

Indicadores Carta de Servizos 2018-2019

Os Nosos Servizos	Os Nosos Compromisos	Os Nosos Medidores	Resultados Obtidos
PROGRAMA DE INTEGRACIÓN FAMILIAR	Manter 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 de equipo humano.	
	Obter 8 puntos de media sobre 10 na valoración global do servizo por parte de clientes e de persoas usuarias a través do procedemento de avaliación de satisfacción.	Puntuación media obtida das enquisas recibidas.	
	Manter o nivel de éxito nos programas de Preservación e Reunificación. 70% de Preservacións 60% de Reunificacións	Nº de nenos e nenas que ao remate da intervención viven na súa familia en condicións de seguridade e afecto.	
PROGRAMA DE ATENCIÓN FAMILIAR	Obter 8 puntos de media sobre 10 na valoración global do servizo por parte de clientes e de persoas usuarias a través do procedemento de avaliación de satisfacción.	Puntuación media obtida das enquisas recibidas.	
	Manter 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 de equipo humano.	

Indicadores Carta de Servizos 2018-2019

Os Nosos Servizos	Os Nosos Compromisos	Os Nosos Medidores	Resultados Obtidos
PROGRAMA DE ATENCIÓN FAMILIAR	Conseguir que o 80% das persoas usuarias logren finalizar a intervención conseguindo os obxectivos establecidos.	Nº de casos que se pechan polo cumprimento de obxectivos do total de casos atendidos.	
ACOLLEMENTOS E ADOPCIÓNS ESPECIAIS	Manter a consolidación no 90% dos acollementos e adopcións que se realicen (sen interrupcións).	Nº de casos consolidados en cada unha das liñas.	
PUNTO DE ENCONTRO FAMILIAR	Conseguir que o 25% dos casos pechados se realice por acordo entre as partes.	Número de casos pechados polo acordo entre as partes do total de casos pechados.	
	Conseguir que, cando menos no 50% dos casos, as partes acepten recibir intervencións centradas en negociación familiar.	Número de intervencións realizadas centradas en negociación familiar do total de casos atendidos.	

Indicadores Carta de Servizos 2018-2019

Os Nosos Servizos	Os Nosos Compromisos	Os Nosos Medidores	Resultados obtidos
VOLUNTARIADO	Que un 10% das persoas usuarias que participan nos programas de intervención se beneficien polos 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 nos programas de intervención.	
PROGRAMA DE ATENCIÓN A NENOS E NENAS VÍTIMAS DE VIOLENCIA DE XÉNERO	Conseguir que un 70% 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.	
	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.	
PROXECTOS EDUCATIVOS E PREVENTIVOS	Conseguir que todos os proxectos teñan unha valoración por parte da clientela.	Cuestionarios de avaliación recollidos de polo menos o 50% das participantes.	
	Elaboración e difusión de novas propostas ou materiais complementarios ao proxecto en curso.	Número de propostas ou materiais novos.	

Indicadores Carta de Servizos 2018-2019

Os Nosos Servizos	Os Nosos Compromisos	Os Nosos Medidores	Resultados obtidos
CENTRO DE ASESORAMENTO E PSICOTERAPIA	Conseguir que polo menos un 70% 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.	
PROGRAMA DE ATENCIÓN PRENATAL	O 90% das nais que inician a intervención no programa durante o embarazo, manteñen a intervención unha vez nacido ou nacida a bebé.	Nº de mulleres que continúa a intervención tras o parto do total de mulleres coas que se intervén.	
	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 realizadas.	
PROGRAMA DE ATENCIÓN A VÍTIMAS DE ABUSO SEXUAL	Conseguir que cando menos un 70% das 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.	
	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 realizadas.	

Indicadores Carta de Servizos 2018-2019

Os Nosos Servizos	Os Nosos Compromisos	Os Nosos Medidores	Resultados obtidos
XERACIÓN E DIFUSIÓN DO COÑECEMENTO	Colaborar cunha Universidade para a investigación e a innovación.	Nº de colaboracións acordadas.	
	Colaboración con entidades e universidades para a realización de prácticas profesionais en Meniños.	Nº de colaboracións para a realización de prácticas profesionais en Meniños.	
	Realización do Plan de formación interna anual con cando menos 5 accións formativas.	Nº de accións formativas internas.	
	Difusión de polo menos 3 accións formativas externas.	Nº de accións formativas externas.	

Indicadores Carta de Servizos 2018-2019

Os Nosos Servizos	Os Nosos Compromisos	Os Nosos Medidores	Resultados obtidos
MELLORA CONTINUA	Garantirlles a todas as delegacións da Fundación Meniños un sistema informático integral na nube.	Nº de delegacións que teñen instalado un sistema informático integral.	
	Contestación por escrito en menos de 20 días de queixas e reclamacións (días naturais).	Nº de quejas y reclamaciones contestadas por escrito en más de 15 días. Nº de quejas contestadas por escrito en menos de 15 días. Nº de reclamaciones contestadas por escrito en menos de 15 días.	