



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

SECCIÓN DE PLANIFICACIÓN E INNOVACIÓN

CARTA DE SERVICIOS - SEGUIMIENTO 2021

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 2012 a 2021.

| INDICADORES | 2012 | 2014 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Número de plazas – tipo discapacidad: severa | 35 Personas usuarias a fecha 31/12/2012 (18 hombres, 51%; 17 mujeres 49%) | 35 Personas usuarias a fecha 31/12/2014 (18 hombres, 51%; 17 mujeres 49%) | 35 Personas usuarias a fecha 31/12/2016 (20 hombres, 57%; 15 mujeres 43%) | 35 Personas usuarias a fecha 31/12/2017 (20 hombres, 57%; 15 mujeres 43%) | 35 Personas usuarias a fecha 31/12/2018 (18 hombres, 51%; 17 mujeres 49%) | 35 Personas usuarias a fecha 31/12/2019 (18 hombres, 51%; 17 mujeres 49%) | 35 Personas usuarias a fecha 31/12/2020 (18 hombres, 51%; 17 mujeres 49%) | 35 Personas usuarias a fecha 31/12/2021 (17 hombres, 49%; 18 mujeres 51%) |

| INDICADORES | 2012 | 2014 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 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 | 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 | 15 días desde el envío del expediente hasta la incorporación. En algunos casos, por situación especial, se ha solicitado permiso para alargar este inicio. | 15 días desde el envío del expediente hasta la incorporación. En 2020 no se han tramitado incorporaciones | 15 días desde el envío del expediente hasta la incorporación. En algunos casos, por situación especial, se ha solicitado permiso para alargar este inicio. |
| Número de actividades desarrolladas de carácter individual, grupal y comunitario. | 35 individual 23 comunitario 21 grupal | 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 | 529 TOTAL 392 individual 31 grupal 106 Comunitario La diferencia con otros años se debe a todas las altas y bajas que se han tenido en 2019. | 589 TOTAL 237 Individualizadas (Contadas únicamente las registradas) 295 Grupales (de Junio a Diciembre) 57 actividades de carácter comunitario | 248 Individualizadas (Contadas únicamente las registradas como intervención directa individualizada) |

| INDICADORES | 2012 | 2014 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|--|--|--|---|---|---|---|---|
| Número y perfil de los/las profesionales del Equipo. | <p>1 Director/a</p> <p>1 Maestro/a</p> <p>1 Psicólogo/a</p> <p>1 Fisioterapeuta</p> <p>6 Educadores/as</p> <p>1 personal cocina</p> <p>1 personal limpieza</p> <p>1 auxiliar ocupacional</p> | <p>1 Director/a</p> <p>1 Maestro/a</p> <p>1 Psicólogo/a</p> <p>1 Fisioterapeuta</p> <p>6 Educadores/as</p> <p>1 personal cocina</p> <p>1 personal limpieza</p> <p>1 auxiliar ocupacional</p> | <p>1 Director/a</p> <p>1 Maestro/a</p> <p>1 Psicólogo/a</p> <p>1 Fisioterapeuta</p> <p>6 Educadores/as</p> <p>1 personal cocina</p> <p>1 personal limpieza</p> <p>1 ½ auxiliar ocupacional</p> | <p>1 Director/a</p> <p>1 Maestro/a</p> <p>1 Psicólogo/a</p> <p>1 Fisioterapeuta</p> <p>6 Educadores/as</p> <p>1 personal cocina</p> <p>1 personal limpieza</p> <p>1 ½ auxiliar ocupacional</p> <p>¾ Educadora de refuerzo</p> | <p>1 Director/a</p> <p>1 Maestro/a</p> <p>1 Psicólogo/a</p> <p>1 Fisioterapeuta</p> <p>1 Coordinadora de Apoyos</p> <p>6 Educadores/as</p> <p>1 personal cocina</p> <p>1 personal limpieza</p> <p>1 ½ auxiliar ocupacional</p> <p>¾ Educadora de refuerzo</p> | <p>1 Director/a</p> <p>1 Maestro/a</p> <p>1 Psicólogo/a</p> <p>1 Fisioterapeuta</p> <p>1 Coordinadora de Apoyos</p> <p>6 Educadores/as</p> <p>1 personal cocina</p> <p>1 personal limpieza</p> <p>1 ½ auxiliar ocupacional</p> <p>¾ Educadora de refuerzo</p> | <p>1 Directora</p> <p>1 Maestro/a</p> <p>1 Psicólogo</p> <p>1 Fisioterapeuta</p> <p>1 Coordinadora de Apoyos</p> <p>7 Educadoras</p> <p>1 personal cocina</p> <p>1 personal limpieza</p> <p>1 refuerzo limpieza (50% de jornada)</p> <p>2 auxiliar ocupacional</p> <p>1 auxiliar ocupacional</p> <p>61% jornada</p> | <p>1 Directora</p> <p>1 Maestro/a</p> <p>1 Psicólogo</p> <p>1 Fisioterapeuta</p> <p>1 Coordinadora de Apoyos</p> <p>7 Educadoras</p> <p>1 personal cocina</p> <p>1 personal limpieza</p> <p>1 refuerzo limpieza (50% de jornada)</p> <p>2 auxiliar ocupacional</p> <p>1 auxiliar ocupacional</p> <p>61% jornada</p> |
| Número de reuniones formales e informales con las familias de cada usuario/a. | 101 | 90 | 105 | 120 | 166 (Formales registradas) | 166 (Formales registradas) | 187 (Formales registradas) Sin contar las actuaciones en fechas de confinamiento. | 285 (Formales registradas) Sin contar intervenciones no registradas) |

| INDICADORES | 2012 | 2014 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|--|--|--|--|
| Número de propuestas de las familias presentadas en los órganos de participación. | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 0 (Recogidas formalmente) | 1 |
| Número de quejas y sugerencias recibidas, según motivo. | 9 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 (Recogidas formalmente) | 0 (Recogidas formalmente) |
| 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 | 84'05% | 84,40% | 93.38% | 89,18% | 94'80% Comentado el grado de satisfacción en la siguiente página. | 94'80% Comentado el grado de satisfacción en la siguiente página. | 97'14% Comentado el grado de satisfacción en la siguiente página. | 96,90% Comentado el grado de satisfacción en la siguiente página. |

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE DÍA MUNICIPAL FUENTE SAN LUIS 2021

A continuación se detalla los datos recogidos en la “Encuesta de satisfacción” pasada a familiares y personas usuarias del Centro en el año 2021.

- **PORCENTAJE DE PARTICIACIÓN: 91,42%**
- **PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO: 96,90%**
- **VALORACIONES POR ITEMS:**

✦ ITEM: “Recibo la información suficiente sobre el funcionamiento del Centro”.

En total, un 96.78% de respuestas transmiten que están “muy de acuerdo” y “bastante de acuerdo” con este ítem.

✦ ITEM: “Encuentro facilidad para hablar con los profesionales del Centro”.

En este caso, el 100% de las respuestas son positivas (el 88'89% lo califican “muy de acuerdo” y el 11'11% lo califican igualmente como “bastante de acuerdo”).

✦ ITEM: “Considero que se resuelven las cuestiones planteadas y que se hace en un plazo de tiempo adecuado”.

El 84'62% de las respuestas recibidas han calificado como “muy de acuerdo” este ítem. De igual modo, el 11'54% califican este ítem como “bastante de acuerdo”. El porcentaje global de satisfacción en esta cuestión es del 96'16%.

✦ ITEM: “La calidad de los servicios recibidos es buena”.

En este ítem, el 100% de las respuestas son positivas El 74'07% de las respuestas recibidas han calificado como “muy de acuerdo” este ítem. El 25'93% lo califican como “bastante de acuerdo”. Se observa satisfacción general con los servicios prestados desde el Centro.

✦ ITEM: “La comida del Centro es de mi agrado”.

El 77'78% de las respuestas recibidas han calificado como “muy de acuerdo” este ítem. Y el 18'52% lo califican como “bastante de acuerdo”. El porcentaje global de satisfacción en esta cuestión es del 96'30%.

✦ ITEM: “Las instalaciones del Centro presentan un buen nivel de limpieza”.

En este caso, el 100% de las respuestas son positivas (el 76'92% lo califican “muy de acuerdo” y el 23'08% lo califican igualmente como “bastante de acuerdo”).

✦ ITEM: “Las actividades que se lleva a cabo en el centro son entretenidas y amenas”:

El 77'88 de las respuestas recibidas han calificado como “muy de acuerdo” este ítem. Y el 22'22% lo califican como bastante de acuerdo. El 100% de las respuestas son positivas.

✦ ITEM: “Los servicio acompañamiento médico es de mi agrado”:

En total, el 100% de las respuestas son positivas y vemos que este servicio es de gran ayuda para determinadas familias que se sienten respaldadas con nuestra presencia en determinados médicos especialistas.

✦ ITEM: “El servicio de rehabilitación fisioterapéutica es de mi agrado”.

El 65'22% de las respuestas recibidas han calificado como “muy de acuerdo” este ítem. El 34'78% de las respuestas califican este ítem como bastante de acuerdo. En los datos de este año vemos como el 100% de las respuestas recibidas son positivas.

✦ ITEM: “El servicio psicológico son de mi agrado”.

El 76'92% de las respuestas recibidas han calificado como muy de acuerdo este ítem. Y el 23'08% lo califican como bastante de acuerdo. El 100% de las respuestas son positivas.

✦ ITEM: “Se tienen en cuenta las sugerencias que se plantean”.

Este ítem obtiene el 96'30% de las respuestas positivas: el 55'56% lo han calificado como muy de acuerdo y el 40'74% lo han calificado como bastante de acuerdo.

✦ ITEM: “La dirección cumple con los compromisos adquiridos”.

El 88'89% de las respuestas recibidas han calificado como “muy de acuerdo” este ítem. Y el restante 7'41% de las respuestas lo califican como “bastante de acuerdo”. El 96.3% de las respuestas han sido positivas.