

SEGUIMENT I AVALUACIÓ DELS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVEIS

Compromisos		Indicadors	Estàndard	2025			Observacions
				1er Semestre	2on Semestre	Anual	
Accés al servei	Garantir un ràpid accés al servei 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%	99%	98%	98%	Indicador assolit
Tracte	Donar un tracte 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		9,15	9,15	Indicador assolit
Pla d'atenció individual per a la inserció laboral	Realitzar una valoració integral de la persona atesa (valoració psicològica, social, familiar, laboral, de l' estat de salut i del nivell de funcionalitat) i d'un pla d'atenció individual per la inserció laboral (PRIIL) 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%	Indicador assolit
	Revisar el pla d'atenció individual per a la inserció laboral (PRIIL) com a mínim cada 6 mesos.	% de persones ateses amb PRIIL revisat com a mínim cada 6 mesos.	≥ 95%	100%	100%	100%	Indicador assolit

Oferta d'activitats	Disposar d'una d'oferta d'activitats , 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.	Mitjana del grau de satisfacció de les persones participants a cada mòdul grupal (0-10).	≥ 8	8,9	8,4	8,44	Indicador assolit
		Realització d'una reunió anual amb les persones ateses per recollir les seves necessitats i expectatives (SI/NO).	SI	NO	SI	SI	Indicador assolit
Fomentar la inserció laboral	Millorar el nivell d'ocupabilitat de les persones ateses amb la finalitat de facilitar la seva inserció laboral .	Mitja de satisfacció de les persones ateses amb la utilitat de la intervenció (0-10).	≥ 8		8,78	8,78	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 la vinculació al servei. <i>Per fer el càlcul es tindran en compte les persones que durant l'any en curs fan els 2 anys de vinculació al SPL i es valorarà l'avanç en l'itinerari d'aquestes persones.</i>	≥ 60%	75%	50%	67%	Indicador assolit

Fomentar la inserció laboral	Fomentar la recerca activa de feina.	% de persones ateses que fan demanda formal d'ocupació a l'organisme competent abans de 2 anys des de l'inici de la vinculació al servei. <i>Per fer el càlcul es tindran en compte les persones que durant l'any en curs fan els 2 anys de vinculació al SPL i es valorarà l'alta al SOC d'aquestes persones.</i>	≥ 40%	50%	0%	33%	Indicador no assolit
	Millorar les competències transversals de les persones ateses .	% de persones ateses que milloren la puntuació del qüestionari de competències transversals abans de 2 anys des de l'inici de la vinculació al servei. <i>Per fer el càlcul es tindran en compte les persones que durant l'any en curs fan els 2 anys de vinculació al SPL i es valorarà la diferència entre el qüestionari pre i post de competències d'aquestes persones. El qüestionari pre s'ha de passar durant el primer trimestre de vinculació al SPL i el post durant el darrer trimestre dels 2 anys de vinculació al SPL.</i>	≥ 60%	75%	50%	67%	Indicador assolit

Fomentar la inserció laboral	Disposar d'un pla de continuïtat 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%	Indicador assolit
Atenció familiar	Disposar d'un programa d'atenció a les famílies 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	Indicador assolit
		% de persones ateses (amb família i consentiment de la persona atesa i la família per rebre atenció) que reben atenció familiar.	≥ 90%	83%	75%	86%	Indicador no assolit
Instal·lacions	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		8,78	8,78	Indicador assolit
Confidencialitat	Garantir la confidencialitat 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).	≥ 8		8,73	8,73	Indicador assolit