

TRANSVERSALIDAD Y MODELO DE CALIDAD FEAPS: DOS CLAVES IMPRESCINDIBLES PARA LA MEJORA DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la entidad: Fundación San Francisco de Borja para Personas con Discapacidad Intelectual.

Promotor/es de la buena práctica: Equipo del proceso de evaluación y mejora de la Fundación San Francisco de Borja.

Federación a la que pertenece: FEAPS Comunidad Valenciana.

Coordinador o persona de contacto: Ana Carratalá Marco.

Fecha o periodo en el que se ha desarrollado: Desde abril del 2005 a enero del 2006.

Otros datos que se consideren relevantes:

LA BUENA PRÁCTICA

Con el fin de desarrollar la directriz del Plan Estratégico de la Fundación relativa a la mejora continua de la entidad y ante la preocupación por salvaguardar las señas de identidad de la misma, que hacen referencia a la felicidad de cada uno de los usuarios de sus servicios, se plantea diseñar un proceso de evaluación y mejora continua que además esté en consonancia con los requerimientos del entorno en materia de calidad.

Sin embargo desde la trayectoria seguida por la Fundación entendemos que se requiere una respuesta global, que surja desde la participación de todos los agentes de la misma y que asegure que todos los esfuerzos organizativos repercutan positivamente en cada una de las personas atendidas, añadiendo mayor valor a sus vidas.

El modelo de calidad FEAPS aporta esta visión global, ofreciendo a la organización instrumentos tanto para mejorar su gestión de calidad como para asegurar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias, dentro de un marco ético.

Esta buena práctica recoge el proceso desarrollado por un equipo transversal en el que participan personas con discapacidad intelectual, familiares, profesionales de atención directa, técnicos, personal de servicios y dirección, cuya misión será diseñar el proceso de autoevaluación y mejora de la Fundación, para incorporarlo dentro del mapa de procesos de la entidad y asegurar así su continuidad en el tiempo.

El proceso se desarrolla contando con un apoyo total por parte del Patronato.

Para cumplir su cometido el grupo se formó en materia de calidad, de desarrollo de procesos y específicamente sobre el modelo de Calidad FEAPS que fue el que se adoptó para la evaluación. Previamente a esta formación se profundizó en el marco de valores referencial del grupo, destacando el gran peso de una cultura organizacional altamente compartida y valorada.

Tras realizar un primer diseño del proceso y de modificarlo con la opinión de expertos externos a la Fundación, se realizó la primera autoevaluación. Pese a que se planteaba un nivel global en la evaluación, el grupo profundizó en las tres áreas generando un informe de evaluación y mejora, que fue aprobado por el Patronato y que contiene importantes cambios para la Fundación.

El proceso resultó muy satisfactorio tanto por los resultados para la organización, como para el equipo y para cada uno de sus miembros, destacando el valor de la participación de las personas con discapacidad y de las familias y la posibilidad de transferir este modelo de trabajo al conjunto de la organización y a otras organizaciones.