

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

| | |
|----------|---------------------------------------|
| Servei: | Serveis d'atenció domiciliària (SSAD) |
| Període: | Gener - Desembre 2019 |

| Servei ofert | Objectiu | Compromís | Indicador | Indicador de mesura | Resultat | Diferència respecte la previsió | Grau de compliment | Observacions |
|---------------------------------------|--|---|---|--------------------------------------|--|---------------------------------|--------------------|---|
| Serveis d'atenció domiciliària (SSAD) | Ofertir atenció personalitzada, professional i eficient. | Establirem contacte telefònic amb el 100% de les persones que hagin entrat per registre consultes, reclamacions o queixes en un termini màxim de 10 dies hàbils i resolldrem la situació plantejada en un termini inferior a 1 mes. | % de les respostes efectuades en el termini establert | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 100% | S'han fet trucades telefòniques durant la primera setmana en tots els casos de reclamacions i consultes. Les respostes que han requerit escrit totes s'han fet dins dels primers 20 dies. |
| | | Visitarem el 100% de les persones que tenen serveis en el seu domicili per valorar la prestació, el seguiment i grau de satisfacció. | % de les visites efectuades en els domicilis | 100,00% | 92,64% | -7,36% | 92,64% | Dels 2.553 serveis existents s'han visitat 2.365. |
| | | Ens comprometem a vetllar perquè els prestadors del Servei de teleassistència obtinguin en un 80% de les enquestes una valoració entre molt bo o excel·lent. | Mitjana del grau de satisfacció de la teleassistència en relació al tracte de l'empresa prestadora del servei | mitjana del grau de satisfacció % | Valoració del grau de satisfacció: 'Molt bo':53 'Excel·lent': 2.294 Un total de 2.347 casos han valorat entre molt bó i excel·lent (99,62%) | +19,62% | 100% | El compliment ha estat del 99,62%. Han valorat el servei com 'molt bo' el 2,25% i com 'excel·lent' el 97,37%. Per tant el grau de compliment supera el 80% previst en un 19,62%. |

| Llegenda | |
|-----------------|--|
| Grau compliment | |
| Total | |
| Molt bo | |
| Parcial | |
| No assolit | |