

# Plan de Calidad



Aprobado por la Dirección

FUNDACION HAY SALIDA

C/ Enrique Larreta, 7 - Entrepiso A

28036 MADRID

C.I.F. G-85913358

Antonio DORTO Chavesbano

16 - MAYO - 2019



## **Plan de Calidad Fundación Hay Salida**

1. Introducción
2. Liderazgo
3. Política y estrategia
4. Modelo de gestión
  - 4.1. Gestión presupuestaria
  - 4.2. Gestión de recursos humanos y formación
5. Prevención de riesgos laborales
6. Procesos
7. Alianzas y recursos
8. Comunicación
9. Evaluación y mejora
10. Revisión del Plan de Calidad de gestión
11. Anexos



## 1. Introducción

El objetivo principal de la Fundación Hay Salida es el cumplimiento de sus Fines Fundacionales, consiguiendo a través de ello la satisfacción de nuestros beneficiarios y considera la calidad un factor clave en el desempeño de sus funciones, dirigiendo todos sus esfuerzos hacia la mejora continua del servicio basándose en una gestión por procesos, la orientación a los destinatarios del servicio y a los resultados. Para alcanzar este objetivo, el Patronato de la Fundación define su Política de la Calidad, basada en los siguientes principios:

- Garantizar el cumplimiento de los Fines Fundacionales mediante una adecuada gestión
- Impulsar el desarrollo profesional de nuestros empleados, patronos y voluntarios/as a través del apoyo y formación continua en el ejercicio de sus funciones y desarrollando canales de comunicación horizontal y vertical.
- Potenciar el espíritu innovador y el trabajo en equipo fomentando las nuevas ideas de mejora y desarrollando las iniciativas a través de Comités específicos.
- Cumplir todos los requisitos legales y reglamentarios en todas las disciplinas que nos afecten sean de orden económico, fiscal, laboral o administrativo. Disponer de la tecnología y recursos necesarios para cumplir eficazmente nuestras funciones.
- Mantener permanentemente el compromiso de la mejora continua en todos nuestros procesos.

Para la adecuada implantación de estas políticas nos servimos de un sistema de gestión de la Calidad, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008. El Patronato impulsa estas políticas y todo el personal apoya y se siente comprometido por estos valores. La política de la Calidad se difunde dentro de la documentación que se entrega a todos los Patronos y al personal. El desarrollo de estas políticas se concreta y despliega en objetivos específicos que anualmente aprueba y sigue el Patronato de la Fundación.



## 2. Liderazgo

Nuestros patronos han desarrollado y trabajan para facilitar la consecución de la misión y visión, desarrollan los valores y sistemas necesarios para que la organización logre un éxito sostenido y persiguen hacer realidad todo ello mediante sus acciones y comportamientos.

Pretendemos ejercer un liderazgo con capacidad de visión que sirva de inspiración a los demás y que, además, sea coherente con toda la organización.

Nuestros líderes quieren establecer y comunicar una dirección clara a su organización, con la finalidad de unir y motivar. Se esfuerzan para establecer valores y principios éticos y desarrollar una cultura y un sistema de gobierno de la organización que ofrezca a sus grupos de interés una identidad y un atractivo únicos.

En los momentos difíciles muestran coherencia y firmeza inspirando así confianza y compromiso a los grupos de interés. Al mismo tiempo, demuestran capacidad para adaptar y reorientar la dirección de la organización en función de la realidad cambiante.

El efecto del Liderazgo impregna a toda la organización. La medición de la eficacia del Liderazgo puede verse el resultado en las Personas.

**Organigrama FHS. Véase Anexo 1**

## 3. Política y estrategia

Nuestra fundación implanta su misión y visión desarrollando estrategias centradas en su grupo de interés. Desarrollamos y desplegamos políticas, programas, proyectos, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.

Se basa en las necesidades y expectativas de nuestros usuarios/as, en la información de los indicadores de rendimiento, la investigación, el aprendizaje y las actividades externas para desarrollarla, revisarla y actualizarla.

Comunicamos y desplegamos nuestra política y estrategia mediante un esquema de procesos clave que ayuda al seguimiento de toda la organización para analizar el progreso alcanzado.

### a. Misión

La Misión de la **Fundación Hay Salida** es facilitar un tratamiento multidisciplinar para la enfermedad de adicción, de personas que *deseando recuperarse*, no pueden acceder al mismo por carecer de los recursos económicos necesarios. Asimismo, el programa incluye el apoyo y seguimiento de las familias de los enfermos: **tratamiento de la codependencia**



## b. Visión

Conseguir que nuestra fundación sea un referente en el tratamiento de las adicciones

- Que sitúe a las personas con enfermedad de adicción en riesgo de exclusión social en el centro de su actuación.
- Que ayude al desarrollo integral de las personas.
- Que sensibilice y conciencie a la sociedad dando a conocer que la adicción es una enfermedad
- Que haga de la calidad su seña de identidad.
- Que colabore en la consecución de un cambio social donde la persona sea más libre para elegir una vida plena y saludable

## c. Valores

- 1. Voluntariado** entendido como lo entrega gratuita y generosa de un trabajo desinteresado. Eje básico en nuestra manera de actuar y trabajar, como complemento esencial al trabajo profesional, puesto que da una calidad humana en el acompañamiento a las personas con enfermedad de adicción.
- 2. Solidaridad** con las personas con enfermedad de adicción que tienen pocos recursos o están en riesgo de exclusión social.
- 3. Respeto, inclusión y reconocimiento para la dignidad de la persona,** fomentando el crecimiento integral de la persona, mejorando su inclusión social.
- 4. Hospitalidad, acogida, proximidad y familiaridad** con las personas con enfermedad de adicción, sus familiares, nuestros profesionales y todos los voluntarios.
- 5. Humildad** como una actitud que nos hace más humanos y abre nuestra capacidad de aprender y mejorar.
- 6. Libertad e igualdad entre todas las personas que formamos la Fundación Hay Salida:** personas con enfermedad de adicción, voluntarios, profesionales... La Fundación Hay Salida tiene un Plan de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- 7. Sensibilizar y comprometer a todos los que nos rodean,** transmitir y compartir nuestras experiencias con los que le rodean.
- 8. Cooperación y trabajo en equipo,** porque creemos que es uniendo nuestras fuerzas y trabajando con otras entidades del mundo no lucrativo que se puede ayudar al necesitado y cambiar las actitudes de intolerancia social.



**9. Transparencia.** Rendición de cuentas y garantía de acceso público a la información

La transparencia es uno de nuestros principios fundamentales desde los inicios de la Fundación, y es por ello que en cuanto tuvimos la oportunidad nos ofrecimos a ser analizados por la Fundación Lealtad, organización sin ánimo de lucro, pionera en España, cuya misión es fomentar la confianza de la sociedad española en las ONG's y lograr un incremento de las donaciones, así como cualquier otro tipo de colaboración con estas organizaciones. Dicho análisis ofrece – tanto a particulares como empresas- información imparcial, desinteresada y homogénea sobre las diferentes ONG's para ayudarles a decidir con que organización pueden colaborar y darles así orientación en la búsqueda de sus donaciones. Cumplimos todos los Principios de Transparencia que analizan y fuimos incluidos en la Guía de Transparencia y Buenas Prácticas que publican en su web: [www.fundacionlealtad.org](http://www.fundacionlealtad.org).

## **10. Formación continua y evaluación de resultados**

### **4. Modelo de gestión**

De las conclusiones del análisis se han identificado las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades (DAFO) ver Anexo 2, que han permitido identificar los objetivos estratégicos que guiarán las actuaciones de la FHS en los próximos años. Por cada objetivo estratégico se definen las líneas estratégicas, los objetivos operativos, los responsables y los indicadores de cumplimiento. (Anexo 3)

En el plan de actuación anual se engloba a toda la organización con objetivos cuantificables, cronograma y responsables. Igualmente se hacen públicos todos los objetivos relacionados con el área de proyectos.

#### **4.1 Gestión presupuestaria**

El presupuesto general es de carácter privado. Todos los fondos que se recaudan a través de las aportaciones periódicas de particulares, pequeñas empresas, eventos o posibles ayudas sociales, van destinados a dar continuidad y mejora a la única actividad que realizamos en la FHS y que da cumplimiento a nuestros fines. A través de la memoria anual de cuentas se establecen los objetivos.

#### **4.2 Gestión de recursos humanos y formación**

Desde nuestra entidad pretendemos maximizar la contribución de los empleados y voluntarios/as a través de su desarrollo e implicación. Para ello tenemos que identificar y comprender las competencias necesarias para implantar nuestras políticas, estrategias, objetivos y planes, tanto en la actualidad como en el futuro. Para alcanzar dichas competencias, contratamos y desarrollamos profesionalmente a las personas e intentamos brindarles en todo momento un apoyo activo y positivo, con la finalidad de



facilitar su desarrollo personal y alcanzar su máximo potencial y estar preparadas para superar y adaptarse a cualquier cambio ya sea de tipo operativo o que requiera nuevas capacidades personales.

Reconocemos la importancia del capital intelectual de quienes integran nuestra entidad y utilizamos su conocimiento en beneficio de toda la organización.

Nos esforzamos por atender, recompensar y dar reconocimiento a las personas de modo que se incremente su compromiso y su fidelidad a la entidad. Asimismo, maximizar la implicación potencial y activa de las personas mediante valores compartidos y una cultura de confianza, transparencia, y delegación y asunción de responsabilidades. Con todo ello, pretendemos aprovechar la implicación de las personas para generar e implantar ideas de mejora.

El desarrollo de las capacidades de los profesionales y voluntarios es un eje fundamental para el logro de la visión y misión de la entidad. Para ello tenemos un Plan Estratégico en Recursos Humanos, Plan de Voluntariado y de Formación.

## **5 Prevención de Riesgos Laborales (PRL)**

La Fundación Hay Salida en cumplimiento con la normativa de PRL tiene elaborado un Plan de Prevención de Riesgos Labores y los procedimientos que lo necesitan teniendo como modalidad de organización preventiva la asunción del empresario por lo que se realiza de forma interna.

## **6 Procesos**

Nuestra organización diseña, gestiona e intenta mejorar sus procesos para hacer realidad nuestra política y estrategias y satisfacer a los grupos de interés.

Decidimos establecer un sistema de gestión de procesos con establecimiento de indicadores y objetivos de rendimiento, aplicando estándares de sistemas como los de gestión de la calidad modelo EFQM, gestión medioambiental y gestión de riesgos laborales y autoprotección.

A la hora de hacer realidad la política y estrategias, tenemos que revisar la eficacia del esquema general de procesos e introducir las mejoras necesarias estableciendo prioridades y objetivos de mejora y perfeccionamiento de métodos operativos, siempre persiguiendo la satisfacción de nuestros grupos de interés, recabando información de estos sobre su satisfacción, necesidades y expectativas que servirá para mejorar estos procesos.

Para mejorar y adecuar las respuestas a una sociedad dinámica, permanentemente, hemos de investigar, descubrir y utilizar nuevos diseños de procesos, filosofías operativas y tecnologías que faciliten las operaciones que nos lleven a establecer los métodos idóneos para llevar a efecto los posibles cambios, asegurándonos de que los procesos alcanzan los resultados previstos.

Como puede verse en el Mapa de Procesos (Anexo 4) estarían los procesos estratégicos, de soporte y operativos todos ellos teniendo en cuenta que la revisión, evaluación y mejora de todo el funcionamiento es contante.



**Procesos Estratégicos:** son los que orientan la acción de toda la entidad, destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estrategias.

- Política y Estrategia
- Planificación y supervisión
- Comunicación y coordinación
- Gestión de la calidad
- Investigación

**Procesos de soporte:** apoyan los procesos operativos

- Recursos Humanos
- Gestión financiera
- Administración
- Comunicación
- Formación

**Procesos Operativos,** son los relacionados con la intervención con las personas destinatarias del servicio.

Nuestro tratamiento es de 3 a cinco años siendo las fases: Desintoxicación, deshabitación, rehabilitación y reinserción

El inicio de toda intervención y la puesta en marcha de su posterior desarrollo han de estar guiada por la evaluación inicial. Esta nos dará suficiente información para planificar nuestra acción y nos va a determinar el tipo de técnicas a utilizar en cada momento del proceso.

Se sondearán y evaluarán todos aquellos aspectos biológicos, psicológicos y sociales de aquellos usuarios/as que sean susceptibles de recibir tratamiento. Conocer el estado de salud, consumo de sustancias, estilo de vida, hábitos y conductas de riesgo, situación social...

Un aspecto es importante conocer con que predisposición familiar se cuenta, de cara a elaborar la estrategia de intervención, donde estos pueden favorecer o entorpecer el proceso evolutivo del tratamiento. Así si es necesario se le deriva al piso de reinserción, la Asociación Hontanar.

La intervención terapéutica se estructura en varias etapas que giran sobre el eje de la abstinencia. Siendo las actividades las siguientes:

- Terapias de grupo diarias
- Taller Mindfulness
- Revisiones médicas
- Controles de consumo
- Intervención psicológica
- Asesoramiento social
- Programa de Inserción sociolaboral. Derivación Integra

En el Programa de apoyo y seguimiento de las familias las actividades serían:

- Terapias de grupo solo familiares
- Terapias de grupo familiares y usuario





Se planea la incorporación abierta del usuario/a a su medio, preparándolo en la asunción de la responsabilidad de sus propios comportamientos y siendo capaz de autorregular sus emociones y su propio estilo de vida. La abstinencia continuada, de por vida, implica vivir bien sin consumir, reinsertarse en una vida personal, social y profesional sanas, así como afrontar la realidad de cada uno, independientemente de su dureza. En definitiva, mantenerse en la abstinencia implica un cambio en la estructura de la personalidad del enfermo adicto.

## 7. Alianzas y recursos

En el mundo de hoy y la realidad social tan cambiante y exigente las alianzas con otras organizaciones pueden facilitar el abordaje de nuestro trabajo, generando y apoyando una filosofía innovadora y creativa.

Las alianzas se basan en el beneficio mutuo, trabajando para alcanzar objetivos comunes, apoyándose unos a otros con su experiencia, recursos y conocimientos, construyendo una relación duradera basada en la confianza mutua, el respeto y la transparencia.

Planificamos y gestionamos las alianzas externas y los recursos internos de acuerdo con nuestra política, estrategias y la misión de la organización, siempre intentando mantener un equilibrio entre las necesidades actuales y futuras de la organización, la comunidad y el medio ambiente.

El principal colaborador es el *Centro de Aprendizaje y Recuperación* ([www.caradicciones.com](http://www.caradicciones.com)), que cede la prestación de servicios de parte importante del equipo terapéutico.

A principios de 2012 firmamos un acuerdo de colaboración con la Fundación Integra que realiza una importante labor de intermediación laboral entre empresas y entidades sociales, ayudando a los beneficiarios de estas últimas en riesgo de exclusión social a una integración laboral exitosa: [www.fundacionintegra.org](http://www.fundacionintegra.org).

En el último trimestre de 2012 comienza una colaboración con la Asociación Hontanar, asociación franciscana que pone a nuestra disposición plazas de alojamiento en un piso de acogida para chicos que estén realizando el tratamiento en la Fundación.

Además de colaboraciones con Centro de Inserción Social como el Victoria Kent

La FHS empieza una colaboración con Mensajeros de la Paz.

La FHS empieza las negociaciones para unirse a la UNAD, Unión de Asociaciones y Entidades de Atención al Drogodependiente, es una Red de Atención a Adicciones, organización no gubernamental, sin ánimo de lucro, que interviene en el ámbito de las adicciones y engloba en torno a 215 entidades y FERMAD Plataforma Madrileña de Entidades Para la Asistencia a la Persona Adicta y su Familia, organización no gubernamental y sin ánimo de lucro integrada por 25 entidades con una finalidad común: buscar respuesta a las necesidades detectadas en el campo de las adicciones

Vemos necesario crear más alianzas y colaboraciones con otros recursos de la Comunidad de Madrid



Nos unimos a la iniciativa impulsada por Naciones Unidas de los los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Objetivos Mundiales, son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. En la Fundación Hay Salida se trabajan dichos objetivos de forma transversal. (Anexo 5)

## 8. Comunicación

La FHS dispone de diversos canales de comunicación internas y externas.

**Comunicación Interna:** La que se lleva a cabo dentro de la propia entidad y se da entre los diferentes miembros de la misma: socios/as, patronato, colaboradores/as, voluntarios/as, familias, proveedores...

A través de sesiones clínicas semanales, tablón de anuncios, teléfono, WhatsApp, grupos de correo... para la comunicación interna o coordinarse

Las reuniones con el Patronato es el máximo órgano de gobierno y toma de decisiones de la entidad por lo que es desde este órgano del que emanan todas las directrices que marcan las actuaciones.

Nuestro método de actuación interna es “**El Trabajo en Equipo**”. Por ello la comunicación entre los componentes del Patronato, los del Equipo Terapéutico y la de ambos Órganos ha de ser en todo momento fluido y constante.

El Patronato se reúne dos veces al año de forma ordinaria y tantas veces como sea necesario de forma extraordinaria, para diseñar las grandes líneas de actuación, decidir los programas a llevar a cabo, aprobar presupuestos, analizar resultados...

En cada reunión del Patronato se evalúa junto con el director de la Fundación la marcha de la actividad, las necesidades tanto de recursos económicos como necesidades terapéuticas, entre las que se encuentran la contratación de personal terapéutico, la posibilidad de ampliar número de terapias o las necesidades con que se encuentra la Fundación Hay Salida en ese momento.

El Equipo terapéutico se reúne semanalmente para analizar, comprobar, evaluar y decidir sobre los acontecimientos y actuaciones, siempre en línea con los acuerdos de la Reunión del Patronato

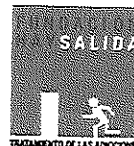
El Equipo Terapéutico y los voluntarios/as se reúnen a su vez semanalmente para revisar en grupo las actuaciones y resultados de los programas que se llevan a cabo así como para presentar propuestas y resolver conflictos.

La comunicación con los usuarios/as se hace prioritariamente de forma directa en el quehacer diario, con entrevistas y cuestionarios.

A través de distintos cuestionarios se recogen las opiniones y necesidades tanto de los usuarios/as como del personal laboral y entidades.

Respecto al seguimiento de beneficiarios:

- Diariamente se lleva un control de la asistencia de los pacientes a la sede de la Fundación Hay Salida
- Citas médicas periódicas



- Periódicamente y según el caso se llevan los controles de consumo de sustancias psicoactivas pertinentes (cocaína, alcohol, cannabis, psicofármacos)
- Sesión clínica semanal del equipo terapéutico al completo en la que se analiza la evolución de cada uno de los pacientes
- Comunicación permanente con los familiares de los pacientes, también beneficiarios de la Fundación Hay Salida, que acuden a grupos de ayuda así como a terapias con sus parientes adictos
- Asimismo tenemos comunicación telefónica con los responsables de la Asociación Hontanar que normalmente actúan como cómplices del equipo terapéutico durante el tratamiento de sus familiares

**Comunicación Externa:** La que se dirige a iniciar una conversación “hacia fuera” del marco de la entidad: Administraciones públicas, otras entidades, potenciales usuarios de un servicio... la sociedad en general.

Además de las fundamentales como correo electrónico, tablón de anuncios, página web, está presente en las redes sociales, Facebook.

La comunicación de nuestra Entidad con el exterior la contemplamos en sus dos vertientes:

<b>Del interior hacia el exterior</b>	<b>Del exterior hacia nuestra Entidad</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartelería</li> <li>• Participación en programas de radio y televisión</li> <li>• Página web</li> <li>• Newsletter</li> <li>• Facebook, Twitter e Instagram</li> <li>• Colaboración en jornadas</li> <li>• Comunicados a socios</li> <li>• Trabajo en red</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recogida de opiniones de entidades y usuarios</li> <li>• Intercambios en jornadas</li> <li>• Participación en debates, jornadas...</li> <li>• Página web</li> <li>• Facebook, Twitter e Instagram</li> <li>• Trabajo en red</li> </ul>

**Medidas de difusión** es a través de nuestra página web, newsletter trimestral y en las redes sociales, además de folletos informativos.

#### **Cuestionarios. Anexo 6**

- Listas de asistencia
- Cuestionario para la evaluación de las acciones formativas
- Cuestionario de satisfacción para beneficiarios de la FHS.
- Cuestionario de satisfacción para voluntarios/as de la FHS
- Encuesta clima laboral
- Cuestionario de satisfacción para instituciones, asociaciones o recursos.
- Cuestionario de satisfacción de la FHS.

**Fundación Hay Salida para el tratamiento de las adicciones**

Enrique Larreta, 7, ent. A · Madrid 28036

T: 912. 504. 875. · @: info@fundacionhaysalida.com

www.fundacionhaysalida.com



## 9. Evaluación y mejora

Es importante para la FHS tener un conocimiento directo de sus actuaciones a fin de poder desarrollar el principio de la mejora continua. Así la FHS dispone de varios mecanismos de identificación de áreas de mejora y evaluación.

### **Estadísticas**

Los parámetros utilizados para la elaboración de nuestras estadísticas son los siguientes:

- La evidencia científica no considera una abstinencia consolidada hasta que han pasado dos años sin consumir ninguna sustancia psicoactiva.
- Las recaídas o abandonos se contabilizan a partir de los seis meses de tratamiento, ya que, al realizar el proceso desde sus propios ambientes, la dificultad es mucho mayor en los primeros meses.
- La duración “formal” del tratamiento es de 5 años, aunque intentamos inculcar a nuestros Usuarios/as mantener el vínculo de por vida. Esta duración de tratamiento es el utilizado en otras enfermedades crónicas, como el cáncer, para considerar una enfermedad como curada.

### **Cuestionarios**

Los cuestionarios y las encuestas para los usuarios/as, familiares, voluntarios, los recursos con los que colaboramos son una herramienta de participación en la mejora y toma de decisiones de la FHS.

### **Autoevaluación y auditoria**

La FHS entiende la autoevaluaciones y auditorias como fuentes de acciones de mejora

### **Memorias**

Se elabora anualmente un plan de actuación y una memoria de actividades

### **Incidencias**

En la FHS tenemos en cuenta que una forma de evaluación y mejora es tener en cuenta las posibles incidencias que se dan por lo que se observan las incidencias tanto a nivel interno como externo.

Al actualizar la página web se ha añadido el canal de denuncias en el que permite identificar conductas irregulares en la fundación y áreas de mejora en la gestión interna

### **Fundación Lealtad**

Revisión de la Fundación Lealtad para seguir renovando el sello de ONG acreditada cada dos años, cumpliendo todos los Principios de Transparencia que analizan e incluidos en la Guía de Transparencia y Buenas Prácticas

Principio 1 de Funcionamiento y Regulación del Órgano de Gobierno

**Fundación Hay Salida para el tratamiento de las adicciones**

Enrique Larreta, 7, ent. A · Madrid 28036

T: 912. 504. 875. · @: info@fundacionhaysalida.com

www.fundacionhaysalida.com



- Principio 2 de Claridad y Publicidad del Fin Social
- Principio 3 de Planificación y Seguimiento de la Actividad
- Principio 4 de Comunicación e Imagen Fiel en la Información
- Principio 5 de Transparencia en la Financiación
- Principio 6 de Pluralidad en la Financiación
- Principio 7 de Control en la Utilización de Fondos
- Principio 8 de Presentación de las Cuentas Anuales y Cumplimiento de las Obligaciones Legales
- Principio 9 de Promoción del Voluntariado

Se realizará el seguimiento de las acciones derivadas de revisiones anuales y se tendrán en consideración las acciones correctoras y preventivas, los indicadores de desempeño (operativo, social, ambiental o económico...), así como cualquier otra información relevante, como puede ser el resultado de los análisis realizados en la FHS sobre eficacia de la estrategia, las políticas y normas o el cumplimiento de los compromisos (legales o voluntarios) asumidos frente a las partes interesadas para futura aplicación de mejoras

## 10. Revisión del Plan de Calidad

Anualmente se hace una revisión del Plan de Calidad de la Gestión y del avance del Plan Estratégico. Para ello se hacen reuniones con el Patronato en las que se exponen y analizan los siguientes puntos:

- Avances del Plan estratégico
- Memoria de las actividades
- Plan de actuación
- Política de Calidad
- Mejora de procesos
- Resultados
- Sistemas de incidencias/ sugerencias

Se levantará un acta en la que consten los asistentes, los asuntos tratados, acuerdos adoptados, responsables del seguimiento y ejecución.



**Anexo 1. Organigrama FHS**

**Anexo 2 DAFO**

**Anexo 3. Líneas estratégicas**

**Anexo 4. Procesos**

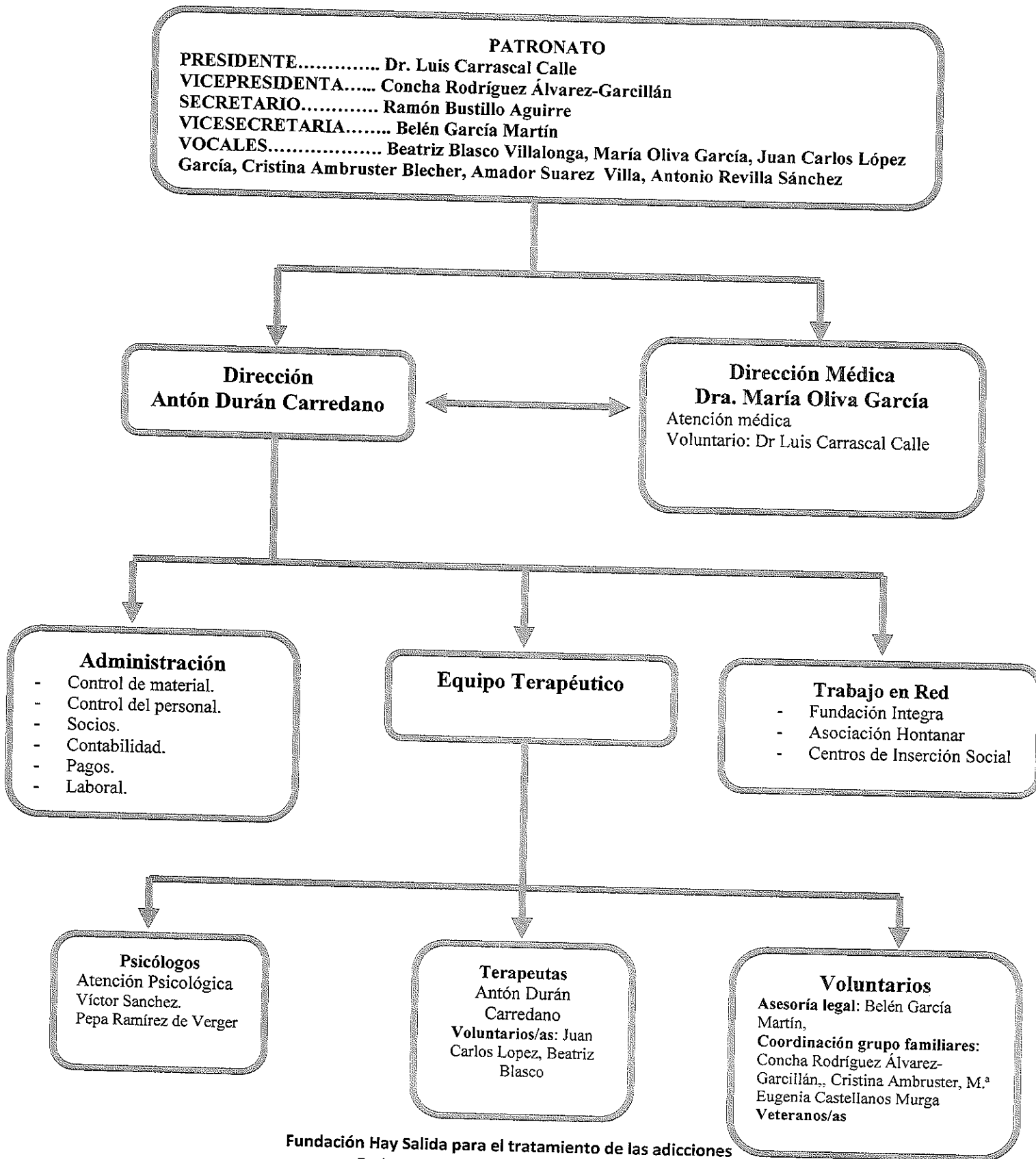
**Anexo 5. Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**Anexo 6. Cuestionarios.**

**Anexo 7. Indicadores**



**Anexo 1. Organigrama**



**Anexo 2. DAFO**

 <p><b>DAFO</b></p>	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Haber conseguido y disfrutar de una buena imagen y prestigio como entidad, tanto por nuestra trayectoria de trabajo como por la difusión del mismo a través del Facebook, la página web.</li> <li>- Confianza en la eficacia del proyecto.</li> <li>- Voluntariedad e implicación de las personas que integran la entidad (Patronato, Equipo y Voluntarios).</li> <li>- Trabajo en equipo como base de la organización y la gestión.</li> <li>- Mantenimiento de programas con mejora continua a través de la evaluación y la reflexión.</li> </ul>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de medios económicos propios para el sostenimiento de la entidad y sus necesidades.</li> <li>- Falta de estrategias para captación de socios.</li> </ul>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consideración de nuestra entidad por parte de la comunidad de Madrid como recurso útil y fiable en la zona.</li> <li>- El uso de las nuevas tecnologías que nos permite el acceso a información y el contacto y coordinación con otros recursos y entidades.</li> <li>- Obras sociales de distintas entidades que dan la posibilidad de subvencionar proyectos.</li> </ul>	<p><b>ESTRATEGIAS F/O (Ofensivas)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saber sacar resultados de la imagen conseguida. Informarse, participar e insistir en las convocatorias de las obras sociales de entidades.</li> <li>- Nuestro trabajo en equipo será más efectivo con el uso de las nuevas tecnologías y el trabajo en red que facilita las oportunidades y la circulación de la información.</li> </ul>	<p><b>ESTRATEGIAS D/O (Reorientación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Campaña de captación de empresas colaboradoras y socios.</li> </ul>
<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La falta de percepción social del riesgo y la realidad de las adicciones.</li> <li>- Falta de apoyo efectivo desde la Comunidad de Madrid</li> <li>- Falta de convenio de colaboración.</li> <li>- Dependencia excesiva de socios y colaboradores</li> </ul>	<p><b>ESTRATEGIAS F/A (Defensivas)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovechar la buena imagen y la confianza en nuestro tratamiento para conseguir nuevos socios y colaboradores</li> <li>- A través de nuestro Facebook y página web intentar concienciar y sensibilizar a la sociedad en general sobre la realidad de las adicciones</li> <li>- Insistir en convocatorias de ayudas</li> </ul>	<p><b>ESTRATEGIAS D/A (Supervivencia)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar un estudio y diseño de nuevas estrategias para captación de socios.</li> <li>- Aprovechar los medios de comunicación de la zona para sensibilizar sobre la realidad de las adicciones.</li> </ul>



**Cont. Anexo 2****Trayectoria de la entidad**

2011

- La Caixa colaboró con una donación económica.
- Empresas que empiezan a colaborar prestando sus servicios de forma gratuita: **Estrategia, Al rescate y Gráficas Jider**
- Acuerdo de colaboración con la **Fundación Integra**, que pone en contacto empresas y personas en riesgo de exclusión social para la búsqueda de empleo.

2012

- El 29 de junio el Presidente de la FHS dio una conferencia sobre la *Enfermedad de Adicción* en la sede de la entidad.
- Firma del acuerdo de colaboración con la **Fundación Integra**.
- Colaboración con la **Asociación Hontanar** que pone a nuestra disposición seis plazas de alojamiento en un piso de acogida para chicos que estén realizando el tratamiento en la FHS.

2013

- Análisis de la Fundación Lealtad, cumplimos todos los **Principios de Transparencia** que analizan y hemos sido incluidos en la **Guía de Transparencia y Buenas Prácticas**
- Convenio de Cooperación Educativo para el curso 2013-2014. Una alumna de cuarto curso del Grado de Psicología de la Universidad de Comillas, realizó las prácticas de fin de carrera en la FHS. La directora de la FHS ejerció de tutora colaboradora durante la realización de estas prácticas.
- Desde Septiembre de 2013 y con continuidad colaboramos con la Administración Pública. Uno de nuestros pacientes, sometido a medidas penales, está realizando el programa de trabajo en beneficio de la comunidad correspondiente limpiando las instalaciones de la FHS

2014

- Contamos de nuevo con el sello de la Fundación Lealtad,
- Cuatro alumnos de diferentes universidades (UNED y Universidad de Comillas) realizaron las prácticas de fin de Grado de Psicología en la Fundación Hay Salida.
- Colaboración con la Administración. Durante los primeros meses de 2014 uno de nuestros pacientes, sometido a medidas penales, realizó el programa de trabajo en beneficio de la comunidad correspondiente limpiando las instalaciones de la FHS

2015

- Durante 3 meses una profesora de yoga impartió clases de forma voluntaria dos días a la semana.
- Renovación el sello de ONG ACREDITADA.
- Alumnos de diferentes universidades (UNED y Universidad de Comillas) realizaron las prácticas de fin de Grado de Psicología en la FHS.
- Beneficiarios de dos ayudas por parte de la **Fundación Konecta**, una entidad sin ánimo de lucro creada en 2005 por KONECTA.
- Beneficiarios de parte de la recaudación obtenida en el **Bazar Benéfico Escandinavo**, mercado solidario de productos típicos escandinavos que se celebra cada año en fechas próximas a Navidad y cuya recaudación se reparte entre diferentes ONG de la Comunidad de Madrid.

2016

- Contamos de nuevo con la acreditación y el sello de la Fundación Lealtad,
- Dos alumnos de la UNED realizaron las prácticas de fin de Grado de Psicología
- El Dr. Luis Carrascal recibe un *Premio Nacional al Mutualista Solidario* de la Fundación A.M.A,
- Fuimos beneficiarios de parte de la recaudación obtenida en el Bazar Benéfico Escandinavo,

2017

- Acreditación y el sello de la Fundación Lealtad,
- Un alumno de la UNED realizó las prácticas de fin de Grado de Psicología
- Fuimos beneficiarios de parte de la recaudación obtenida en el Bazar Benéfico Escandinavo,

**Fundación Hay Salida para el tratamiento de las adicciones**

Enrique Larreta, 7, ent. A · Madrid 28036

T: 912. 504. 875. · @: info@fundacionhaysalida.com

www.fundacionhaysalida.com



**Cont. Anexo 2**

- Fuimos beneficiarios del Premio Amigo Marisol de Torres cuya cuantía fue lo recaudado durante la entrega de Premios Solidarios Marisol de Torres.
- 2018
- Acreditación y el sello de la Fundación Lealtad,
  - Un alumno de la UNED realizó las prácticas de fin de Grado de Psicología
  - Entra un paciente del Victoria Kent
  - Beneficiarios de parte de la recaudación obtenida en el Bazar Benéfico Escandinavo,
  - Tercer premio de la XII convocatoria de los Premios Marisol de Torres.
  - Ayuda de Johnson & Johnson, el concurso Impulso Solidario para el alojamiento y manutención de una persona en la Asociación Hontanar
  - Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, ayuda para pacientes con enfermedad crónica con el reconocimiento oficial que lleva implícito
  - Estuvimos en diciembre en el piso de Hontanar dando formación al voluntariado
- 2019
- El director Antón Duran y dos usuarios de la FHS participan en el programa de radio Por tres razones de RTVE, para hablar del tratamiento a las adicciones al juego y la FHS
  - Una estudiante en prácticas de Experto de Mindfulness en Contextos de Salud de la Universidad Complutense de Madrid, realiza de enero a marzo un Taller de Mindfulness para los familiares de la fundación.
  - Dos alumnos de la UNED realizó las prácticas de fin de Grado de Psicología
  - En marzo el padre Ángel, presidente de Mensajeros de la Paz, visita la FHS para conocer nuestra labor y plantear distintas colaboraciones en el tratamiento de las adicciones para personas que están en situación de vulnerabilidad social. Empieza una mujer el tratamiento de un piso de acogida.
  - 24 de enero de 2019 firmó el Compromiso de la Dirección para el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, constituyendo el 25 de enero de 2019 una Comisión de Igualdad, conformada por tres personas: una, representante de la entidad y dos representantes de la propia plantilla. Contamos con un Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, financiado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y realizado por la Federación de Mujeres Progresistas.
  - Nos unimos a la campaña de la ONU sobre Objetivos de Desarrollo Sostenible que se trabajan de forma transversal, siendo los nuestros; Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo, Objetivo 2: Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades Objetivo 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países Objetivo 17: Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible
  - En marzo nos lanzamos a las redes sociales Twitter e Instagram
  - Actualización de la página web

**Fundación Hay Salida para el tratamiento de las adicciones**

Enrique Larreta, 7, ent. A · Madrid 28036

T: 912. 504. 875. · @: info@fundacionhaysalida.com



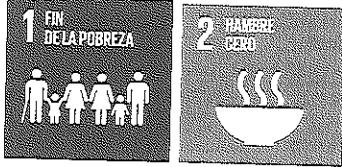





www.fundacionhaysalida.com

**Anexo 3. Líneas estratégicas.**

LINEAS ESTRATÉGICAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES
<b>PROGRAMAS</b>	1. Mantener el tratamiento con buenos resultados.  2. Incidir en la sensibilización.	1. Trabajar de forma eficaz, evaluando resultados para mantener y/o mejorar los programas.  2. Intentar trabajar con otras entidades con las que tengamos objetivos comunes en partenariatado.  3. Utilizar los cauces existentes: facebook, página web, newsletter para divulgar y sensibilizar a la población. Incluir Twitter e Intagram	1. Mantener al menos el 70 % de los programas actuales, con buenos resultados.  2. Iniciar trabajo de partenariatado, al menos con 1 entidad.  3. Mantener actualizada la página web y redes sociales.
<b>SOPORTE ECONÓMICO</b>	1. Captación de fondos económicos privados.  2. Captación de nuevos socios/as y empresas colaboradoras.	1.1. Participar en el máximo número posible de convocatorias de ayudas privadas  2. Campaña de captación de Empresas colaboradoras: Visitas a empresas de la localidad pidiendo colaboración a cambio de publicidad en la página web.  2.1. Campaña de captación y mantenimiento de Socio/ass a través de facebook	1.1. Finalizar el año 2019 habiendo conseguido al menos 2 ayudas en convocatorias privadas.  2. Al finalizar 2019 haber conseguido, al menos, 2 empresas colaboradoras.  2.1. Al finalizar 2019 haber conseguido aumentar, al menos, en un 10% el número de socios/as.
<b>ÓRGANOS GOBIERNO DE</b>	1. Revitalizar el Patronato    2. Mejorar la calidad de la gestión.	1.1. Invitación personal a socios para que conozcan más profundamente nuestro trabajo y la fundación con vista a que participen en ella.  2. Revisión de la gestión de calidad	2.1. Iniciar la revisión y gestión de Estatutos para adaptarlos a las nuevas necesidades.  2. Realizar revisión semestral y anual de la Gestión con propuestas de mejora.



**Anexo 5. Objetivos de Desarrollo Sostenible**

	
<p>Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo, Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible. Ofrecemos un tratamiento a personas drogodependientes en situación de vulnerabilidad. Colaboración con la Asociación Hontanar, para el alojamiento y manutención de seis personas que no tienen recursos ni un sitio donde vivir mientras realizan el tratamiento con nosotros.</p>	
<p>Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. Fomento de hábitos de vida saludables y una vida libre de consumos</p>	
<p>Lograr la igualdad entre los géneros, generando oportunidades de vida en condiciones de igualdad, se trabaja de forma transversal en las terapias de grupo</p>	
<p>Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. Orientación sociolaboral y acceso al mercado laboral</p>	
<p>Reducir la desigualdad en y entre los países, promovemos la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición</p>	
<p>Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible. Creación de nuevas alianzas con otras asociaciones, fundaciones...</p>	



## **Anexo 6. Cuestionarios**

- **Listas de asistencia**
- **Cuestionario para la evaluación de las acciones formativas FHS**
- **Cuestionario de satisfacción para beneficiarios de la FHS.**
- **Cuestionario de satisfacción para voluntarios/as de la FHS**
- **Encuesta clima laboral**
- **Cuestionario de satisfacción de la FHS.**



**Listas de asistencia**

Nombre	Meses	Nº T	L	M	X	J	V	SEM EST RE	AÑO



## Cuestionario para la evaluación de acciones formativas Fundación Hay Salida

Estamos tratando de mejorar asistencia y eficacia de nuestro centro, para ello le agradeceríamos su colaboración con la cumplimentación de este cuestionario. Los datos son totalmente confidenciales

Para cumplimentar este cuestionario ponga una "X" dentro del recuadro. No escriba su nombre ni lo firme.

**Muchas gracias por su colaboración**

Evaluación del formador/a

1= Nada

2= Algo

3= Medio

4= Bastante

5= Mucho

Es tranquilo/a	1	2	3	4	5
Es dinámico/a	1	2	3	4	5
Habilidades como monitor/a (buen transmisor, comunicativo, escucha activa....)	1	2	3	4	5
Se adapta a los alumnos/as	1	2	3	4	5
Se preocupa de conocer cómo va el grupo	1	2	3	4	5
Prepara los contenidos	1	2	3	4	5
Sigue una programación	1	2	3	4	5
Comprensivo/a y cercano	1	2	3	4	5
Estimulante	1	2	3	4	5
Severo/a	1	2	3	4	5
Rutinario/a, aburrido/a	1	2	3	4	5
Paciente	1	2	3	4	5
Acepta las sugerencias del grupo	1	2	3	4	5
Se autoevalúa	1	2	3	4	5
Se preocupa de su reciclaje	1	2	3	4	5

**Fundación Hay Salida para el tratamiento de las adicciones**

Enrique Larreta, 7, ent. A · Madrid 28036

T: 912. 504. 875. · @: info@fundacionhaysalida.com

www.fundacionhaysalida.com



## Cuestionario de satisfacción para beneficiarios/as Fundación Hay Salida

Estamos tratando de mejorar la eficacia de nuestro centro, para ello le agradeceríamos su participación en la cumplimentación de este cuestionario.

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar

Por favor marque con una "X" la puntuación que consideres, teniendo en cuenta que 1 sería **totalmente en desacuerdo** y 5 **totalmente de acuerdo**.

**Muchas gracias por su colaboración**

Programa en el que participo \_\_\_\_\_

Cuestiones a Valorar	1	2	3	4	5
Satisfacción con la entidad					
Cumplimiento de sus objetivos					
Organización de la entidad					
Satisfacción con el programa en el que participo					
Satisfacción con las actividades del programa					
Satisfacción con los profesionales que me atienden					
Me siento reconocido dentro de la entidad					
Satisfacción con el ambiente de la entidad					

Si la Fundación Hay Salida pudiese mejorar en algo, ¿cuál debería ser, según tu opinión?

---

---





## Cuestionario de satisfacción para beneficiarios/as Fundación Hay Salida

Estamos tratando de mejorar la eficacia de nuestro centro, para ello le agradeceríamos su participación en la cumplimentación de este cuestionario.

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar

Por favor marque con una "X" la puntuación que consideres, teniendo en cuenta que 1 sería **totalmente en desacuerdo** y 5 **totalmente de acuerdo**.

**Muchas gracias por su colaboración**

Programa en el que participo \_\_\_\_\_

Cuestiones a Valorar	1	2	3	4	5
Satisfacción con la entidad					
Cumplimiento de sus objetivos					
Organización de la entidad					
Satisfacción con el programa en el que participo					
Satisfacción con las actividades del programa					
Satisfacción con los profesionales que me atienden					
Me siento reconocido dentro de la entidad					
Satisfacción con el ambiente de la entidad					

Si la Fundación Hay Salida pudiese mejorar en algo, ¿cuál debería ser, según tu opinión?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Encuesta Clima Laboral

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar el nivel de satisfacción general de los miembros del equipo de la Organización.

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar.

Por favor marca con una X la puntuación que refleje hasta qué punto estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones, teniendo en cuenta que 1 sería totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Esta encuesta dura aproximadamente 10 minutos.

### 1 Pertenencia a la entidad

	1	2	3	4	5
1.- Estoy satisfecho/a con el proceso de acogida que se me dio cuando me incorpore a la Fundación Hay Salida(Qué se hace, asignación de tareas, adaptación, etc)					
2.- Estoy satisfecho/a con mi trayectoria en la Entidad					
3.- Me siento orgulloso/a de pertenecer a esta Entidad					
4.- Me siento integrado/a en la entidad					
5.- Conozco bien qué apporto con mi trabajo al conjunto de la organización.					

### 2 Sobre las condiciones ambientales en su puesto de trabajo:

	1	2	3	4	5
2.1 Mi puesto de trabajo me resulta cómodo.					
2.2 Tengo suficiente luz en mi lugar de trabajo.					
2.3 La temperatura es la adecuada en mi lugar de trabajo.					
2.4 El nivel de ruido es soportable.					
2.5 Están limpios los aseos, oficina y demás.					
2.6 (Si uso ordenador para mi trabajo) Mi ordenador funciona a una velocidad adecuada.					
2.7 Mi lugar de trabajo está suficientemente ventilado.					

### 3.- Sobre la ergonomía:

	1	2	3	4	5
3.1 Tengo espacio suficiente en mi puesto de trabajo.					
3.2 Me gusta mi ubicación del puesto de trabajo.					
3.3 (Si uso silla) Creo que mi silla es adecuada.					
3.4 (Si uso ordenador para mi trabajo) Mi pantalla está a la altura adecuada para mi.					
3.5 Dispongo de los recursos necesarios para realizar mi trabajo					
3.6 El funcionamiento de recursos es adecuado para el desempeño de mi trabajo					
3.7 Considero que las instalaciones contribuyen a generar un buen clima laboral					

### 4. Posibilidades de creatividad e iniciativa

	1	2	3	4	5
4.1.-Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo					



4.2.-Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo					
4.3 Mis ideas son escuchadas por mis responsables					
4.4 Me siento realizado/a en mi trabajo					
4.5 Mi trabajo es lo suficientemente variado					
4.6 Los objetivos de mi trabajo están definidos					

### 5 Compañeros de trabajo

	1	2	3	4	5
5.1 Me llevo bien con mis compañeros/as					
5.2 Si dejase la entidad, lo sentiría por ellos/as					
5.3 Creo que mis compañeros/as y yo estamos unidos y nos llevamos bien					
5.4 Considero que mis compañeros/as actúan de forma desinteresada y en colaboración					
5.6 Creo que en la entidad existe espíritu de equipo entre los/as trabajadores/as					
5.7 Participo con mis compañeros en espacios fuera del horario laboral					

### 6 Liderazgo, estrategia y modelo de gestión

	1	2	3	4	5
6.1 La coordinación transmite seguridad, serenidad, calma y credibilidad ante situaciones difíciles. Afronta y maneja eficazmente situaciones especialmente complejas					
6.2 La coordinación actúa como guía, establece prioridades y orienta hacia objetivos. Identifica necesidades y presta apoyo					
6.3 El Patronato actúa con iniciativa y anticipación, proponiendo e impulsando formas de hacer y enfoques nuevos, que mejora el rendimiento general de la entidad.					
6.4 El Patronato confía en el equipo y delega responsabilidad y toma de decisiones					
6.5 El Patronato está involucrada y tiene conocimiento de las actividades de la entidad					
6.6 El Patronato participa en el diseño, seguimiento y evolución de la estrategia organizativa de la entidad					
6.7 El modelo organizativo de la Fundación, ha mejorado el sistema de trabajo en general y mi puesto en particular					

### 7 Puesto de Trabajo y Remuneración

	1	2	3	4	5
7.1 Considero que se me valora en el puesto de trabajo que ocupo					
7.2 Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido profesionalmente por mis responsables					
7.3 Puedo realizar formación y/o asistir a cursos, jornadas, etc dentro del horario laboral					
7.4 Estoy conforme con mis condiciones laborales (horarios, vacaciones...)					
7.5 Estoy conforme con mis condiciones salariales					
7.6 Mi sueldo están en consonancia con la situación, entorno social y marcha económica de la Organización.					
7.7 Considero que existe igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres dentro de la organización					

### 8 Comunicación Interna

	1	2	3	4	5
8.1 Están definidos y se transmite los objetivos y tareas de mi puesto de trabajo					
8.2 Conozco el trabajo que realizan mis compañeros/as					
8.3 Existen espacios y canales de participación y propuestas en la entidad					
8.4 Hay herramientas útiles de comunicación					
8.5 Existe accesibilidad para transmitir o comunicar información a la coordinación					



8.6 Existe accesibilidad para transmitir o comunicar información al Patronato

9. Realiza una valoración global del clima laboral en la Fundación Hay Salida (10 lo más positivo, 1 lo menos) :

Nombra 3 aspectos positivos de la Fundación Hay Salida:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Nombra 3 aspectos que se podrían mejorar en la Fundación Hay Salida:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Entre todas las áreas que se valoran da un porcentaje según la importancia que tiene para ti cada una de ellas, de manera que la suma de todos de 100%. De esta forma podremos priorizar entre las áreas.

	Pertenencia a la entidad
	Sobre condiciones ambientales
	Sobre la ergonomía
	Posibilidades de creatividad e iniciativa
	Compañeros de trabajo
	Liderazgo, estrategia y modelo de gestión
	Puesto de trabajo y remuneración
	Comunicación Interna
<b>100%</b>	<b>Total</b>

Si desea realizar alguna sugerencia sobre el clima laboral puede indicarlo a continuación:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Muchas gracias por su colaboración en esta encuesta.**



## Questionario de satisfacción para instituciones, asociaciones o recursos

Nombre de la Institución/ Asociación o Recurso \_\_\_\_\_

**Questionario:**

1.- ¿Cree que la Fundación es valorada positivamente por la comunidad?

---

---

---

2.- ¿El proyecto es satisfactorio para los/as destinatarios/as?

---

---

---

3.- ¿El proyecto permite identificar nuevas necesidades y demandas de los/as destinatarios/as?

---

---

---

4.- ¿La Fundación Hay Salida responde a las necesidades detectadas?

---

---

---

5.- ¿Cree que la Fundación Hay Salida es flexible ante los imprevistos? ¿Es adecuada la respuesta que se da en estos casos?

---

---

---

6.- ¿Las relaciones profesionales entre los miembros de ambas instituciones son buenas, tendentes a la colaboración? ¿Son positivas y de calidad?

---

---

---



7.- ¿Piensa que la Fundación Hay Salida está integrada dentro de la red asistencial de ayuda al drogodependiente de nuestra comunidad?

---

---

---

8.- En general, teniendo en cuenta los profesionales con los que cuenta la Fundación Hay Salida para poner en funcionamiento sus programas educativos, sociales, terapéuticos ¿Le parecen de calidad estos programas? ¿Les daría un nuevo enfoque? ¿Desea sugerir algo?

---

---

---

10.- ¿Con respecto a la Coordinación existente entre su entidad y Fundación Hay Salida ¿Tendría algo que sugerir? ¿Cree que dicha coordinación es efectiva? ¿Se relaciona profesionalmente de forma positiva con la persona responsable de esta coordinación?

---

---

---

11.- Aquí puede sugerir todo lo que desee... y **gracias por dedicarnos un rato de su tiempo.**

---

---

---

## CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE LA FHS

En la Fundación Hay Salida queremos mejorar el servicio que ofrecemos, y para ello es fundamental conocer vuestras opiniones y percepciones de cómo lo estamos realizando, por este motivo te rogamos cumplimentes este cuestionario, para así poder detectar en que aspectos podemos mejorar y realizar acciones dirigidas a satisfacer vuestras necesidades y expectativas.

**Muchas gracias por tu colaboración.**

**Por favor, valora de 1 a 5 a la Fundación Hay Salida como entidad, respecto a las siguientes cuestiones. Valora, por favor, tanto la importancia que para ti tiene cada una, como tu valoración personal.**

	IMPORTANCIA PARA USTED	VALORACION
1. Accesibilidad.		
2. Transparencia.		
3. Flexibilidad.		
4. Capacidad para conseguir los objetivos mediante los programas actuales		
5. Estado de sus dependencias		
6. Calidad de la información proporcionada		
7. Cantidad de información proporcionada		
8. Capacidad para resolver tus dudas		
9. Imparcialidad		
10. Coordinación interna		
11. Profesionalidad de las personas de la organización		
12. Conducta de las personas de la organización.		
13. Tratamiento de quejas y reclamaciones.		

14. Valora de 1 a 10, la calidad del servicio prestado en, Fundación Hay Salida (siendo 1 la puntuación mínima y 10 la máxima): \_\_\_\_\_
15. Recomendarías la Fundación Hay Salida a otras personas?    Si     No
16. ¿Qué otras actividades te gustaría que realizáramos? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
17. ¿Qué es lo que consideras que en Fundación Hay Salida se realiza especialmente bien?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
18. ¿Sí la Fundación Hay Salida pudiese mejorar un aspecto cual debería ser según tu opinión?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
19. Otras observaciones o sugerencias.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



### Anexo 7. FICHA DE INDICADORES

OBJETIVOS	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS	PERSONA RESPONSABLE
Coordinarnos con otros recursos de la zona para intervenir sin duplicar oferta.	*Grado de satisfacción. *Nº de derivaciones hacia nuestro recurso. *Nº de derivaciones desde nuestro recurso.	Rentabilidad del recurso. Esperamos: *40% derivaciones desde otros recursos. *20% derivaciones hacia otros recursos	Administración
Informar y asesorar a nivel médico, psicológico y social.	*Grado de satisfacción.	Que al menos el 80% queden satisfechos.	Administración
Facilitar intervención individual y familiar a nivel terapéutico.	*Grado de satisfacción.  *Nº de usuarios/as que acuden.  *Nº de usuarios/asa que permanecen.  *Nº de usuarios/as dados de alta. *Nº de usuarios/as que abandonan.	Remisión total o parcial de síntomas iniciales. Esperamos: *Al menos que el 80% queden satisfechos. *Atender al 100% y listas de espera no superior a 15 días. *Asegurar tratamiento al que lo necesita, aunque supere el año. *Al menos un 50% completan 5 años de tratamiento. *Un máximo del 20% de abandonos.	Administración





**Ficha del indicador 1. Grado de satisfacción**

**Objetivo:** Coordinarnos con otros recursos de la zona para intervenir sin duplicar oferta.

<u>Denominación:</u> *Grado de satisfacción.	
<u>Descripción detallada:</u> Deseamos saber el número de recursos que muestran satisfacción con nuestro trabajo y la relación que mantenemos con ellos, la coordinación para hacer rentable el programa y lo mediremos en porcentaje.	
<u>Forma de cálculo:</u> Nº DE RECURSOS SATISFECHOS multiplicado por 100 y Dividido por Nº TOTAL DE RECURSOS.  <b><math display="block">\frac{\text{Nº RECURSOS SATISFECHOS} \times 100}{\text{Nº TOTAL RECURSOS}}</math></b>	<u>Periodicidad:</u>  A los 12 meses naturales del año.
<u>Especificaciones:</u> A los 12 meses se corresponde con la evaluación final.	
<u>Fuente de información o verificación:</u>  CUESTIONARIO.	
<u>Presentación del indicador:</u>  TABLA Y SI SE CREE NECESARIO Y ADECUADO GRÁFICA.	
<u>Estándares de calidad / Criterios de Eficacia:</u> Pretendemos conseguir la rentabilidad del recurso. Para ello esperamos: *Alcanzar el 40% de derivaciones desde otros recursos. *Alcanzar el 20% de derivaciones hacia otros recursos.	
<b>RESPONSABLES Y DESTINATARIOS</b>	
<u>Responsable Recogida y captación de información:</u> Administración	
<u>Responsable de cálculo, análisis y explotación:</u> Coordinadora técnica.	
<u>Destinatarios:</u> Lo enviaremos al menos a los siguientes recursos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fundación Integra</b></li> <li>• <b>Asociación Hontanar</b></li> <li>• <b>Mensajeros de la Paz</b></li> <li>• <b>FERMAD</b></li> </ul>	



## Ficha del Indicador 2. Coordinación con otros recursos

Objetivo: Coordinarnos con otros recursos de la zona para intervenir sin duplicar oferta.

<u>Denominación:</u> *Nº de derivaciones que se nos realizan desde otros recursos de la zona hacia nuestro programa.	
<u>Descripción detallada:</u> Cuando un recurso de la zona nos deriva una persona para que sea atendida desde nuestro programa, o bien trae una carta de derivación o se pone en contacto telefónico previamente con nosotros para darnos los datos de la persona que va a solicitar atención.	
<u>Forma de cálculo:</u> <b>Suma de la totalidad de las derivaciones realizadas tanto por vía telefónica como mediante escrito de derivación.</b>	<u>Periodicidad:</u> <b>A los 12 meses.</b>
<u>Especificaciones:</u> <b>A los 12 meses se corresponde con la evaluación final.</b>	
<u>Fuente de información o verificación:</u> <b>EL REGISTRO DE DERIVACIONES.</b>	
<u>Presentación del indicador:</u> <b>TABLA Y SI SE CREE NECESARIO Y ADECUADO GRÁFICA.</b>	
<u>Estándares de calidad / Criterios de Eficacia:</u> Pretendemos rentabilizar el recurso. Para ello esperamos obtener: *40% derivaciones desde otros recursos de la zona. Eso significaría que los recursos de la zona nos tienen en cuenta y valoran la eficacia de nuestro programa, obteniéndose por ello rentabilidad al estar incluido dentro del circuito de recursos socio-asistenciales.	
<b>RESPONSABLES Y DESTINATARIOS</b>	
<u>Responsable Recogida y captación de información:</u> Administración	
<u>Responsable de cálculo, análisis y explotación:</u> Administración	
<u>Destinatarios:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios Sociales Comunitarios.</li> <li>• Asociaciones</li> <li>• Comunidades terapéuticas</li> </ul>	



**Ficha del indicador 3. Derivaciones hacia otros recursos**

**Objetivo:** Coordinarnos con otros recursos de la zona para intervenir sin duplicar oferta.

<p><u>Denominación:</u> *Nº de derivaciones realizadas desde nuestro recurso hacia otros de la zona.</p>	
<p><u>Descripción detallada:</u> Tras la valoración de la demanda realizada por una persona que se acerca a nuestro recurso solicitando atención, si llegamos a la conclusión de que nuestro recurso no es el adecuado para atender las necesidades de esa persona, realizamos derivación al recurso de la zona más adecuado.</p>	
<p><u>Forma de cálculo:</u>  <b>Suma de la totalidad de las derivaciones realizadas.</b></p>	<p><u>Periodicidad:</u>  <b>A los 12 meses.</b></p>
<p><u>Especificaciones:</u> <b>A los 12 meses se corresponde con la evaluación final.</b></p>	
<p><u>Fuente de información o verificación:</u>  <b>EL REGISTRO DE DERIVACIONES.</b></p>	
<p><u>Presentación del indicador:</u>  <b>TABLA Y SI SE CREE NECESARIO Y ADECUADO GRÁFICA.</b></p>	
<p><u>Estándares de calidad / Criterios de Eficacia:</u> Pretendemos rentabilizar los recursos de la zona. Para ello esperamos obtener: *20% de derivaciones hacia otros recursos.</p>	
<p><b>RESPONSABLES Y DESTINATARIOS</b></p>	
<p><u>Responsable Recogida y captación de información:</u> Administración</p>	
<p><u>Responsable de cálculo, análisis y explotación:</u> Administración</p>	
<p><u>Destinatarios:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servicios Sociales Comunitarios.</b></li> <li>• <b>Asociaciones</b></li> <li>• <b>Comunidades Terapéuticas.</b></li> <li>• <b>Centros Asistenciales.</b></li> <li>• <b>Centros sanitarios.</b></li> </ul>	



**Ficha del indicador 4. Satisfacción beneficiarios/as**

**Objetivo:** Informar y asesorar a nivel psicológico, jurídico y social.

<u>Denominación:</u> *Grado de satisfacción.	
<u>Descripción detallada:</u> Deseamos saber el grado de satisfacción de los usuarios/as con el programa y la atención prestada.	
<u>Forma de cálculo:</u> Suma de los diversos grados elegidos por separado = A, B, C. Nº total de usuarios/as que cumplimentan el cuestionario = D  Alto grado de Satisfacción: $\frac{A \times 100}{D}$ Grado Medio de Satisfacción: $\frac{B \times 100}{D}$ Bajo Grado de Satisfacción: $\frac{C \times 100}{D}$	<u>Periodicidad:</u>  A Los 12 meses.
<u>Especificaciones:</u> Dentro de un cuestionario se les da a elegir entre diversos grados de Satisfacción: Alto, Medio y Bajo.	
<u>Fuente de información o verificación:</u>  Cuestionarios pasados a los usuarios/as.	
<u>Presentación del indicador:</u>  <b>TABLA Y SI SE CREE NECESARIO Y ADECUADO GRÁFICA.</b>	
<u>Estándares de calidad / Criterios de Eficacia:</u> Esperamos alcanzar un 80% de satisfacción.	
<b>RESPONSABLES Y DESTINATARIOS</b>	
<u>Responsable Recogida y captación de información:</u> Administración	
<u>Responsable de cálculo, análisis y explotación:</u> Coordinadora Técnica.	
<u>Destinatarios:</u> Usuarios y usuarias del programa.	



**Ficha del indicador 5. Usuarios/as que acuden**

**Objetivo:** Facilitar intervención individual y familiar a nivel terapéutico.

<b>Denominación:</b> *Nº de usuarios/as que acuden.	
<b>Descripción detallada:</b> Deseamos saber el número de usuarios/as que acuden a nuestro recurso.	
<b>Forma de cálculo:</b> Suma de los usuarios/as que acuden.	<b>Periodicidad:</b> A los 12 meses.
<b>Especificaciones:</b> A los 12 meses se corresponde con la evaluación final.	
<b>Fuente de información o verificación:</b> Fichero de nuevas acogidas de usuarios/as que acuden al recurso.	
<b>Presentación del indicador:</b>  <b>TABLA Y SI SE CREE NECESARIO Y ADECUADO GRÁFICA.</b>	
<b>Estándares de calidad / Criterios de Eficacia:</b> Atender al 100% de los usuarios/as que demandan atención y si hay espera que no sea mayor de 15 días.	
<b>RESPONSABLES Y DESTINATARIOS</b>	
<b>Responsable Recogida y captación de información:</b> Administración	
<b>Responsable de cálculo, análisis y explotación:</b> Administración	
<b>Destinatarios:</b> Usuarios y usuarias del programa.	



**Ficha del indicador 6. Usuarios/as que abandonan**

**Objetivo:** Facilitar intervención individual y familiar a nivel terapéutico.

<u>Denominación:</u> *Nº de usuarios/as que abandonan.	
<u>Descripción detallada:</u> Deseamos saber el número de usuarios/as que abandonan el tratamiento.	
<u>Forma de cálculo:</u> <b>Suma de los usuarios/as que abandonan.</b>	<u>Periodicidad:</u> <b>A 12 meses.</b>
<u>Especificaciones:</u> En el Net Clinic aparecerá como "Abandono"	
<u>Fuente de información o verificación:</u> <b>Fichero de Altas de usuarios/as.</b>	
<u>Presentación del indicador:</u>  <b>TABLA Y SI SE CREE NECESARIO Y ADECUADO GRÁFICA.</b>	
<u>Estándares de calidad / Criterios de Eficacia:</u> *Un máximo del 20% de abandonos.	
<b>RESPONSABLES Y DESTINATARIOS</b>	
<u>Responsable Recogida y captación de información:</u> Administración	
<u>Responsable de cálculo, análisis y explotación:</u> Administración	
<u>Destinatarios:</u> Usuarios y usuarias del programa.	