



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

SECCIÓ DE ESTUDIOS, PLANIFICACIÓ Y FORMACIÓ

CARTA DE SERVICIOS - SEGUIMIENTO 2018

Residencia y Centro de Día La Nostra Casa – Vall de la Balletera

En cumplimiento del compromiso establecido en la Carta de Servicio, realizamos con este documento el seguimiento de la misma.

Se relacionan a continuación los resultados de los principales indicadores contenidos en la Carta con datos del año 2010 al 2018.

INDICADORES	2010	2012	2014	2016	2017	2018
Número de personas usuarias de la Residencia y Centro de Día	- Centro de Día: 40 (20 hombres 50% y 20 mujeres 50%) - Residencia: 60 (31 hombres 51,7% y 29 mujeres 48,3%)	- Centro de Día: 41 (21 hombres 51% y 20 mujeres 49%). - Residencia: 60 (32 hombres 53% y 28 mujeres 47%).	- Centro de Día: 41 (21 hombres 51% y 20 mujeres 49%). - Residencia: 60 (32 hombres 53% y 28 mujeres 47%).	- Centro de Día: 42 (23 hombres 54,77% y 19 mujeres 45,23%). - Residencia: 60 (33 hombres 55% y 27 mujeres 45%).	-Centro de Día: 42 (23 hombres 54.77% y 19 mujeres 45.23%) -Residencia 60 (34 hombres 56.67% y 26 mujeres 43.33%)	-C.Día-Enero a Junio: 42 usuarios (24 hombres 57,1% y 18 mujeres 42,9%). -C.Día-Julio a Diciem: 42 usuarios (25 hombres 58,5% y 17 mujeres 41,5%). 1 baja C.Día y 1 alta en C.Día por cambio de recurso diurno de C.Ocup. a C.Día. -Residencia- Enero a Junio: 60 residentes (34 hombres 56,7% y 26 mujeres 43,3%) -Residencia- Julio a Diciem: 60 residentes (35 hombres 58,3% y 25 mujeres 41,7%)
Tiempo medio transcurrido para la incorporación efectiva de los/as usuarios.	20 días	25 días	—	10-15 días	-----	1 ingreso nuevo. Tiempo transcurrido: 14 días desde la recepción de la documentación de ingreso hasta la fecha de

						alta provisional en el recurso.
Número de actividades desarrolladas de carácter individual, grupal y comunitario.	-Centro de Día: 6 individuales y 13 grupales por semana. - Residencia: 3 individuales, 6 grupales y 4 comunitarias.	10 individuales, 18 grupales y 4 comunitarias.	9 individuales, 16 grupales y 3 comunitarias	20 individuales, 36 grupales y 6 comunitarias.	20 individuales, 41 grupales y 8 comunitarias.	-Individuales: 17. -Grupales: 46. -Comunitarias: 19.
Número de actividades desarrolladas en cada uno de los servicios.	Área médica y promoción salud: 11 Área fisioterapia: 15 Terapia ocupacional: 8 Psicológica: 13 Trabajo Social: 7 Centro de día: 19 Ocio y tiempo libre: 20	Área médica y promoción salud: 11 Área fisioterapia: 17 Terapia ocupacional: 8 Psicológica:14 Trabajo social: 7 Centro de Día: 21 Ocio y tiempo libre: 23 + 5 de encuentros con familias	Área médica y promoción salud: 13 Área fisioterapia: 14 Terapia ocupacional:8 Psicológica:11 Trabajo social: 10 Centro de Día: 22 Ocio y tiempo libre: 35	Área médica y promoción salud: 15. Área fisioterapia: 17 Terapia ocupacional: 13 Psicológica: 15 Trabajo Social: 23 Centro de Día: 31 Ocio y tiempo libre: 35	Área médica y promoción salud: 15. Área fisioterapia: 17 Terapia Ocupacional: 13 Psicológica: 15 Trabajo Social: 25 Centro de Día: 36. Ocio y tiempo libre: 40	Área médica y cuidados de la salud: 15 y 2 hrs semanales de DUE de actividades terapéuticas. Fisioterapia: 15 hrs semanales de actividades terapéuticas y otras 18 actividades, tareas y acciones. Terapia ocupacional: 15 hrs semanales de actividades terapéuticas y otras 17 actividades, tareas y acciones. Psicología: 15,5 hrs semanales de actividades terapéuticas y otras 18 actividades, tareas y acciones. Maestra:15 hrs semanales de actividades terapéuticas y otras 15 actividades, tareas y acciones. Educativas: 16 hrs y 40 m semanales de actividades terapéuticas y otras 7 actividades, tareas y acciones. T.S. 2 hrs semanales de actividades grupales más taller de hermanos cada tres o cuatro meses y otras 27 actividades, tareas y acciones. Ocio y Tiempo libre: 15,5 hrs semanales de actividades terapéuticas y otras 19 actividades, tareas y acciones.
Número y perfil de los/las profesionales del Equipo.	- Personal de atención: Directora, Médica, 2 DUE, Psicóloga,	- Personal de atención: Directora, Médica, 2 DUE, Psicóloga,	Personal de atención: Directora, Médica, 2 DUE, Psicóloga,	Personal de atención: Directora, Médica, 2 DUE, Psicóloga,	Personal de atención: Directora, Médica, 2 DUE, Psicóloga, Trabajadora Social,	Personal de atención: - 1 Directora. - 1 Médica. - 2 DUEs.

	<p>Trabajadora Social, Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Maestra, Responsable de Ocio, 2 Educadoras, 30 cuidadores/as.</p> <p>- Personal de Servicio: (1,5) Cocinera, 3 pinches cocina, coordinadora servicios generales, 9 auxiliares servicios generales y domésticos, 2 recepcionistas, oficial 2ª servicios generales.</p>	<p>Trabajadora Social, Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Maestra, Responsable de Ocio, 2 Educadoras, 30 cuidadores/as.</p> <p>- Personal de Servicio: (1,5) Cocinera, 3 pinches cocina, coordinadora servicios generales, 9 auxiliares servicios generales y domésticos, 2 recepcionistas, oficial 2ª servicios generales.</p>	<p>Trabajadora Social, Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Maestra, Responsable de Ocio, 2 Educadoras, 30 cuidadores/as.</p> <p>- Personal de Servicio: (1,5) Cocinera, 3 pinches cocina, coordinadora servicios generales, 9 auxiliares servicios generales y domésticos, 2 recepcionistas, oficial 2ª servicios generales.</p>	<p>Trabajadora Social, Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Maestra, Responsable de Ocio, 2 Educadoras, 30 cuidadores/as.</p> <p>- Personal de Servicio: (1,5) Cocinera, 3 pinches cocina, coordinadora servicios generales, 9 auxiliares servicios generales y domésticos, 2 recepcionistas, oficial 2ª servicios generales.</p>	<p>Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Maestra, Responsable de Ocio, 2 Educadoras, 30 cuidadores/as.</p> <p>- Personal de Servicio: (1,5) Cocinera, 3 pinches cocina, 1 coordinadora servicios generales 9 auxiliares servicios generales, y domésticos, 2 recepcionistas, 1 oficial 2ª servicios generales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 1 Psicóloga. - 1 T.S. - 2 Fisioterapeutas. - 1 T. Ocupacional. - 1 Maestra. - 1 Responsable Ocio. - 2 Educadoras. - 1 Coordinadora Servicios Generales. - 31 Cuidadores. - 2 Cocineras. - 3 Pinches cocina. - 9 Auxiliares de servicios generales. - 2 recepcionistas. - 1 oficial 2ª servicios generales.
<p>Grado de participación de los familiares de las personas usuarias en los órganos establecidos para ello: reuniones realizadas, propuestas presentadas.</p>	<p>4 reuniones</p>	<p>5 *2 asambleas y 3 juntas de gobierno. Afadi (ampa) solicita subvenciones para costear diferentes actividades.</p>	<p>5 *2 asambleas y 3 juntas de gobierno. Afadi (ampa) solicita subvenciones para costear diferentes actividades.</p>	<p>6 *2 Asambleas y 4 juntas de Gobierno. Afadi (ampa) solicita subvenciones para costear diferentes actividades.</p>	<p>4 *1 Asamblea (la segunda se demoró por incorporación de nueva empresa a principios del año 2018) y 3 Juntas de Gobierno. Afadi (ampa) solicita subvenciones para costear diferentes actividades.</p>	<p>6 Reuniones realizadas.</p> <p>-2 Asambleas generales. Fecha: 26.02.18 Asistentes totales: 46 Propuestas: Presentación Nueva empresa, cambio técnicos referencia, convenio voluntarios, nueva gestión farmacéutica, odontólogos y aclaración tasas. Fecha: 27.06.18 Asistentes totales: 30 familiares. Propuestas: Actividades ocio, atención familias fin de semana, avisos recientes Ayuntamiento, comisión ocio, cambio habitaciones y mejoras. -3 Juntas de Gobierno. Fechas: 26.01.18 Asistentes: 2 miembros familias, 4 miembros equipo técnico y dirección y 1 representante residentes. Propuestas: Fallecimiento familiar,</p>

						<p>Visita gerente empresa, convenios colaboración, actividades verano por autogestores y regalos reyes. Fecha :21.05.18 Asistentes: 1 miembro familias y 4 equipo técnico. Propuestas: Fallecimiento residente, sillón odontólogos, presupuesto actividades verano y encuentro familias. Fecha: 18.12.18. Asistentes totales: 2 miembros familia, 3 miembros equipo técnico y 1 representante residentes. Propuestas: Presentación nueva médico, sillón odontólogos, mantenimiento casas, ampliación enfermería, personal, rango edad estancia residencia, jardín exterior y actividades ocio.</p>
<p>Grado de participación de las personas usuarias en su propio programa de atención: sesiones conjuntas, propuestas presentadas</p>	<p>1 sesión conjunta por semana 20 propuestas</p>	<p>Semanalmente se realizan dos asambleas (una dirigida por la trabajadora social y otra por la psicóloga). Se continúa trabajando con la filosofía de base de la intervención centrada en la persona ya citada el año anterior.</p>	<p>Semanalmente se realizan dos asambleas (una dirigida por la trabajadora social y otra por la responsable de ocio y tiempo libre). La Trabajadora Social ha iniciado un grupo de autogestores</p>	<p>Semanalmente se realizan tres asambleas (una dirigida por la psicóloga, otra por la responsable de ocio y tiempo libre y un grupo de autogestión "Autogestores" dirigido por la Trabajadora Social. La asamblea de HH:SS. moderada por la psicóloga constituye un vehículo de expresión y negociación sobre temas de convivencia., HH:SS, sugerencias y negociaciones. La responsable de ocio se centra en</p>	<p>Semanalmente se realizan tres asambleas (una dirigida por la psicóloga, otra por la responsable de ocio y tiempo libre y un grupo de autogestión "Autogestores" dirigido por la Trabajadora Social. La asamblea de HH:SS. moderada por la psicóloga constituye un vehículo de expresión y negociación sobre temas de convivencia., HH:SS, sugerencias y negociaciones. La responsable de ocio se centra en los planes del fin de semana, actividades internas y externas</p>	<p>4 Asambleas semanales realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Psicóloga-HH.SS. - 2 Resp.Ocio: A.Ocio. - 1 T.S. Autogestores. <p>-1 Asamblea HH.SS: Dirigida a 20 participantes. Objeto: expresión de necesidades y preocupaciones, así como ejercitar habilidades sociales, de convivencia y actitudes cívicas.</p> <p>- 2 Asambleas de Ocio. Dirigida a 31 participantes. Objeto: planificación y elección de ocio semanal, tanto en actividades internas como externas de la residencia.</p> <p>-1 A. Autogestores Dirigida a 13 participantes. Objeto: empoderar a las personas con d.i. en la toma de</p>

				los planes del fin de semana, actividades internas y externas mediante dos asambleas dirigidas a dos grupos de residentes. La Trabajadora Social modera el grupo de Autogestores empoderando a las personas con D.I en la toma de decisiones, elecciones y fomentando su autonomía.	mediante dos asambleas dirigidas a dos grupos de residentes. La Trabajadora Social modera el grupo de Autogestores empoderando a las personas con D.I en la toma de decisiones, elecciones para el fomento de su autonomía.	decisiones, elecciones para el fomento de su autonomía.
Número de quejas y sugerencias recibidas, según motivo.	1 queja 1 sugerencia	0 quejas y sugerencias por las vías establecidas en la carta de servicios * ver quejas y sugerencias en la encuesta de satisfacción.	0 quejas por parte de familiares. Sugerencias registradas en la encuesta de satisfacción	2 quejas, una formulada por parte de los residentes (uso de móvil de algunos cuidadores/as y otra formulado por las familias respecto a la existencia de insectos (mosquitos, etc). Respecto a las sugerencias se han atendido 16 (lavandería, menús, actividades.)	9 quejas, una formulada por parte de los residentes (servicio de vigilancia nocturno) y 8 formulas por las familias respecto: 2 quejas por ropa, 2 quejas por escaso número en atención directa, 3 quejas por instalaciones del centro y 1 queja por escaso número de personal para actividades de ocio)	12 quejas anuales; 9 formuladas por familiares y 3 por residentes. Motivos: -4 asociadas a tema de instalaciones. -1 correspondiente a la atención recibida. - 2 asociadas al aseo e imagen personal del residente. - 2 relacionadas a fiestas, celebraciones. - 1 a control de pertenencias. - 1 servicios externos máquinas expendedoras) -1 sobre equipamiento.
Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias presentadas.	15 días	_____	_____	15 a 30 días	15 a 30 días	Tiempo de respuesta medio: entre 1 y 7 días.

Durante el ejercicio 2018 se produce un cambio de gestión, la empresa SAR RESIDENCIAL Y ASISTENCIA (EUROSAR), pasa a ser la nueva adjudicataria de la gestión integral de este Centro a partir del 1 de febrero de 2018.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

El criterio empleado para responder a las encuestas de satisfacción fue valorado por la psicóloga del centro siguiendo las indicaciones del departamento de Calidad: residentes MMSE (Mini mental state examination) mayor a 24 u otros residentes con capacidad para responder según criterio profesional, con capacidad cognitiva suficiente para responder y graduar su opinión de una manera fiable. La muestra recogida es del 15% de los residentes de "La Nostra Casa".

Resaltar que los resultados obtenidos fueron positivos. Más concretamente, la visión general de la satisfacción obtenida en las personas encuestadas, representada en tanto por cien obtenido es de un 80%.

Si analizamos los datos de una forma más detallada, los parámetros sobre los que se ha preguntado a los encuestados son los siguientes:

- Entorno exterior
- Edificio
- Habitación
- Calidad de los cuidados
- Restauración
- Calidad de vida
- Cuidado de la ropa

Como objetivo para la próxima anualidad 2019, nos proponemos realizar una adaptación de la encuesta de satisfacción de residentes para llegar a una muestra mayor. El fin es que sean más representativos los resultados obtenidos y aumentemos la representatividad de opinión con una encuesta de satisfacción de familiares.

Respecto al clima laboral y a la satisfacción de las familias (encuesta telefónica), la empresa está pendiente de facilitar la información.