

## RESULTADOS COMPROMISOS 2018

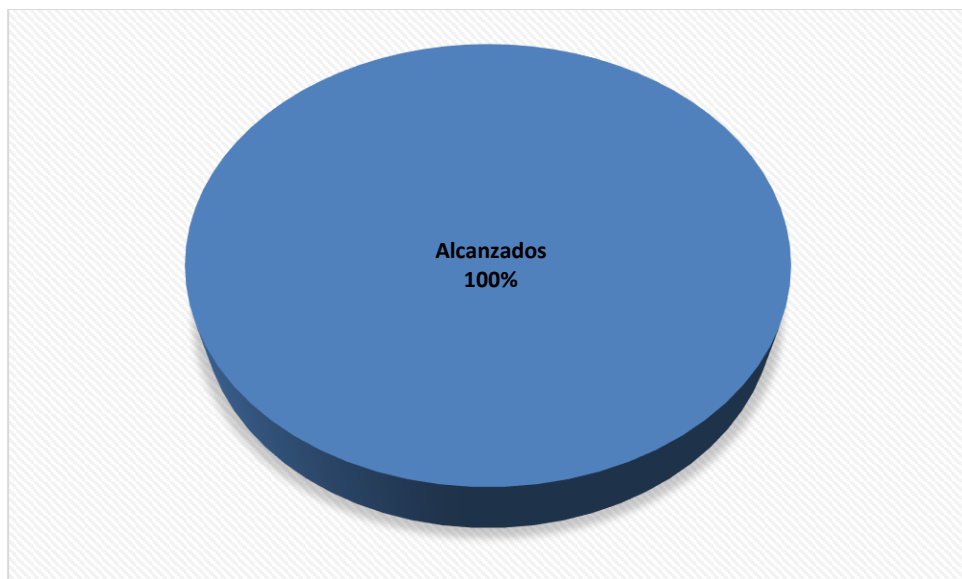
### CARTA DE SERVICIOS DE CENTROS ASISTENCIALES

#### Resultados generales

En esta Carta se incluyen servicios prestados por los siguientes Centros Asistenciales de la Diputación de Málaga:

- Residencia San Carlos (Archidona).
- Residencia La Vega (Antequera).
- Centro Virgen de la Esperanza.
- Centro Guadalmedina.
- Unidad de estancia diurna personas mayores.

Tras el análisis de los 9 compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicio de Centros Asistenciales, se han obtenido los siguientes resultados:



#### Resultados específicos por compromiso

Los valores mostrados de los indicadores son promedios de los valores de referencias obtenidos en cada uno de los centros que prestan un determinado servicio.

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Servicio de asistencia a mayores.</b>	Mantener en cero el número anual de quejas o reclamaciones al respecto de incumplimiento de horarios.	Nº de quejas al año por incumplimiento de horarios.	0
	Mantener por debajo de cinco el número anual de quejas o reclamaciones respecto del servicio prestado.	Nº de quejas al año relativas al servicio prestado.	0
	Cumplir y mantener actualizados el 100% de los Planes de Actuación Individual.	(Nº de PAIs actualizados) / (Nº de Usuarios/as) X 100	100%
	Mantener o superar la ratio de especialistas por usuario/a según normativa (orden de 01 de julio de 1997 por la que se regula la acreditación de los Centros de Atención especializada a las personas mayores y personas con discapacidad, publicada en el BOJA 81 de 15/07/1997)	(Nº de especialistas) / (Nº de Usuarios/as)	1.1
	Mantener por encima de 7 sobre 10 la satisfacción global en la realización de talleres ocupacionales.	Media anual de la satisfacción global en talleres ocupacionales.	8
<b>Servicio de asistencia a personas con discapacidad intelectual, gravemente afectadas, así como a su entorno familiar.</b>	Mantener en cero el número anual de quejas o reclamaciones al respecto de incumplimiento de horarios.	Nº de quejas al año por incumplimiento de horarios.	0
	Mantener por debajo de cinco el número anual de quejas o reclamaciones respecto del servicio prestado.	Nº de quejas al año relativas al servicio prestado.	0
	Cumplir y mantener actualizados el 100% de los Planes de Actuación Individual.	(Nº de PAIs actualizados) / (Nº de Usuarios/as) X 100	100%
	Mantener o superar la ratio de especialistas por usuario/a según normativa (orden de 01 de julio de 1997 por la que se regula la acreditación de los Centros de Atención especializada a las personas mayores y personas con discapacidad, publicada en el BOJA 81 de 15/07/1997)	(Nº de especialistas) / (Nº de Usuarios/as)	0.195