

COMPLIMENT DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVEIS

Any 2023

SERV I. ACOMPANYAMENT FAMILIAR			
COMPROMIS	INDICADOR	OBJECTIU	RESULTAT
C1. Ens reunim amb les famílies en despatxos independents per a tractar informació personal.	IND1. Percentatge d'ús d'espais independents en les reunions amb famílies	100%	Es compleix
C2. Ofereim una atenció amable, personalitzada a través del diàleg i d'una comunicació respectuosa.	IND2. Puntuació mitjana obtinguda en els ítems 2 i 9 de l'enquesta de satisfacció: "informació i acolliment"	Puntuació mitjana obtinguda: Mínim 4 Màxim 5	5 Es compleix
C3. Proporcionem informació específica del servei.	IND3. Puntuació obtinguda en els ítems 1 i 4 de l'enquesta de satisfacció: "Informació i acolliment"	Puntuació mitjana obtinguda: Mínim 4 Màxim 5	4,83 Es compleix
C4. Garantim puntualitat en les cites programades.	IND4. Puntuació obtinguda en l'ítem 4 de l'enquesta de satisfacció.	Puntuació mitjana obtinguda: Mínim 4 Màxim 5	4,52 Es compleix

SERV II. VALORACIÓ			
COMPROMIS	INDICADOR	OBJECTIU	RESULTAT
C5 Oferim informació precisa sobre com es durà a terme la valoració.	IND5. 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	4,73
C6. Recollim de la família la informació i preocupacions sobre la situació del xiquet o de la xiqueta.	IND6. 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	4,97
C7. Entreguem a les famílies usuàries un informe per escrit que recull tota la informació sobre la valoració inicial.	IND7. Percentatge dels informes entregats en cada valoració inicial.	100%	Es compleix
C8. Entreguem a les famílies usuàries els resultats de la valoració inicial en menys d'un mes.	IND8. 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: 46 Valoracions realitzades: 56 Percentatge: 82,14% Es compleix

SERV III. INTERVENCIÓ

COMPROMIS	INDICADOR	OBJECTIU	RESULTAT
C9. Treballem sobre el que prioritza la família.	IND9. Puntuació obtinguda en l'ítem 3 de l'enquesta de satisfacció.	Puntuació mitjana obtinguda: Mínim 4 Màxim 5	3,78 No es compleix. Es proposa utilitzar eines de valoració que recullen aquests aspectes.
C10. Oferim estratègies d'actuació a la família.	IND10. Puntuació obtinguda en l'ítem 5 de l'enquesta de satisfacció.	Puntuació mitjana obtinguda: Mínim 4 Màxim 5	4,06 Es compleix
C11. Ens reunim amb professionals d'altres entitats.	IND11. Puntuació obtinguda en els ítems 8 i 9 de l'enquesta de satisfacció	Puntuació mitjana obtinguda: Mínim 4 Màxim 5	4,12 Es compleix
C12. Considerem l'entorn pròxim per a una millor intervenció	IND12 Percentatge d'intervencions realitzades en l'entorn educatiu, familiar o sanitari	Mínim el 15% de les intervencions realitzades	26,22% Es compleix