

## SEGUIMENT I AVALUACIÓ DELS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVEIS

| Compromisos                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Indicadors                                                                                                                  | Estàndard | 2023  |       |       |       | Observacions      |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------------------|
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                             |           | 1er Q | 2on Q | 3er Q | Anual |                   |
| <b>Accés al servei</b>                            | Garantir un <b>ràpid accés al servei</b> realitzant una primera entrevista abans de 22 dies des del primer contacte de la persona atesa.                                                                                                                                                    | % de persones ateses amb primera entrevista realitzada abans de 22 dies.                                                    | >=95%     | 100%  | 100%  | 100%  | 100%  | Indicador assolit |
| <b>Tracte</b>                                     | Donar un <b>tracte</b> personal satisfactori a les persones ateses.                                                                                                                                                                                                                         | Mitja de la satisfacció de les persones ateses enquestades amb el tracte personal que reben de l'equip professional (0-10). | >=8       |       |       | 8,86  | 8,86  | Indicador assolit |
| <b>Pla d'atenció individual per a la inserció</b> | Realitzar una <b>valoració integral de la persona atesa</b> (valoració psicològica, social, familiar, laboral, de l' estat de salut i del nivell de funcionalitat) i <b>d'un pla d'atenció individual per la inserció laboral (PRIIL)</b> abans d'un mes i mig des de l'inici de l'atenció. | % de persones ateses amb valoració integral i PRIIL elaborat abans del primer mes i mig des de l'inici de l'atenció.        | >=95%     | 100%  | 100%  | 100%  | 100%  | Indicador assolit |

|         |                                                                                                         |                                                                 |       |      |      |      |      |                   |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------|------|------|------|------|-------------------|
| laboral | Revisar el pla d'atenció individual per a la inserció laboral ( <b>PRIL</b> ) com a mínim cada 6 mesos. | % de persones ateses amb PRIL revisat com a mínim cada 6 mesos. | >=95% | 100% | 100% | 100% | 100% | Indicador assolit |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------|------|------|------|------|-------------------|

|                              |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                             |       |  |  |      |                                                    |                      |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--|--|------|----------------------------------------------------|----------------------|
| Oferta d'activitats          | Disposar d'una <b>d'oferta d'activitats</b> , elaborada a partir de la recollida de necessitats i expectatives de les persones ateses, orientada a la millora de l'ocupabilitat de les persones ateses. | % de persones ateses enquestades satisfetes o molt satisfetes amb les activitats del Servei Prelaboral.                                                                                                                     | >=75% |  |  |      |                                                    | Indicador assolit    |
|                              |                                                                                                                                                                                                         | Realització d'una reunió anual amb les persones ateses per recollir les seves necessitats i expectatives (SI/NO).                                                                                                           | SI    |  |  | SI   | SI                                                 | Indicador assolit    |
| Fomentar la inserció laboral | Millorar el <b>nivell d'ocupabilitat</b> de les persones ateses amb la finalitat de facilitar la seva <b>inserció laboral</b> .                                                                         | Mitja de satisfacció de les persones ateses amb la utilitat de la intervenció (0-10).                                                                                                                                       | >=8   |  |  | 9,14 | 9,14                                               | Indicador assolit    |
|                              |                                                                                                                                                                                                         | % de persones ateses amb avanç de l'itinerari (% de persones que realitzen formació, que es vinculen a programes d'inserció laboral i/o comunitària, i/o amb inserció laboral) abans de 2 anys des de l'inici de l'atenció. | >=60% |  |  |      | 42%<br><br>Avance n 14 person es de 33 (que porten | Indicador no assolit |

|  |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |  |  |  |                                                                                       |                                                                                                |
|--|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                        | Valorar els que porten al SPL més d'un any i nou mesos (i menys de 2 anys), respecte els que a finals d'any compleixin els dos anys en el servei.                                                                                                                                                                       |       |  |  |  | menys de dos anys al SPL).                                                            |                                                                                                |
|  | Fomentar la <b>recerca activa</b> de feina.                            | <p>% de persones ateses que fan demanda formal d'ocupació a l'organisme competent abans de 2 anys des de l'inici de l'atenció.</p> <p>Valorar els que porten al SPL més d'un any i nou mesos (i menys de 2 anys) i estan donat d'alta al SOC, respecte els que a finals d'any compleixin els dos anys en el servei.</p> | >=40% |  |  |  | <p>24%</p> <p>Alta al SOC 8 persones de 33 (que porten menys de dos anys al SPL).</p> | Indicador no assolit                                                                           |
|  | Millorar les <b>competències transversals de les persones ateses</b> . | % de persones ateses que milloren la puntuació del qüestionari de competències transversals abans de 2 anys des de l'inici de l'atenció.                                                                                                                                                                                | >=60% |  |  |  |                                                                                       | Indicador no avaluable perquè s'ha elaborat i passat el qüestionari pre però encara no el post |

|                         |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                   |       |      |      |      |      |                                                                                                                                         |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|------|------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         |                                                                                                                                                             | Valorar els que porten al SPL més d'un any i nou mesos (i menys de 2 anys), respecte els que a finals d'any compleixin els dos anys en el servei. |       |      |      |      |      | perquè no ha passat prou temps des de l'aplicació del procediment.                                                                      |
|                         | Disposar d'un <b>pla de continuïtat</b> formatiu, laboral i/o social per les persones que marxen del servei.                                                | % de persones ateses amb sortida programada del servei que disposen d'un pla de continuïtat formatiu, laboral i/o social                          | 100%  | 100% | 100% | 100% | 100% | Indicador assolit                                                                                                                       |
| <b>Atenció familiar</b> | Disposar d'un <b>programa d'atenció a les famílies</b> per tal de que aquesta doni suport a la persona atesa en el seu procés de millora de l'ocupabilitat. | Disposició del programa d'atenció a les famílies (SI/NO).                                                                                         | SI    | SI   | SI   | SI   | SI   | Indicador assolit<br><br>Destacar que la mitjana de satisfacció en el qüestionari de satisfacció a famílies ha estat del 9'63 sobre 10. |
|                         |                                                                                                                                                             | % de persones ateses (amb família i consentiment de la persona atesa i la família per rebre atenció) que reben                                    | >=90% | 53%  | 69%  | 73%  | 100% | Indicador assolit                                                                                                                       |

|                         |                                                                              |                                                                                                                     |          |  |  |      |      |                   |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--|--|------|------|-------------------|
|                         |                                                                              | atenció familiar.                                                                                                   |          |  |  |      |      |                   |
| <b>Instal·lacions</b>   | Disposar d'uns <b>espais i instal·lacions</b> confortables.                  | Mitja de la satisfacció de les persones ateses enquestades amb l'estat de les instal·lacions (0-10).                | $\geq 8$ |  |  | 8,71 | 8,71 | Indicador assolit |
| <b>Confidencialitat</b> | Garantir la <b>confidencialitat</b> de la informació de les persones ateses. | Mitja de la satisfacció de les persones ateses enquestades amb el tracte confidencial de la seva informació (0-10). | $\geq 8$ |  |  | 8,50 | 8,50 | Indicador assolit |