

SEGUIMENT I AVALUACIÓ DELS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVEIS

Compromisos		Indicadors	Estàndard	2025
Tracte	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	9,27%
Escolta, participació i acords amb la persona atesa	Considerar l'opinió de les persones ateses alhora de prendre decisions.	Mitja de la satisfacció, de les persones ateses enquestades, pel que fa a si els professionals tenen en compte la seva opinió alhora de prendre decisions (0-10).	≥ 8	8'6% (satisfacció general)
	Disposar d'un acord amb la persona atesa sobre el tipus d'actuacions a realitzar per part del servei i per part de la persona atesa.	% de persones ateses amb acord sobre el tipus d'actuacions a realitzar per part del servei i la pròpia persona atesa.	$>80\%$	100%
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 realitza.	Mitja de satisfacció, de les persones ateses enquestades, amb les explicacions rebudes per part dels professionals sobre els aspectes relacionats amb el servei (0-10).	≥ 8	8'6% (satisfacció general)
		Mitja de satisfacció, de les persones ateses enquestades, sobre la coherència i claredat de la informació rebuda (0-10).	≥ 8	8'6% (satisfacció general)

		Mitja de satisfacció de les persones ateses enquestades, amb la informació referent a com es farà l'atenció (0-10).	≥ 8	8'6% (satisfacció general)
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	No es fa la pregunta en l'enquesta