



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

**SECCIÓ DE ESTUDIOS, PLANIFICACIÓ Y FORMACIÓ**

**CARTA DE SERVICIOS - SEGUIMIENTO 2018**

**Centro de Día Fuente San Luis**

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 algunos datos de 2010 a 2018.

<b>INDICADORES</b>	<b>2010</b>	<b>2012</b>	<b>2014</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Número de plazas – tipo discapacidad: severa	35 (18 ocupadas por mujeres, 51,4% - 17 por hombres, 48,6%)	35 (18 mujeres 51,43% y 17 hombres 48,57%)	35 (17 mujeres 48,57% y 18 hombres 51,43%)	35 (20 hombres 57,1% y 15 mujeres 42,9%)	35 (18 hombres, 51% y 17 mujeres 49%)	35 Personas usuarias 19 hombres (54%) 16 mujeres (46%)
Tiempo medio transcurrido para la incorporación efectiva de los/as usuarios.	1 mes desde el envío del expediente al CD hasta la incorporación	1 mes desde el envío del expediente al CD hasta la incorporación	1 mes desde el envío del expediente al CD hasta la incorporación	15 días desde el envío del expediente hasta la incorporación	15 días desde el envío del expediente hasta la incorporación	15 días desde el envío del expediente hasta la incorporación

Número de actividades desarrolladas de carácter individual, grupal y comunitario.	35 Individual 65 Grupal 18 Comunitario	35 Individual 22 comunitario 38 grupal	35 individual 23 comunitario 21 grupal	70 individual 40 grupal 177 comunitario	35 individual 28 grupal 102 comunitarios	398 individual 90 grupal 146 comunitario	704 TOTAL 276 individual 46 grupal 382 Comunitario	631 TOTAL 413 individual 47 grupal 171 Comunitario
Número y perfil de los/las profesionales del Equipo.	1 Director/a 1 Maestro/a 1 Psicólogo/a 1 Fisioterapeuta 6 Educadores/as 1 personal cocina 1 personal limpieza	1 Director/a 1 Maestro/a 1 Psicólogo/a 1 Fisioterapeuta 6 Educadores/as 1 personal cocina 1 personal limpieza 1 auxiliar ocupacional	1 Director/a 1 Maestro/a 1 Psicólogo/a 1 Fisioterapeuta 6 Educadores/as 1 personal cocina 1 personal limpieza 1 auxiliar ocupacional	1 Director/a 1 Maestro/a 1 Psicólogo/a 1 Fisioterapeuta 6 Educadores/as 1 personal cocina 1 personal limpieza 1 auxiliar ocupacional	1 Director/a 1 Maestro/a 1 Psicólogo/a 1 Fisioterapeuta 6 Educadores/as 1 personal cocina 1 personal limpieza 1 auxiliar ocupacional	1 Director/a 1 Maestro/a 1 Psicólogo/a 1 Fisioterapeuta 6 Educadores/as 1 personal cocina 1 personal limpieza 1 ½ auxiliar ocupacional	1 Director/a 1 Maestro/a 1 Psicólogo/a 1 Fisioterapeuta 6 Educadores/as 1 personal cocina 1 personal limpieza 1 ½ auxiliar ocupacional ¾ Educadora de refuerzo	1 Director/a 1 Maestro/a 1 Psicólogo/a 1 Fisioterapeuta 1 Coordinadora de Apoyos 6 Educadores/as 1 personal cocina 1 personal limpieza 1 personal limpieza 1 ½ auxiliar ocupacional ¾ Educadora de refuerzo
Número de reuniones formales e informales con las familias de cada usuario/a.	75	93	101	144	90	105	120	166

Número de propuestas de las familias presentadas en los órganos de participación.	3	2	3	3	3	5	5	4
Número de quejas y sugerencias recibidas, según motivo.	3	0	9	3	2	0	0	0
Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias presentadas	15 días	15 días	15 días	15 días	15 días	15 días	15 días	15 días
Grado de satisfacción	93'60%	93'02%	84'05%	85,50%	84,40%	93.38%	89,18%	94'80%  74'28% porcentaje de participación. Comentado el grado de satisfacción en la siguiente página.

## GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE DÍA MUNICIPAL FUENTE SAN LUIS 2018

A continuación se detalla los datos recogidos en la “Encuesta de satisfacción” pasada a familiares y personas usuarias del Centro en el año 2017.

- **PORCENTAJE DE PARTICIACIÓN: 74'28%**
- **PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO:94,80%**
- **VALORACIONES POR ITEMS:**

- ✦ **ITEM 1: “Recibo la información suficiente sobre el funcionamiento del centro”.** El 72% de las respuestas recibidas han calificado como muy de acuerdo este ítem. Estamos contentos con la respuesta y hemos de seguir mejorando en esta línea.
- ✦ **ITEM 2: “Encuentro facilidad para hablar con los profesionales del centro”.** El 84% de las respuestas recibidas han calificado como muy de acuerdo este ítem. Consideramos que las acciones realizadas en cuanto a accesibilidad y comunicación están siendo positivas.
- ✦ **ITEM 3: “Considero que se resuelven las cuestiones planteadas y que se hace en un plazo de tiempo adecuado”.** El 69'5% de las respuestas recibidas han calificado como muy de acuerdo este ítem. La opinión ha mejorado y se ha notado el esfuerzo realizado en esta cuestión. El objetivo seguirá siendo mantener este compromiso de resolución de cuestión en un breve espacio de tiempo.
- ✦ **ITEM 4: “La calidad de los servicios recibidos es buena”.** El 68% de las respuestas recibidas han calificado como muy de acuerdo este ítem y el 24% como bastante de acuerdo. Debemos mantener la misma línea.
- ✦ **ITEM 5: “La comida del Centro es de mi agrado”.** El 65% de las respuestas recibidas han calificado como muy de acuerdo este ítem y el 26% como bastante de acuerdo. En general, las respuestas son positivas y los por menores surgen en especificidades personales.
- ✦ **ITEM 6: “Las instalaciones del Centro presentan un buen nivel de limpieza”.** El 69% de las respuestas recibidas han calificado como muy de acuerdo este ítem y el 26% como bastante de acuerdo. Se ha conseguido mejorar el nivel de satisfacción y hoy día se sigue una programación rigurosa para asegurar la limpieza de todas las dependencias exteriores e interiores del Centro.

- ✦ **ITEM 6: “Las actividades que se llevan a cabo en el centro son entretenidas y amenas”:** El 80% de las respuesta recibidas han calificado como muy de acuerdo este ítem y el 12% como bastante de acuerdo. Nuestro objetivo en este sentido es mantener una línea de actividades siempre adecuada a cada una de las personas usuarias y mantener los niveles actuales de motivación y disfrute con las mismas.
- ✦ **ITEM 7: “El servicio de acompañamiento médico es de mi agrado”.** El 86% de las respuestas recibidas han calificado como muy de acuerdo este ítem y el 26% como bastante de acuerdo. El 100% de las respuestas son positiva y esto respalda la importancia de ofrecer este servicio individualizado, pues nuestras familias se sientes respaldadas y representadas antes los facultativos médicos.
- ✦ **ITEM 8: “El servicio de rehabilitación fisioterapéutica es de mi agrado”.** El 60% de las respuestas recibidas han calificado como muy de acuerdo este ítem y el 26% como bastante de acuerdo. A lo largo del 2018 se ha puesto el foco en este aspecto. Notamos como día a día las necesidades en temas fisioterapéuticos son cada vez mayores.
- ✦ **ITEM 9: “El servicio psicológico es de mi agrado”.** El 80% de las respuestas recibidas han calificado como muy de acuerdo este ítem y el 12% como bastante de acuerdo. Hemos de mantener esta línea de trabajo con las personas usuarias y sus familias.
- ✦ **ITEM 10: “Se tienen en cuenta las sugerencias que se plantean”.** El 60% de las respuestas recibidas han calificado como muy de acuerdo este ítem el 34% como bastante de acuerdo. Seguimos en la línea de poder atender cuantas propuestas sean interesantes y en pro de mejorar la calidad de los servicios prestados.
- ✦ **ITEM 11: “La dirección cumple con los compromisos adquiridos”.** El 91% de las respuestas recibidas han calificado como muy de acuerdo este ítem el 8% como bastante de acuerdo. Nuestro objetivo es mantener esta línea de trabajo.

#### **VALORACIÓN Y CONCLUSIONES RESPECTO A LOS RESULTADOS:**

Los valores mínimos vienen relacionados con el área de fisioterapia y cocina. Se realizan acciones varias para atender todo el abanico de cuestiones que van surgiendo en estas áreas. Se seguirá mejorando todo lo posible.

En conclusiones generales existe un óptimo nivel de satisfacción en relación al servicio de Centro de Día y el trabajo diario debe ir encaminado a seguir manteniendo esta dinámica de funcionamiento tanto a nivel interno como externo.