

CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

Año 2022

SERV I. ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR			
COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO	RESULTADO
C1. Nos reunimos con las familias en despachos independientes para tratar información personal.	IND1. Porcentaje de uso de espacios independientes en las reuniones con familias	100%	Se cumple
C2. Ofrecemos una atención amable, personalizada a través del diálogo y de una comunicación respetuosa.	IND2. Puntuación media obtenida en los ítems 2 y 9 de la encuesta de satisfacción: "información y acogida"	Puntuación media obtenida: Mínimo 4 Máximo 5	4,98 Se cumple
C3. Proporcionamos información específica del servicio.	IND3. Puntuación obtenida en los ítems 1 y 4 de la encuesta de satisfacción: "Información y acogida"	Puntuación media obtenida: Mínimo 4 Máximo 5	4,91 Se cumple
C4. Garantizamos puntualidad en las citas programadas.	IND4. Puntuación obtenida en el ítem 4 de la encuesta de satisfacción.	Puntuación media obtenida: Mínimo 4 Máximo 5	4,82 Se cumple

SERV II. VALORACIÓN

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO	RESULTADO
C5 Ofrecemos información precisa sobre cómo se va a llevar a cabo la valoración.	IND5. Puntuación obtenida en el ítem 8 de la encuesta de "Información y acogida" y en el ítem 1 de la encuesta de "Valoración"	Puntuación media obtenida: Mínimo 4 Máximo 5	4,78
C6. Recogemos de la familia la información y preocupaciones sobre la situación del niño o de la niña.	IND6. Puntuación obtenida en el ítem 5 de la encuesta de "Información y acogida" y en los ítems 2 y 5 de la encuesta de "Valoración"	Puntuación media obtenida: Mínimo 4 Máximo 5	4,88
C7. Entregamos a las familias usuarias un informe por escrito que recoge toda la información sobre la valoración inicial.	IND7. Porcentaje de los informes entregados en cada valoración inicial.	100%	Se cumple
C8. Entregamos a las familias usuarias los resultados de la valoración inicial en menos de un mes.	IND8. Porcentaje de las valoraciones iniciales realizadas antes de un mes.	Como mínimo el 80% de las valoraciones se realizan antes de un mes	Valoraciones realizadas antes del mes: 54 Valoraciones realizadas: 66 Porcentaje: 81,81% Se cumple

SERV III. INTERVENCIÓN

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO	RESULTADO
C9. Trabajamos sobre lo que prioriza la familia.	IND9. Puntuación obtenida en el ítem 3 de la encuesta de satisfacción.	Puntuación media obtenida: Mínimo 4 Máximo 5	4,8 Se cumple
C10. Ofrecemos estrategias de actuación a la familia.	IND10. Puntuación obtenida en el ítem 5 de la encuesta de satisfacción.	Puntuación media obtenida: Mínimo 4 Máximo 5	4,82 Se cumple
C11. Nos reunimos con profesionales de otras entidades.	IND11. Puntuación obtenida en los ítems 8 y 9 de la encuesta de satisfacción	Puntuación media obtenida: Mínimo 4 Máximo 5	4,69 Se cumple
C12. Consideramos el entorno próximo para una mejor intervención	IND12 Porcentaje de intervenciones realizadas en el entorno educativo, familiar o sanitario	Mínimo el 15% de las intervenciones realizadas	*Se han realizado 2596 sesiones de las que 405 se han hecho en el entorno Se cumple

*Se recogen los datos sólo del segundo semestre (cuando se empiezan a contabilizar).