

1ª LINEA ESTRATÉGICA: SATISFACCION DE LOS PACIENTES Y USUARIOS

En consonancia con el objetivo genérico 2 del Plan Estratégico de Salud Mental de Osakidetza/Svs 2004-2007, y algunas de las acciones relacionadas con la calidad se recogerán expresamente en los objetivos específicos 1.2. 1.4. 1.5. 1.6. 2.2. 2.4. y 2.5. del Plan de Calidad del HP y SME de Álava 2004-2007

Objetivo Especifico 1.1.: Disponer de una oferta de servicios integral y accesible

LINEAS DE TRABAJO	ACCIONES	INDICADOR	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007
1.1.1. DEFINICION DE LA CARTERA DE SERVICIOS	1.1.1.1. Definir cartera de servicios deseable	Cartera Definida: Sí / No	X	X		
	1.1.1.2. Realizar inventario y detallar los recursos en el HP y SME de Álava en una guía actualizable	Inventario: Sí / No	X	X		
	1.1.1.3. Estudio de adecuación de la demanda en los CSM para conocer si realmente los profesionales de salud mental están sobrecargados con actividades que no les correspondería atender	Estudio: Sí / No y 3 Indicadores recogidos en el Plan de Calidad		X	X	
	1.1.1.4. Mejorar la información a los pacientes, incluyendo la elaboración de folletos informativos e información sobre los trámites a realizar	Indicadores en el Plan de Calidad	X	X	X	X
	1.1.1.5. Crear la Unidad de Atención al Paciente y Usuario	Creada: Sí / No	X			
1.1.2. DETECCION DE GRUPOS CON ALTO RIESGO DE EXCLUSION	1.1.2.1. Elaborar estudio sobre extranjeros no residentes potenciales clientes de la U. de Media Estancia	Estudio: Sí / No		X	X	
	1.1.2.2. Elaborar estudio sobre necesidades de pacientes potenciales que precisan programa de rehabilitación integral ó parcial en el Servicio de Rehabilitación Comunitaria					
1.1.3. MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD FISICA Y DE TIEMPO	1.1.3.1. Facilitar el acceso telefónico a las Unidades / CSM ó EI, promoviendo la identificación del centro de forma permanente	Indicadores en el Plan de Calidad	X	X	X	X
	1.1.3.2. Facilitar y disminuir los trámites administrativos	Indicadores en el Plan de Calidad	X	X	X	X
	1.1.3.3. Adecuación de las demoras a los estándares de Osakidetza y a las necesidades de los pacientes	Indicadores en el Plan de Calidad	X	X	X	X
	1.1.3.4. Garantizar el acceso a una 2ª opinión y facilitar la elección de centro y/o facultativo	Indicadores en el Plan de Calidad	X	X	X	X
	1.1.3.5. Habilitar 2 habitaciones individuales para situaciones de descompensación en todas las Unidades	Habilitación: Sí / No	X	X		

1ª LINEA ESTRATÉGICA: SATISFACCION DE LOS PACIENTES Y USUARIOS

En consonancia con el objetivo genérico 2 del Plan Estratégico de Salud Mental de Osakidetza/Svs 2004-2007, y algunas de las acciones relacionadas con la calidad se recogerán expresamente en los objetivos específicos 1.2. 1.4. 1.5. 1.6. 2.2. 2.4. y 2.5. del Plan de Calidad del HP y SME de Álava 2004-2007

Objetivo Especifico 1.1.: Disponer de una oferta de servicios integral y accesible

LINEAS DE TRABAJO	ACCIONES	INDICADOR	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007
1.1.4. MEJORA DE LAS INFRAESTRUCTURAS MEJORA DE LAS CONDICIONES HOSTELERAS	1.1.4.1. Eliminación de barreras arquitectónicas, instalando rampas y ascensores	Eliminación: Sí / No	X	X	X	X
	1.1.4.2. Construcción del CSM de Llodio-Aiala	Construcción: Sí / No	En los próximos 4 años			
	1.1.4.3. Construcción del nuevo jardín, restituyendo la pérdida del jardín anterior que ahora es de uso público para todos los ciudadanos	Construcción: Sí / No	X	X	X	X
	1.1.4.4. Conseguir unos locales mas espaciosos con adecuada ventilación para el Servicio de RC	Plan: Sí / No	X	X	X	X
	1.1.4.5. Plan anual de pequeñas obras, y mejora de la señalización	Se ha acondicionado: Sí / No	X	X		
	1.1.4.6. Adecuación de los espacios que ocupaba Informática de Osakidetza, destinándolos a despachos de Salud Laboral, Unidad de Gestión Sanitaria, Informática, Limpieza, Capilla y Sala de Estar para no fumadores de pacientes y familias	Cableado y mejora: Sí / No	X	X	X	X
	1.1.4.7. Conectar el HP y los CSM y EI mediante cableado informático, y puesta en marcha de una intranet con conexión a la red de Osakidetza/Svs, así como mejora de las herramientas informáticas de uso diario por parte de los profesionales	Indicadores en el Plan de Calidad	X	X	X	X
	1.1.4.8. Mejora de la calidad de la comida, incidiendo en la variedad ya que actualmente son menús repetitivos, adecuando dichos menús no a pacientes encamados como ocurre ahora, sino a pacientes con movilidad y en muchos casos jóvenes; y mejorando la condimentación, presentación y temperatura, así como mayor rotación en domingos y festivos.	Se ha mejorado: Sí / No	X	X	X	X
	1.1.4.9. Mejorar las condiciones de habitabilidad y limpieza de algunas instalaciones en los CSM y EI, incluyendo adecuada ventilación y aireación, como por ej: Servicio de Rehabilitación Comunitaria	Se ha acondicionado: Sí / No	X	X	X	X
	1.1.4.10. Acondicionar mobiliario a la edad del paciente	Camas individuales: Sí / No	4	6	6	6
	1.1.4.11. Aumentar camas individuales en la Unidad 5 hasta conseguir que cada año el nº de camas sea:	Camas individuales: Sí / No	5	6	6	6
	1.1.4.12. Aumentar camas individuales en la Unidad 4 hasta conseguir que cada año el nº de camas sea:					

1ª LINEA ESTRATÉGICA: SATISFACCION DE LOS PACIENTES Y USUARIOS

En consonancia con el objetivo genérico 2 del Plan Estratégico de Salud Mental de Osakidetza/Svs 2004-2007, y algunas de las acciones relacionadas con la calidad se recogerán expresamente en los objetivos específicos 1.2. 1.4. 1.5. 1.6. 2.2. 2.4. y 2.5. del Plan de Calidad del HP y SME de Álava 2004-2007

Objetivo Específico 1.2.: Luchar contra el estigma y la discriminación de los enfermos mentales

LINEAS DE TRABAJO	ACCIONES	INDICADOR	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007
1.2.1.						
FOMENTAR EL ANALISIS Y REFLEXION GENERAL SOBRE EL ESTIGMA DEL ENFERMO MENTAL Y ELABORAR PLANES DE ACTUACION	1.2.1.1. Mantenimiento de las visitas guiadas por el Hospital Psiquiátrico 1.2.1.1.1. Revisión de las encuestas y mejora en lo posible del sistema de visitas guiadas 1.2.1.2. Potenciación de actividades en relación a la sociedad, incrementando la coordinación con Asociaciones de Familiares y Enfermos, y con la Fundación Tutelar 1.2.1.3. Elaborar, dentro del Plan de Comunicación del HP y SME de Álava, un apartado específico sobre las relaciones con los medios de comunicación y profesionales sanitarios no psiquiátricos	Indicadores en el Plan de Calidad Se han revisado y mejorado: Sí / No Se potencian: Sí / No Indicadores en el Plan de Calidad	X X X X	X X X	X X X	X X X
1.2.2.						
PARTICIPAR EN ACTIVIDADES PUBLICAS Y PROMOVER INTEGRACION Y NORMALIZACION	1.2.2.1. Promover actividades de integración y normalización: Centros Cívicos, Actividades Culturales y Deportivas 1.2.2.2. Incrementar la coordinación con Asociaciones de familiares 1.2.2.3. Participar en actividades públicas: Jornadas, Charlas, Medios de Comunicación, Radio, etc.. 1.2.2.4. Celebración de fiestas y efemérides, incluido el Centenario de la inauguración de "Las Nieves" 1.2.2.5. Establecer programas de educación para la salud: Hábitos saludables, psicoeducación, información general (enfermería y psiquiatría)	Se promueven: Si/ No Coordinación: Si / No Participación: Si / No Se celebran: Si/ No Se han establecido: Si / No	X X X X X	X X X X	X X X X	X X X X

1ª LINEA ESTRATÉGICA: SATISFACCION DE LOS PACIENTES Y USUARIOS

En consonancia con el objetivo genérico 2 del Plan Estratégico de Salud Mental de Osakidetza/Svs 2004-2007, y algunas de las acciones relacionadas con la calidad se recogerán expresamente en los objetivos específicos 1.2. 1.4. 1.5. 1.6. 2.2. 2.4. y 2.5. del Plan de Calidad del HP y SME de Álava 2004-2007

Objetivo Específico 1.3.: Favorecer la corresponsabilidad del paciente en su proceso asistencial y articular la participación de los usuarios en el desarrollo de los servicios

LINEAS DE TRABAJO	ACCIONES	INDICADOR	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007
1.3.1.						
INCREMENTAR LA CULTURA DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO, Y EL GRADO DE COMPROMISO DEL PACIENTE Y FAMILIA	1.3.1.1. Elaborar protocolos de intervención y guías de buena práctica clínica consensuadas, que impliquen información escrita estandarizada 1.3.1.2. Elaborar protocolos consensuados sobre la información a dar al paciente, dentro de un clima de fiabilidad y respeto, y siguiendo las indicaciones del Comité de Ética Asistencial 1.3.1.3. Garantizar el uso del Consentimiento Informado en los Procesos en los que ya está diseñado y desarrollado (Ver el Glosario de Términos)	Indicadores en el Plan de Calidad Indicadores en el Plan de Calidad Indicadores en el Plan de Calidad	X X X	X X X	X X X	X X X
1.3.2.						
INCORPORAR, SI PROCEDE, A LAS ASOCIACIONES MAS REPRESENTATIVAS AL ORGANO DE SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATEGICO	1.3.2.1. Diseñar y crear el órgano de seguimiento y evaluación del Plan Estratégico, fijando sus funciones y composición, así como la posible incorporación de las asociaciones de familiares y enfermos más representativas para el seguimiento de planes de acción más específicos	Creación: Sí / No	X	X		