

FINALITAT

El centre de dia d'FAB va elaborar una carta de serveis al començament de l'any 2021, on posava a disposició la informació referent als serveis i compromisos fixats per a dit any. La mateixa es troba a la pàgina web i ha sigut desenvolupada al llarg de l'any 2021.

Per tal de mantenir activa la retroalimentació entre les diferents persones que formen part del centre de dia, directa o indirectament, es redacta aquest informe de seguiment, el qual analitza l'evolució i compliment del que es plasmava a la carta de serveis de l'any 2021.

INFORME DE SEGUIMENT CARTA DE SERVEIS CENTRE DE DIA 2021



1. ENTRADA EN VIGOR I REVISIÓ

DATA ENTRADA EN VIGOR	Gener 2021
DATA REVISIÓ	Febrer 2022

2. RESULTATS OBTESOS

Al mes de desembre de 2021 s'han realitzat les enquestes anuals de satisfacció dirigides a les persones usuàries i/o persones familiars del centre de dia, amb la condició de conèixer el seu grau de satisfacció respecte als serveis oferits.

A continuació es detallen els resultats obtesos en els apartats avaluats en la carta de serveis 2021, referents a les queixes i reclamacions presentades, nivell de compliment dels compromisos proposats, i les accions de millora detectades.

Per facilitar l'enteniment, els mateixos s'han presentat segons l'ordre anteriorment citat.

2.a. QUEIXES I RECLAMACIONS

Durant l'any 2021 no s'ha presentat cap queixa i/o reclamació referent al serveis que des del centre de dia s'han portat a terme.

2.b. NIVELL DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS

1. Per a cada persona usuària s'elabora un Pla d'Atenció Individualitzat (PAI) adaptat a les seues necessitats i preferències.

% de persones usuàries que tenen el PAI inicial transcorreguts 15 dies des de la seua incorporació.	META	RESULTAT
	100%	100%

2. El personal que presta el servei ho farà de manera adequada, amable i respectuosa

Grau de satisfacció de les p. usuàries respecte al tracte rebut per part dels professionals	META	RESULTAT
	>4	4.94%

3. El servei es presta en un horari convenient a les necessitats de les persones usuàries i els seus familiars.

% de persones usuàries que valora l'horari de funcionament del centre de dia amb una puntuació igual o superior a 4 (1 a 5)	META	RESULTAT
	85%	87.5%

4. El servei es presta en unes instal·lacions confortables i adequades

% de persones usuàries que valora les instal·lacions del centre de dia amb una puntuació igual o superior a 4 (1 a 5)	META	RESULTAT
	85%	100%

5. El servei de transport segueix les rutes i horaris establerts de manera que les persones usuàries estan satisfetes amb el mateix

Grau de satisfacció de les persones usuàries respecte al servei de transport	META	RESULTAT
	>4	4.69%

6. Els menús són nutricionalment adequats, adaptats a les necessitats de les persones usuàries i signats per un professional nutricionista.

% de menús anuals que estan signats per un professional nutricionista	META	RESULTAT
	100%	100%

7. El servei es presta de tal forma que les persones usuàries estan satisfetes amb el mateix.

% de persones usuàries que valora la seua satisfacció amb el servei prestat amb una puntuació igual o superior a 4 (1 a 5)	META	RESULTAT
	90%	100%

8. Entre els serveis ofertats, s'inclouen activitats per a les famílies

Nº d'activitats realitzades anualment per a les famílies	META	RESULTAT
	4/any	1

2.c. ACCIONS DE MILLORA DETECTADES

L'únic compromís que no ha sigut aconseguit durant l'any 2021 és el que fa referència a les activitats realitzades amb les persones familiars.

Dit incompliment ha estat degut a les restriccions provocades per la pandèmia per Covid-19. Al centre sols s'han realitzat les activitats imprescindibles per a les persones usuàries, dirigint la intervenció professional en l'atenció directa d'estimulació i assistencial, així com potenciant l'aplicació de mesures preventives de propagació de la COVID, com són: manteniment de les distàncies de seguretat, ús de mascaretes, accés al centre de dia del personal autoritzat, entre altres.

3. VALORACIÓ GLOBAL

Es considera que els serveis que el centre disposa s'han portat a terme de manera òptima i amb un grau de satisfacció elevat per part de les persones usuàries i familiars, en la seua gran majoria.

A més, s'han proposat solucions a aplicar en 2022 per a millorar aquell que no ha sigut aconseguit.

4. PUNTS DE MILLORA 2022

Per al 2022, tenint en compte l'evolució de la situació pandèmica, s'espera poder realitzar les activitats destinades a les famílies de les persones usuàries del centre de dia, per tal d'oferir l'atenció directa necessària i complir amb els objectius de l'associació.