

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL (SEBAS)
Període:	Gener - Desembre 2023

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 primera vegada al servei. L'atenció es realitza el mateix dia.
		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 primera vegada al servei. L'atenció es realitza abans dels 5 dies hàbils.
		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	100 %	
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 relacionada amb l'entrega de documentació necessària 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 %	