

## COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS SEPAP-MejoraT

**I. Fundación Ceres** evaluamos anualmente la satisfacción de las personas usuarias con los servicios y trato recibidos. Habiendo conseguido una media de 96 % de satisfacción.

**II. Fundación Ceres** evaluamos anualmente la satisfacción de los familiares de las personas usuarias, con los servicios y trato recibidos. Habiendo conseguido una media de 98,8 % de satisfacción.

**III. Fundación Ceres** evaluamos anualmente la satisfacción de los profesionales con el servicio prestado, las instalaciones y la metodología de trabajo. Habiendo conseguido una media de 99,60 % de satisfacción.

**IV. Fundación Ceres** facilitamos la participación de las personas beneficiarias del servicio en la prestación del SEPAP, a través de los profesionales, familiares y propios usuarios/as. Habiendo conseguido un 100% de participación.

**V. Fundación Ceres** realizamos reuniones semestrales internas y con los órganos de participación en las que se facilita la participación de las personas usuarias del servicio y/o sus familias en la prestación del servicio SEPAP.

**VI. Fundación Ceres** evaluamos y analizamos las quejas y sugerencias recibidas a través de las hojas de reclamaciones y buzón de sugerencias del cual se dispone. Contestando antes de 15 días desde su registro de entrada. No se ha recibido ninguna queja en todo el año.

**VII. El Equipo Multidisciplinar del SEPAP** informamos semestralmente a los usuarios y familiares sobre su valoración y Plan de Atención Individualizado, como de su evolución. El 100% de los usuarios y familiares han sido informados.

**VIII. El Equipo Multidisciplinar de Fundación CERES**, se reúne semanalmente para la elaboración de un calendario anual de servicios individualizados por persona beneficiaria, actualizado según necesidades.

**IX. Fundación Ceres** elaboramos a lo largo de todo el año un Plan de Mejoras considerando las encuestas de calidad y eficacia del Servicio y las quejas, expectativas y sugerencias recibidas.

**X. Fundación Ceres** evaluamos anualmente la eficacia de los servicios del Programa, diferenciando por grupos de atención en función del grado de dependencia de la persona.

**XI. Fundación Ceres** justificamos cuatrimestralmente a la Consejería de Bienestar Social, a nivel técnico y económico el desarrollo del Programa.

**XII.** Fundación Ceres, informamos a la Consejería de Bienestar Social de los cambios, altas o bajas, en los estadillos de personas beneficiarias del Programa.

En Tomelloso, a 25 de Mayo de 2023