II Plan de Calidad

2021-2025

Fundación | SOYCOMOTU®

Julio 2020
Fundación SOYCOMOTU®

Diseño y maquetación:
www.babuinoestudio.com

Índice

1. Introducción pág. 5

2. II Plan de calidad pág. 7

2.1 Principios del Sistema de Gestión de la Calidad de la FSCT pág. 8

2.2 Objetivos del Plan de Calidad de la FSCT pág. 9

3. Procesos y evaluación de calidad del programa Soycomotu® pág. 11

3.1 Procesos y evaluación de Calidad del Programa Educativo Soycomotu® pág. 11

3.2 Procesos y evaluación de Calidad del Programa de Talleres Soycomotu® pág. 14

4. Programa de investigación, desarrollo y calidad pág. 19

4.1 Proyectos de Investigación, desarrollo y control de calidad de las de las cuatro ediciones del Programa Educativo Soycomotu® pág. 19

4.2 Proyectos de Investigación, desarrollo y control de calidad de las de las cuatro ediciones del Programa de Talleres Soycomotu® pág. 20

Nikon

Introducción

Con el propósito de unir su compromiso social con la calidad de sus servicios, la Fundación Soycomotu® dispone de un exhaustivo Sistema de Gestión de Calidad que forma parte de su filosofía. Los programas que la entidad tiene en marcha responden a un estudio previo de la existencia de una necesidad real y se potencia la evaluación de todos los procesos y factores intervinientes, ya que el fin último de la Fundación es conseguir una inclusión social eficaz y real de las personas con problemas de salud mental. Por tanto, y desde su creación, el equipo que conforma el departamento de Investigación, Desarrollo y Caliad (I+D+C) de la Fundación Soycomotu®, realiza procesos de autoevaluación internos y evaluaciones externas que cumplimentan los profesionales de la salud y de la educación y, en general, todos los beneficiarios de cada uno de los programas de acción social en curso.

II Plan de Calidad

En el desarrollo de este segundo plan de calidad han participado algunos de los miembros del patronato de la Fundación, entre ellos, su presidenta y directora ejecutiva que, como doctora en psicología social, también dirige el Departamento de Investigación, Desarrollo y Calidad conformado por una psicóloga, un trabajador social y algunos representantes del equipo de voluntarios.

Este segundo plan de calidad, en previsión de poder contar con más trabajadores y trabajadoras, contempla las líneas a seguir también en este caso y en relación al equipo de voluntariado.

El Patronato de la Fundación ha aprobado el presente II Plan en su sesión plenaria del mes de julio de 2020.

2.1 Principios del Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación Soycomotu®

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad está fundamentado en los siguientes principios:

- Desde la Dirección General de Fundación Soycomotu® y del Departamento de Investigación, Desarrollo y Calidad, se vela por el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la organización y su mejora constante. Llevando un control y una supervisión exhaustiva de la implementación y ejecución del Sistema de Gestión de la Calidad.

- El Sistema de Gestión de la Calidad se orienta a la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas a las que nos dirigimos y atendemos (la población en general: personas con y sin problemas de salud mental), así como las de las administraciones, y al desarrollo personal y profesional del equipo humano (patronos, voluntarios y trabajadores) de Fundación Soycomotu®.

- Fundación Soycomotu® analiza y determina los factores externos e internos y los toma como base para la determinar sus estrategias. Realiza su trabajo para contribuir a una sociedad más justa e igualitaria con el fin prioritario de luchar contra el estigma de los problemas de salud mental, eliminando barreras y estereotipos que existen hacia las personas que tienen diversidad funcional en salud mental.

- Para Fundación Soycomotu® es importante que el trabajo sea realizado con el máximo control y efectividad posible por la mejora continua de la implementación de los programas en curso.

- La profesionalidad del equipo humano de la Fundación Soycomotu® se ve fortalecida mediante estrategias de formación continua. Posee un plan de formación del voluntariado que incluye estas medidas.

- Fundación Soycomotu® está comprometida con la transparencia y buenas prácticas mediante una gestión eficiente que rinda cuentas a la sociedad y el impacto social de los fondos administrados. Los resultados obtenidos serán la base de la toma de decisiones para la mejora de los programas con el objetivo de construir confianza y transmitir su labor a la sociedad, contribuyendo a esta transparencia y buenas prácticas.

- Fundación Soycomotu® está comprometida con la cooperación e intercambio de conocimientos con organismos públicos y organizaciones del tercer sector mediante el establecimiento de alianzas, convenios de colaboración y el trabajo en red, así como mediante una política de comunicación que permita trasladar al conjunto de la sociedad la labor que se va realizando: a) publicación de Memoria Anual de Actividades en la web; b) publicación de noticias sobre la implementación de los distintos programas de intervención social en el blog de la Fundación; c) ruedas de prensa; d) participación semanal en un programa divulgativo matinal de la radiotelevisión pública de la Región de Murcia (Onda Regional) transmitiendo a la ciudadanía la labor de la entidad.

2.2 Objetivos del Plan de Calidad de la Fundación Soycomotu®

En base a nuestros principios, Fundación Soycomotu® asume los siguientes objetivos vinculados a la Política de Calidad:

- Establecer y mantener un sistema demejora continua alineado con los objetivos estratégicos de Fundación Soycomotu®, eficaz y eficiente, tanto en el ámbito de gestión como en los distintos proyectos y programas que se implementan.
- Vertebrar de forma eficaz este sistema a través del Sistema de Gestión de la Calidad Interno, garantizando mediante auditorías internas anuales.
- Trasladar al equipo humano (patronos, trabajadores y voluntarios) tanto la visión, misión y valores de la entidad, como los compromisos éticos y del Sistema de Gestión de la Calidad.

Procesos y Evaluación de Calidad del Programa Soycomotu®

3.1 Procesos y evaluación de Calidad del Programa Educativo Soycomotu®

Para conocer la eficacia y calidad del proceso de implementación del Programa Educativo Soycomotu® de Sensibilización y Alfabetización en Salud Mental, el departamento I+D+C de la Fundación ha desarrollado una metodología y un protocolo de actuación que consta de la aplicación de una serie de cuestionarios antes y después de la implementación del programa educativo.

Decir que este programa de sensibilización y alfabetización en salud mental tiene dos objetivos fundamentales:

a) El desarrollo de la empatía y la prevención del acoso escolar hacia compañeros con diversidad mental; y

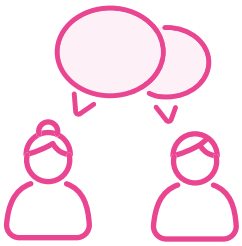
b) La adquisición de conocimientos y recursos para tener una buena salud mental, previniendo la aparición o el agravamiento de problemas de salud mental en la etapa infanto-juvenil y facilitando la búsqueda de ayuda profesional en caso de necesitarlo. Por ello, se implementa en centros educativos (Educación Primaria, Secundaria, Bachiller, Formación Profesional, Ciclos Formativos, Universidad).

Este programa consta de varias sesiones de 1/2/3 horas o 55 minutos de duración (según el tramo educativo) y se implementa dentro del aula en presencia del tutor con alumnado desde los 7 de edad.

A continuación, se detalla el proceso de evaluación a través del que se estudia y analiza la consecución de los objetivos propuestos:

Fase 1

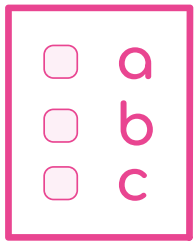
Entrevistas y cuestionarios personales



Para controlar el proceso de calidad se realizan entrevistas y cuestionarios personales a los participantes del programa educativo antes y después de la implementación del programa dentro de cada aula para comprobar si el alumnado participante ha mejorado tanto sus actitudes hacia los compañeros con problemas de salud mental como su nivel de conocimientos sobre ciencias de salud mental. De este modo, comprobamos que se cumplen los objetivos del programa.

Fase 2

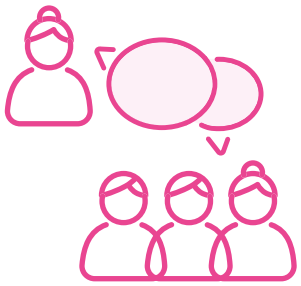
Cuestionario de fidelidad



Además, los monitores voluntarios con formación y capacitación, acreditados para implementar el programa educativo Soycomotu®, cumplimentan un cuestionario de fidelidad de implementación del programa inmediatamente después de cada sesión.

Fase 3

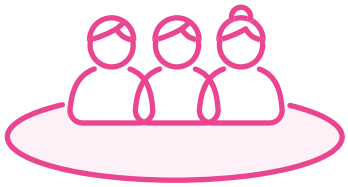
Entrevista anual con monitores



Al finalizar la edición anual del programa educativo Soycomotu®, la directora del programa educativo realiza una entrevista personal para valorar el nivel de satisfacción con el desarrollo de sus funciones como monitor del programa educativo y las impresiones recogidas a lo largo del curso escolar en cada centro educativo en el que se ha intervenido.

Fase 4

Reuniones



Otro de los procesos de autoevaluación consiste en la realización de dos reuniones mensuales de todo el equipo de técnicos y de monitores voluntarios que implementan, coordinan y dirigen el programa.

El coordinador y la directora del programa recogen en estas reuniones impresiones, autoevaluaciones, incidencias y sugerencias de mejora de la implementación y del programa educativo Soycomotu®.

Fase 5 Evaluación

La Fundación cuenta con un Departamento de Investigación, Desarrollo y Calidad que escucha las necesidades y demandas de beneficiarios (participantes del programa educativo: alumnado, profesorado y equipos directivos y de orientación de los centros educativos donde se interviene) y da respuesta, mejorando tanto aspectos metodológicos de la implementación como de los contenidos y soportes de las actividades del programa. De hecho, el programa educativo en la primera edición (curso 2014/2015) constaba sólo de 2 sesiones, tanto en Educación Primaria, como en Educación Secundaria, Bachillerato, FP básica y Ciclos Formativos.

Durante cuatro meses (desde Junio a Septiembre de 2015), el departamento I+D+C preparó una nueva versión del programa educativo, mejorando su calidad tanto a nivel de contenidos como de duración. En la segunda edición (2015/2016), el programa pasó, en Educación Primaria, de 2 a 4 sesiones de 55 minutos de duración y de 2 a 6 sesiones de 55 minutos de duración en Educación Secundaria.

A esto hay que añadir, que el programa educativo se ha ampliado y adaptado en función de la población diana a la que va dirigido, aplicándose en forma de talleres a padres y madres del alumnado que ya ha participado en el programa en su centro educativo, a estudiantes y profesionales de la educación y de la salud dentro de máster universitario y escuelas superiores. También se está aplicando a agentes sociales, en concreto, a policía local. Se ha mejorado, por tanto, la calidad y el alcance del programa.

Respecto a la evaluación externa, la Fundación incluye en su sistema de control de calidad y mejora, una entrevista personal y anónima realizada al profesorado participante en el programa educativo y un auto-informe de satisfacción respecto al cumplimiento de los objetivos de la implementación del programa cumplimentado por representantes de los equipos directivos y/o departamentos de orientación de los centros participantes.

El Servicio de Promoción de la Salud del Ayuntamiento de Murcia evaluó la calidad del programa educativo durante el curso 2018/2019 y decidió incluirlo dentro de su oferta de recursos a centros educativos (primaria y secundaria).

La Facultad de Psicología de la UNED-Madrid evaluó, en el año 2018, la investigación realizada sobre la calidad y eficacia del Programa Educativo Soycomotu® y su implementación en cinco Institutos de Educación Secundaria, otorgando la calificación de Matrícula de Honor a este trabajo científico realizado por la directora del Departamento I+D+C.

Consideramos también parte del proceso de evaluación externa, la aceptación de las distintas comunicaciones y póster presentados en Jornadas y Congresos nacionales e internacionales sobre la calidad y eficacia de este programa educativo.

3.2 Procesos y evaluación de Calidad del Programa de Talleres Soycomotu®

El Programa Anual de Talleres Soycomotu® de Formación Inclusiva, Creatividad y Participación Social va dirigido a personas con y sin diagnóstico en salud mental a partir de los 14 años y sin límite de edad. Se ofertan 12 talleres en los que el arte es utilizado como herramienta de transformación social, en el sentido de que es utilizado como un conector entre personas que cooperan en torno a un proyecto creativo colectivo. La disciplina artística elegida por cada participante (taller de teatro, de diseño digital, de serigrafía, de ilustración, de fotografía, etc.) será un motivo específico para que los compañeros acudan cada semana al taller y hablen entre ellos de la materia sobre la que están aprendiendo, sin importar quien tiene y quien no un problema de salud mental, adoptando un rol activo en un espacio cívico no sanitario como puede ser un centro cultural, una biblioteca, un museo, un laboratorio de arte.

Los objetivos principales de este programa de talleres son dos:

a) Reducción del autoestigma en personas con algún tipo de malestar psíquico o trastorno mental que se consigue a través de su empoderamiento y de un sentimiento de mayor autoeficacia y valía personal y social.

b) Reducción del estigma público o social en personas sin problemas de salud mental con un aumento de la empatía y de la valoración positiva de las personas con enfermedad mental.

La planificación de la evaluación del Programa de Talleres se realiza durante todo el año, en cada una de las fases como se explica a continuación:

Fase 1 Difusión y Promoción del Programa

Uno de los objetivos del programa de talleres es incluir a la ciudadanía y a los diferentes agentes sociales en la participación de los procesos de cambio de las personas con y sin problemas de salud mental a través de acciones de información, sensibilización y difusión del programa de talleres.

Para comprobar la calidad de esta fase de implementación del programa de talleres, se realiza un registro exaustivo sobre:

a) Número, ubicación y nombre de centros de salud mental y de centros educativos donde se imparten charlas informativas, de sensibilización y de difusión del programa.

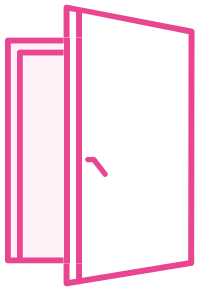
b) Número de flyer y póster repartidos a pie de calle en la ciudad de Murcia y en pedanías próximas (Espinardo, Campus Universitario, Molina, Alcantarilla, La Alberca, Cabezo de Torres, entre otras). Se toma nota también de las localidades donde se hace la promoción y difusión.

c) Número de programas de radio y su alcance, realizados por la Fundación en Onda Regional de Murcia durante la Fase 1 del programa para hacer una difusión más efectiva y de mayor impacto en la ciudadanía.

d) Rueda de prensa en el Ayuntamiento de Murcia para la difusión de este programa en todos los medios de comunicación de la capital de la región.

Fase 2

Acceso a la actividad y evaluación inicial



En el proceso de acogida se evalúa a través de entrevistas personales a los participantes y estudiando la idoneidad de su participación en sesiones realizadas con los profesionales de la salud que les derivan.

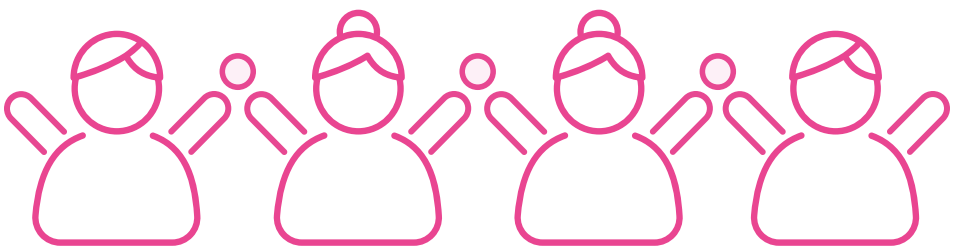
En la Fundación, se recogen datos del área psicológica, social, académica y/o laboral, intereses artísticos y necesidades formativas.

Fase 3 y 4

Participación en el Programa e Interacciones Inter-talleres

Para realizar el control de calidad de la implementación durante estas fases (octubre-junio), los monitores cumplimentan una Escala de Fidelidad de Implementación de Talleres en la que se recogen indicadores y criterios de control de calidad. Esta escala se cumplimenta semanalmente una vez finalizada la sesión de 2 horas de taller, de cara a detectar posibles fallos o mejoras del programa y de su desarrollo e implementación para que participantes con y sin discapacidad psíquica se sientan cómodos y en un ambiente relajado, pero al mismo tiempo, dinámico, creativo y productivo, de cara a conseguir un mayor sentimiento de realización personal y bienestar emocional.

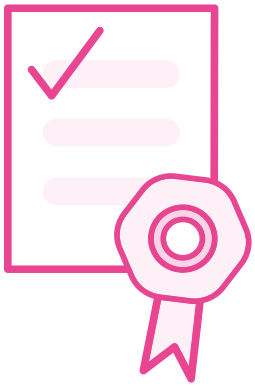
Tras cumplimentar la escala de fidelidad, los monitores tienen, una vez por semana, una sesión de debriefing con la directora y la coordinadora del programa de talleres (de unas 2 horas de duración), en la que los voluntarios comentan el desarrollo de su sesión de taller, incidencias, necesidades especiales o mejoras observadas en los participantes; exponen sus dudas y entre todos se aportan sugerencias y soluciones a los problemas planteados. En esta sesión, el equipo técnico apoya a los monitores voluntarios aportando recursos y técnicas para poder abordar con mayor eficacia determinadas situaciones que pueden crearse en el transcurso de la sesión semanal de cada uno de los talleres.



Los indicadores y criterios de control de calidad incluidos en la Escala de Fidelidad son:

1. Control de asistencia de participantes (nº de asistentes; nº de participantes que avisan de que no van a asistir; y motivos que justifican la ausencia).
2. Acogida de las actividades propuestas por el monitor por parte de los participantes.
3. Número de personas que han participado activamente.
4. Número de personas que no han participado.
5. Nº de propuestas de participantes.
6. Nº Participantes que interactúan con los demás implicándose en tareas cooperativas.
7. Nº de grupos pequeños organizados.
8. Crear un ambiente cálido en la clase.
9. Motivar a los participantes.
10. Proponer actividades en las que se pueda interactuar.
11. Generar cohesión grupal y confianza.
12. Estimular la creatividad.
13. Dinamizar la clase.
14. Aplicar técnicas de aprendizaje cooperativo.

Fase 5 Evaluación Final



Cuando finalizan los talleres se realizan entrevistas personales a todos los participantes y monitores:

a) Se evalúa el grado de satisfacción del participante en el taller en relación a:

- la formación
- relación con los compañeros y con el monitor/a
- metodología
- la cooperación entre los compañeros
- el desarrollo de la creatividad
- el desarrollo del sentido de pertenencia al grupo
- el clima afectivo y de respeto que se genera en el taller

b) Se evalúa si hay un mayor índice de empoderamiento, así como si han aumentado el nivel de autoestima, de poder, de autonomía, de optimismo y control sobre el futuro y de ira apropiada.

c) Se evalúa el nivel de satisfacción con el desarrollo de sus funciones en el taller y el nivel de autoestima y empoderamiento de los monitores voluntarios. Los monitores voluntarios también realizan una evaluación final para extraer conclusiones del curso y se realiza una reunión con la directora y el coordinador de los talleres para analizar los resultados del programa y aportar mejoras y cambios para el año próximo. Se realizan los correspondientes registros de datos y de análisis estadísticos (número de participantes, edad, sexo, problema de salud mental, lugar de procedencia, niveles de empoderamiento antes y después de la participación en el programa).

Respecto a la evaluación externa, la Fundación incluye en su sistema de control de calidad y mejora, una comunicación fluida con el equipo de profesionales de la salud mental (psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales) de los distintos centros sanitarios del Servicio Murciano de Salud de los que proceden los beneficiarios del programa de talleres.

Consideramos parte del proceso de evaluación externa:

a) Estos profesionales que recomiendan a sus pacientes la participación en el programa, han emitido informes de apoyo y reconocimiento de la labor realizada y de la eficacia del programa en cuanto a una mejora en el proceso de recuperación de la salud (mayor autoestima, mayor empoderamiento y autonomía, bienestar social y emocional, reincorporación a la vida laboral, escolar y social).

b) Contamos también con los Informes de valoración positiva de profesionales de la salud mental, Coordinadores y Directores de los Centros de Salud Mental del Servicio Murciano de Salud.

c) El Programa Anual de Talleres Soycomotu® ha recibido el Premio Nacional Innovación Social Finalista 2017 de Fundación La Caixa.

d) Contamos con el apoyo de distintas concejalías del Ayuntamiento de Murcia (Cultura, Juventud, Servicios Sociales, Urbanismo) que reconocen el valor del Programa de Talleres Soycomotu® como un recurso social gratuito para promover y estimular la inclusión y participación social de las personas con problemas de salud mental en actividades comunitarias y:

- Nos facilitan el uso de espacios culturales
- Nos apoyan económicamente (subvención concejalía de servicios sociales)
- Nos conceden apoyos específicos para realizar actividades en Murcia
- Nos ceden el uso de medios logísticos para el desarrollo de actividades en la comunidad que favorecen la reducción del estigma social (estereotipos, prejuicios, rechazo y discriminación) asociado a las personas con enfermedad mental.
- Nos facilitan hacer ruedas de prensa en el Ayuntamiento para la difusión del programa de talleres.

e) La aceptación de las distintas comunicaciones y pósters presentados en Jornadas y Congresos nacionales e internacionales.

f) También la publicación de la investigación realizada sobre la eficacia del Programa Anual de Talleres Soycomotu® en una prestigiosa revista americana Psychiatry Research DOI: 10.1016 / j.psychres.2017.12.017

FRENCH
FRENCH

Programa de Investigación, Desarrollo y Calidad

4.1 Proyectos de Investigación, desarrollo y control de calidad de las de las cuatro ediciones del Programa Educativo Soycomotu®

La Fundación Soycomotu® dispone de un Proyecto de Investigación, desarrollo y control de calidad de las Ediciones Anuales del Programa Educativo Soycomotu® cuyo objetivo es la evaluación continua y la mejora de la gestión de los procesos que forman parte de este programa educativo. Y para ello, recogemos datos y documentación para acreditar que la Fundación aplica sistemas de evaluación y de calidad:

- Informes publicados y cuestionarios modelo de evaluación.
- Registro de actuaciones del programa educativo que recoge los datos de impacto (nº de beneficiarios, nº de horas de intervención, nº de centros educativos, etc)
- Informe de satisfacción realizado por el equipo directivo de cada centro educativo en el que se implementa el programa educativo.
- Cuestionario de fidelidad de implementación diario del programa educativo para monitores.
- Cuestionario de evaluación anual del programa educativo para monitores.
- Cuestionarios y entrevistas personales realizadas a todo el alumnado participante para valorar la calidad y eficacia del programa dentro de cada aula.
- Entrevistas personales al profesorado para valorar la calidad y la utilidad del programa y de su implementación dentro de cada aula y nivel educativo.
- El informe de resultados de la investigación con una muestra de más de 1000 participantes de todo el ámbito territorial de la Región de Murcia que demuestra la necesidad de la implementación del programa educativo Soycomotu® respecto a la mejora de las actitudes hacia los compañeros con problemas de salud mental (reducción del estigma) y al aumento del nivel de conocimientos sobre salud mental.
- El trabajo de investigación expuesto en la Facultad de Psicología de la UNED-Madrid y que recibió la calificación de Matrícula de Honor (2018) realizado con una muestra de más de mil alumnos de toda la región de Murcia y que puso de manifiesto que el alumnado mejora tras la participación en el programa educativo Soycomotu® tanto a nivel de reducción del estigma y de actitudes de acoso escolar hacia compañeros con problemas de salud mental, como a nivel de adquisición de recursos y de conocimientos sobre salud mental que promueven hábitos saludables y la búsqueda de ayuda profesional en caso de ser necesario.

4.2 Proyectos de Investigación, desarrollo y control de calidad de las diferentes ediciones del Programa de Talleres Soycomotu®

La Fundación dispone también de Proyectos de Investigación, Desarrollo y Control de Calidad de las Ediciones Anuales del Programa de Talleres Soycomotu® cuyo objetivo es la evaluación continua y el control de calidad de la gestión de los procesos que forman parte de este programa de talleres.

Los resultados obtenidos en la primera edición del programa de talleres Soycomotu® (2014/2015) mostraron una tendencia positiva de mejora de los participantes en cuanto a mayor autoestima, menor nivel de estigma, menor nivel de auto-estigma y mayor sentimiento de autoeficacia y empoderamiento que les hace pasar del aislamiento en casa a la participación activa y cooperación en proyectos colectivos con otros participantes que no tienen problemas de salud mental.

Los excelentes datos obtenidos en el proyecto de investigación realizado en colaboración con el profesorado de la Facultad de Psicología de la Universidad de Murcia nos motiva a continuar con la línea de investigación iniciada sobre la eficacia y el impacto de los programas de contacto o interacción social mixta entre personas con y sin problemas de salud mental.

El objetivo general de la investigación es, por un lado, conocer los niveles de estigma y de autoestigma de la población murciana y por otro, comprobar la eficacia e impacto del programa, es decir, si el contacto social directo entre personas con y sin problemas psicológicos disminuye el estigma de la enfermedad mental, el autoestigma y aumenta los niveles de autoestima de los participantes.

Para llevar a cabo la evaluación inicial, se realizará el protocolo de recogida de datos durante la entrevista personal y una serie de cuestionarios. Al finalizar el taller, se realiza una nueva evaluación de los participantes que consiste en una entrevista personal y los mismos cuestionarios realizados en la evaluación inicial.

También y muy importante, como control de calidad interno del programa es el avance en el propio proceso de recuperación de los monitores voluntarios ya que la mayor parte de ellos son personas con problemas de salud mental.

Y siguiendo estos principios, recogemos datos y documentación para acreditar que la Fundación aplica sistemas de evaluación y de calidad:

- **Informes de apoyo y reconocimiento de la utilidad y eficacia** del programa de talleres en el proceso de recuperación de la salud como estrategia de inclusión social y lucha contra el estigma social asociado a la enfermedad mental de los profesionales de la salud mental, Coordinadores y Directores de los Centros de Salud Mental del Servicio Murciano de Salud.
- **Registro de actuaciones** del programa de talleres que recoge los datos de impacto (nº de beneficiarios, nº de horas de intervención, nº de centros educativos, etc)
- **Cuestionario de fidelidad** de implementación semanal del programa para monitores Cuestionario de evaluación anual del programa de talleres para monitores.
- **Cuestionarios y entrevistas personales realizadas a todos los participantes** para valorar la calidad del programa.
- **Planilla de citas para entrevistas** participantes del programa de talleres.
- **Planilla de recogida datos** personas interesadas en los programas de la Fundación Soycomotu.
- **Diplomas de participación** como ponentes en distintos congresos científicos nacionales e internacionales para difusión de la información sobre eficacia del programa de talleres.
- **Protocolo de evaluación de los monitores voluntarios** del Programa Anual de Talleres de Formación Inclusiva Soycomotu®

Fundación | SOYCOMOTU®