



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

SECCIÓ DE PLANIFICACIÓ I INNOVACIÓ

CARTA DE SERVICIOS - SEGUIMIENTO 2021

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 2012 al 2021.

INDICADORES	2012	2014	2016	2018	2019	2020	2021
Número de personas usuarias de la Residencia y Centro de Día	- 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%).	-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%)	-Centro de Día: 41 personas (21 hombres 51,22% y 20 mujeres 48,78%) -Residencia: 60 personas (35 hombres 58,33% y 25 mujeres 41,67%)	-Centro de Día: 41 personas (21 hombres 51,22% y 20 mujeres 48,78%) -Residencia: 60 personas (35 hombres 58,33% y 25 mujeres 41,67%)	-Centro de Día: 43 personas (24 hombres 51,22% y 19 mujeres 48,78%) -Residencia: 59 personas (35 hombres 59,32% y 24 mujeres 40,68%)
Tiempo medio	25 días	—	10-15 días	1 ingreso nuevo.	2 ingresos nuevos:	0 ingresos	0 ingresos.

transcurrido para la incorporación efectiva de los/as usuarios.				Tiempo transcurrido: 14 días desde la recepción de la documentación de ingreso hasta la fecha de alta provisional en el recurso.	tiempo transcurrido 14 días desde la derivación de la documentación de ingreso hasta la fecha de alta	1 baja en junio 2020. No se cubre vacante por indicación de salud pública	2 bajas en 2021. No se cubren 3 vacantes por la pandemia, indicación de salud pública (1 del año anterior y 2 de este).
Número de actividades desarrolladas de carácter individual, grupal y comunitario.	10 individuales, 18 grupales y 4 comunitarias.	9 individuales, 16 grupales y 3 comunitarias	20 individuales, 36 grupales y 6 comunitarias.	-Individuales: 17. -Grupales: 46. -Comunitarias: 19.	-Individuales: 15 -Grupales: 50. -Comunitarias: 18	Periodo de Enero a principios de marzo:  Individuales: 19 Grupales: 66. Comunitarias: 14  Periodo de Marzo a Diciembre: Individuales: 12 Grupales: 36  Salidas por el entorno comunitario cuando la normativa sanitaria lo ha permitido. Se han realizado de tres tipos (reguladoras, fisioterapéuticas y de ocio).	Periodo de Enero a mitad septiembre:  Individuales: 20 Grupales: 35 Comunitarias: 12  Periodo de mitad septiembre a Diciembre:  Individuales: 21 Grupales: 53 Comunitarias: 12  Salidas por el entorno comunitario cuando la situación sanitaria lo ha permitido. Se han realizado de tres tipos (reguladoras, fisioterapéuticas y de ocio).
Número de actividades desarrolladas en cada uno de los servicios.	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 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	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 15 actividades, tareas y acciones. Terapia ocupacional: 15 hrs semanales de actividades terapéuticas y otras	En este apartado y atendiendo a la crisis sanitaria provocada por el Covid – 19, los profesionales han dedicado su jornada laboral en base a las necesidades surgidas en cada momento (actividades, aislamientos, video llamadas, llamadas, salidas, visitas, apoyos, etc.)	Atendiendo a la crisis sanitaria provocada por el Covid – 19, los profesionales sanitarios han dedicado su jornada laboral en base a las necesidades surgidas en cada momento. Fisioterapia: 29 hrs semanales de actividades terapéuticas grupales y otras 25 actividades, tareas y acciones. Terapia ocupacional:

				<p>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.  Educadoras: 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.</p>	<p>18 actividades, tareas y acciones.  Psicología: 15 hrs semanales de actividades terapéuticas y otras 18 actividades, tareas y acciones.  Maestra: 15 hrs semanales de actividades terapéuticas y otras 16 actividades, tareas y acciones.  Educadoras: 15 horas semanales de actividades terapéuticas y otras 8 actividades, tareas y acciones.  T.S. 2 hrs semanales de actividades grupales más taller de hermanos cada tres o cuatro meses y otras 30 actividades, tareas y acciones.  Ocio y Tiempo libre: 15, hrs semanales de actividades terapéuticas y otras 15 actividades, tareas y acciones.</p>		<p>15 hrs semanales de actividades terapéuticas y otras 20 actividades, tareas y acciones.  Psicología: 15 hrs semanales de actividades terapéuticas y otras 17 actividades, tareas y acciones.  Maestra: 15 hrs semanales de actividades terapéuticas y otras 16 actividades, tareas y acciones.  Educadoras (X2): 18 horas semanales de actividades terapéuticas y otras 10 actividades, tareas y acciones.  T.S. 1 hr semanal de actividad grupal y otras 42 actividades, tareas y acciones.  Ocio y Tiempo libre: 15, hrs semanales de actividades terapéuticas y otras 15 actividades, tareas y acciones.</p>
Número y perfil de los/las profesionales del Equipo.	- Personal de atención: Directora, Médica, 2 DUE, Psicóloga, Trabajadora Social, Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Maestra,	Personal de atención: Directora, Médica, 2 DUE, Psicóloga, Trabajadora Social, Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Maestra,	Personal de atención: Directora, Médica, 2 DUE, Psicóloga, Trabajadora Social, Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Maestra,	Personal de atención: - 1 Directora. - 1 Médica. - 2 DUEs. - 1 Psicóloga. - 1 T.S. - 2 Fisioterapeutas. - 1 T. Ocupacional. - 1 Maestra. - 1 Responsable Ocio. - 2 Educadoras. - 1 Coordinadora	Personal de atención: - 1 Directora. - 1 Médica. - 2 DUEs. - 1 Psicóloga. - 1 T.S. - 2 Fisioterapeutas. - 1 T. Ocupacional. - 1 Maestra. - 1 Responsable Ocio. - 2 Educadoras. - 1 Coordinadora	Personal de atención: - 1 Directora. - 1 Médica. - 2 DUES. - 1 Psicóloga. - 1 T.S. - 2 Fisioterapeutas. - 1 T. Ocupacional. - 1 Maestra. - 1 Responsable Ocio. - 2 Educadoras. - 1 Coordinadora	Personal de atención: - 1 Directora. - 1 Administrativa (1/2 jornada) - 1 Médica. - 2 DUES. - 1 Psicóloga. - 1 T.S. - 2 Fisioterapeutas. - 1 T. Ocupacional. - 1 Maestra. - 1 Responsable Ocio.

	<p>Responsable de Ocio, 2Educadoras, 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>Responsable de Ocio, 2Educadoras, 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>Responsable de Ocio, 2Educadoras, 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>Servicios Generales.</p> <p>- 31 Cuidadores.</p> <p>- 2 Cocineras.</p> <p>- 3 Pinches cocina.</p> <p>- 9 Auxiliares de servicios generales.</p> <p>- 2 recepcionistas.</p> <p>- 1 oficial 2ª servicios generales.</p>	<p>Servicios Generales.</p> <p>- 31 Cuidadores.</p> <p>- 2 Cocineras.</p> <p>- 3 Pinches cocina.</p> <p>- 9 Auxiliares de servicios generales.</p> <p>- 2 recepcionistas.</p> <p>- 1 oficial 2ª servicios generales y 1 apoyo auxiliar de servicios generales 4h semanales</p>	<p>Servicios Generales.</p> <p>- 31 Cuidadores.</p> <p>- 2 Cocineras.</p> <p>- 3 Pinches cocina.</p> <p>- 9 Auxiliares de servicios generales.</p> <p>- 2 recepcionistas.</p> <p>- 1 oficial 2ª servicios generales y 1 apoyo auxiliar de servicios generales 4h semanales</p>	<p>- 2 Educadoras.</p> <p>- 1 Coordinadora Servicios Generales.</p> <p>- 31 Cuidadores + 1 a 17,5 hr/semana.</p> <p>- 2 Cocineras.</p> <p>- 3 Pinches cocina.</p> <p>- 9 Auxiliares de servicios generales y 1 apoyo 2,5 hr semanales</p> <p>- 2 recepcionistas.</p> <p>- 1 oficial 2ª servicios generales y 1 apoyo auxiliar de servicios generales 2.5.</p>
<p>Grado de participación de los familiares de las personas usuarias en los órganos establecidos para ello: reuniones realizadas, propuestas presentadas.</p>	<p>5</p> <p>*2 asambleas y 3 juntas de gobierno.</p> <p>Afadi (ampa) solicita subvenciones para costear diferentes actividades.</p>	<p>5</p> <p>*2 asambleas y 3 juntas de gobierno.</p> <p>Afadi (ampa) solicita subvenciones para costear diferentes actividades.</p>	<p>6</p> <p>*2 Asambleas y 4 juntas de Gobierno.</p> <p>Afadi (ampa) solicita subvenciones para costear diferentes actividades.</p>	<p>6 Reuniones realizadas.</p> <p>-2 Asambleas generales.</p> <p>Fecha: 26.02.18</p> <p>Asistentes totales: 46</p> <p>Propuestas: Presentación Nueva empresa, cambio técnicos referencia, convenio voluntarios, nueva gestión farmacéutica, odontólogos y aclaración tasas. Fecha: 27.06.18</p> <p>Asistentes totales: 30 familiares.</p> <p>Propuestas: Actividades ocio, atención familias fin de semana, avisos recientes Ayuntamiento,</p>	<p>6</p> <p>*2 Asambleas y 4 juntas de Gobierno.</p> <p>Afadi (ampa)</p>	<p>Solamente se puede llevar a cabo la asamblea y junta de gobierno en fecha 30 de enero de 2020.</p> <p>La segunda asamblea y juntas de gobierno previstas no se pueden realizar debido a la situación sanitaria.</p> <p>Las familias son permanentemente informadas y se realizan las visitas en los periodos permitidos y siguiendo las indicaciones sanitarias.</p> <p>Por otra parte se realizan llamadas</p>	<p>Durante este año no se han llevado a cabo juntas de gobierno y asambleas debido a la situación sanitaria.</p> <p>Se realizan dos reuniones con AFADI: 28/05/2021 y 04/10/2021</p> <p>Las familias son permanentemente informadas y se realizan las visitas y salidas en los periodos permitidos siguiendo las indicaciones sanitarias.</p> <p>Por otra parte se realizan llamadas telefónicas y video-</p>

				<p>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, 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>telefónicas y video-llamadas en los periodos en los que no están permitidas las llamadas, o ante imposibilidad de visitas por parte de las y los familiares.</p> <p>Se han llevado a cabo 2225 llamadas, 520 video llamadas y 621 visitas familiares.</p>	<p>llamadas en los periodos en los que no están permitidas las salidas/visitas, o ante imposibilidad de visitas por parte de las y los familiares.</p> <p>Se han llevado a cabo 2168 llamadas, 228 video llamadas 554 visitas familiares, paseos con familiares 834, estancias en domicilio 658 y estancias vacacionales 5.</p>
Grado de participación de las	Semanalmente se realizan dos	Semanalmente se realizan dos	Semanalmente se realizan	4 Asambleas semanales realizadas:	4 Asambleas semanales realizadas:	Las personas usuarias han	Las personas usuarias han participado

<p>personas usuarias en su propio programa de atención: sesiones conjuntas, propuestas presentadas</p>	<p>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>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>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 mediante dos asambleas dirigidas a dos grupos de residentes. La Trabajadora Social modera</p>	<p>- 1 Psicóloga-HH.SS. - 2 Resp.Ocio: A.Ocio. - 1 T.S. Autogestores.</p> <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 decisiones, elecciones para el fomento de su autonomía.</p>	<p>- 1 Psicóloga-HH.SS. - 2 Resp.Ocio: A.Ocio. - 1 T.S. Autogestores.</p> <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 decisiones, elecciones para el fomento de su autonomía.</p>	<p>participado en el periodo de enero a principios de marzo en las siguientes asambleas:</p> <p>- 1 Psicóloga-HH.SS. - 2 Resp.Ocio: A.Ocio. - 1 T.S. Autogestores.</p> <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 decisiones, elecciones para el fomento de su autonomía.</p> <p>En el periodo de marzo a diciembre se han adaptado a las necesidades grupales e individuales por</p>	<p>durante la anualidad en las siguientes asambleas:</p> <p>- 30 Psicóloga-HH.SS. - 33 Resp.Ocio: A.Ocio. - 16 T.S. Autogestores.</p> <p>-Asamblea HH.SS: Dirigida a 16 participantes. Objeto: expresión de necesidades y preocupaciones, así como ejercitar habilidades sociales, de convivencia y actitudes cívicas.</p> <p>- 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>-7 A. Autogestores Dirigida a 16 participantes. Objeto: empoderar a las personas con D.I en la toma de decisiones, elecciones para el fomento de su autonomía.</p> <p>Durante la anualidad se han adaptado a las necesidades grupales e individuales por grupos de cohorte.</p>
--	---	--	--	--	--	--	--

			el grupo de Autogestores empoderando a las personas con D.I en la toma de decisiones, elecciones y fomentando su autonomía.			grupos de cohorte.	
Número de quejas y sugerencias recibidas, según motivo.	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.)	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.	_____	_____	12 quejas anuales: 10 quejas formuladas por familias y 2 de residentes:  Motivos familias :  2 relacionadas con Covid19.  3 relacionadas con asuntos sanitarios.  2 relacionadas con deterioro de prendas.  2 relacionadas con comunicación telefónica.  1 sobre aseo del residente.  Motivos residentes:  1 relacionadas con salidas por Covid19  1 relacionada con máquinas expendedoras.
Tiempo medio de respuesta a las quejas y	_____	_____	15 a 30 días	Tiempo de respuesta medio: entre 1 y 7 días.	_____	_____	Entre 1 y 10 días.

sugerencias presentadas.							
-----------------------------	--	--	--	--	--	--	--

## **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (2021)**

En cuanto a la satisfacción se refiere, esta anualidad se ha realizado dos controles valorando la satisfacción general y detallada.

A continuación se exponen los datos de nuestra muestra los resultados en cuanto a satisfacción general por semestres:

<b>Concepto</b>	<b>Nota 1º semestre</b>	<b>Nota 2º semestre</b>
<b>Satisfacción general</b>	7,4	9,0

En cuanto a la satisfacción detallada de los servicios, se exponen los datos de la muestra obtenidos por semestres:

<b>Satisfacción Detallada</b>	<b>Nota 1º Semestre 2021</b>	<b>Nota 2º Semestre 2021</b>
Entorno exterior	8,6	8,6
El edificio	6,6	8,7
La habitación	8,7	8,5
La calidad del cuidado	8,3	9,1
La restauración	7,3	8,9
La calidad de vida	7,7	8,7
El cuidado de la ropa	8,4	8,8

El criterio empleado para participar residentes en la muestra fue que tuvieran capacidad cognitiva suficiente para responder a la encuesta (baremo empleado prueba cognitiva de MMSE con puntuación mayor a 24 o con menor puntuación según criterio técnico).

Resaltar de los datos obtenidos que la satisfacción ha mejorado considerablemente en la encuesta del segundo semestre. De alguna manera puede responder a que la sensación percibida es mejor dado que las restricciones frente al Covid19 se han relajado. Durante el primer semestre pudo influenciar en las opiniones de los encuestados el confinamiento que se arrastraba desde 2020 y que se vivió como una época difícil.

Como valoración general y basándonos en el último resultado la satisfacción percibida actual es sobresaliente (9,0).