

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS 2024

Servei:	SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL (SEBAS)
Període:	Gener - Desembre 2024

Servei ofert	Objectiu	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment	
		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% ≤ 1 dia	100% S'atenden el mateix dia.	0	100 %	(*)
Serveis bàsics d'atenció social	Oferir atenció personalitzada, professional i eficient.	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% ≤ 5 dies	100% S'atenden abans de 5 dies hàbils.	0	100 %	(*)
		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	Oferir 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	75 %	+ 5 %	100 %	(**)
		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'	95 %	+ 15 %	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 %	

(*) Tots els equips de Serveis Socials Bàsics tenen una reserva d'una hora al dia per atendre les urgències. S'atenen les situacions urgents de les persones i famílies ja conegudes i en seguiment pel servei, així com les persones i famílies que venen per primera vegada.

(**) Malgrat les dificultats generades pel RDL 675/2023, s'han pogut aconseguir els objectius a través d'un pla de xoc que ha donat suport els últims 6 mesos de l'any.

(***) Totes les persones amb cita prèvia han estat ateses a la seva hora amb el marge de 15 minuts.