

CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

Año 2023

| 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 | 5 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 | 4,83 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 | 4,52 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 | 4,73 |
| 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 | 4,97 |
| 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: 46 Valoraciones realizadas: 56 Porcentaje: 82,14% 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 | 3,78 No se cumple Se propone utilizar herramientas de valoración que recojan estos aspectos. |
| 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 | 4,06 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 | 4,12 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 | 26,22% Se cumple |