

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS 2021

Servei:	Serveis d'atenció domiciliària (SSAD)
Període:	Gener - Desembre 2021

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 resolrem 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 %	Les queixes entrades per instància han estat mínimes, s'han rebut més consultes o queixes telefòniques. A totes se'ls ha respost en màxim 3 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 %	100,00 %	0,00 %	100 %	Les visites domiciliàries han estat suspeses durant el confinament i s'han substituït per trucades telefòniques com a mesura preventiva a la població usuària dels serveis de SSAD. Les valoracions de satisfacció i prestació del servei s'han fet telefònicament en el 100% dels casos.
		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 bo o excel·lent	98,00%	+18,00%	100 %	El compliment ha estat del 98% com a excel·lent.