

**COMPROMISOS E INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS  
(JUNIO 202-MAYO 2023)**

SERVICIOS	COMPROMISOS ASOCIADOS	INDICADORES	VALORES	PERIODICIDAD
1. DESARROLLO PERSONAL E INCLUSIÓN EN LA COMUNIDAD	1.1. Elaboración de un Plan Personalizado de Apoyo (PPA) para cada persona usuaria.	1.1.1. Porcentaje de personas usuarias con PPA.	100 %	SEMESTRAL
		1.1.2. Elaboración de los PPA con adaptaciones cognitivas adaptadas a la persona	60 %	SEMESTRAL
	1.2. Participación de la familia y/o red de apoyo en la elaboración y evaluación del PPA.	1.2.1. Porcentaje de PPA elaborados en los que ha participado la familia.	66%	ANUAL
	1.3. Establecimiento de un cauce sistemático y periódico de información a las familias.	1.3.1. Promedio de veces al año en las que el centro establece comunicación con la familia según el cauce utilizado.	12 (2 de ellas mediante contacto personal)	ANUAL
	1.4. Desarrollo de estrategias para favorecer la autonomía y autodeterminación, su desarrollo personal, su inclusión en la comunidad y la asunción de roles socialmente reconocidos.	1.4.1. Existencia de protocolos sistematizados con estrategias para favorecer la autonomía personal y la inclusión en la comunidad.	SI	SEMESTRAL
		1.4.2. Existencia de protocolo de acompañamiento en procesos personales significativos como acogida en el centro	SI	SEMESTRAL
		1.4.3. Porcentaje de mapas de rutinas diarias adaptadas para cada residente	75 %	SEMESTRAL
1. DESARROLLO PERSONAL E INCLUSIÓN EN LA COMUNIDAD	1.5. Planificación y desarrollo actividades de inclusión y participación en la Comunidad, favoreciendo el contacto con otras personas y colectivos.	1.5.1. Número de actividades culturales y de ocio realizadas fuera del centro (cine, teatro, musicales, parque de	62	ANUAL

		atracciones...) al año.		
		1.5.2. Número de actividades de utilización de los recursos comunitarios (supermercados, tiendas, autobuses urbanos...) al año.	50	ANUAL
	1.6. Promoción de habilidades de comunicación en el personal, adaptadas a las capacidades de los residentes.	1.6.1. Porcentaje de personas usuarias con adaptaciones singularizadas de comunicación alternativa, sobre las usuarias con estas necesidades	98 %	SEMESTRAL
	1.7. Promoción del desarrollo y uso de ayudas técnicas individuales, adaptadas a las capacidades de los residentes.	1.7.1. Porcentaje de personas usuarias con adaptaciones y ayudas técnicas individuales, sobre las usuarias con estas necesidades	100 %	SEMESTRAL
1. DESARROLLO PERSONAL E INCLUSIÓN EN LA COMUNIDAD	1.8. Fomento de la participación de las personas usuarias y/o sus familias en el funcionamiento del centro	1.8.1. Existencia de cauces regulados de participación de los representantes de las familias.	SI	SEMESTRAL
		1.8.2. Número de reuniones realizadas con las entidades de representación de las familias con la dirección y con los equipos técnicos del centro en un año.	1	ANUAL
	1.9. Evaluación de la calidad de vida de las personas usuarias del centro y de sus familiares.	1.9.1. Porcentaje de personas usuarias con informe de evaluación de la calidad de vida en un año.	100 %	ANUAL
1. DESARROLLO PERSONAL E INCLUSIÓN EN LA COMUNIDAD	1.10. Análisis y evaluación las <b>quejas y sugerencias</b> recibidas y contestadas que quedarán recogidas en un informe anual	1.10.1. Porcentaje de quejas que se contestan en menos de 15 días sobre el total de quejas recibidas.	100 %	SEMESTRAL
		1.10.2. Elaboración del informe anual sobre las quejas recibidas y el tratamiento dado a las mismas	SI	ANUAL

2. PROMOCIÓN DE LA SALUD	2.1. El Centro dispondrá de <b>menús diarios adaptados</b> a las necesidades dietéticas y nutricionales de las personas residentes.	2.1.1. Existencia de una programación con variación diaria de menús adaptados	SI	SEMESTRAL
		2.1.2. Existencia de supervisión de menús por un médico.	SI	SEMESTRAL
		2.1.3. Existencia de protocolo de seguimiento y control de los menús adaptados a cada persona usuaria por personal de enfermería.	SI	SEMESTRAL
	2.2. Atención por personal de enfermería de manera permanente y continuada.	2.2.1. Existencia de atención de enfermería diaria.	SI	SEMESTRAL
	2.3. Atención médica personalizada encargada tanto de las medidas preventivas como terapéuticas de los residentes	2.3.1. Existencia de atención médica diaria.	NO	SEMESTRAL
2.4. Promoción de hábitos de vida saludable fomentando la actividad física en el entorno (piscina, senderismo, etc)	2.4.1. Existencia de una programación mensual de actividades físicas.	SI	SEMESTRAL	
	2.4.2. Porcentaje de actividades físicas realizadas en el entorno	52 %	SEMESTRAL	
3. SERVICIOS DE CENTRO DE DÍA	3.1. Información y orientación a las familias sobre los cuidados y las necesidades de apoyo que necesita la persona en su entorno familiar y social.	3.1.1. Existencia de un protocolo de comunicación con las familias.	SI	SEMESTRAL
		3.1.2. Número medio de entrevistas o reuniones realizadas al año con las familias.	2	ANUAL
4. SERVICIO DE TRANSPORTE ADAPTADO	4.1. Disminución los tiempos de trayecto para los usuarios de centro de día, en los trayectos de ida y vuelta.	4.1.1. Porcentaje de usuarios de centro de día que no superan los 40 minutos en vehículo adaptado en cada trayecto (ida o vuelta).	100 %	SEMESTRAL
5.SERVICIOS GENERALES	5.1. Disposición de un espacio accesible y adaptado a las necesidades de las personas usuarias.	5.1.1. Existencia de itinerario accesible que posibilite el desplazamiento de la PCD por todas las diferentes estancias del centro (dormitorio, comedor, aulas, jardín etc...)	SI	ANUAL

		5.2.1. Porcentaje de revisiones realizadas al semestre de los elementos del inmueble que deban ser revisados.	100 %	SEMESTRAL
	5.2. Realización de revisiones periódicas y frecuentes para evaluar el estado de los inmuebles, instalaciones y sus equipamientos y subsanar posibles deficiencias.	5.2.2. Porcentaje de elementos del inmueble cuyas deficiencias han sido subsanadas al semestre sobre elementos con deficiencias detectadas.	65 %	SEMESTRAL
	5.3. Desarrollo de estrategias para favorecer una mejor utilización de los recursos, así como de prácticas sostenibles con el medio ambiente	5.3.1. Establecimiento de un Plan de Buenas Prácticas ambientales	NO	ANUAL