

SEGUIMENT I AVALUACIÓ DELS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVEIS

Compromisos		Indicadors	Estàndard	2024
Tracte satisfactori:	Donar un tracte satisfactori a les persones ateses.	Mitja de la satisfacció, de les persones ateses enquestades, amb el tracte personal que tenen els professionals (0-10).	>=8	7,97
Escolta, i participació amb la persona atesa	Considerar l' opinió de les persones ateses en relació al seguiment mensual	Es considera correcte si es disposa d'anotacions de seguiment, mínim 1 anotació mensual.	100%	100%
	Disposar de les dades de participació de les activitats realitzades a la Llar-residència per part de la persona atesa.	Si una activitat no supera el 30% de l'absentisme es considera satisfactoria	<30%	Entre el 5% i el 25%
Pla individual de la persona atesa	Disposar d'una valoració de les necessitats de la persona atesa i establir un pla individual per la persona abans de 30 dies des de l'ingrés al recurs.	% de persones ateses amb valoració de les necessitats i pla individual inicial elaborat abans de 30 dies des de l'ingrés al recurs de la persona.	100%	100%
	Revisar el pla individual de la persona com a màxim cada 3 mesos.	Es considera correcte si es disposa de la revisió trimestral del PI.	100%	100%
Atenció continuada 24/7	Garantir l'atenció a les persones ateses disposant de professionals les 24/7	Mitja de la satisfacció, de les persones ateses enquestades	>=8	7,56
Informació sobre el funcionament del servei i l'atenció que es realitza	Proporcionar informació coherent i clara sobre el funcionament del servei i l'atenció que es realitzarà.	% de persones amb lliurament i signatura del RRI	100%	100%
Instal·lacions confortables	Disposar d'uns espais i instal·lacions confortables .	Mitja de la satisfacció, de les persones ateses enquestades, amb l'estat de les instal·lacions (0-10).	>=8	7,52

Confidencialitat	Garantir la confidencialitat de la informació de la persona atesa	Mitja de la satisfacció, de les persones ateses enquestades, amb el tracte confidencial de la seva informació (0-10).	>=8	7,17
------------------	--	---	-----	------