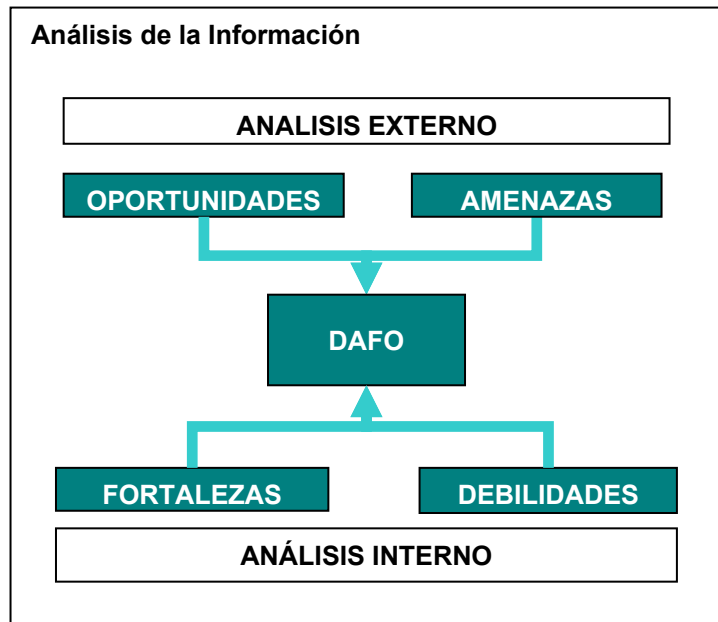
El análisis del impacto de las nuevas tecnologías, ha hecho que se estén desarrollando iniciativas de fortalecimiento de sus equipos informáticos avanzando en la formación de sus empleados y la conexión en red de todos sus equipos, la edición de una página web oficial de la organización y la comunicación con otras entidades por medio de correo electrónico, foros de información y distribución de documentos por vía FTP.

La puesta en marcha de iniciativas de comunicación tanto interna como externa ya descritas en el criterio anterior y en las figuras 2-2 y 2-3 le permite analizar y emplear las ideas de todos los grupos de interés de la organización.

2.c. Desarrollo, revisión y actualización de la política y estrategia.

El proceso de planificación estratégica, figura 2-1, muestra que a partir de la información externa e interna recogida la residencia, analiza la información y establece y revisa los Ejes Estratégicos y los Objetivos Anuales.

En la figura siguiente se describe el proceso de análisis de la información, que desemboca en un análisis DAFO, que permite identificar las ventajas competitivas actuales y futuras.

CRITERIO 2*Memoria 2003***Figura 2-5. (Análisis de información)**

La RVF no permite que todas las decisiones dependan exclusivamente de los deseos de sus grupos de interés, que en muchos casos tienen motivaciones y expectativas contradictorias entre sí, pero equilibra las presiones de éstos grupos gestionándolas con solvencia en el corto y largo plazo.

Los Ejes Estratégicos son propuestos por la Dirección, revisados en el Comité de Calidad, consensuados con el Ayuntamiento y finalmente aprobados por el Consejo Rector y ratificados en Asamblea General.

CRITERIO 2*Memoria 2003*

EJES ESTRATÉGICOS	
EJE 1	Ampliación de la Residencia a 70 plazas y creación de nuevos puestos de trabajo
EJE 2	Establecer la Residencia como centro de Rehabilitación Certificado y con convenios con Mutuas y el Servicio Andaluz de Salud
EJE 3	Establecer la Residencia como Centro de Formación que trabaje de forma autónoma con profesionales propios
EJE 4	Crear una Fundación para el Estudio, Análisis y Difusión de las mejores prácticas geriátricas

Figura 2-6 (Ejes estratégicos)

En la figura se muestran los Ejes Estratégicos que con un horizonte a cuatro años, son el pilar básico y guía de las actuaciones de la Residencia.

La RVF evalúa su política y estrategia identificando los factores críticos de éxito en un proceso de actualización permanente, desarrollando acciones de mejora de su actividad.

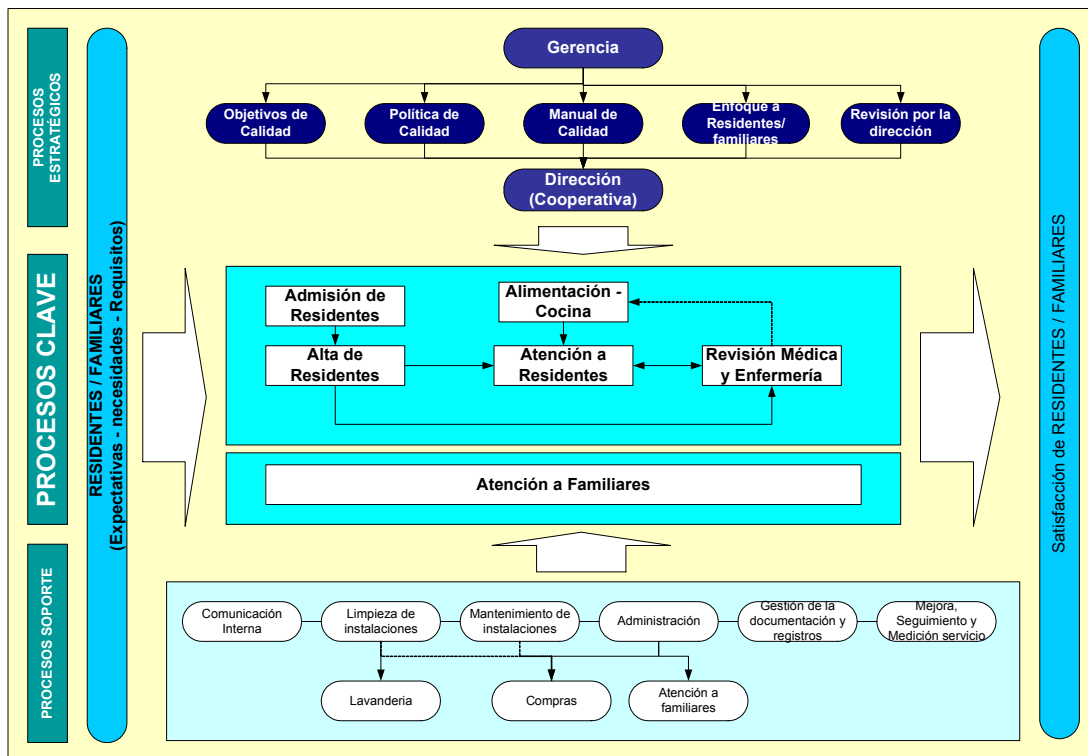
A principios de cada año, la RVF revisa y actualiza sus Ejes Estratégicos, y planifica los objetivos establecidos para el año en cuestión., en las reuniones del Comité de Calidad que tienen lugar a principios de cada año.

2.d. La política y estrategia se comunica y despliega mediante un esquema de procesos clave.

El diagrama de procesos general, figura 2-7, identifica además de los procesos clave, los estratégicos y de soporte.

CRITERIO 2

Memoria 2003

**Figura 2-7. (Diagrama de procesos)**

Cada proceso tiene asignado un responsable. Este responsable pertenece al Comité de Calidad que tiene entre sus funciones la de definir, documentar, asignar indicadores y fijar objetivos si es necesario a cada proceso.

El responsable de cada proceso tiene por su parte la responsabilidad de controlar el resultado de los indicadores, hacerles un seguimiento y presentar mensualmente los resultados al Comité de Calidad. También es responsable de analizar las causas y proponer acciones de mejora en caso de desviaciones.

El Comité de Calidad revisa de forma periódica, al menos anualmente, la efectividad del esquema de procesos establecidos.

La RVF comunica y transmite la política y estrategia a sus grupos de interés interno, especialmente a los empleados y cooperativistas. Para

CRITERIO 2*Memoria 2003*

todo ello se sirve de las reuniones definidas en el Criterio 1.a, ver figura 1-4, y la comunicación en cascada de la política y estrategia, figura 2-8.

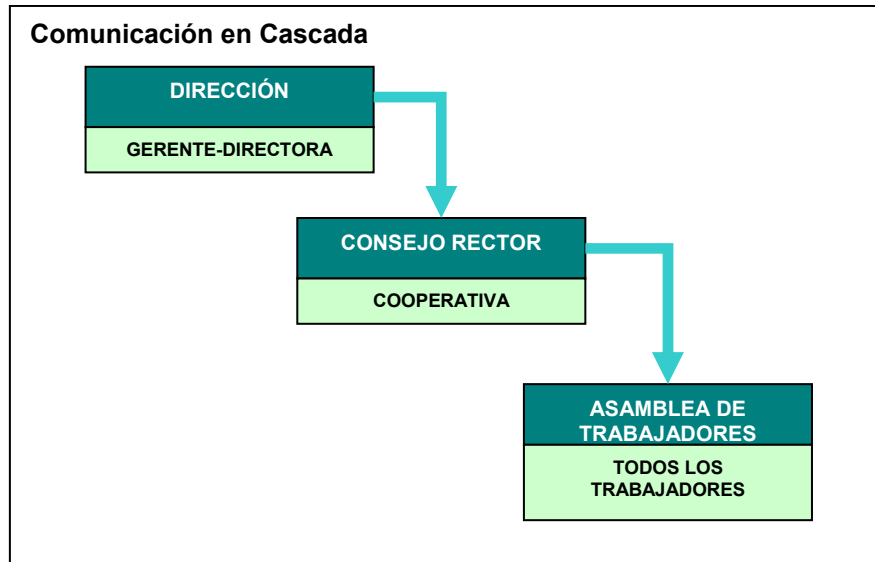


Figura 2-8. (Comunicación en cascada)

El responsable de cada proceso comunica a todos los demás participantes del proceso la planificación del mismo, actividades y protocolos de actuación definidos, así como los indicadores y objetivos establecidos.

Mediante la encuesta a trabajadores, de periodicidad anual como se establece en el Criterio 7.a, Figura 7-1, se evalúa el nivel de sensibilización con respecto a la política, estrategia y planes.

CRITERIO 3*Memoria 2003***PERSONAS**

Cómo gestiona, desarrolla, y aprovecha la organización el conocimiento y todo el potencial de las personas que la componen, tanto a nivel individual, como de equipos o de la organización en su conjunto y como planifica estas actividades en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos.

3.a Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos.

La Dirección de la RVF desarrolla las políticas, estrategias y planes de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades de sus clientes, así como la adaptación y cumplimiento de las normas que rigen la política del sector sociosanitario. La siguiente figura desarrolla los planes establecidos.

PLANES DE RECURSOS HUMANOS	
FORMACIÓN ANUAL	Gestión de la formación interna
SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN	-Buzón de Sugerencias -Comité de Calidad -Reuniones Multidisciplinares -Reuniones Auxiliares
MECANISMOS DE COMUNICACIÓN	-Libro de Incidencias -Circulares -Tablón de Anuncios -Reuniones Multidisciplinares -Reuniones Auxiliares -Asambleas
SISTEMA DE SALUD LABORAL	Sistema de Prevención de Riesgos Laborales

Figura 3-1. (Planes de recursos humanos)

La Dirección implica a todo su personal en el desarrollo de la política y estrategia haciéndoles llegar a todos las metas comunes decididas, a través de las asambleas generales de trabajadores, libro de incidencias y circulares.

CRITERIO 3

Memoria 2003

Los planes de recursos humanos se alinean con su política y estrategia, la estructura de la organización y el esquema general de procesos clave. Para la RVF es de suma importancia que las personas que van a prestar su servicio tengan un concepto integral y global de la organización, sabiendo que todos los miembros de la organización son partícipes de un engranaje y prestan un único servicio.

Puesto que la calidad en el servicio depende directamente de las personas que lo prestan es bueno que el proceso de selección sea el idóneo. Para ello la Dirección realiza la entrevista personal a todo candidato que quiera optar a uno de sus puestos de trabajo. Para sistematizar el proceso de selección y concretar lo que se entiende por "orientación al servicio", se ha elaborado un formato de entrevista en función del puesto a cubrir. A través de la formación realizada en el centro por los distintos colectivos ya descritos, la Dirección tiene elementos de juicio más que suficientes para seleccionar a los alumnos que considera se han impregnado de la cultura de empresa que pretende desarrollar.

La Dirección garantiza la imparcialidad y justicia en todo lo relacionado con el empleo, incluyendo la igualdad de oportunidades, no permitiendo la contratación de familiares directos de la dirección.

Además la RVF una vez seleccionados los nuevos profesionales de su plantilla los forma para su incorporación al grupo, teniendo en cuenta también sus propias necesidades e intereses.

El Comité de Calidad a través de los resultados de las encuestas de personal (ver Criterio 7.a), buzón de sugerencias y reuniones periódicas, tiene en cuenta las opiniones de todo su personal y las aprovecha para la mejora de la actividad.

CRITERIO 3

Memoria 2003

La empresa utiliza metodologías organizativas innovadoras para mejorar la forma de trabajar por ejemplo, a través del registro y archivo unificado de todos los datos de evaluación y tratamiento de las áreas sanitarias y administrativas de la organización en soporte informático. Se ha creado un equipo de alto rendimiento que constituye el Comité de Calidad.

3. b Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización.

Los gestores de la RVF ven en la especialización de su personal lo más importante para prestar la calidad en el servicio, objetivo buscado desde el inicio de su andadura. El personal de la residencia realiza anualmente un plan de formación específica en función de la tarea desarrollada. Con esta formación se pretende que el personal de la RVF se encuentre siempre al día de las últimas técnicas y avances.

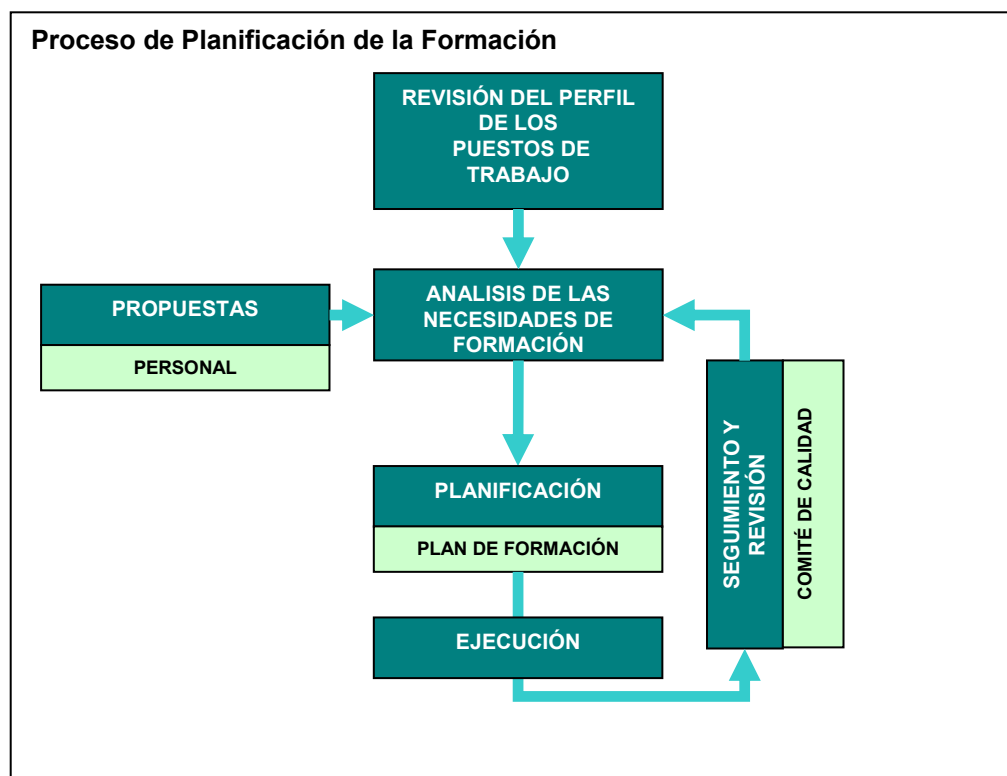


Figura 3-2.(Proceso planificación formación)

CRITERIO 3

Memoria 2003

Además la RVF tiene diseñado un plan de actividades donde se recogen visitas a otras organizaciones o entidades para la mejora de su funcionamiento interno. Así mismo, se fomentan las oportunidades de aprendizaje individual en beneficio de la organización por medio de la participación en cursos, jornadas, simposiums, asociaciones profesionales, como se puede ver en el siguiente cuadro.

En aras al mayor rendimiento de sus trabajadores busca el desarrollo de la capacidad de trabajo en equipo manteniendo reuniones con los trabajadores, haciendo hincapié en el hecho de que el producto del trabajo en equipo es mayor al individual dado que lo más importante son los procesos de trabajo.

Una vez superados los objetivos anuales revisa y actualiza periódicamente los objetivos individuales y de equipo con los planes y objetivos de la organización. Así mismo, se revisan quincenalmente los objetivos de equipo en las reuniones técnicas.

Finalizando este subcriterio cabe destacar que se ha implantado un sistema de evaluación de los empleados en el desarrollo de sus procesos de trabajo diario, para de esa forma revisar su adecuación al puesto de trabajo.

3. c Implicación y asunción de responsabilidades por parte de las personas de la organización.

La Dirección promueve que todo el personal del centro aporte ideas creativas para mejorar la imagen del centro y la calidad del trabajo desarrollado, algunos ejemplos pueden ser las Reuniones Multidisciplinares, buzón de sugerencias o las propuestas de cursos para la mejora progresiva en la formación.

CRITERIO 3

Memoria 2003

Se fomenta y apoya la implicación de las personas mediante conferencias y actos celebrados dentro de la organización, como han sido por ejemplo, las asambleas de trabajadores con propuestas de mejora del servicio, conferencias sobre cuestiones de calidad y excelencia y equipos de trabajo sobre estrategias de motivación laboral . Ver Criterio 1.d, figura 1-11. De esta forma, la Dirección estimula a los trabajadores para una implicación innovadora y creativa en su actividad laboral. La evolución de la participación en actividades de mejora se desarrolla en el Criterio 7.b.

La RVF faculta a las personas de la organización para emprender acciones con independencia, ejemplos de ello pueden ser la nueva distribución de las mesas del comedor, figura 3-3 (que surge por la iniciativa de un profesional de un departamento ajeno al de cocina) o la adaptación del programa de gestión de residencias elaborado conjuntamente por varios departamentos del centro.

También anima a las personas de la organización a trabajar en equipo, para ello tiene definida una estructura organizativa que está reflejada en el organigrama de la empresa, de tal forma que todo el personal es consciente de sus funciones y responsabilidades.

CRITERIO 3

Memoria 2003

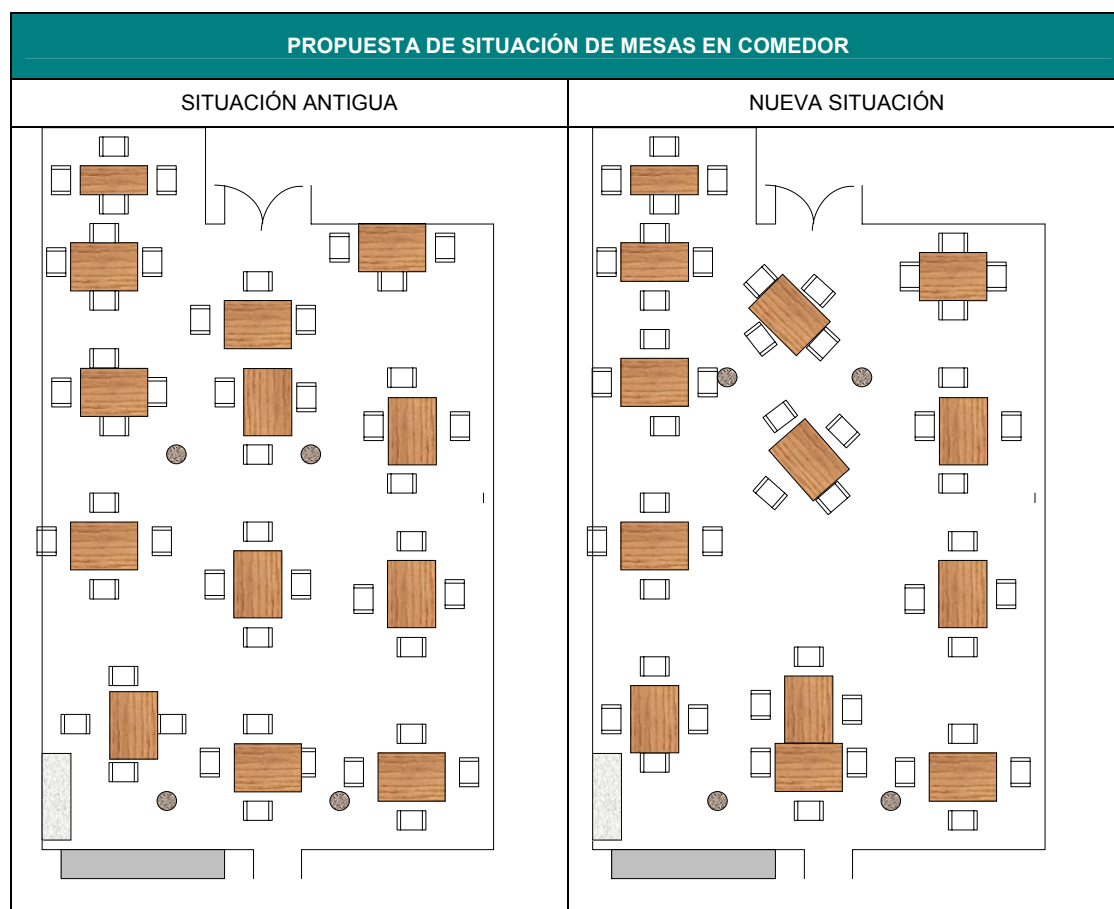


Figura 3-3. (Propuesta situación de mesas)

3. d Existencia de un diálogo entre las personas y la organización.

Los gestores de la residencia son conscientes e identifican que uno de los elementos fundamentales para el éxito del centro es la implicación del personal, y por lo tanto el poseer una política eficaz de comunicación.

Así una de las tareas fundamentales de la Dirección, como responsable de los recursos humanos, es la de llevar a cabo de manera eficaz el desarrollo de mecanismos de comunicación eficaces. Una vez detectadas las necesidades de comunicación, ha desarrollado y utilizado unos canales en sentido transversal, ascendente y descendente para que fluya la comunicación de la mejor manera posible como se refleja en la figura 3-4. Los planes

CRITERIO 3

Memoria 2003

basados en las necesidades de comunicación se plasman en el libro de incidencias, emisión de circulares, buzón de sugerencias y reuniones periódicas.

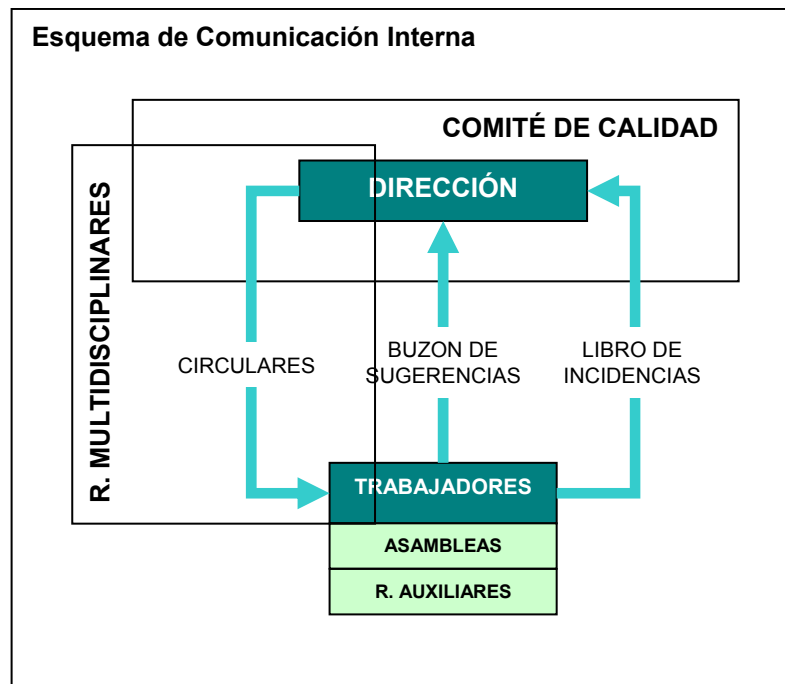


Figura 3-4. (Esquema comunicación interna)

A nivel interno, se comparten conocimientos y buenas prácticas en las reuniones semanales entre Gobernante y Auxiliares.

La encuesta de satisfacción del personal, Criterio 7.a evalúa la comunicación interna en la organización.

3.e Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización.

En relación con la remuneración, despidos y otros asuntos laborales, la RVF cumple escrupulosamente el convenio del sector y, en consonancia con la misión de la organización integra a sus trabajadores en su Estrategia de funcionamiento.

CRITERIO 3

Memoria 2003

La RVF reconoce el trabajo desarrollado por su plantilla a través de felicitaciones concretas a las personas, mediante anotaciones en libro de incidencias, tablón de anuncios, taquillas y reconocimiento público en reuniones formales e informales.

Fomenta la conciencia y la implicación en tareas de seguridad, prevención de riesgos laborales, higiene y limpieza, a través de cursos especializados a sus trabajadores. Y fomenta la responsabilidad social ante la sociedad tal y como se recoge en la misión, visión y valores (ver en criterio 1.a, figura 1-1, 1-2 y 1-3).

La RVF establece diferentes niveles de beneficios sociales, por ejemplo, mediante la prestación de servicios de rehabilitación y fisioterapia para sus trabajadores, la cesión de material sanitario para atender las necesidades de trabajadores y sus familiares, y la asistencia psicológica y sanitaria hacia nuestros profesionales.

También fomenta actividades sociales entre los propios trabajadores y estos con la comunidad de Castilblanco de los Arroyos donde se encuentra el centro, por medio de almuerzos de convivencia en época navideña, durante la feria de la localidad, permitiendo el uso por parte de trabajadores y sus familiares de los jardines de sus instalaciones y de sus bienes culturales a través del acceso gratuito a los fondos de las bibliotecas técnicas y de ocio del centro.

La empresa facilita que los trabajadores tengan flexibilidad de horarios y turnos.

CRITERIO 4

Memoria 2003

ALIANZAS Y RECURSOS

Cómo planifica y gestiona la organización sus alianzas externas y sus recursos internos en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos

4. a Gestión de las alianzas externas.

La Dirección de la RVF entiende que el logro de sus objetivos pasa por el logro de los objetivos de las organizaciones con quienes se relacionan, y en particular con las instituciones, y proveedores. Así que desde su fundación la RVF ha ido fortaleciendo los lazos de unión con los citados anteriormente. La RVF desarrolla una serie de actividades e iniciativas de relación que se detallan a continuación:

La RVF tiene identificados sus relaciones clave y aprovecha las oportunidades de establecer alianzas estratégicas en línea con la política y estrategia de la empresa. Ejemplo de la estructuración de las relaciones se refleja en la figura 4-1.

CRITERIO 4*Memoria 2003*

RELACIONES CON EMPRESAS / INSTITUCIONES	
AYUNTAMIENTO	-Convenios de Casas de Oficios / Escuelas Taller -Actividades conjuntas
CONSEJERÍA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	-Convenio de acogida a residentes
CONSEJERÍA DE SALUD	-Relación directa con Hospitales
PROVEEDORES	-Jornadas de Excelencia
SECTOR EDUCATIVO	-Convenio e Prácticas con Institutos de Formación Profesional -Convenio de Prácticas con la Facultad de Psicología.
FAECTA	-Convenios de Formación -Participación en Sector Sociosanitario

Figura 4-1. (Relaciones)

El Ayuntamiento y la Residencia establecen sus alianzas para el desarrollo de prácticas para jóvenes en el centro mediante convenios con Casas de Oficios y Escuelas Taller y a través de la coordinación y atención a las demandas de plaza para residentes del municipio propuestos por los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento, realización de actividades conjuntas con entidades dependientes del Ayuntamiento (Escuela de adultos, actividades del Hogar del Pensionista y Universidad Popular).

La Residencia y Consejería para la Igualdad y Bienestar Social establecen su relación a través del "Convenio" establecido para la acogida de residentes.

En el caso de la Consejería de Salud: a través de la relación directa con hospitales y centros de atención primaria, que incluye desde la atención a los residentes enfermos a la emisión de informes del estado del residente desde todas las áreas de atención del centro para

CRITERIO 4

Memoria 2003

cualquier derivación. En el Criterio 8.b. aparece el Cuadro de felicitaciones donde se recogen las felicitaciones recibidas desde profesionales de esta Consejería por la realización de su tarea.

La relación con los Proveedores se desarrolla como se refleja en el Criterio 1.c; figura 1-9, dentro del Programa de Excelencia con proveedores mejorando el suministro de materiales y servicios que se necesitan para el desarrollo normal del centro. Dentro de las actividades de este programa destacar la realización de las 1ª Jornadas de Calidad con nuestros proveedores.

La relación con el sector educativo se desarrolla en el establecimiento de convenios de prácticas que mejoran las capacidades y competencias profesionales de los alumnos y redundan en la mejora del servicio de la residencia. Ejemplo de estas relaciones es la Facultad de Psicología de la Universidad de Sevilla, compartiendo con ella el conocimiento y apoyando el desarrollo mutuo;

La relación con FAECTA (Federación Andaluza de Empresas Cooperativas de Trabajo Social) ha dado como resultado numerosos cursos de formación para los trabajadores, participación en la mejora del sector sociosanitario que comparte los valores cooperativos y desarrollo de estructuras de cooperación como es la puesta en marcha de la mesa del Sector Sociosanitario dentro de FAECTA para la mejor defensa de sus intereses. La RVF genera y apoya una filosofía innovadora y creativa trabajando junto a los aliados, por ejemplo promoviendo y animando a sus aliados para el desarrollo y mejora de sus procesos de trabajo, como la Certificación de Calidad y el Modelo Europeo de Excelencia.

CRITERIO 4

Memoria 2003

4. b Gestión de recursos económicos y financieros.

La RVF gestiona sus recursos económicos y financieros de tal forma que:

- Gestiona los recursos económicos y financieros teniendo en cuenta la política y estrategia diseñada por la empresa, que entiende como prioritario el proporcionar un servicio a los residentes de calidad. Los Planes Anuales que se derivan de los Ejes Estratégicos y Objetivos Anuales Criterio, Criterio 2, figura 2-1, se acompañan de un resumen económico que rige el proceso de inversión y gastos operacionales.
- Desarrolla e implanta estrategias y procesos económicos y financieros que le permiten realizar el pago a sus proveedores, y el cobro a sus residentes de manera ágil y eficaz.
- Evalúa anualmente sus inversiones.
- Emplea mecanismos y parámetros económicos y financieros para garantizar una estructura de recursos eficaz y eficiente, mediante el pago en 30 días de media y el cobro por parte de los residentes del 1 al 5 de cada mes por anticipado, y un cobro mensual del 70% del total liquidado por la Consejería de Asuntos Sociales como "adelanto a cuenta".
- Gestiona los riesgos de los recursos económicos y financieros mediante una póliza de crédito que asegura la liquidez inmediata.

CRITERIO 4

Memoria 2003

4. c Gestión de los edificios, equipos y materiales.

El activo más importante de la Residencia es el conjunto de sus instalaciones, edificio, equipos y materiales. Se sistematizan actuaciones en el terreno de la gestión de los activos, teniendo en cuenta el mantenimiento de su uso dentro de las coordenadas de rendimiento y seguridad.

La gestión del mantenimiento y uso de las instalaciones se lleva a cabo a través del Plan de Mantenimiento Integral enfocado a prevenir la aparición de desperfectos, averías y optimizar el rendimiento total de su ciclo de vida.

La RVF mide y gestiona cualquier impacto negativo de los activos de la organización en la comunidad y las personas de la organización (por medio del desarrollo de un concierto con la Empresa MGO de vigilancia de la salud y prevención de riesgos laborales, incluyendo el desarrollo de cursos de formación en higiene y seguridad en el trabajo, prácticas sobre emergencias, y evacuación de incendios por la empresa Proyemer).

A través de los procedimientos establecidos en el sistema de gestión permiten optimizar los inventarios de material, quedando constancia de cada dotación de materiales utilizados y necesarios a través de los registros pertinentes.

Se ha desarrollado un sistema de recogida selectiva de residuos para su reciclaje a través del uso de una serie de contenedores de papel, cartón, vidrio, plástico y residuos orgánicos específicos para el centro. Se desarrollan estrategias que permitan optimizar los consumos eléctricos, de teléfono, alimentarios.

CRITERIO 4

Memoria 2003

PROGRAMA DE AHORRO DE ENERGIA ELECTRICA	
USO DE ASCENSORES	Pautas para la optimización y uso del ascensor por el personal.
TEMPERATURA DE CLIMATIZACIÓN	Pautas de control para la fijación de la adecuada temperatura en cada época del año.
ATENCIÓN A PUERTAS Y VENTANAS	Pautas para verificar y evitar la pérdida de energía por la apertura descontrolada de puertas y ventanas
UTILIZACIÓN DE LA ILUMINACIÓN	Pautas para mejorar la gestión de las luces interiores y exteriores optimizando el consumo de energía.

Figura 4-2. (Programa ahorro energético)

Dentro del apartado de energías renovables se utiliza desde su puesta en marcha gas natural y se ha planificado la instalación de placas solares para obtener agua caliente.

4.d Gestión de la tecnología.

La empresa desarrolla iniciativas de gestión de la tecnología a través de un proceso paulatino de incorporación de nuevos recursos tecnológicos y estrategias de aprovechamiento de éstos recursos, que a continuación se describen:

- La RVF ha puesto en marcha un Departamento de Nuevas Tecnologías, desde el que se identifica y evalúa el estado de la empresa en cuanto al desarrollo de tecnologías alternativas y emergentes en función de su política y estrategia y del impacto en el negocio y en la sociedad.
- Se han informatizado todas las áreas de la residencia, instalando conexión en red entre todos los recursos informáticos del centro y se encuentra en desarrollo la página web de la Residencia.

CRITERIO 4

Memoria 2003

- Se promueve la innovación en el campo de las tecnologías en las que es competente mediante los convenios suscritos con otras entidades, como por ejemplo, el desarrollo estudios de Análisis de Redes Sociales con el Departamento de Psicología Social de la Universidad de Sevilla a través del Convenio de Practicum, y el acuerdo con el IAT (Instituto Andaluz de la Tecnología) a través del CAEC (Comité Andaluz de Excelencia y Calidad).
- Se sustituyen viejas tecnologías mejorando sus servicios con la contratación de líneas de comunicación de “banda ancha”.

4.e Gestión de la información y el conocimiento.

La Residencia cuenta con un software centralizado para la gestión y mantenimiento del historial de cada residente, gestionando y previniendo la no difusión de información de carácter personal.

Los familiares de los residentes tienen acceso a la información recogida en las fichas del residente y está establecida una sistemática de información periódica a través de informes donde se recogen las actualizaciones de su historial.

Se han documentado a través del Sistema de Calidad todos los protocolos de actuación que permiten ofrecer un servicio homogéneo. Esta información es compartida por todos los empleados que tienen acceso a la misma a través de los correspondientes cursos de formación y de los manuales puestos a su disposición.

Para la mejora de los protocolos de actuación y de cualquier mejora en la gestión se realiza la adquisición sistemática de normas y prácticas relativas a la actividad geriátrica.

CRITERIO 4

Memoria 2003

Se protege la propiedad intelectual que sólo posee la organización mediante la identificación de todos y cada uno de los documentos, informes, encuestas y cualquier otro tipo de documentación escrita, utilizando para ello los logotipos y denominaciones registradas de la empresa, con la intención de identificar y visualizar claramente en la comunidad cada una de sus actuaciones. Los archivos físicos están identificados, se controla su tiempo de retención, la protección, la recuperación, y la disposición de los mismos a través del procedimiento de control de Registros del Sistema de Calidad.

La RVF utiliza todos los recursos pertinentes de información y de conocimiento con la intención de generar en la organización un clima de innovación y creatividad, mediante la actualización permanente de sus recursos materiales y el reciclaje de sus profesionales.

CRITERIO 5*Memoria 2003***PROCESOS**

Cómo diseña, gestiona y mejora la organización sus procesos para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente, generando cada vez mayor valor, a sus clientes y otros grupos de interés

5a Diseño y gestión sistemática de los procesos

La Residencia diseña y gestiona de manera sistemática los procesos de funcionamiento de la organización, incluyendo aquellos procesos clave necesarios para llevar a efecto la política y estrategia de la empresa, para ello sigue la sistemática establecida en la siguiente figura.

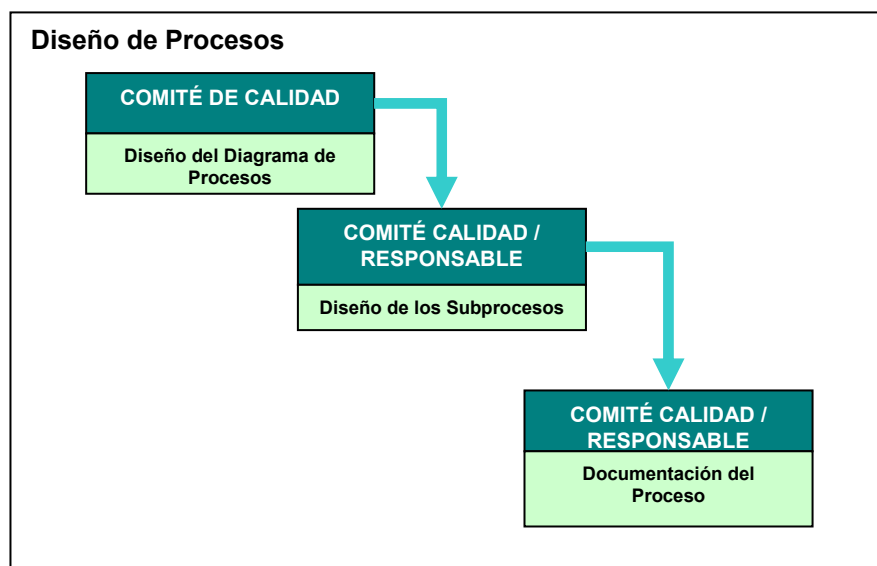


Figura 5-1. (Diseño procesos)

La RVF ha establecido un sistema de gestión de procesos basado en la norma ISO 9000, que le permite aplicar sistemas estandarizados de funcionamiento, siguiendo protocolos específicos para cada departamento del centro. Por otro lado, contamos con el asesoramiento técnico de empresas especializadas, tanto para la aplicación de sistemas de calidad y excelencia (Proinca) como para

CRITERIO 5*Memoria 2003*

la gestión de riesgos laborales (MGO) y Evacuación de incendios (Proyemer).

Los procesos de la Residencia se estructuran en procesos clave, estratégicos y de soporte, figura 5-2. El diagrama de procesos general de la empresa, Criterio 2.d., figura 2-7, muestra la interrelación entre los mismos.

TIPOS DE PROCESOS	
PROCESOS CLAVE	Proporcionan valor añadido en el momento en el que se ejecutan, incidiendo en consecuencia de forma directa sobre los resultados y sobre la satisfacción de los clientes.
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Aquellos cuyas salidas son una referencia, pauta o actuación o directriz para los procesos operativos, pudiendo servir, también, en algún caso, para los procesos soporte.
PROCESOS DE APOYO	Aquellos cuyas salidas constituyen un recurso para algún proceso operativo. También pueden ser recurso para los procesos estratégicos.

Figura 5-2. (Tipo de procesos)

Cada proceso tiene asignado un responsable. Este responsable pertenece al Comité de Calidad que tiene entre sus funciones la de definir, documentar, asignar indicadores y fijar objetivos si es necesario a cada proceso.

El responsable de cada proceso tiene por su parte la responsabilidad de controlar el resultado de los indicadores, hacerles un seguimiento y presentar mensualmente los resultados al Comité de Calidad. También es responsable de analizar las causas y proponer acciones de mejora en caso de desviaciones.

El Sistema de Calidad basado en las normas ISO 9001:2000 establecido por la Residencia Vicente Ferrer, ha sido certificado en el año 2003.

CRITERIO 5*Memoria 2003***5.b. Introducción de las mejoras necesarias en los procesos mediante la innovación, a fin de satisfacer plenamente a clientes y otros grupos de interés, generando cada vez mayor valor.**

El enfoque de mejora continua, figura 5-3, está inmerso en cada uno de los procesos de la Residencia. Para ello utiliza a su favor sus características como centro de trabajo (empresa en la que todos los empleados se conocen, el contacto con los residentes y familiares es directo y cotidiano) para identificar y establecer prioridades para las mejoras. A través de las Reuniones Multidisciplinares se utilizan los datos que arrojan los resultados desde cada departamento, para establecer prioridades y objetivos de mejora permanentes.

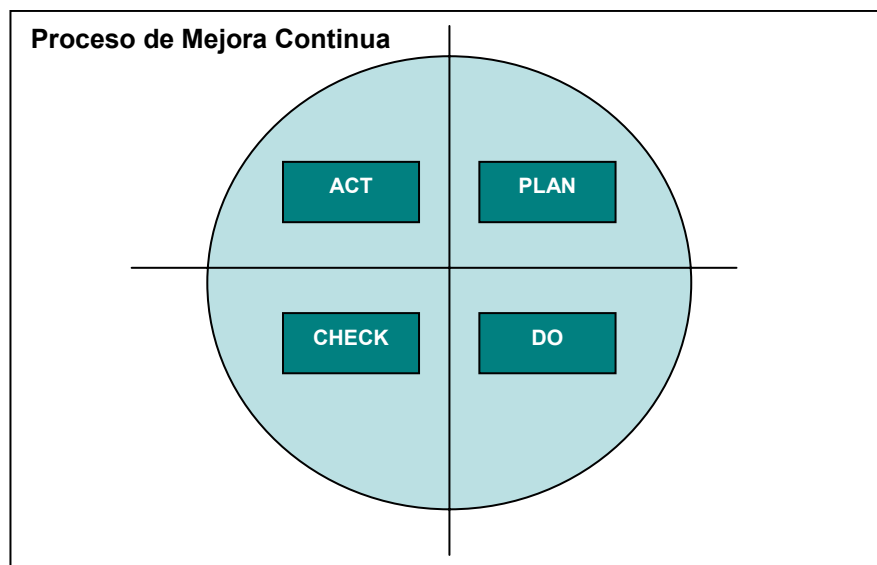


Figura 5-3. (Proceso Mejora Continua)

La RVF utiliza la información obtenida en el trabajo diario y en las distintas reuniones, ver Criterio 1.a, para aprender y mejorar el funcionamiento de su actividad.

Se estimula y aprovecha el talento creativo e innovador de empleados en sus actividades de mejora a través de una

CRITERIO 5*Memoria 2003*

comunicación permanente y fluida. Una vez que se detecta un área de mejora se pone en marcha el proceso descrito en la figura 5-4.

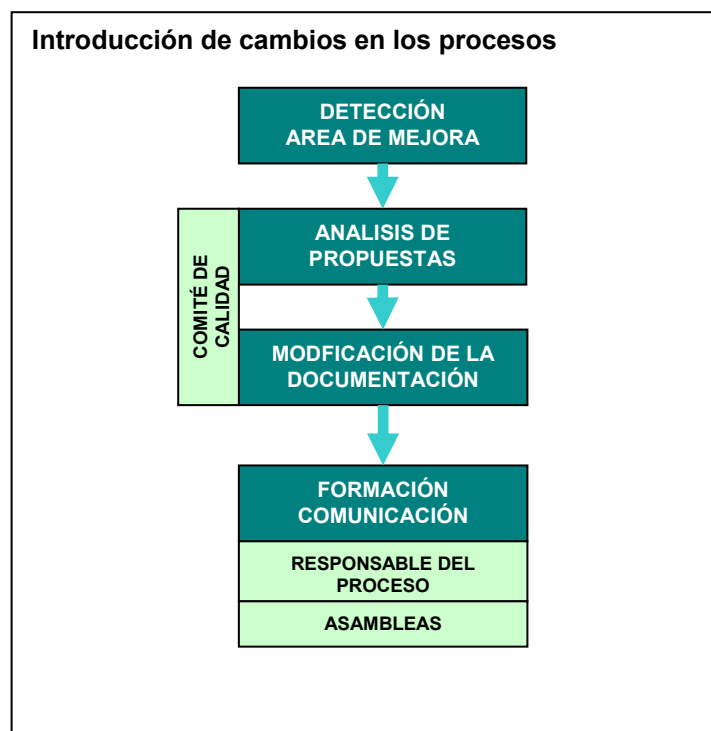


Figura 5-4. (Introducción cambio proceso)

La RVF descubre y utiliza nuevos diseños de procesos, filosofías operativas y tecnologías que facilitan las operaciones, mediante el intercambio con otros centros similares, hojas de sugerencias, libro de incidencias, asamblea de trabajadores. Así se hizo para cambiar el programa informático de gestión del centro, y para introducir la figura del Gobernante.

Para determinadas actuaciones se pueden establecer pruebas piloto, como por ejemplo es el nuevo método para la administración de fármacos, redistribución del comedor, figura 3-3, o la inclusión de la figura del gobernante. Posteriormente se controla su implantación.

Se registran todos los cambios introducidos en los procesos para evitar confusiones en los protocolos de actuación siguiendo los

CRITERIO 5

Memoria 2003

procedimientos de control de la documentación y comunicación de cambios establecidos.

La RVF cuenta con un Programa Anual de Formación para todos los empleados, con lo que se asegura que las personas de la organización reciben la formación pertinente para operar procesos nuevos o modificados, antes de su implantación, un claro ejemplo de ello son las reuniones semanales del gobernante con las auxiliares. Ver figura 1-4.

El Comité de Calidad y el Responsable del proceso aseguran que los cambios alcanzan los resultados previstos con el seguimiento diario del libro de incidencias y los registros pertinentes a cada cambio correspondiente.

5c Diseño y desarrollo de los productos y servicios basándose en las necesidades y expectativas de los clientes

La Residencia utiliza encuestas de residentes, familiares, proveedores, médicos y visitantes del centro, valoraciones de las actividades realizadas y recogida de propuestas a través de buzones de sugerencias y entrevistas, para determinar las necesidades y expectativas actuales y futuras de estos grupos en cuanto a los servicios prestados y su percepción de los servicios existentes.

Se anticipan e identifican posibles mejoras en los servicios que presta teniendo en cuenta las futuras necesidades y expectativas de los clientes, a través de la valoración de cada departamento de las necesidades presentes y futuras de los residentes y familiares, y el contacto directo sobre sus ideas y opiniones por medio de los instrumentos anteriormente reseñados.

CRITERIO 5

Memoria 2003

La RVF diseña y desarrolla nuevos servicios que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes detectadas mediante las iniciativas anteriormente descritas, como pueden ser el uso del salón de rehabilitación por parte de algunos de los residentes y trabajadores como gimnasio de mantenimiento físico y el acuerdo pendiente de suscripción con Compañías Privadas de Salud para atender en el centro a sus asegurados del municipio y localidades cercanas.

5d Producción, distribución y servicio de atención, de los productos y servicios

Los procesos clave definidos en el criterio 2.d, se estructuran en Atención Sanitaria, Revisión Médica y Alimentación. La figura 5-5 y 5-6 despliegan los subprocesos y áreas que intervienen en los mismos.

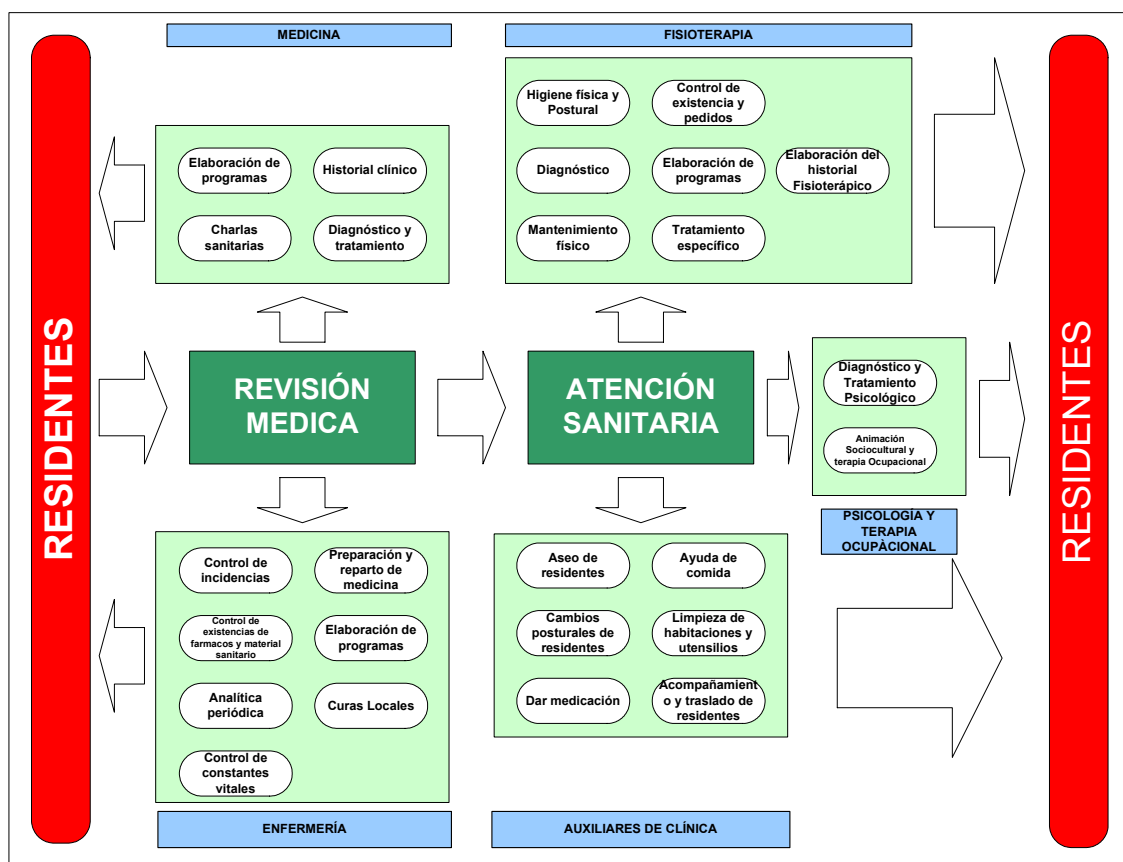


Figura 5-5. (Subprocesos)

CRITERIO 5

Memoria 2003

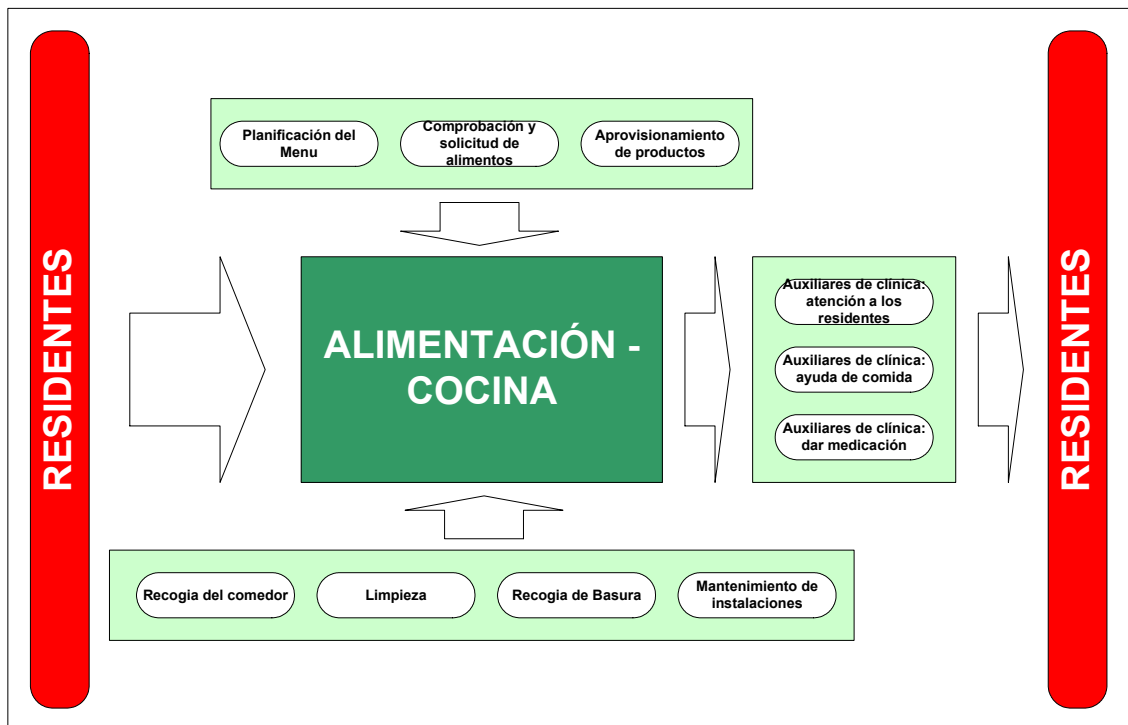


Figura 5-6. (Subprocesos)

La Residencia presta los servicios a sus residentes y familiares de manera planificada desde el ingreso del residente hasta su partida, mediante los protocolos de actuación recogidos en su Manual de Calidad, manteniendo siempre durante todo el proceso una comunicación directa y fluida con todos y cada uno de los residentes y familiares.

Por la propia naturaleza de su tarea, se considera como prioritaria la relación cordial y amistosa con personas que estuvieron en el nuestro centro en el pasado, lo que representa una atención más al servicio.

5e Gestión y mejora de las relaciones con los clientes

La Residencia determina y satisface los requisitos de sus clientes mediante el contacto habitual diario y constante con los mismos a través de los mecanismos ya descritos en el apartado anterior.

CRITERIO 5

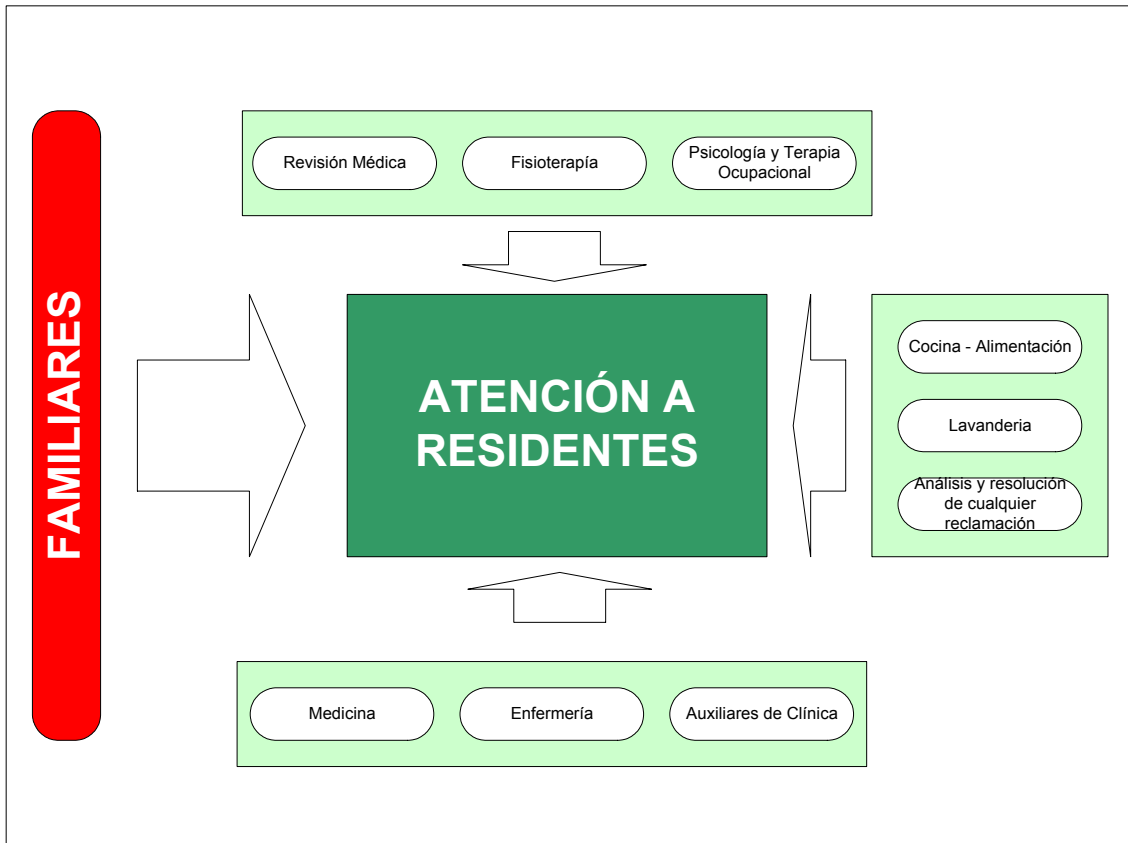
Memoria 2003

La RVF gestiona de manera directa la información procedente de los contactos habituales, incluidas las quejas y reclamaciones de residentes, familiares y participantes en la actividad diaria (alumnos/as de prácticas, voluntarios y visitantes de actividades puntuales). Los resultados obtenidos son sistematizados y posteriormente evaluados comparativamente con resultados de años anteriores, en reuniones multidisciplinarias y el comité de calidad, para la mejora de las relaciones con nuestros clientes.

Existe una implicación proactiva con residentes y familiares para debatir y abordar sus necesidades, expectativas y preocupaciones de dos formas: de manera directa por medio de la valoración que éstos hacen de las actividades realizadas en el centro, de manera indirecta por medio de encuestas de familiares, buzón de sugerencias. En la figura 5-7 se esquematiza la Atención a Residentes.

CRITERIO 5

Memoria 2003

**Figura 5-7. (Atención residentes)**

Día a día el equipo de profesionales se esfuerza de manera continua para la creación de nuevos servicios que ofrecer a sus clientes, así como la mejora de los mismos con el contacto directo con sus residentes y los familiares de los mismos, claro ejemplo de ello es la labor realizada por el departamento de terapia ocupacional y sus diferentes talleres.

Para determinar e incrementar los niveles de satisfacción de los residentes en su relación con la organización se emplean las encuestas periódicas, buzón de sugerencias y los datos obtenidos de los contactos habituales con los residentes y sus familiares.

CRITERIO 6*Memoria 2003***RESULTADOS EN LOS CLIENTES**

Que logros está alcanzando la organización en la relación con sus clientes externos.

6. a Medidas de percepción

La RVF es plenamente consciente de la importancia que tiene para la organización la percepción que de ella tengan sus clientes, por ello utiliza indicadores de rendimiento para obtener información que le permita entender, predecir y mejorar su tarea. Estos indicadores hacen referencia a su imagen externa, productos, servicios y fidelidad.

La sistemática de medición de la percepción de los clientes y grupos de interés que pueden ofrecer una indicación del grado de satisfacción acerca de la labor de la RVF se observa en la siguiente figura.

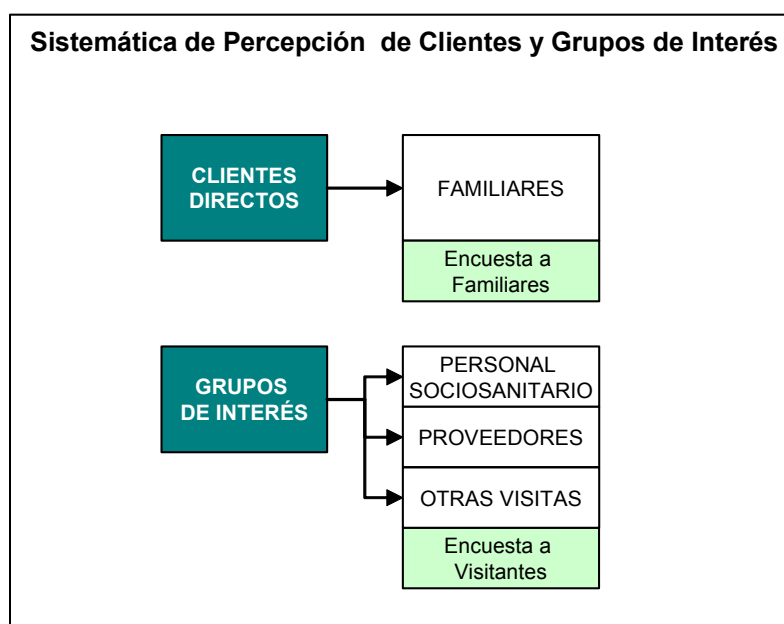


Figura 6-1. (Sistemática Percepción Clientes y Grupos de Interés)

La medida fundamental de satisfacción de los clientes se obtiene de la encuesta que la RVF hace a los familiares de los residentes, figura 6-

CRITERIO 6*Memoria 2003*

2. El cuestionario se aplica anualmente para ver la evolución de la satisfacción de los mismos.

ENCUESTA A FAMILIARES		
Nº	Pregunta	Valoración
P1	¿Cómo valoraría usted la limpieza del centro?	1 Muy Mala 10 Muy buena
P2	Califique la atención que recibe como familiar	1 Muy Mala 10 Muy buena
P3	Califique la calidad de la alimentación	1 Muy Mala 10 Muy buena
P4	Califique la atención prestada por los trabajadores a su familiar (residente)	1 Muy Mala 10 Muy buena
P5	¿Está informado, por la dirección, del estado de salud de su familiar?	1 Muy Mala 10 Muy buena
P6	¿Califique de forma global su opinión de la residencia?	1 Muy Mala 10 Muy buena

Figura 6-2. (Encuesta a familiares)

La figura 6-3 muestra los resultados obtenidos durante 2002 y 2003. Refleja una mejora sustancial de la percepción de los familiares. En la figura 6-4 se ve la evolución de la evolución global y el objetivo que se marca para el 2004.

CRITERIO 6

Memoria 2003

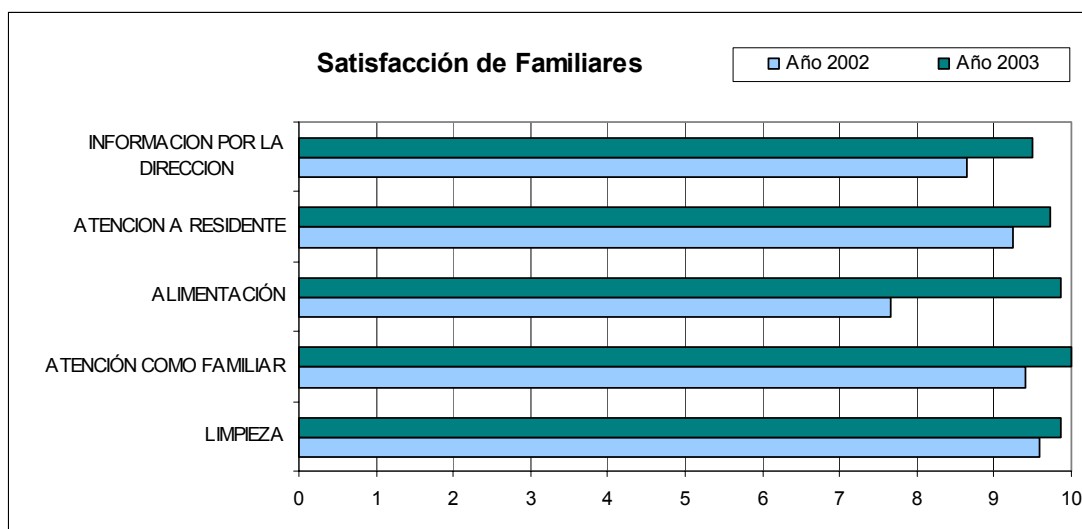


Figura 6-3 (Satisfacción familiares)

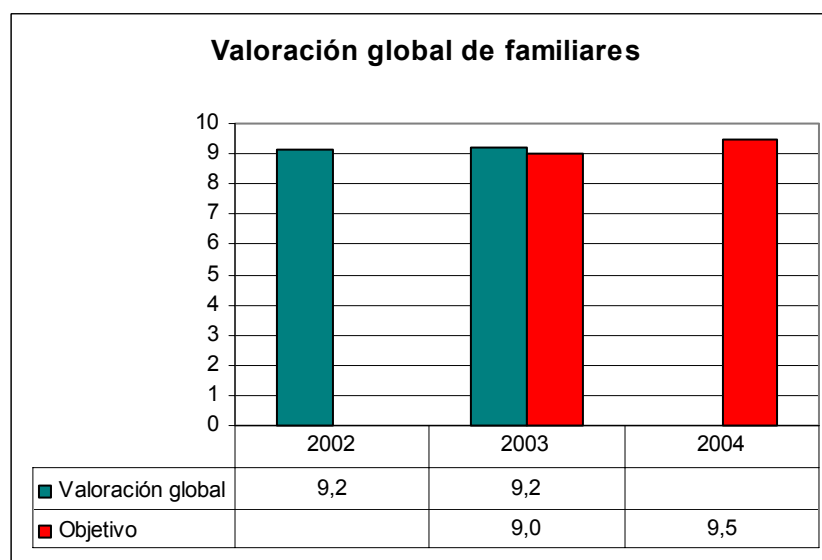


Figura 6-4. (Valoración global familiares)

El año 2003, figura 6-4, se cumplieron los objetivos marcados de superar una puntuación de 9 puntos en la valoración global, para el año 2004 se ha fijado en 9,5 puntos.

Para conocer también la opinión que tienen de la RVF aquellos que la visitan sin ser familiares de residentes, se les pasa también una encuesta, figura 6-5. Cabe también reseñar en este punto que entre

CRITERIO 6

Memoria 2003

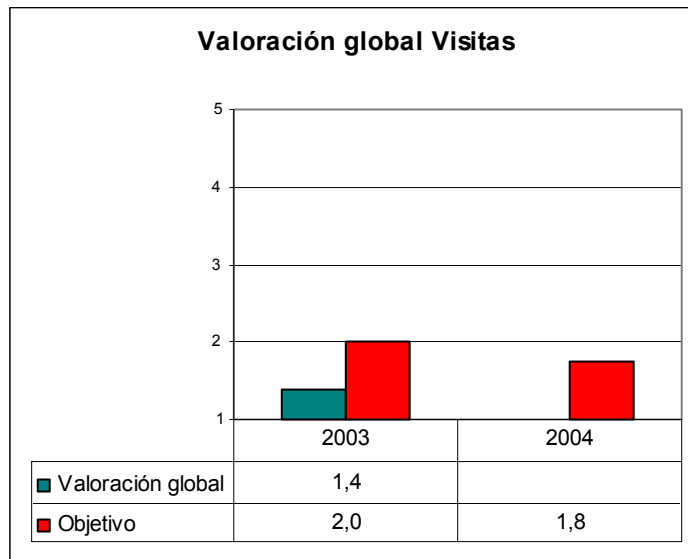
las preguntas del cuestionario figura una que hace relación a la comparación con otras residencias.

CRITERIO 6

Memoria 2003

ENCUESTA A VISITANTES																																											
Colectivo, empresa, institución a la que pertenece:																																											
Cargo o responsabilidad:																																											
Como usted sabe, la Residencia Geriátrica Municipal "Vicente Ferrer" tiene entre sus objetivos la mejora continua de sus servicios. Por todo ello, y debido a la importancia que tiene para nuestra empresa la opinión de todos aquellos que nos visitan, les animamos a rellenar este breve cuestionario para ayudarnos a profundizar en nuestra actividad, detectar los puntos de mejora, y brindar un mejor servicio. En el cuestionario se incluyen algunas preguntas relativas a las estancias y funcionamiento del centro, aunque no conozcan el centro, les rogamos que contesten a todas aquellas preguntas de las que tengan algún tipo de información o percepción personal. 1.- ¿Qué opinión general tiene de la RGM Vicente Ferrer? <table> <tr> <td>1. Excelente</td> <td>4. Mala</td> </tr> <tr> <td>2. Buena</td> <td>5. Muy mala</td> </tr> <tr> <td>3. Regular</td> <td></td> </tr> </table> 2.- ¿Qué le parece la climatización del centro? <table> <tr> <td>1. Excelente</td> <td>4. Mala</td> </tr> <tr> <td>2. Buena</td> <td>5. Muy mala</td> </tr> <tr> <td>3. Regular</td> <td></td> </tr> </table> 3.- ¿Qué le parece la luminosidad del centro? <table> <tr> <td>1. Excelente</td> <td>4. Mala</td> </tr> <tr> <td>2. Buena</td> <td>5. Muy mala</td> </tr> <tr> <td>3. Regular</td> <td></td> </tr> </table> 4.- ¿Qué le parece la limpieza del centro? <table> <tr> <td>1. Excelente</td> <td>4. Mala</td> </tr> <tr> <td>2. Buena</td> <td>5. Muy mala</td> </tr> <tr> <td>3. Regular</td> <td></td> </tr> </table> 5.- ¿Cómo valora la situación del centro (el lugar dónde se encuentra ubicado, las vistas y el paisaje)? <table> <tr> <td>1. Excelente</td> <td>4. Mala</td> </tr> <tr> <td>2. Buena</td> <td>5. Muy mala</td> </tr> <tr> <td>3. Regular</td> <td></td> </tr> </table> 6.- ¿Qué percepción tiene del trato del personal hacia los residentes? <table> <tr> <td>1. Excelente</td> <td>4. Mala</td> </tr> <tr> <td>2. Buena</td> <td>5. Muy mala</td> </tr> <tr> <td>3. Regular</td> <td></td> </tr> </table> 7.- ¿Cómo valora a la R.G.M. "Vicente Ferrer" en comparación con otros centros residenciales? <table> <tr> <td>1. Mucho mejor</td> <td>4. Peor</td> </tr> <tr> <td>2. Mejor</td> <td>5. Mucho peor</td> </tr> <tr> <td>3. Igual que otros</td> <td></td> </tr> </table> 8.- Por último, les agradeceríamos nos informara de todos aquellos aspectos que a su juicio pueden contribuir a mejorar nuestro servicio. Muchas gracias. LA DIRECCIÓN.		1. Excelente	4. Mala	2. Buena	5. Muy mala	3. Regular		1. Excelente	4. Mala	2. Buena	5. Muy mala	3. Regular		1. Excelente	4. Mala	2. Buena	5. Muy mala	3. Regular		1. Excelente	4. Mala	2. Buena	5. Muy mala	3. Regular		1. Excelente	4. Mala	2. Buena	5. Muy mala	3. Regular		1. Excelente	4. Mala	2. Buena	5. Muy mala	3. Regular		1. Mucho mejor	4. Peor	2. Mejor	5. Mucho peor	3. Igual que otros	
1. Excelente	4. Mala																																										
2. Buena	5. Muy mala																																										
3. Regular																																											
1. Excelente	4. Mala																																										
2. Buena	5. Muy mala																																										
3. Regular																																											
1. Excelente	4. Mala																																										
2. Buena	5. Muy mala																																										
3. Regular																																											
1. Excelente	4. Mala																																										
2. Buena	5. Muy mala																																										
3. Regular																																											
1. Excelente	4. Mala																																										
2. Buena	5. Muy mala																																										
3. Regular																																											
1. Excelente	4. Mala																																										
2. Buena	5. Muy mala																																										
3. Regular																																											
1. Mucho mejor	4. Peor																																										
2. Mejor	5. Mucho peor																																										
3. Igual que otros																																											

Figura 6-5. (Encuesta visitantes)

CRITERIO 6*Memoria 2003***Figura 6-6. (Valoración global visitas)**

La valoración global de las visitas ha superado el objetivo marcado, que era situarse por debajo de 2 (entre buena y excelente), para el año 2004 se ha establecido un objetivo ligeramente inferior al año anterior.

También consideran muy importante la opinión de proveedores, figura 6-7, ya que estos se encuentran muy en contacto con otras residencias geriátricas.

CRITERIO 6

Memoria 2003

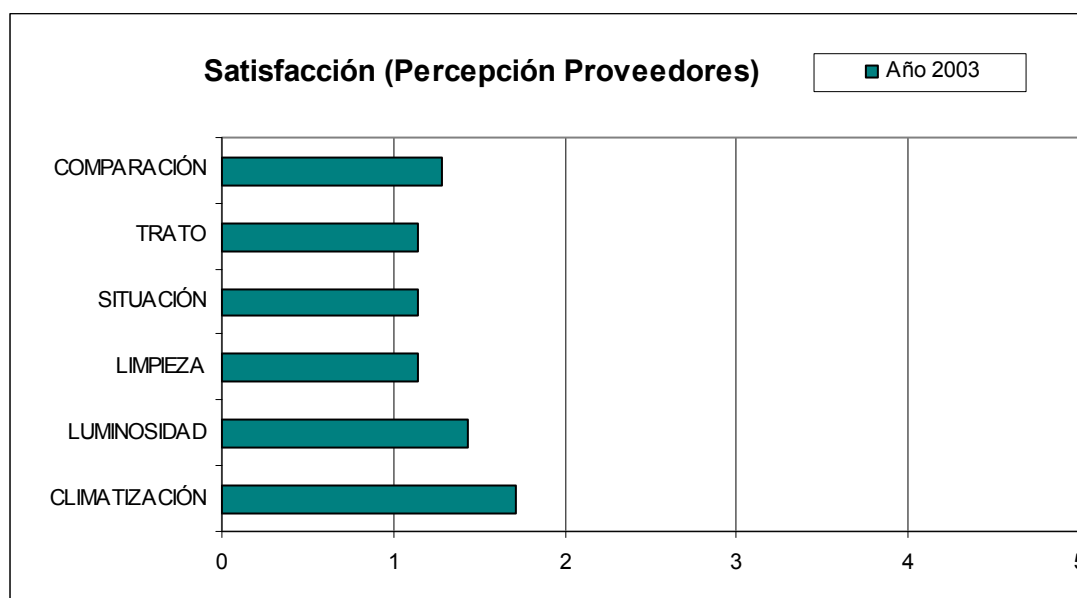


Figura 6-7. (Satisfacción Proveedores)

Para la Residencia es muy importante la opinión de profesionales, figura 6-8, que trabajan en el sector para compararse con otras residencias. Dentro de estos profesionales se encuentran podólogos y médicos.

En la figura 6-9, se representa el resultado de la encuesta para las demás visitas, no agrupadas en proveedores o profesionales sociosanitarios.

CRITERIO 6

Memoria 2003

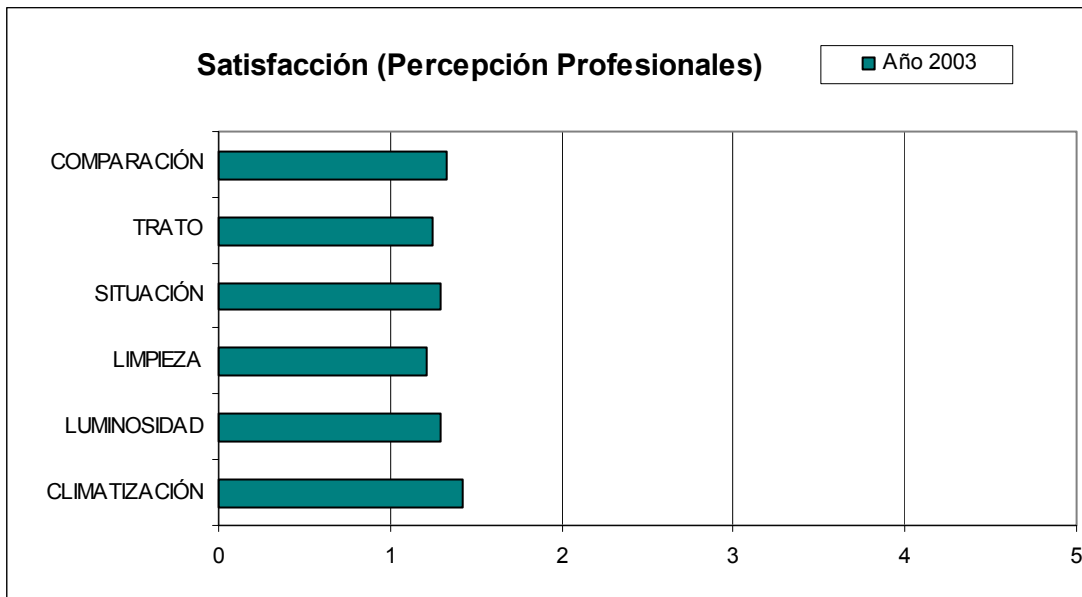


Figura 6-8. (Satisfacción profesionales)

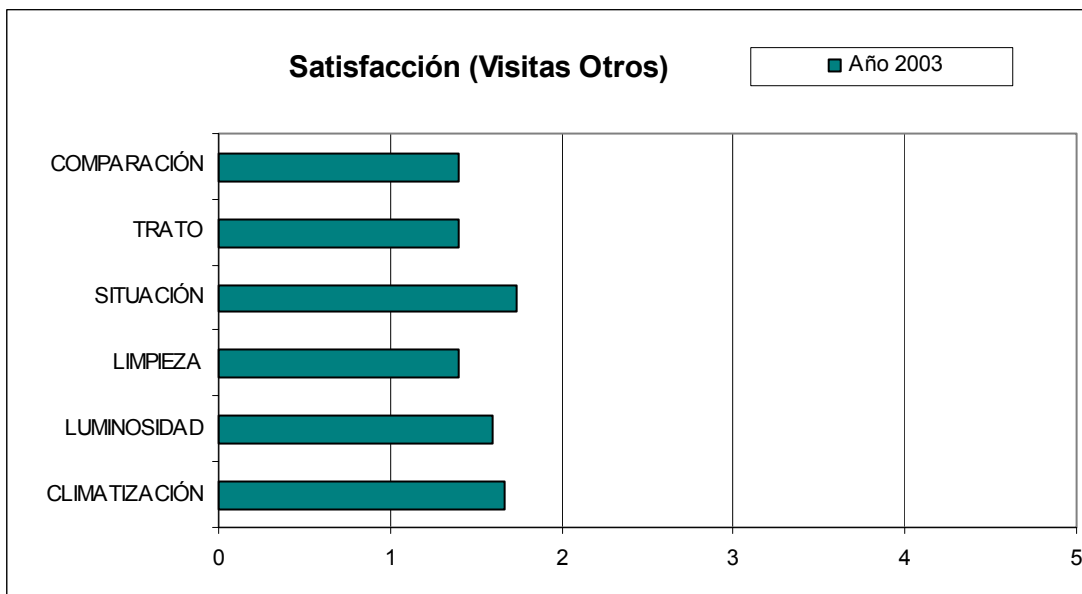


Figura 6-9. (Satisfacción otros)

Del análisis se extrae que todos los grupos de interés que han visitado la Residencia la valoran mejor o mucho mejor que otras que haya visitado. El resultado de las encuestas a residentes y familiares, de su relación con los proveedores, y de las felicitaciones y reclamaciones que pueda recibir de cualquier entidad o persona vinculada de alguna forma a nuestra tarea, con especial atención a sus grupos de interés, sirve de base para el diseño de los servicios. Ver Criterio 5.c.

CRITERIO 6

Memoria 2003

El cuidado de la imagen general es básico en la Residencia facilitando la accesibilidad a sus recursos, mejorando la comunicación con el exterior a través de la innovación tecnológica (conexión a internet en banda ancha y ampliación de líneas de teléfono), el contacto personal con los residentes, actuando con flexibilidad ante las demandas y necesidades de sus grupos de interés y fomentando el comportamiento proactivo de sus trabajadores y la mejora de su capacidad de respuesta a las necesidades de la tarea.

6. b Indicadores de rendimiento

La RVF lleva un control exhaustivo del número de quejas y reclamaciones de los residentes y familiares. Ver figura

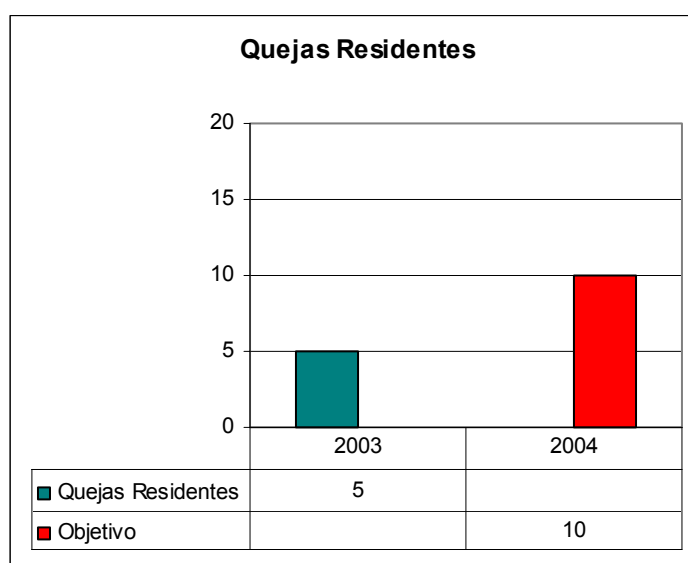
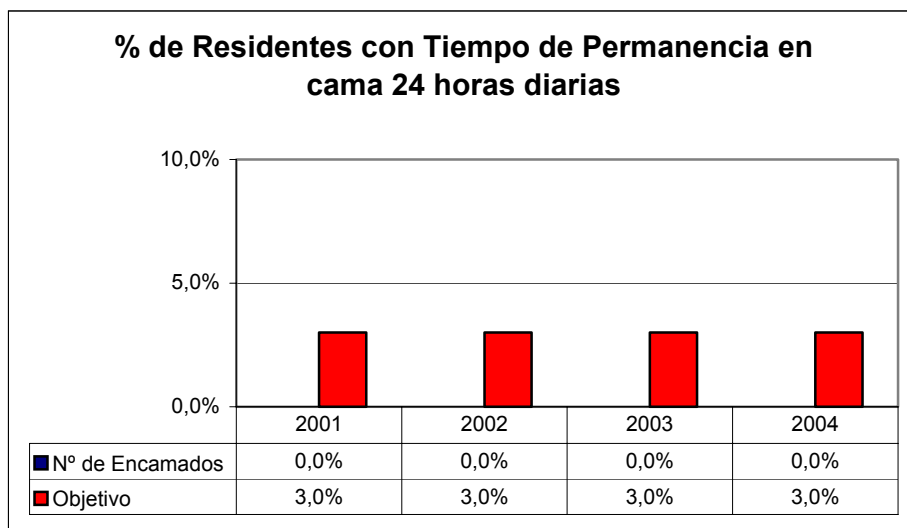


Figura 6-10. (Quejas residentes)

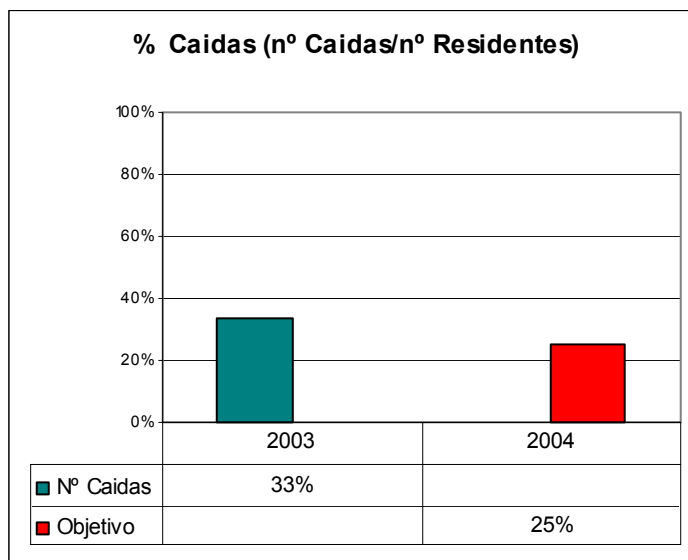
El fomento de las relaciones sociales y el desarrollo de actividades físicas son fundamentales para una atención de calidad, en los casos que ello no es posible, es fundamental reducir al mínimo el tiempo de permanencia en cama por lo que conlleva de aislamiento y deterioro físico. La RVF a través de su programa de actividades diarias consigue que prácticamente todos los residentes estén el máximo tiempo

CRITERIO 6*Memoria 2003*

posible incorporados y en actividad, con lo cuál se consigue que ningún residente permanezca en cama 24 horas seguidas, figura 6-11.

**Figura 6-11. (Estancia 24 horas)**

El número de caídas de residentes en un centro residencial es un indicador fundamental de la calidad en la atención, figura 6-12.

**Figura 6-12. (caidas)**

Otro indicador relevante en entornos geriátricos es el número de residentes inmovilizados, con algún tipo de dispositivo mecánico o

CRITERIO 6*Memoria 2003*

aletargadas con sedantes, aunque es un dato que debe ponerse en relación con las patologías psicológicas de los residentes, también es cierto que cuanto menor sea este índice, mayor será la calidad asistencial, figura 6-13.

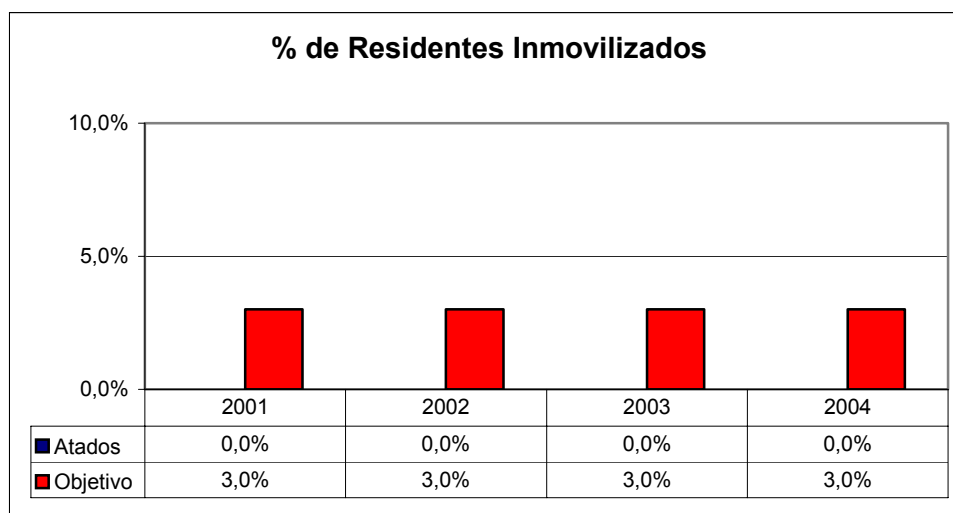


Figura 6-13. (Residentes inmovilizados)

El cuidado de la higiene personal es un aspecto fundamental en cualquier tipo de entorno, y aún más en aquellos centros de asistencia permanente 24 horas al día, por eso en la RVF el 100% de los residentes se duchan diariamente.

Destacar la falta de indicadores del sector, por lo que la Residencia ha puesto en marcha una iniciativa para promover estudios de benchmarking que ofrezcan resultados comparativos para valorar los indicadores de rendimiento desde otro punto de vista.

CRITERIO 7

Memoria 2003

RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Que logros está alcanzando la organización en relación a las personas que la integran.

7.a Medidas de percepción

La Dirección y gerencia de la RVF mide los resultados de sus políticas y sus logros relativos a la gestión de los recursos humanos, mediante una encuesta anual sobre la satisfacción de su personal, figura 7-1. Estos resultados de la encuesta los complementa con la información obtenida durante las sesiones de evaluación y de las reuniones establecidas, ver criterio 1.a, otros contactos personales con los empleados.

CRITERIO 7

Memoria 2003

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS						
Areas	Pregunta	Rodea con un círculo tu opinión sabiendo que: 1 = Totalmente en Desacuerdo 10 =Totalmente De acuerdo				
CLIMA	Se cultivan las relaciones interpersonales. El compañerismo y el respeto hacia los demás son valores compartidos.	1 6	2 7	3 8	4 9	5 10
SALARIO	El nivel de su retribución es adecuado	1 6	2 7	3 8	4 9	5 10
COMUNICACIÓN	La comunicación es continua y transparente, de manera que Vd. sabe lo que ocurre a su alrededor	1 6	2 7	3 8	4 9	5 10
EMPRESA	La empresa es atractiva socialmente	1 6	2 7	3 8	4 9	5 10
ENTUSIASMO	El trabajo que Vd. tiene encomendado es interesante, importante, creativo, ...	1 6	2 7	3 8	4 9	5 10
CONDICIONES DE HIGIENE Y SEGURIDAD	El diseño de su puesto es adecuado así como las condiciones y ambiente físicos de trabajo	1 6	2 7	3 8	4 9	5 10
FORMACIÓN	La organización fomenta el aprendizaje continuo, pone en marcha planes de formación y vela por el desarrollo de las capacidades profesionales de sus empleados	1 6	2 7	3 8	4 9	5 10
IDENTIFICACIÓN DE OBJETIVOS	Vd. Conoce los objetivos, proyectos y resultados de la organización, y se identifica con ellos	1 6	2 7	3 8	4 9	5 10
LIDERAZGO	La Dirección demuestra de manera visible su compromiso, desarrollando, orientando y apoyando las iniciativas de mejora	1 6	2 7	3 8	4 9	5 10
MEDICIÓN	Vd. Conoce en todo momento su rendimiento, si lo está haciendo bien o mal y las posibles vías de mejora	1 6	2 7	3 8	4 9	5 10
ORGANIZACIÓN	Vd. Conoce cómo se organiza el trabajo, la coordinación entre las distintas unidades y colabora en las mejoras de funcionamiento	1 6	2 7	3 8	4 9	5 10
PARTICIPACIÓN	La organización fomenta y apoya la participación en equipo. Se toman decisiones colectivas	1 6	2 7	3 8	4 9	5 10
RECONOCIMIENTO	La organización reconoce y valora el trabajo bien hecho	1 6	2 7	3 8	4 9	5 10
RESPONSABILIDAD	Vd. Asume la responsabilidad de la función que tiene encomendada, aunque tiene capacidad para desarrollar sus habilidades y no se limita a cumplir instrucciones	1 6	2 7	3 8	4 9	5 10
CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN	Conoce y participa en la definición de los valores, misión, visión, política y estrategia de la empresa	1 6	2 7	3 8	4 9	5 10

Figura 7-1. (Encuesta satisfacción empleados)

CRITERIO 7

Memoria 2003

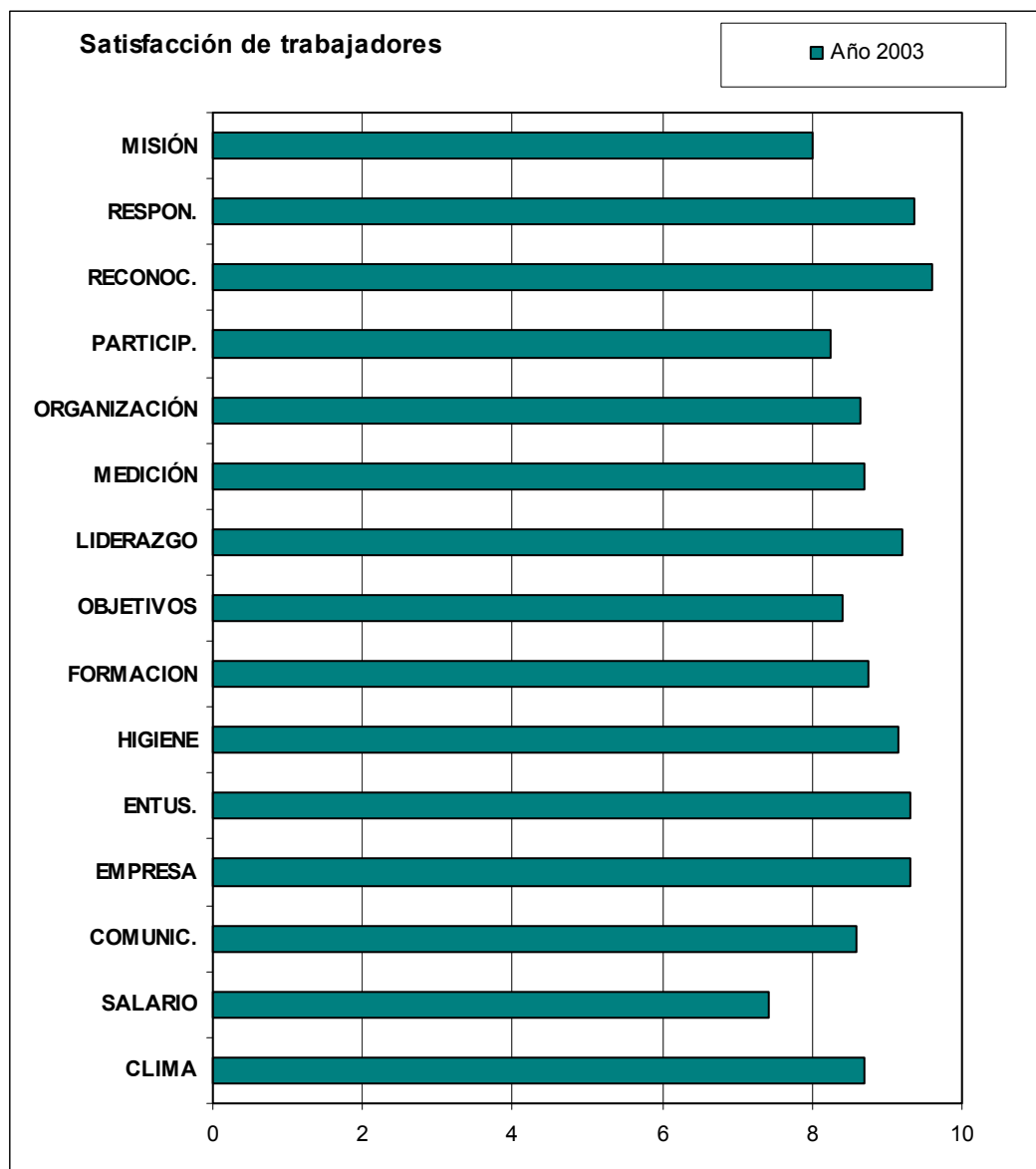


Figura 7-2. (Satisfacción trabajadores)

Fig

7. b Indicadores de rendimiento

Los distintos indicadores utilizados por la RVF para la evaluación de sus resultados en personal se reflejan en las siguientes figuras.

CRITERIO 7

Memoria 2003

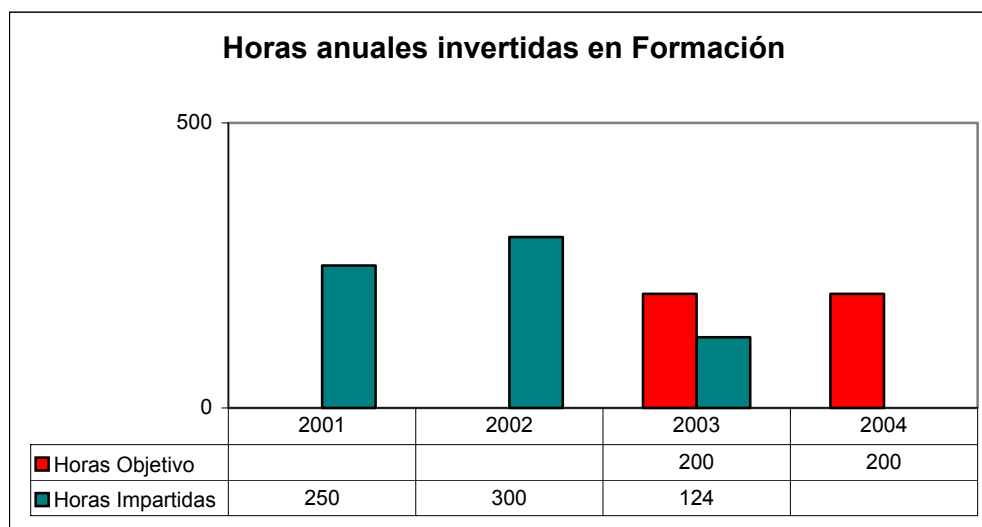


Figura 7-3. (Horas en formación)

El grado de satisfacción de las acciones formativas realizadas el año 2003 alcanzan cotas que hace que el programa de formación de este año se planifique mejor contando con el consenso de todos.

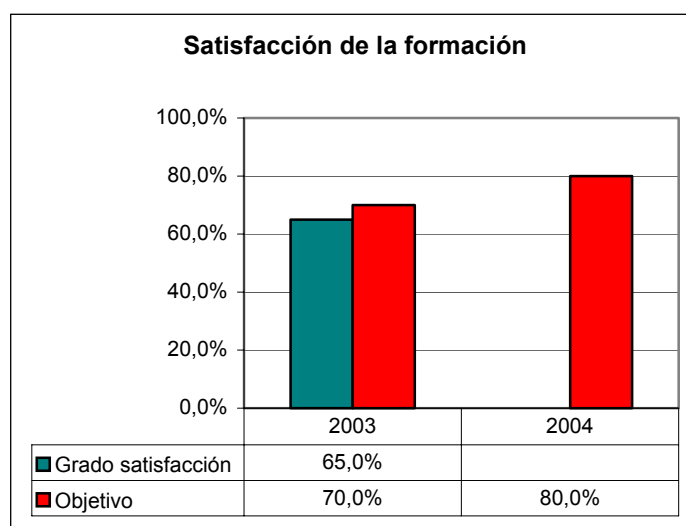


Figura 7-4.(Satisfacción formación)

CRITERIO 7

Memoria 2003

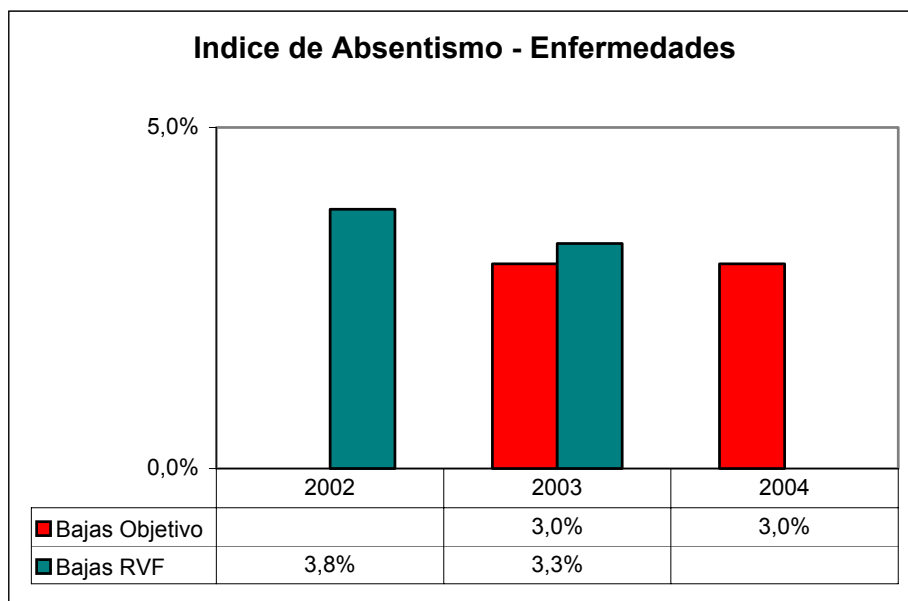


Figura 7-5. (Absentismo-enfermedades)

El índice de absentismo se ha reducido tal como muestra, aunque el objetivo sigue estando en el 3%, figura 7-5 y no se ha alcanzado. Respecto a los accidentes laborales el objetivo para el 2004 se mantiene y se planificarán las medidas preventivas para alcanzarlo.

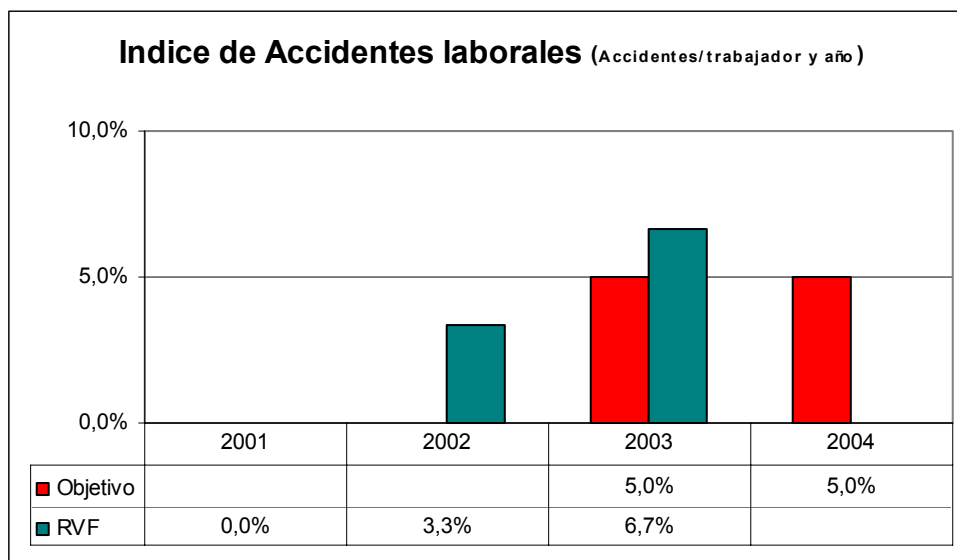


Figura 7-6. (Accidentes laborales)

CRITERIO 7

Memoria 2003

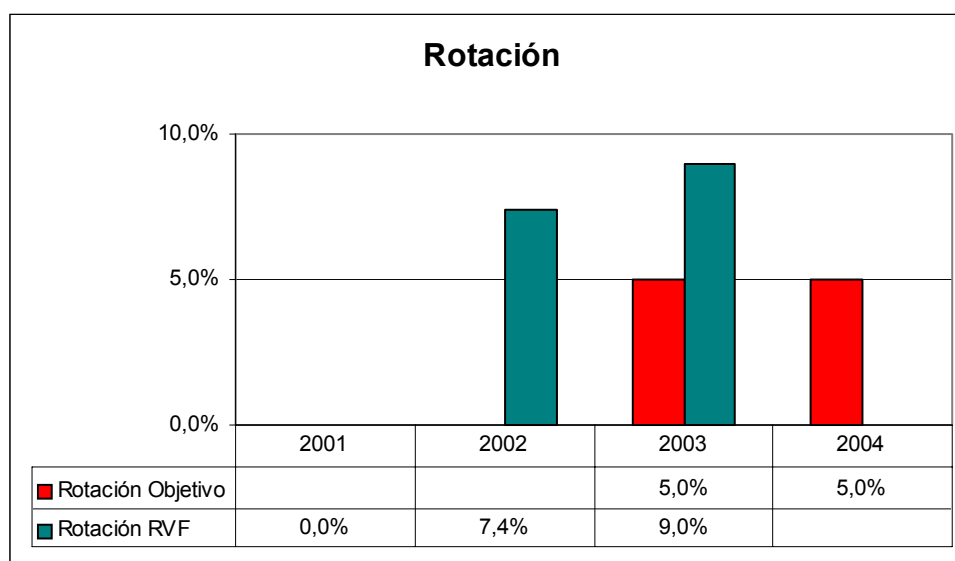


Figura 7-7. (Rotación)

El porcentaje de rotación aumentó en el 2003, figura 7-7, aunque el objetivo fijado era inferior, se analizaron las causas y se ha establecido el mismo objetivo para el año 2004.

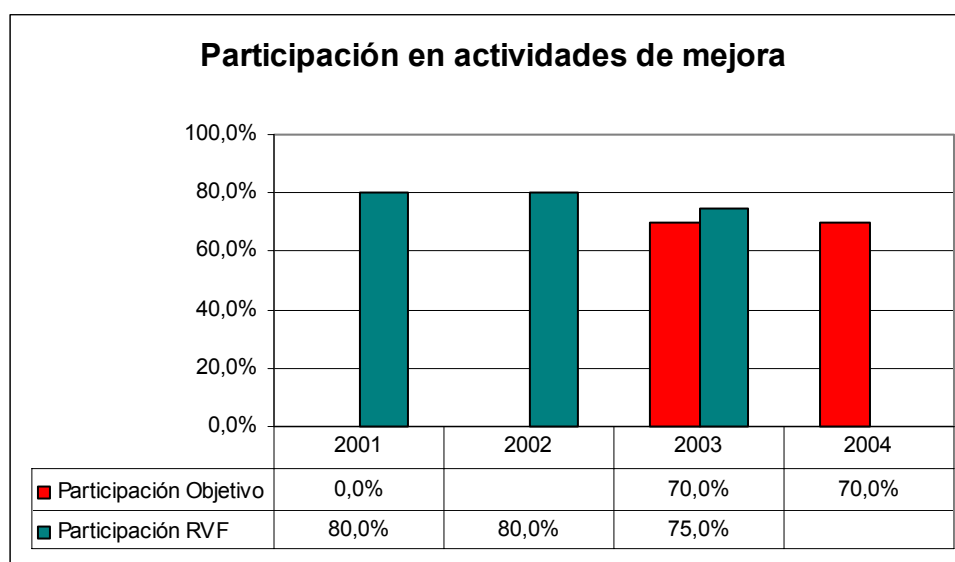


Figura 7-8. (Actividades de mejora)

El índice de respuesta a la encuesta a llegado al 100% en la última realizada, figura 7-9. Respecto a los agradecimientos emitidos por la

CRITERIO 7*Memoria 2003*

Dirección y el personal durante el año 2003 se recoge en la figura 7-10.

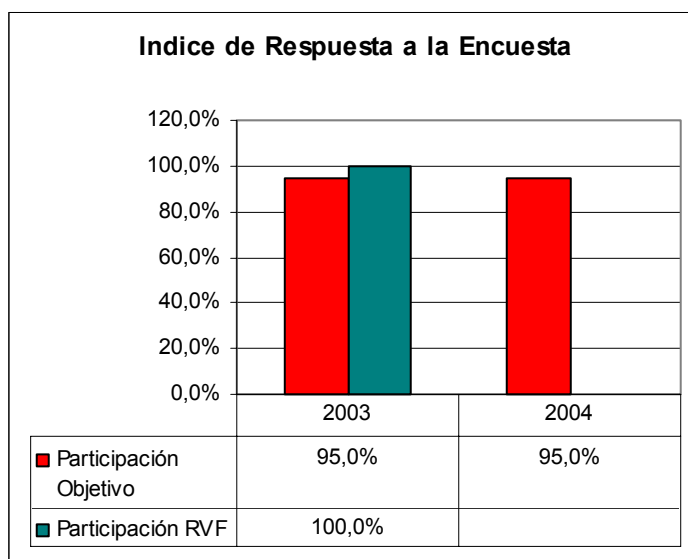


Figura 7-9. (Respuesta encuesta)

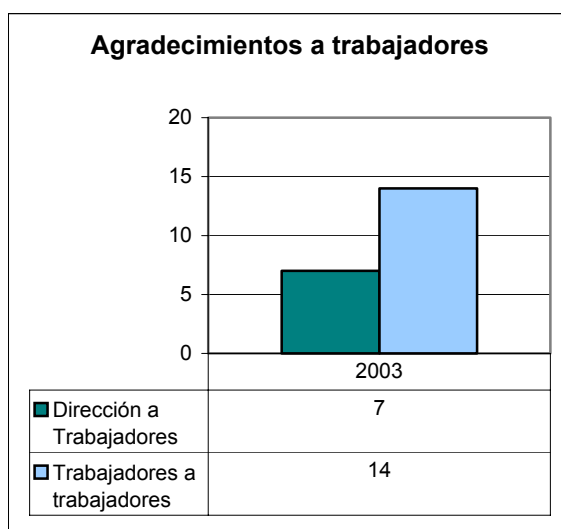


Figura 7-10. 8Agradecimientos a trabajadores)

El uso de la residencia por parte de los trabajadores del comedor, en el desayuno, comida, merienda y cena, siendo libre estas opciones se refleja en la figura 7-11.

CRITERIO 7

Memoria 2003

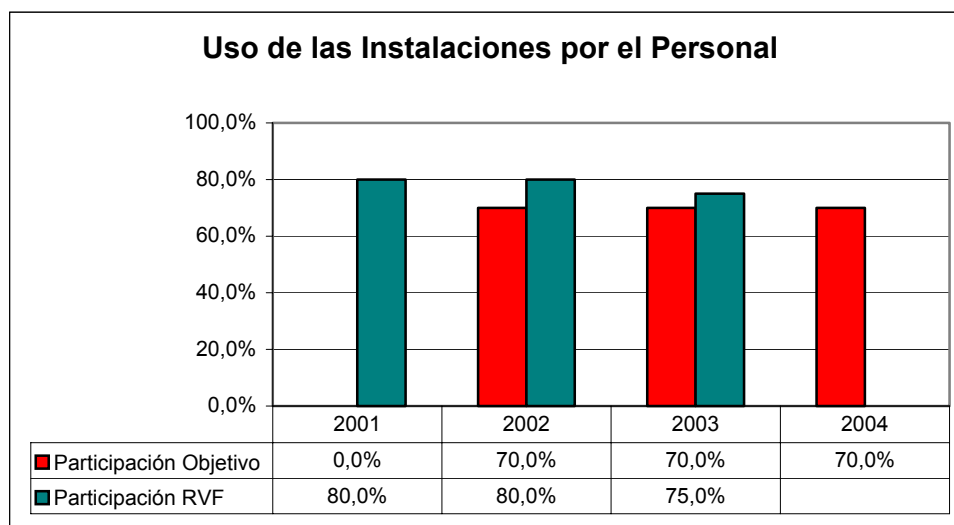


Figura 7-11. (Uso instalaciones por personal)

CRITERIO 8*Memoria 2003***RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**

Que logros está alcanzando la organización en la sociedad, a nivel local, nacional e internacional.

8.a Medidas de percepción

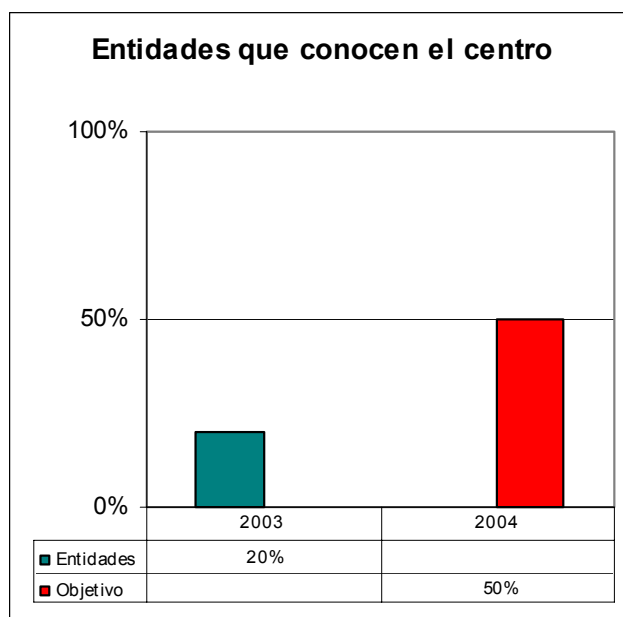
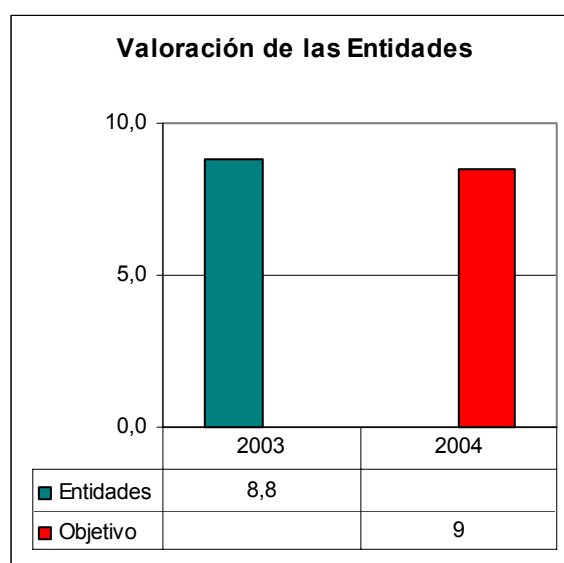
El conjunto de actividades que, de una u otra forma, tienen un impacto en la sociedad y en el entorno es objeto de importante preocupación en la actuación de la RVF y constituye uno de los pilares básicos de su estrategia empresarial.

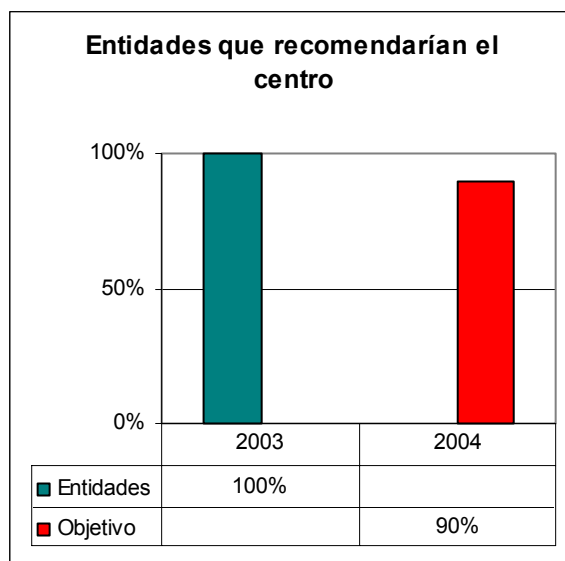
Como medida para analizar las actividades de difusión, formación, investigación, e intercambio de experiencias que realiza la RVF se ha puesto en marcha una encuesta de alcance comarcal dirigido a los grupos de interés de los sectores sociosanitarios de la comarca.

La encuesta se muestra en la figura 8-1 y los resultados en las figuras 8-2, 8-3 y 8-4. Estos resultados han presentado que la residencia es poco conocida en la comarca, aunque entre aquellos que la conocen su valoración y recomendación es muy alta. Este resultado ha impulsado en parte la puesta en marcha de la Jornada de Estudio acerca del Sector en el año 2004, con la invitación a muchas entidades de la zona de actuación.

ENCUESTA A ENTIDADES SOCIO-SANITARIAS DE LA COMARCA		
Nº	Pregunta	Valoración
P1	¿Conoce la RGMVF de Castilblanco?	SI/NO
P2	¿Qué opinión tiene de la residencia?	1 Muy Mala 10 Muy buena
P3	Comparándola con otras residencias le parece ¿que es mejor, igual o peor?	Peor/Igual/Mejor
P4	¿Recomendaría esta residencia?	SI/NO

Figura 8-1. (Encuesta a entidades socio-sanitarias)

CRITERIO 8*Memoria 2003***Figura 8-2. (Entidades conocedoras)****Figura 8-3. (Valoración entidades)**

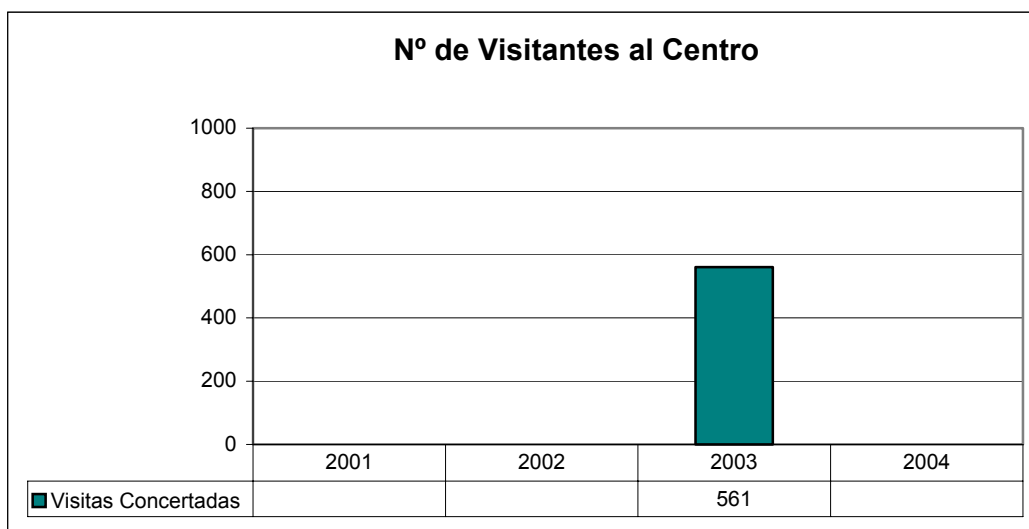
CRITERIO 8*Memoria 2003***Figura 8-4. (Entidades recomendadoras)**

La RVF ha llegado a acuerdos tanto con la Junta de Andalucía como con el Ayuntamiento, a través de la concertación de sus 48 plazas (40 con la Junta y 8 con la Corporación Municipal).

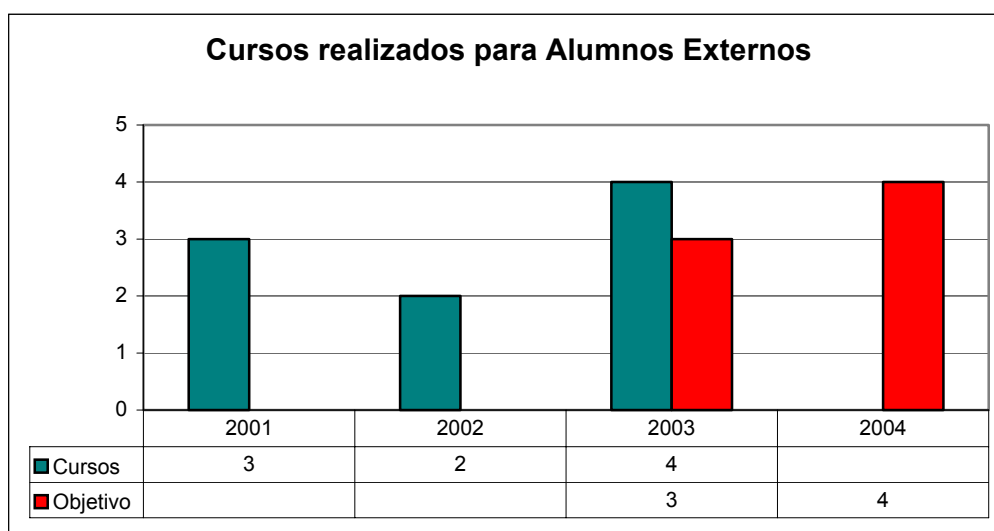
La Cooperativa que gestiona la Residencia ha sido pionera y forma parte de la primera Dirección Regional del Sector Sociosanitario, dentro de FAECTA (Federación de Cooperativas que engloba a más de 1800 en toda Andalucía), a través de el Gerente. Y, a través de la Directora, están representados en la Dirección Provincial

Ha sido también la RVF la primera residencia de Sevilla, dentro de las concertadas con la Junta de Andalucía, en certificar su calidad con la norma ISO 9001:2000.

Es importante reseñar las distintas visitas que se concertan con centros educativos y asociaciones de la comarca (guarderías, asociación de adultos, de mujeres...), así como con el Programa Acércate de la Diputación Provincial de Sevilla.

CRITERIO 8*Memoria 2003***Figura 8-5**

Desde el año de apertura las aulas fueron homologadas por la Junta de Andalucía. En estas aulas se encuentra una Escuela Taller la cual imparte un módulo de geriatría que comenzó en el 2002 y finalizará en el 2004. A este módulo asisten 15 alumnos los cuales son jóvenes de la localidad.

**Figura 8-6. (Cursos alumnos externos)**

Durante los años 2002, 2003, 2004, se han impartido y se impartirán cursos (de 375 horas) en la categoría de Auxiliar de Geriatría.

CRITERIO 8

Memoria 2003

Participaran también 15 alumnos desempleados mediante un convenio FPO con la Junta.

En el año 2003 se impartió un curso de Dietética y Nutrición con una duración de 600 horas y para el mismo numero de alumnos. También un curso de Ayuda a Domicilio.

A lo largo del año 2001 se impartió un curso de Celador Sanitario y también de Atención a personas con Alzheimer.

La repercusión de estos cursos en la comarca es importante y se refleja en que algunos de los alumnos que en ellos participan han sido contratados por la empresa y muchos de ellos realizan sus prácticas en la propia residencia.

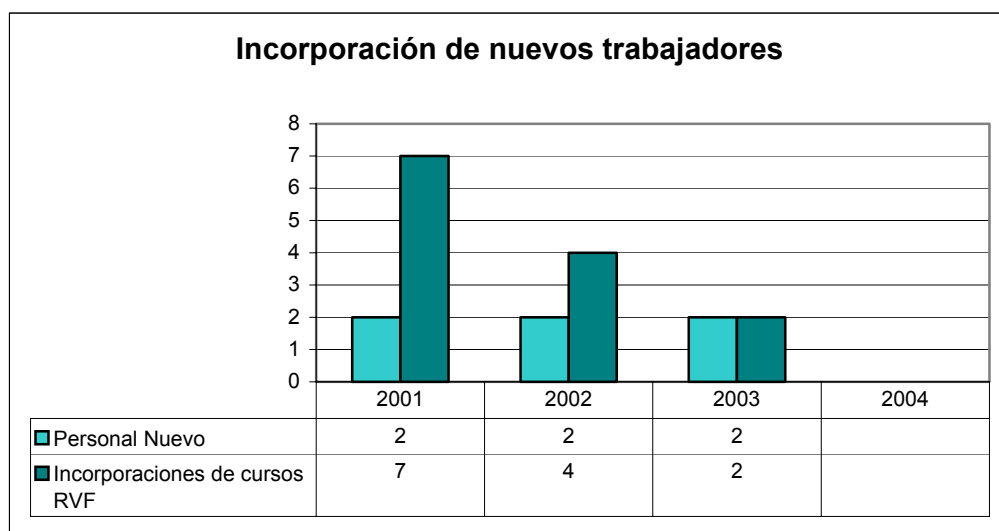


Figura 8-7. (Incorporación trabajadores)

La RVF, siguiendo uno de sus ejes estratégicos, tiene homologado, desde el primer momento, sus instalaciones para que se pudiera impartir esos cursos. El siguiente paso será impartirlos por los propios profesionales de la Residencia.

CRITERIO 8

Memoria 2003

Se ha establecido una colaboración con el Colegio Público de Castilblanco, Miguel de Cervantes, para participar de forma sistemática en su periódico escolar.

Todos los empleados del Ayuntamiento pasan sus revisiones médicas en nuestro Centro y para este año 2004 se va a firmar un importante y ambicioso Acuerdo con varias Empresas Aseguradoras que permita, a través de los profesionales de la RVF, convertir la Residencia en un Centro Comarcal Concertado donde se atienda la rehabilitación de personas accidentadas de todos los pueblos de alrededor. Ello nos permitirá ampliar la plantilla, creando mas empleo, mejorará las instalaciones y las dotará de mejores equipamientos, generará mas ingresos. Estos son los primero pasos en este eje estratégico de convertirnos en la primera residencia pública que firma este tipo de acuerdo con entidades privadas y promocionar la imagen como un Centro Geriátrico de referencia y pionero en la prestación de nuevos servicios.

En el año 2003 se comenzó el Patrocinio de un Equipo de Fútbol de la localidad, el cual se ha hecho extensivo a 2004 y, a partir de esta idea se ha firmado un Convenio de Colaboración, mas amplio con el Ayuntamiento para promocionar y patrocinar actividades saludables y deportivas con los jóvenes del pueblo.

Para reducir el impacto de ruidos a la comunidad, generados por la instalación de aire acondicionado, se tuvo en cuenta una disposición que los minimizara casi al 100%.

Otra medida, en la dirección de mejorar las infraestructuras comunes al municipio, fue construir un aparcamiento que evitara molestias y problemas de tráfico en las cercanías de la residencia.

CRITERIO 8

Memoria 2003

Por último, como una clara señal de apertura y colaboración con la sociedad se ha decidido abrir el parque de la RVF para el uso y disfrute de todos los vecinos, haciéndolo compatible con las actividades que se desarrollen en él con los mayores.

8. b Indicadores de rendimiento

La RVF en su corta vida ha pasado a ser la primera empresa privada del municipio, en números de empleos (30) y estabilidad de los mismos, en una comarca donde la característica económica principal es la existencia de microempresas y empresas agrícolas de menos de 5 trabajadores. Se ha conseguido que un grupo de jóvenes haya creado una empresa con un futuro estable y un empleo de calidad. Sin duda alguna, la “Vicente Ferrer” se ha convertido en una de las empresas de referencia, no solo en el municipio, si no en toda la comarca (la cantidad de jóvenes que acude a entregar sus currículum son la mejor prueba de ello).

A ello contribuye, indudablemente, el empeño sistemático por dar a conocer y divulgar el trabajo en la prensa. Así se demuestra en la figura 8-8 que representa las apariciones en los medios de comunicación en los últimos años.

CRITERIO 8

Memoria 2003

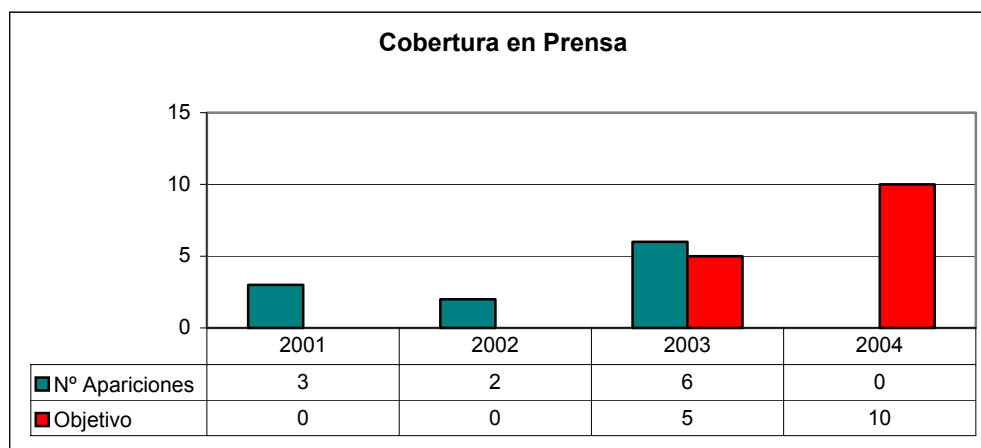


Figura 8-8. (Cobertura en prensa)

Respecto a las felicitaciones recibidas se recoge en la siguiente figura el número por tipo de entidad.

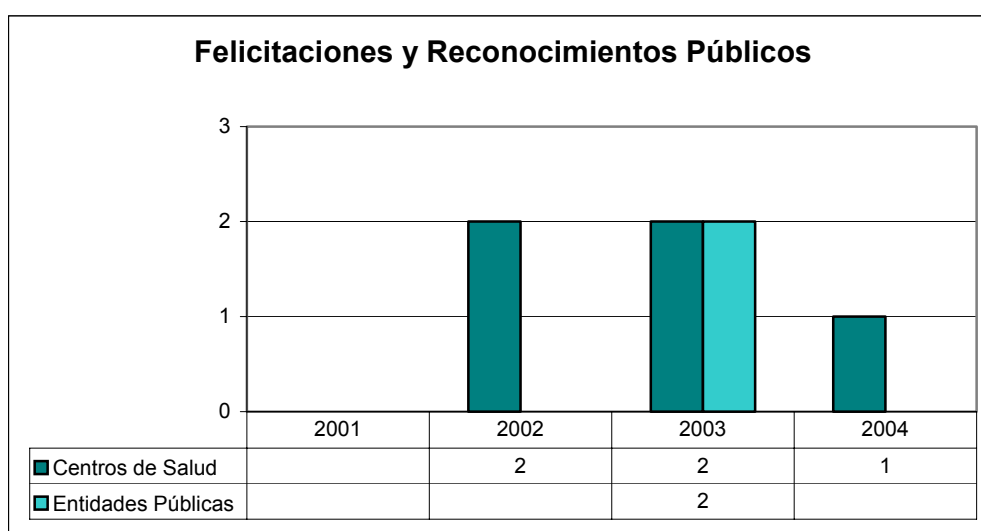


Figura 8-9. (Felicitaciones y reconocimientos)

Entre las entidades públicas se incluyen Ayuntamientos, Facultades Universitarias, Institutos de Educación Secundaria, agrupaciones o asociaciones.

También es de destacar el compromiso solidario que se materializa en una colaboración sistemática con el Pueblo Saharaui (la Presidenta

CRITERIO 8

Memoria 2003

ha visitado en dos ocasiones los Campamentos en el desierto) y de Centro logístico de Cruz Roja para la población.

En la Feria Anual de Muestras, que se celebra en Castilblanco, el centro cuenta con representación en el Stand Municipal, donde se dan a conocer los servicios e instalaciones.

CRITERIO 9

Memoria 2003

RESULTADOS CLAVE

Que logros está alcanzando la organización con relación al rendimiento planificado.

9. a Resultados Clave del Rendimiento de la Organización

En este apartado es clave tener presente que la empresa, al tener concertadas sus 48 plazas, tiene unos ingresos “estipulados” anualmente. En cuanto a los gastos se tiene un principio básico que forma parte de los valores: la austeridad en el gasto y la correcta y ética gestión del dinero público. Se es consciente desde la Residencia de que el dinero que se gestiona en gran parte, “sale del bolsillo” de los andaluces y se tiene un fuerte compromiso con la eficacia y la eficiencia en la gestión de ese dinero.

La Residencia está firmemente empeñada en demostrar que es posible gestionar dinero público con criterios de excelencia y calidad.

En la figura se muestran la evolución de los ingresos obtenidos por la RVF, así como los objetivos marcados en cada uno de los años. Los ingresos por la actividad geriátrica se recoge en la siguientes gráfica, el incremento del objetivo está limitado, como apuntamos, por el número de plazas de la misma, por tanto se ha fijado para el año 2004 como un 98% de los ingresos de una ocupación del 100% durante los 12 meses del año.

CRITERIO 9

Memoria 2003

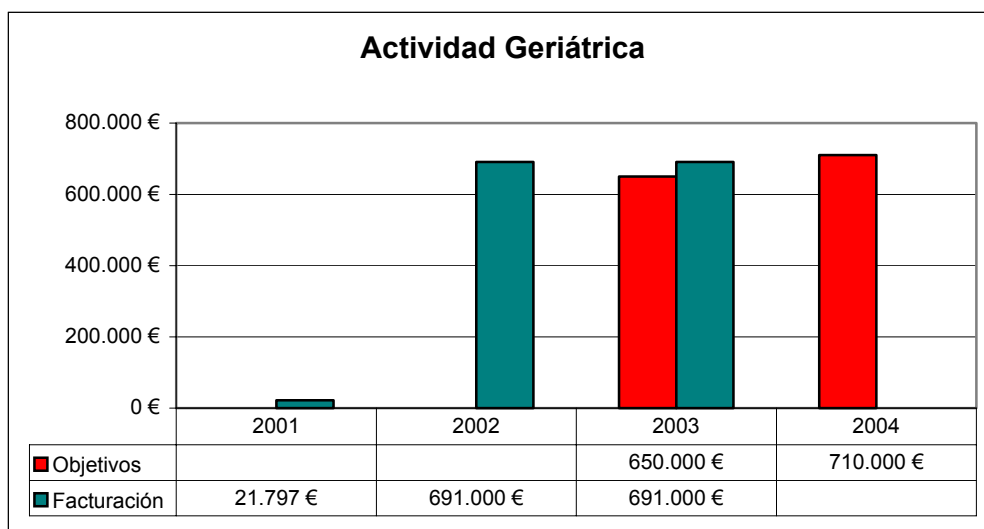


Figura 9-1. (Actividad geriátrica)

Las actividades secundarias de la RVF de Formación y Fisioterapia, se reflejan en las figuras 9-2 y 9-3.

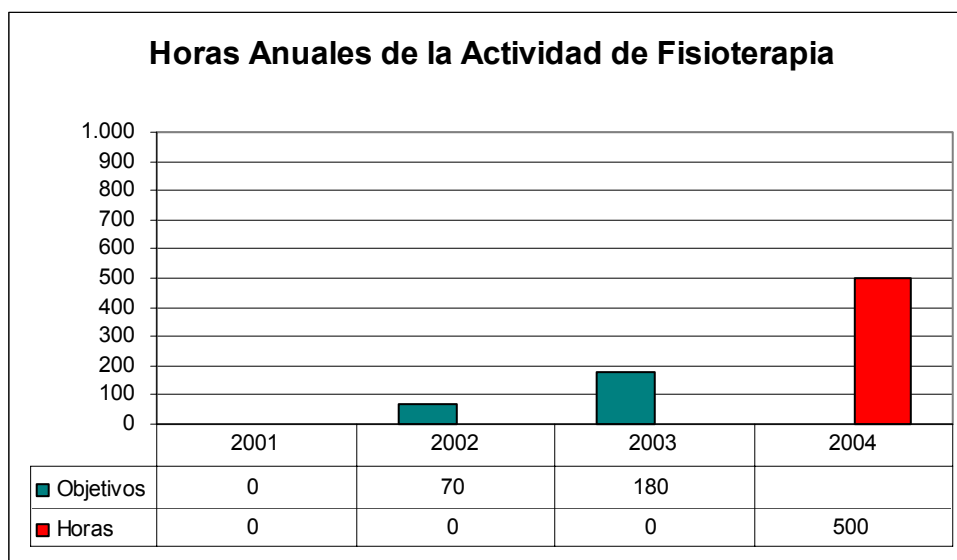
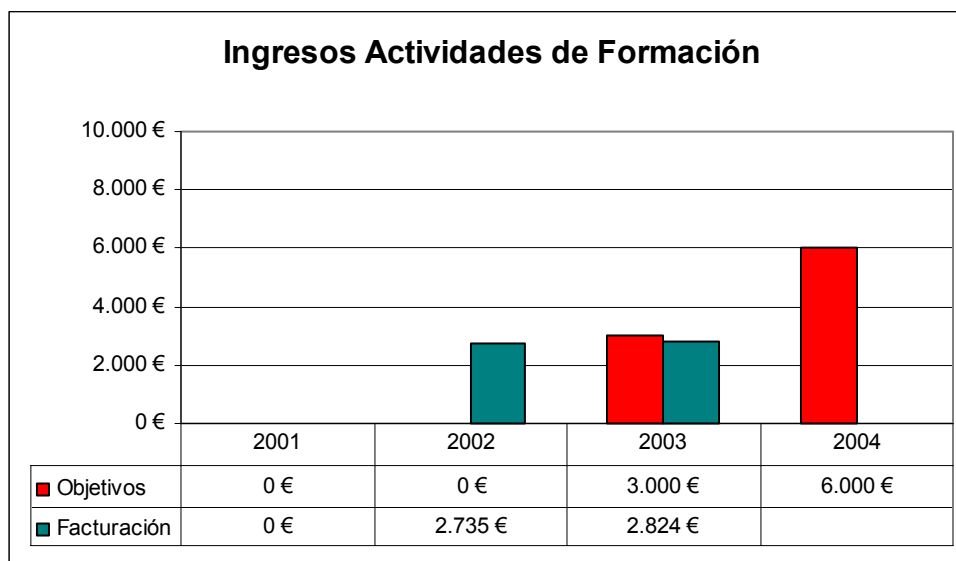


Figura 9-2. (Horas actividad fisioterapia)

CRITERIO 9

Memoria 2003

**Figura 9-3. (Actividades de formación)**

Destaca el objetivo en el incremento de los ingresos durante el año 2004 en ambas actividades. Ello está enmarcado en el Proyecto que han apuntado anteriormente de la firma de una importante y ambicioso Acuerdo con Empresas Aseguradoras –Mutuas de Accidentes- que permita ofrecer sesiones de rehabilitación, en el centro, a personas accidentadas de toda la comarca. Y en lo que a Formación se refiere permitan aumentar nuestros ingresos con la gestión autónoma de cursos de Formación Profesional Ocupacional.

El control de los gastos es un objetivo a destacar dentro de la RVF y en concreto en partidas cuya buena gestión puede influir en la disminución de los mismos.

CRITERIO 9

Memoria 2003

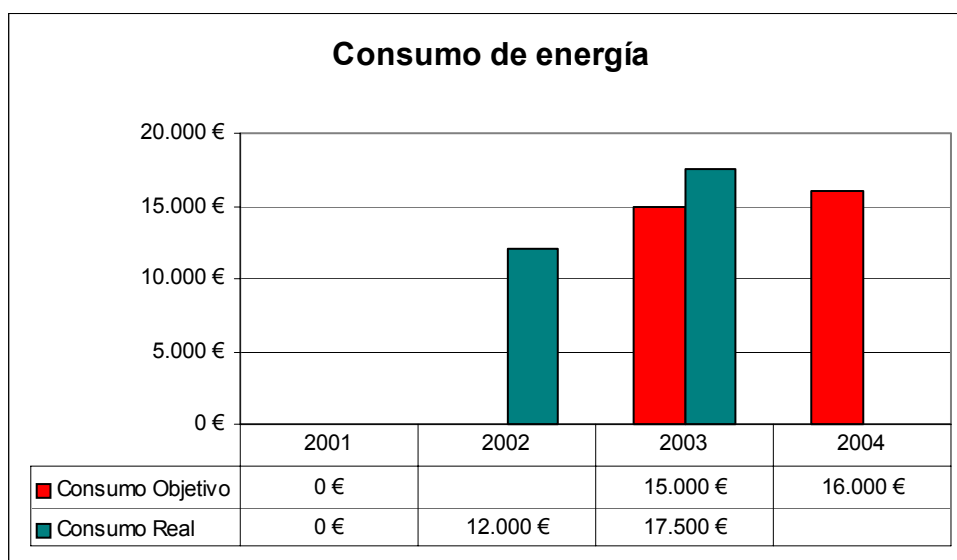


Figura 9-4. (Consumo de energía)

Las previsiones acerca del consumo de energía no se han cumplido. Eso ha hecho que se ponga en marcha un programa de ahorro de energía eléctrica.

9.b Indicadores clave del rendimiento de la organización

El principal objetivo de la empresa que se alinea con sus valores y misión básicos, es superar ampliamente los ratios requeridos por la Consejería de Asuntos Sociales, de la Junta de Andalucía, respecto al índice de profesionales sanitarios por residente. Este ratio situado en 0,25 para residentes válidos y 0,35 para residentes asistidos se supera en todos los años de vida de la residencia. Esto se consigue manteniendo la rentabilidad de la empresa y aumentando al mismo tiempo sus reservas y capital social.

CRITERIO 9

Memoria 2003

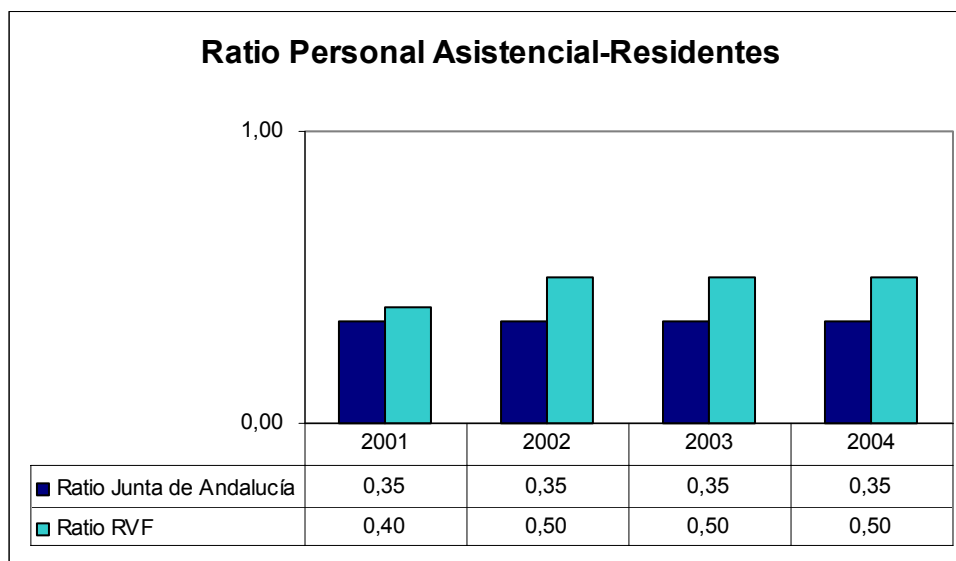


Figura 9-5. (Ratio personal asistencial-residentes)

Respecto al personal cualificado la ratio de 0,1 también se supera, como se ve en el siguiente gráfico.

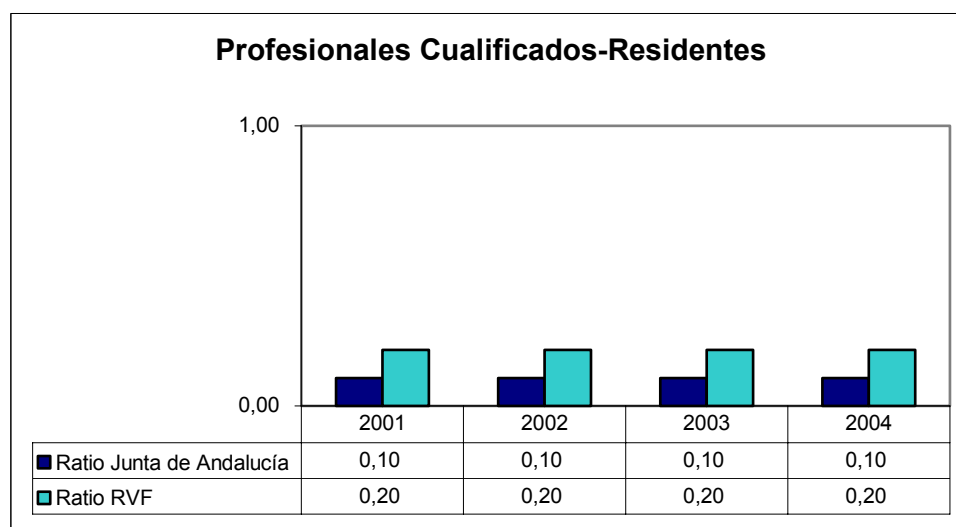


Figura 9-6. (Profesionales cualificados-residentes)

Los indicadores de los procesos están ligados a los estándares de calidad que la RVF se ha marcado desde la implantación del Sistema de Calidad acorde a la norma ISO 9001:2000.

Los procesos de atención a residentes y los indicadores de los mismos se siguen de forma sistemática. A destacar, el indicador de residentes

CRITERIO 9*Memoria 2003*

con úlceras que se mantiene en cero muy por debajo de la media del sector debido a protocolos de actuación.

Es un dato básico en el entorno geriátrico el número de residentes con úlceras, al ser este un indicador que demuestra cuando sus valores son bajos que los cuidados de salud y la atención general al residente es óptima.

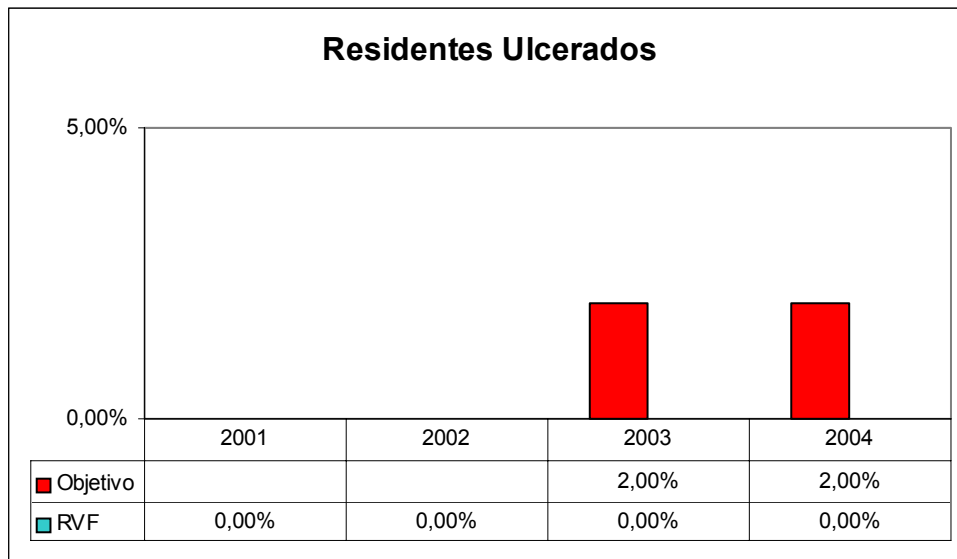


Figura 9-7. (Residentes ulcerados)