

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS 2024

Servei:	SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SSAD)
Període:	Gener - Desembre 2024

Servei ofert	Objectiu	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
Serveis d'atenció domiciliària (SSAD)	Oferir 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 termini inferior a 1 mes.	% de les respostes efectuades en el termini establert	100 %	100 %	0	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 %	74,4 %	- 25,6 %	74,4 % (**)
		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	97 %	+ 17 %	100 % (***)

(*) Les incidències diàries són resoltes en 24-48h.

(**) Durant el 2024 s'han fet les visites de valoració de la prestació i grau de satisfacció del Servei de teleassistència (TA) i del Servei d'àpats a domicili.

(***) El 97 % de les persones enquestades puntua com a "bona o molt bona" la seva satisfacció en relació a les prestacions.