

Indicadores Carta de Servizos 2016-2017

Os Nosos Servizos	Os Nosos Compromisos	Os Nosos Medidores	Resultados 2016-2017
PROGRAMA DE INTEGRACIÓN FAMILIAR	Conseguir que o 70% do equipo humano de Meniños teña un nivel de estudos de experto (Máster, Posgraduado ou cursos de especialización).	Número de profesionais que evidencian o seu nivel de estudos como experto do total do equipo humano.	O 70,5% (12 persoas).
	Obter 8 puntos de media sobre 10 na valoración global do servizo por parte da clientela e de persoas usuarias a través do procedemento de avaliación de satisfacción.	Puntuación media obtida das enquisas recibidas.	Relación con técnico: 9,46 Metas e temas: 9,42 Satisfacción global coa entrevista: 9,45 Utilidade: 9,26
PROGRAMA DE ATENCIÓN FAMILIAR	Obter 8 puntos de media sobre 10 na valoración global do servizo por parte da clientela e de persoas usuarias a través do procedemento de avaliación de satisfacción.	Puntuación media obtida das enquisas recibidas.	Relación con técnico: 9,32 Metas e temas: 9,33 Satisfacción global coa entrevista: 9,30 Utilidade: 9,19
	Conseguir que o 70% do equipo humano de Meniños teña un nivel de estudos de experto (Máster, Posgraduado ou cursos de especialización).	Número de profesionais que evidencian o seu nivel de estudos como experto do total do equipo humano.	100% (3)
ACOLLEMENTOS E ADOPCIÓNS ESPECIAIS	Ampliar o alcance do certificado actual de calidade segundo a norma ISO 9001:2008 ao servizo de acollementos e adopcións.	Certificado de calidade segundo a norma ISO 9001:2008 con alcance ampliado aos servizos de acollementos temporais e acollementos e adopcións especiais.	Conseguida certificación ampliada a servizos de acollementos Madrid
	Conseguir que o 90% dos acollementos e adopcións se consoliden do total de acollementos e adopcións (sen interrupcións).	Nº de casos consolidados en cada unha das liñas.	100%

Indicadores Carta de Servizos 2016-2017

Os Nosos Servizos	Os Nosos Compromisos	Os Nosos Medidores	Resultados 2016-2017
PUNTO DE ENCONTRO FAMILIAR	Conseguir que o 50% dos casos pechados se realice por acordo entre as partes.	Número de casos pechados por acordo entre as partes do total de casos pechados.	Só se conseguiu no 26% dos casos pechados, 41 de 156.
	Conseguir que en máis do 80% dos casos, as partes acepten recibir intervencións centradas en negociación familiar.	Número de intervencións realizadas centradas en negociación familiar do total de casos atendidos.	O 77% das intervencións realizadas estiveron centradas na negociación familiar.
VOLUNTARIADO	Que un 10% das persoas usuarias se beneficien dos servizos realizados a través do plan de voluntariado.	Número de persoas usuarias beneficiadas polos servizos realizados a través do plan de voluntariado do total de persoas usuarias atendidas.	129 persoas usuarias beneficiáronse dos servizos.
PROGRAMA DE ATENCIÓN A NENOS E NENAS VÍTIMAS DE VIOLENCIA DE XÉNERO	Conseguir que máis dun 90% de persoas usuarias logren finalizar a terapia conseguindo os obxectivos establecidos.	Número de persoas usuarias que finalizan a terapia acadando os obxectivos sobre o total de persoas usuarias atendidas.	Finalizan acadando obxectivos 51, sobre 56 (91%).
	Obter 7 puntos de media sobre 10 na percepción do servizo por parte das persoas usuarias a través das enquisas de satisfacción.	Puntuación media obtida das enquisas recibidas.	Relación con técnico: 8,9 Metas e temas: 8,8 Satisfacción global coa entrevista: 8,9 Utilidade: 8,9
PROXECTOS EDUCATIVOS E PREVENTIVOS	Conseguir que todos os proxectos teñan unha valoración por parte da clientela.	Cuestionarios de avaliación recollidos do 70% das persoas participantes.	Recóllense cuestionarios en cando menos o 50% das persoas participantes. Con valoracións superiores a 7 sobre 10.
	Elaboración e difusión dun novo proxecto con carácter bianual.	Número de proxectos novos.	1 Novo: "Viaxe ao Reino das Emocións".

Indicadores Carta de Servizos 2016-2017

Os Nosos Servizos	Os Nosos Compromisos	Os Nosos Medidores	Resultados 2016-2017
CENTRO DE ASESORAMENTO E PSICOTERAPIA	Conseguir que máis dun 90% de persoas usuarias logren finalizar a terapia conseguindo os obxectivos establecidos.	Número de persoas usuarias que finalizan a terapia acadando os obxectivos sobre o total de persoas usuarias atendidas.	Finalizan acadando obxectivos 16, sobre 18 (89%). Todos os casos que se finalizaron fixérono por cumprimento de obxectivos. 2 foron abandono.
	Garantir a primeira sesión coas persoas usuarias que demandan o servizo nun prazo máximo de 15 días.	Prazo (nº días naturais) transcorrido entre a solicitude e a primeira sesión pola persoa usuaria.	100% menos de 15 días.
	Obter 7 puntos de media sobre 10 na percepción do servizo por parte das persoas usuarias a través das enquisas de satisfacción.	Puntuación media obtida das enquisas recibidas.	Relación con técnico: 8,9 Metas e temas: 8,6 Satisfacción global coa entrevista: 8,7 Utilidade: 8,7.
XERACIÓN E DIFUSIÓN DO COÑECEMENTO (XEDICO)	Elaboración e difusión dun proxecto bianual e/ou manual propio con carácter anual.	Nº de proxectos e/ou manuais propios elaborados.	1
	Colaborar cunha Universidade para a investigación e innovación.	Nº de colaboracións acordadas.	2
	Colaboración cunha entidade para a realización de prácticas profesionais en Meniños.	Nº de colaboracións para a realización de prácticas profesionais en Meniños.	15
	Realización do Plan de formación interna anual con cando menos 5 accións formativas.	Nº de accións formativas internas.	16
	Difusión polo menos 3 accións formativas externas.	Nº de accións formativas externas.	14

Indicadores Carta de Servizos 2016-2017

Os Nosos Servizos	Os Nosos Compromisos	Os Nosos Medidores	Resultados 2016-2017
MELLORA CONTINUA	Dotar todas as delegacións de Fundación Meniños dun sistema informático integral na nube.	Nº de delegacións que se dotaron dun sistema informático integral.	O 100% de delegacións.
	Contestación por escrito en menos de 20 días das queixas e reclamacións (días naturais).	Nº de queixas e de reclamacións contestadas por escrito en máis de 15 días. Nº de queixas contestadas por escrito en menos de 15 días. Nº de reclamacións contestadas por escrito en menos de 15 días.	4 queixas, 100% contestadas en menos de 15 días.
	Certificar a presente Carta de servizos baixo a norma UNE93200.	Certificado emitido por unha Entidade de Certificación	Posponse a certificación por nova planificación anual.