CARTA DE SERVEIS DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2021

Garantir que l'accés a una primera entrevista amb un professional sigui amb celeritat.
Primeres entrevistes al Servei d'Atenció a les Urgències i Emergències Socials abans de cinc dies laborables.
La totalitat de les sol·licituds d'atenció a les primeres visites al SUES ateses abans de cinc dies laborables al llarg de tot l'any.

Nombre primeres entrevistes al Servei d'Atenció a les Urgències i Emergències Socials sol·licitades: **1.242**
Nombre de primeres entrevistes realitzades abans de 5 dies laborables: **1.242**
Nombre sol·licituds d'atenció a les primeres visites al SUES: **1.242**
Nombre de primeres visites al SUES realitzades abans de 5 dies laborables: **1.242**

Avaluar la satisfacció dels usuaris i usuàries del servei d'atenció al domicili cada dos anys
Puntuació de valoració del servei, de 0 a 10.
La puntuació mitjana de satisfacció del servei és de 7 sobre 10.

Enquesta de satisfacció any 2021 Memòria Servei SAD
Puntuació mitjana d'enquesta de satisfacció del servei any 2021: **7,07**

Iniciar la prestació dels serveis d'atenció a domicili amb celeritat.
El termini entre la comunicació de resolució positiva i l'inici de la prestació no serà superior a set dies naturals.
Prestacions inicials dins el termini de set dies naturals. L'acompliment del total de prestacions iniciades, dins el termini de set dies naturals, ha de ser del 80%.

Nombre de sol·licituds de serveis d'atenció a domicili: **1.707**
Nombre de comunicacions de resolució positiva i la resolució positiva no superior als 7 dies naturals:**1.707**
Percentatge de resolts abans de 7 dies naturals superior al 80%: **100%**

Oferir atenció personalitzada, professional i eficient. Màxim de 50 queixes documentades sobre el servei per cada 1.000 visites.
Nombre de queixes respecte nombre de visites.

Nombre de visites al servei: **63.646**
Nombre de queixes sobre els servei: **30**

CARTA DE SERVEIS DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2021

Elaborar l'informe de tendència social anual de Sabadell, i publicar-lo al web http://www.sabadell.cat/ca/docs-social abans del mes de juny de l'any següent.
Publicació de l'informe de tendència social dins del termini del mes de juny de l'any següent.

Informe tendència social publicat el dia 21 de juny de 2021

L'atenció personalitzada per part d'un Treballador/a Social als Centres d'Atenció Primària es realitzarà sempre mitjançant cita prèvia.
Nombre de persones amb cita prèvia efectiva al cap de l'any al CAP; en relació el total de persones ateses als CAP's a l'any.

Nombre de persones ateses als CAP's: 17.828
Nombre de persones ateses als CAP's amb cita prèvia: 17.828