



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Vicepresidència Segona
i Conselleria de Serveis Socials,
Igualtat i Habitatge



SISTEMA PÚBLIC
VALENCIÀ DE
SERVEIS SOCIALS

Centre concertat d'atenció diürna



**INFORME DE SEGUIMENT
CARTA DE SERVEIS 2024
CENTRE DE DIA AFAB**

Edició 3^a
Data: setembre 2023
Pàg. 1 de 4

**INFORME DE SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS 2024
CENTRE DE DIA AFAB**

1. DADES D'ENTRADA EN VIGOR I REVISIÓ

DATA ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA DE SERVEIS	SETEMBRE 2023
DATA DE REVISIÓ	GENER 2025

Elaborat: Direcció	Revisat: RQ	Aprovat: Direcció
-----------------------	----------------	----------------------

**INFORME DE SEGUIMENT
CARTA DE SERVEIS 2024
CENTRE DE DIA AFAB**

Edició 3^a
Data: setembre 2023
Pàg. 2 de 4

2. RESULTATS OBTESOS

Al mes de NOVENBRE de 2024 s'han realitzat les enquestes anuals de satisfacció dirigides a les persones usuàries i/o familiars del centre de dia, per tal de conèixer el seu grau de satisfacció respecte als serveis ofertats.

A continuació es detallen els resultats obtesos en els apartats avaluats en la carta de serveis 2024, referents a l'acompliment dels compromisos proposats, les queixes i reclamacions presentades i les accions de millora detectades.

2. A. 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	META	RESULTAT 2024
% de persones usuàries que tenen el PAI inicial transcorreguts 30 dies des de la seua incorporació.	100%	100%
2. El personal que presta el servei ho farà de manera adequada, amable i respectuosa		
% persones usuàries amb un grau de satisfacció igual o superior a 8 (en escala de 1 a 10) respecte a les persones professionals	85%	90,90%
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 8 (en escala de 1 a 10)	85%	100%
4. El servei es presta en unes instal·lacions confortables i adequades		

Elaborat:
Direcció

Revisat:
RQ

Aprobat:
Direcció

**INFORME DE SEGUIMENT
CARTA DE SERVEIS 2024
CENTRE DE DIA AFAB**

Edició 3^a
Data: setembre 2023
Pàg. 3 de 4

% de persones usuàries que valora les instal·lacions del centre de dia amb una puntuació igual o superior a 8 (en escala de 1 a 10)	85%	100%
5. El servei de transport segueix les rutes i horaris establerts de manera que les persones usuàries estan satisfetes amb el mateix		
% de persones usuàries que valora el servei de transport amb una puntuació igual o superior a 8 (en escala d'1 a 10)	85%	95%
6. Els menús del centre de dia són nutricionalment adequats, estan adaptats a les necessitats de les persones usuàries i estan signats per un professional nutricionista.		
% de menús anuals que estan signats per un professional nutricionista	100%	100%
7. El servei es presta de tal forma que els usuaris estan satisfets amb el mateix		
% de persones usuàries que valora la seua satisfacció amb el servei prestat amb una puntuació igual o superior a 8(en escala de 1 a 10)	90%	95,40%
8. Entre els serveis ofertats, s'inclouen activitats per a les famílies		
Nº d'activitats realitzades anualment per a les famílies	Almenys 4 activitats anuals	4

Podem comprovar que dels 8 compromisos plantejats per a 2024, els 8 d'ells s'han aconseguit.

B. QUEIXES I RECLAMACIONS

Durant 2024 no s'ha presentat cap queixa o reclamació als serveis.

Elaborat: Direcció	Revisat: RQ	Aprobat: Direcció
-----------------------	----------------	----------------------



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Vicepresidència Segona
i Conselleria de Serveis Socials,
Igualtat i Habitatge



SISTEMA PÚBLIC
VALENCIÀ DE
SERVEIS SOCIALS

Centre concertat d'atenció diürna



**INFORME DE SEGUIMENT
CARTA DE SERVEIS 2024
CENTRE DE DIA AFAB**

Edició 3^a
Data: setembre 2023
Pàg. 4 de 4

C. ACCIONS DE MILLORA DETECTADES

Durant 2024 no s'han detectat accions de millora respecte aquests aspectes.

3. VALORACIÓ GLOBAL RESPECTE A L'AVALUACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS

En general, s'han acomplert els compromisos proposats per a 2024, i s'han buscat solucions a aplicar en 2022 per a millorar aquell que no ha segut aconseguit.

4. PUNTS DE MILLORA PER A 2025

S'espera continuar oferint el mateix nivell d'atenció a les persones usuàries i famílies, i que el grau de satisfacció es mantinga en els mateixos valors.

Elaborat: Direcció	Revisat: RQ	Aprovat: Direcció
-----------------------	----------------	----------------------