

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	Serveis d'atenció domiciliària (SSAD)
Període:	Gener - Desembre 2020

Servei ofert	Objectiu	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
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 resoldrem la situació plantejada en un <u>termini inferior a 1 mes.</u>	% de les respostes efectuades en el termini establert	100,00 %	100,00 %	0,00 %	100 %
		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 %	100,00 %	0,00 %	100 %
		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 80 % valoració molt bó o excel·lent	99,8%	+ 19,8 %	100 %