

CUADRO DE INDICADORES: CARTA DE SERVICIOS DE LOS CENTROS DE DÍA Y RESIDENCIAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL GRAVEMENTE AFECTADAS

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	ESTANDAR	RESULTADOS 2021	RESULTADOS 2022	RESULTADOS: De 01/01/23 a 25/05/23	PERIODICIDAD	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS
Mantenemos actualizado el Programa Individual de Atención del usuario (P.I.A.) con una periodicidad mínima de 6 meses.	Numerador: nº de PIA actualizados / nº total PIA x 100.	95%	100%	100%	100%	Anual	Cuadro de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de los Centros para Personas con Discapacidad.
Fomentamos la participación de las familias en el proceso de atención de cada usuario así como en el ingreso y acogida en el centro. Realizamos encuestas de satisfacción a las familias durante el primer mes de ingreso para valorar el ingreso y adaptación al centro manteniendo un índice de satisfacción global igual o superior a 8 sobre 10.	Índice de satisfacción global de las familias en la encuesta de ingreso y acogida.	8	9,41	9,38	9,45	Anual	Encuestas de satisfacción realizadas a la familia relacionadas con el proceso de ingreso y acogida durante el primer mes.
Controlamos la calidad de los Servicios Prestados. Anualmente nuestros centros son inspeccionados y auditados por organizaciones especializadas.	Numerador: número de centros con informe anual de auditoría interna según Norma ISO 9001 / número total de centros incluidos en el sistema de calidad.	100%	100%	100%	100%	Anual	Carpeta compartida del Sistema de Gestión.
Evaluamos la satisfacción global de las familias con los servicios prestados, a través de encuestas anuales, logrando un índice de satisfacción igual o superior a 7,5 sobre 10 en el conjunto de los centros.	Índice de satisfacción global de las familias en la encuesta anual de satisfacción.	7,5	8,39	8,58	8,49	Anual	Encuestas de satisfacción anuales de las familias de usuarios de centros.
Valoramos las necesidades personales y asistenciales y planificamos los cuidados para las actividades básicas de la vida diaria, adaptado al perfil funcional de los usuarios de los Centros. Todos los usuarios dispondrán de una historia individualizada integral.	Numerador: número de usuarios de los centros que disponen de un documento personal de valoración de necesidades y planificación de la atención a las ABVD / Denominador: número total de usuarios en los centros.	95%	100%	100%	100%	Anual	Historia Integral del Residente (HIRE)/HCSR.