

CUADRO DE INDICADORES: CARTA DE SERVICIOS DE LAS RESIDENCIAS DE MAYORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID										
COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	ESTANDAR	RESULTADOS 2018	RESULTADOS 2019	RESULTADOS 2020	RESULTADOS 2021	RESULTADOS 2022	RESULTADOS 2023	PERIODICIDAD	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS
Prestamos una atención integral. Elaboramos un plan de cuidados interdisciplinar para cada uno de nuestros residentes; documentamos e informatizamos historias profesionales: médica, enfermería, trabajo social, fisioterapia y terapia ocupacional.	Porcentaje de planes de cuidados interdisciplinares registrados.	95%	95,0%	94,0%	95,6%	91,80%	93,74%	91,00%	Anual	HSSR (Historia Socio Sanitaria del l Residente).
	Porcentaje de historias informatizadas actualizadas, como mínimo cada seis meses, para cada residente.	95%	100,0%	100,0%	100,0%	100,00%	100,00%	100,00%	Anual	HSSR (Historia Socio Sanitaria del l Residente).
Nuestros servicios se adecúan a sus necesidades. Hacemos una valoración multidimensional e interdisciplinar de los residentes al ingreso y siempre que un cambio en su estado de salud o situación funcional lo requiera.	Porcentaje de valoraciones funcionales al ingreso (tras 30 días de observación).	95%	95,2%	96,0%	97,8%	92,50%	70,41%	78,23%	Anual	CFR (Clasificación Funcional del Residente).
	Porcentaje de valoraciones funcionales actualizadas cada seis meses.	90%	88,5%	91,0%	81,3%	86,50%	91,90%	80,20%	Semestral	CFR (Clasificación Funcional del Residente).
Fomentamos la participación en actividades colectivas dirigidas a promocionar las habilidades sociales mediante la integración de los residentes, familiares y el entorno social. Realizamos como mínimo 2 actividades colectivas por residencia dirigidas a residentes y familias mensualmente.	Número de actividades colectivas dirigidas a residentes y familias por residencia/mes.	2	15,2	6,3	11,2	12,28	10,47	12,29	Mensual	HSSR (Historia Socio Sanitaria del l Residente).
Su opinión nos importa para mejorar. Evaluamos la satisfacción de residentes y familias con nuestros servicios, a través de encuestas anuales. Mantenemos índices globales de satisfacción con nuestros servicios por encima de 7 sobre 10.	Índice de valoración global de la satisfacción de usuarios con nuestros servicios en escala de 1 a 10.	≥ 7	7,6	7,5	7.81*	7,96	8,03	7,52	Anual	Encuesta presencial.
	Índice de valoración global de la satisfacción de familiares de usuarios con nuestros servicios en escala de 1 a 10.	≥ 7	7,2	7,2	7.44	7,78	7,67	7,51	Anual	Encuesta telefónica.
Controlamos la calidad de los Servicios prestados. Nuestros centros son inspeccionados y auditados interna y externamente por medios propios y Organismos externos a nuestra organización para garantizar la objetividad y detectar posibles mejoras.	Porcentaje de cumplimiento en las Auditorías de Análisis y puntos críticos (APPC).	80%		92,6%	92,43%**	90,34%	89,51%	87,86%	Cuatrimestral	Informe.
	Porcentaje de cumplimiento en las Auditorías internas de Calidad.	80%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	93,3%	Anual	Informe.
	Porcentaje de cumplimiento en las Auditorías de Farmacia.	80%	90,9%	92,7%	***	92,42%	91,96%	93,12%	Cuatrimestral	Informe.
Le escuchamos. Analizamos y contestamos las sugerencias y reclamaciones formuladas en relación a los servicios prestados. Al menos al 20% de los ciudadanos que formulan quejas se les pregunta sobre su satisfacción con la gestión de la misma y el 70% son citados a reuniones con los directores de los centros.	Porcentaje de ciudadanos que formulan quejas sobre el servicio prestado en residencias de mayores y centros de día de mayores que reciben una respuesta. (****)	100% (****)	100,0%	100,0%	49,1% (Dato 1º y 2º cuatrimestre)	100,00%	100,00%	100,00%	Anual	Registro de base de datos sobre quejas en Residencias de mayores que son asignadas a la AMAS y que reciben una respuesta.
	Porcentaje de ciudadanos que formulan quejas sobre servicios prestados en residencias de mayores y centros de día de mayores que son citados a reuniones con las direcciones de los centros. (****)	70% (****)	75,0%	72,0%	65,0%	74,00%	44,85%	86,00%	Anual	Encuesta.
*Encuestas realizadas en 13 Residencias de Mayores, no se han realizado en todos los centros debido a situación COVID19.										
**Promedio de las 36 auditorías realizada en Residencias de Mayores, no se han realizado todas las auditorías debido a situación COVID19.										
***Debido a las circunstancias excepcionales originadas por la situación de pandemia COVID-19 y suspensión de la actividad presencial desde marzo de 2019, no se han podido recabar los datos referidos a estos indicadores.										
(****) Indicadores y estándares modificados en 2021.										