

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS 2021

Servei:	SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL (SEBAS)
Període:	Gener - Desembre 2021

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 %	100 %	0	100 %	Hem establert reserves d'hores diàries a tots els centres de treball per atendre urgències. Tant per aquelles situacions que s'han donat a famílies ja conegudes pels Serveis Socials com per aquelles que s'adrecen per primer cop al servei.
		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 %	100 %	0	100 %	Hem establert reserves d'hores diàries a tots els centres de treball per atendre urgències. Tant per aquelles situacions que s'han donat a famílies ja conegudes pels Serveis Socials com per aquelles que s'adrecen per primer cop al servei. Quan no és una urgència, els temps d'espera per ser atesos per primera vegada ha estat de 18 dies de mitjana.
		Assignarem a cada persona/unitat familiar una/un professional referent de Serveis Socials, en el 100% dels casos.		100 %	100 %	0	100 %	Tots les persones usuàries que se'ls obre expedient a Serveis Socials, se'ls assigna professional de referència.
Equip de Dependència	Ofertir atenció personalitzada, professional i eficient.	Tramitem 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	95 %	+ 25 %	100 %	Els pocs casos en els que no hem aconseguit el 100% d'efectivitat ha estat per la demora de la persona usuària i no per motius imputables a l'equip professional del servei.
		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'	100 %	+ 20 %	100 %	
		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 %	0	100 %	