

## COMPLIMENT DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVEIS

Any 2022

SERV I. ACOMPANYAMENT FAMILIAR			
COMPROMIS	INDICADOR	OBJECTIU	RESULTAT
<b>C1.</b> Ens reunim amb les famílies en despatxos independents per a tractar informació personal.	<b>IND1.</b> Percentatge d'ús d'espais independents en les reunions amb famílies	100%	Es compleix
<b>C2.</b> Oferim una atenció amable, personalitzada a través del diàleg i d'una comunicació respectuosa.	<b>IND2.</b> Puntuació mitjana obtinguda en els ítems 2 i 9 de l'enquesta de satisfacció: "informació i acolliment"	Puntuació mitjana obtinguda: Mínim 4 Màxim 5	4,98 Es compleix
<b>C3.</b> Proporcionem informació específica del servei.	<b>IND3.</b> Puntuació obtinguda en els ítems 1 i 4 de l'enquesta de satisfacció: "Informació i acolliment"	Puntuació mitjana obtinguda: Mínim 4 Màxim 5	4,91 Es compleix
<b>C4.</b> Garantim puntualitat en les cites programades.	<b>IND4.</b> Puntuació obtinguda en l'ítem 4 de l'enquesta de satisfacció.	Puntuació mitjana obtinguda: Mínim 4 Màxim 5	4,82 Es compleix

## SERV II. VALORACIÓ

COMPROMIS	INDICADOR	OBJECTIU	RESULTAT
<b>C5</b> Oferim informació precisa sobre com es durà a terme la valoració.	<b>IND5.</b> Puntuació obtinguda en l'ítem 8 de l'enquesta de "Informació i acolliment" i en l'ítem 1 de l'enquesta de "Valoració"	Puntuació mitjana obtinguda: Mínim 4 Màxim 5	4,78
<b>C6.</b> Recollim de la família la informació i preocupacions sobre la situació del xiquet o de la xiqueta.	<b>IND6.</b> Puntuació obtinguda en l'ítem 5 de l'enquesta de "Informació i acolliment" i en els ítems 2 i 5 de l'enquesta de "Valoració"	Puntuació mitjana obtinguda: Mínim 4 Màxim 5	4,88
<b>C7.</b> Entreguem a les famílies usuàries un informe per escrit que recull tota la informació sobre la valoració inicial.	<b>IND7.</b> Percentatge dels informes entregats en cada valoració inicial.	100%	Es compleix
<b>C8.</b> Entreguem a les famílies usuàries els resultats de la valoració inicial en menys d'un mes.	<b>IND8.</b> Percentatge de les valoracions inicials realitzades abans d'un mes.	Com a mínim el 80% de les valoracions es realitzen abans d'un mes	Valoracions realitzades abans del mes: 54 Valoracions realitzades: 66 Percentatge: 81,81% Es compleix

<b>SERV III. INTERVENCIÓ</b>			
<b>COMPROMIS</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>OBJECTIU</b>	<b>RESULTAT</b>
<b>C9.</b> Treballem sobre el que prioritza la família.	<b>IND9.</b> Puntuació obtinguda en l'ítem 3 de l'enquesta de satisfacció.	Puntuació mitjana obtinguda: Mínim 4 Màxim 5	4,8 Es compleix
<b>C10.</b> Oferim estratègies d'actuació a la família.	<b>IND10.</b> Puntuació obtinguda en l'ítem 5 de l'enquesta de satisfacció.	Puntuació mitjana obtinguda: Mínim 4 Màxim 5	4,82 Es compleix
<b>C11.</b> Ens reunim amb professionals d'altres entitats.	<b>IND11.</b> Puntuació obtinguda en els ítems 8 i 9 de l'enquesta de satisfacció	Puntuació mitjana obtinguda: Mínim 4 Màxim 5	4,69 Es compleix
<b>C12.</b> Considerem l'entorn pròxim per a una millor intervenció	<b>IND12</b> Percentatge d'intervencions realitzades en l'entorn educatiu, familiar o sanitari	Mínim el 15% de les intervencions realitzades	* S'han realitzat 2596 sessions de les quals 405 s'han fet en l'entorn Es compleix

\* Es recullen les dades només del segon semestre (quan es comencen a comptabilitzar).