

CARTA DE SERVICIOS "GUFE-IFAS CENTRO DE DÍA BEKOETXE" AÑO 2024

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Atender de forma profesional y amable, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	85%	97%	Diciembre 2024	Se cumple.
Cumplir con los objetivos establecidos en el PAI, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	85%	86%	Diciembre 2024	Se cumple.
Ofrecer unas instalaciones limpias y cuidadas, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	85%	94%	Diciembre 2024	Se cumple.
Ofrecer en el centro un equipamiento y medios adecuado, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	85%	83%	Diciembre 2024	No se cumple. Se estudiarán posibles soluciones de mejora del grado de satisfacción.
Aprobar el 85% de los PAI en un plazo máximo de 40 días hábiles a partir del ingreso de la persona usuaria	85%	80%	Diciembre 2024	No se cumple. De los 5 PAIs tramitados, para uno de ellos se requería una persona especializada cuya incorporación se alargó más de lo previsto.
Aprobar la totalidad de los PAI en un plazo máximo de 70 días hábiles a partir del ingreso de la persona usuaria	100%	100%	Diciembre 2024	Se cumple.
Ofrecer información adecuada sobre el Plan de Atención Individual, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	85%	89%	Diciembre 2024	Se cumple.
Respetar la intimidad en la atención de la higiene y cuidado de la persona usuaria de manera que al menos el 85% de las personas usuarias estén satisfechas	85%	97,4%	Diciembre 2024	Se cumple.
Realizar sesiones individuales y/o grupales de terapia ocupacional que permitan recuperar o mantener las actividades de la vida diaria, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	85%	85%	Diciembre 2024	Se cumple.
Realizar sesiones individuales y/o grupales de fisioterapia, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	85%	75%	Diciembre 2024	No se cumple. Se estudiarán posibles soluciones de mejora del grado de satisfacción.
Realizar sesiones individuales y/o grupales de logopedia que permitan mejorar el habla y la comunicación de las personas usuarias, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	85%	95%	Diciembre 2024	Se cumple.
Realizar sesiones individuales y/o grupales de neuropsicología, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	85%	85%	Diciembre 2024	Se cumple.
Ofrecer información y asesoramiento relacionado con recursos y servicios sociales de interés, de manera que al menos el 85% de las familias estén satisfechas	85%	89%	Diciembre 2024	Se cumple.
Realizar sesiones individuales y/o grupales para la ocupación del ocio y tiempo libre, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	85%	91%	Diciembre 2024	Se cumple.
Ofrecer una comida de calidad, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias estén satisfechas	85%	90,3%	Diciembre 2024	Se cumple.
Proporcionar un adecuado servicio de transporte adaptado, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	85%	93%	Diciembre 2024	Se cumple.
Realizar sesiones de formación y encuentros grupales para las familias, de manera que al menos el 85% de las familias estén satisfechas	85%	50%	Diciembre 2024	No se cumple. Se estudiarán posibles soluciones de mejora del grado de satisfacción.

CARTA DE SERVICIOS "GUFÉ-IFAS CENTRO DE DÍA BEKOETXE" AÑO 2022
COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Atender de forma profesional y amable, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	85%	98,8% personas usuarias 100% familias	Diciembre 2022	Se cumple.
Cumplir con los objetivos establecidos en el PAI, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	85%	92,9% personas usuarias 100% familias	Diciembre 2022	Se cumple.
Ofrecer unas instalaciones limpias y cuidadas, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	85%	97,6% personas usuarias 100% familias	Diciembre 2022	Se cumple.
Ofrecer en el centro un equipamiento y medios adecuado, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	85%	100% personas usuarias 88,0% familias	Diciembre 2022	Se cumple.
Aprobar el 85% de los PAI en un plazo máximo de 40 días hábiles a partir del ingreso de la persona usuaria	85%	57,1%	Diciembre 2022	Analizadas las causas, se reorganizan las reuniones priorizando los PAI de ingresos.
Aprobar la totalidad de los PAI en un plazo máximo de 70 días hábiles a partir del ingreso de la persona usuaria	100%	100,00%	Diciembre 2022	Se cumple.
Ofrecer información adecuada sobre el Plan de Atención Individual, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	85%	92,1% personas usuarias 100% familias	Diciembre 2022	Se cumple.
Respetar la intimidad en la atención de la higiene y cuidado de la persona usuaria de manera que al menos el 85% de las personas usuarias estén satisfechas	85%	97,4%	Diciembre 2022	Se cumple.
Realizar sesiones individuales y/o grupales de terapia ocupacional que permitan recuperar o mantener las actividades de la vida diaria, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	85%	100% personas usuarias 100% familias	Diciembre 2022	Se cumple.
Realizar sesiones individuales y/o grupales de fisioterapia, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	85%	94,4% personas usuarias 100% familias	Diciembre 2022	Se cumple.
Realizar sesiones individuales y/o grupales de logopedia que permitan mejorar el habla y la comunicación de las personas usuarias, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	85%	90,3% personas usuarias 100% familias	Diciembre 2022	Se cumple.
Realizar sesiones individuales y/o grupales de neuropsicología, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	85%	97% personas usuarias 100% familias	Diciembre 2022	Se cumple.
Ofrecer información y asesoramiento relacionado con recursos y servicios sociales de interés, de manera que al menos el 85% de las familias estén satisfechas	85%	100,00%	Diciembre 2022	Se cumple.
Realizar sesiones individuales y/o grupales para la ocupación del ocio y tiempo libre, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	85%	97,3% personas usuarias 95,7% familias	Diciembre 2022	Se cumple.
Ofrecer una comida de calidad, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias estén satisfechas	85%	90,30%	Diciembre 2022	Se cumple.
Proporcionar un adecuado servicio de transporte adaptado, de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas	85%	88,9% personas usuarias 85,7% familias	Diciembre 2022	Se cumple.
Realizar sesiones de formación y encuentros grupales para las familias, de manera que al menos el 85% de las familias estén satisfechas	85%	85,70%	Diciembre 2022	Se cumple.

CARTA DE SERVICIOS "GUFÉ-IFAS CENTRO DE DÍA BEKOETXE" AÑO 2021

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Aprobar el 85% de los PAI en un plazo máximo de 40 días hábiles a partir del día del ingreso y el resto en un máximo de 70 días hábiles.	85% en 40 días	100%	dic-21	
	100% en 70 días	100%	dic-21	
Actuar con amabilidad, profesionalidad y con respeto a su intimidad de manera que al menos 90% de las personas usuarias y sus familias estén muy o bastante satisfechas.	90%	96,6%	dic-21	Dato referente a las familias. Los años impares no se realiza encuesta a personas usuarias.
Realizar actividades individuales y/o grupales de terapia ocupacional de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	85%	96,4%	dic-21	Dato referente a las familias. Los años impares no se realiza encuesta a personas usuarias.
Realizar actividades individuales y/o grupales de fisioterapia de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	85%	92,9%	dic-21	Dato referente a las familias. Los años impares no se realiza encuesta a personas usuarias.
Realizar actividades individuales y/o grupales de logopedia de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	85%	95,7%	dic-21	Dato referente a las familias. Los años impares no se realiza encuesta a personas usuarias.
Realizar actividades individuales y/o grupales de neuropsicología de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	85%	96,4%	dic-21	Dato referente a las familias. Los años impares no se realiza encuesta a personas usuarias.
Proporcionar información y asesoramiento relacionado con recursos y servicios sociales de interés de forma que al menos el 85% de las familias de personas usuarias esté satisfecha con la misma.	85%	96,3%	dic-21	Dato referente a las familias. Los años impares no se realiza encuesta a personas usuarias.
Realizar actividades individuales y/o grupales de reinserción laboral de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	85%			No procede. Desde octubre de 2020 no hay plazas de este tipo.
Realizar actividades individuales y/o grupales para la ocupación del ocio y tiempo libre de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	85%	92,3%	dic-21	Dato referente a las familias. Los años impares no se realiza encuesta a personas usuarias.
Proporcionar un servicio de comedor adecuado de forma que al menos el 85% de las personas usuarias esté satisfecha con el mismo.	85%	81,8%	dic-21	Dato referente a las familias. Los años impares no se realiza encuesta a personas usuarias.
Proporcionar un adecuado servicio de transporte adaptado de manera que al menos el 80% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas con el mismo.	80%	96,2%	dic-21	Dato referente a las familias. Los años impares no se realiza encuesta a personas usuarias.
Proporcionar el número de sesiones de formación para las familias adecuada para al menos el 75% de las familias de las personas usuarias.	75%			No se ha realizado encuesta. Los ingresos se han producido en los últimos meses del año y la formación a sus familias se realizará en el primer trimestre de 2022.
Proporcionar unas instalaciones limpias y cuidadas y con el equipamiento adecuado de forma que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias esté satisfecha.	85%	96,6%	dic-21	Dato referente a las familias. Los años impares no se realiza encuesta a personas usuarias.

CARTA DE SERVICIOS "GUFÉ-IFAS CENTRO DE DÍA BEKOETXE" AÑO 2020

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Aprobar el 85% de los PAI en un plazo máximo de 40 días hábiles a partir del día del ingreso y el resto en un máximo de 70 días hábiles.	85% en 40 días	0,00%	Diciembre 2020	El único ingreso que ha habido no ha vuelto al centro desde el inicio del primer estado de alarma y tras haber asistido solo 29 días. No obstante su PAI se realizó tras la primera reapertura del centro, pese a su no asistencia y transcurridos 47 días hábiles desde su ingreso.
	100% en 70 días	100%	Diciembre 2020	
Actuar con amabilidad, profesionalidad y con respeto a su intimidad de manera que al menos 90% de las personas usuarias y sus familias estén muy o bastante satisfechas.	90%	100% personas usuarias 94,1% familias	Diciembre 2020	
Realizar actividades individuales y/o grupales de terapia ocupacional de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	85%	100% personas usuarias 97,1% familias	Diciembre 2020	
Realizar actividades individuales y/o grupales de fisioterapia de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	85%	100% personas usuarias 91,2% familias	Diciembre 2020	
Realizar actividades individuales y/o grupales de logopedia de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	85%	100% personas usuarias 90,3% familias	Diciembre 2020	
Realizar actividades individuales y/o grupales de neuropsicología de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	85%	100% personas usuarias 90,6% familias	Diciembre 2020	
Proporcionar información y asesoramiento relacionado con recursos y servicios sociales de interés de forma que al menos el 85% de las familias de personas usuarias esté satisfecha con la misma.	85%	88,2% familias	Diciembre 2020	
Realizar actividades individuales y/o grupales de reinserción laboral de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	85%	94,1% familias	Diciembre 2020	
Realizar actividades individuales y/o grupales para la ocupación del ocio y tiempo libre de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	85%	100% personas usuarias 94,1% familias	Diciembre 2020	
Proporcionar un servicio de comedor adecuado de forma que al menos el 85% de las personas usuarias esté satisfecha con el mismo.	85%	84,6% personas usuarias 90,3% familias	Diciembre 2020	Cambios en los horarios de comida en relación con la creación de grupos burbuja por la situación de pandemia han generado que haya personas usuarias que no estén satisfechas.
Proporcionar un adecuado servicio de transporte adaptado de manera que al menos el 80% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas con el mismo.	80%	100% personas usuarias 87,14% familias	Diciembre 2020	
Proporcionar el número de sesiones de formación para las familias adecuada para al menos el 75% de las familias de las personas usuarias.	75%	Sin dato	Diciembre 2020	Solo ha habido un ingreso que no ha vuelto al centro desde la declaración del primer estado de alarma, por lo que no se ha podido proponer formación a su familia.
Proporcionar unas instalaciones limpias y cuidadas y con el equipamiento adecuado de forma que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias esté satisfecha.	85%	100% personas usuarias 94,1% familias	Diciembre 2020	

CARTA DE SERVICIOS "GUFÉ-IFAS CENTRO DE DÍA BEKOETXE" AÑO 2019

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Aprobar el 85% de los PAI en un plazo máximo de 40 días hábiles a partir del día del ingreso y el resto en un máximo de 70 días hábiles.	85% en 40 días	66,66%	Diciembre 2019	No se cumple. Del total de 6 PAIs aprobados en 2019 dos de ellos se han desviado en plazo.
	100% en 70 días	100%	Diciembre 2019	Se cumple.
Actuar con amabilidad, profesionalidad y con respeto a su intimidad de manera que al menos 90% de las personas usuarias y sus familias estén muy o bastante satisfechas.	90%	100%	Diciembre 2019	Se cumple.
Realizar actividades individuales y/o grupales de terapia ocupacional de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	85%	100%	Diciembre 2019	Se cumple.
Realizar actividades individuales y/o grupales de fisioterapia de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	85%	100%	Diciembre 2019	Se cumple.
Realizar actividades individuales y/o grupales de logopedia de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	85%	96,4%	Diciembre 2019	Se cumple.
Realizar actividades individuales y/o grupales de neuropsicología de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	85%	93,9%	Diciembre 2019	Se cumple.
Proporcionar información y asesoramiento relacionado con recursos y servicios sociales de interés de forma que al menos el 85% de las familias de personas usuarias esté satisfecha con la misma.	85%	100%	Diciembre 2019	Se cumple.
Realizar actividades individuales y/o grupales de reinserción laboral de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	85%	100%	Diciembre 2019	Se cumple.
Realizar actividades individuales y/o grupales para la ocupación del ocio y tiempo libre de manera que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas.	85%	100%	Diciembre 2019	Se cumple.
Proporcionar un servicio de comedor adecuado de forma que al menos el 85% de las personas usuarias esté satisfecha con el mismo.	85%	100%	Diciembre 2019	Se cumple.
Proporcionar un adecuado servicio de transporte adaptado de manera que al menos el 80% de las personas usuarias y sus familias estén satisfechas con el mismo.	80%	97%	Diciembre 2019	Se cumple.
Proporcionar el número de sesiones de formación para las familias adecuada para al menos el 75% de las familias de las personas usuarias.	75%	100%	Diciembre 2019	Se cumple.
Proporcionar unas instalaciones limpias y cuidadas y con el equipamiento adecuado de forma que al menos el 85% de las personas usuarias y sus familias esté satisfecha.	85%	97,00%	Diciembre 2019	Se cumple.