

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL (SEBAS)
Període:	Gener - Desembre 2020

Servei ofert	Objectiu	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment	Observacions
Serveis bàsics d'atenció social	Ofertir atenció personalitzada, professional i eficient.	Atendrem el 100% de les urgències que requereixin atenció immediata motivada per una emergència sobrevinguda (perill integritat física, persones al carrer, necessitat alimentació sobrevinguda...) en el mateix dia o màxim d'un dia hàbil.	% de persones/ nuclis familiars atesos	100 %	-	-	nd	Degut a l'impacte de la pandèmia, especialment de març a juny, s'ha incorporat l'atenció telefònica enloc de presencial. Aquest fet ha dificultat el registre de data de demanda i data d'atenció, tot i que estava previst fer-ho a través de l'aplicatiu. Amb la pandèmia vam atendre en 24-48h totes les demandes arribaven via correu electronic, llistats o telefònicament.
		Atendrem el 100% de les urgències de casos sense risc relacionades amb indicis de situacions de maltractaments, situacions de desnonaments cobertura de necessitats bàsiques (alimentació, sostre i salut) dins els 5 dies hàbils.	% de persones/ nuclis familiars atesos	100 %	-	-	nd	La pandèmia ha fet augmentar els ajuts econòmics de subsistència i els lots de menjar, que s'han pogut agendar dins la mateixa setmana. En cas de produir-se un desnonament, s'ha atès el mateix dia.
		Assignarem a cada persona/unitat familiar una/un professional referent de Serveis Socials, en el 100% dels casos.	% de persones/unitats familiars, amb referent professional de Serveis Socials	100 %	100 %	0,00 %	100 %	
Equip de Dependència	Ofertir atenció personalitzada, professional i eficient.	Tramitarem el Pla Individual d'atenció (PIA), signatura i enviament a Generalitat, en un màxim de 30 dies laborables, des de la realització de la primera entrevista, en el 70% dels casos.	% del casos tramitats en el termini establert	70% ≤30	1r semestre 2020 nd 2n semestre 2020 100%	-  0,00%	-  100,00%	La declaració de l'estat d'alarma, el confinament, la digitalització del registre de la Generalitat i l'activació de les eines de teletreball del personal municipals que treballa al Servei de dependència ha derivat en una aturada de l'elaboració dels PIA, de març a juny de 2020. Durant el segon semestre de l'any, el temps real entre la primera visita i l'enviament del PIA ha estat de 15 dies laborals, de manera que el ritme de validació i enviament és inferior als 30 dies previst.
		Atendrem les persones amb cita prèvia en un temps d'espera màxim de 15 minuts, en el 80% dels casos.	% de persones ateses en el termini establert	80% ≤15'	80,00 %	0,00 %	100,00 %	
		Assignarem un/a professional referent de Dependència a cada persona i/o unitat familiar en el 100% dels casos.	% de persones/unitats familiars amb referent professional de Serveis Socials	100 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	