

## 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       | 8,13 |
| 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       | 8,53 |
|                                                                             | 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%      | 80%  |
| Pla de suport per a l'exercici de la capacitat jurídica de la persona atesa | Disposar d'una valoració de les necessitats de la persona atesa i establir un pla de suport per a l'exercici de la capacitat jurídica de la persona abans de 15 dies des de l'acceptació del càrrec de suport. | % de persones ateses amb valoració de les necessitats i pla de suport inicial elaborat abans de 15 dies des de l'acceptació del càrrec de suport a l'exercici de la capacitat jurídica de la persona. | 100%      | 100% |
|                                                                             | Revisar el pla de suport a l'exercici de la capacitat jurídica de la persona com a màxim cada 6 mesos.                                                                                                         | % de persones ateses amb revisió del pla de suport a l'exercici de la capacitat jurídica de la persona com a màxim cada 6 mesos.                                                                      | 100%      | 100% |

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                         |      |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Transparència en la gestió patrimonial i personal de la persona atesa               | Garantir la transparència de la gestió patrimonial i personal de la persona atesa disposant d'un inventari (patrimoni, bens, salut, etc.) abans de 2 mesos des de l'inici de l'atenció i d'una rendició de comptes i informe social presentat anualment al jutjat. | % de persones ateses amb inventari (patrimoni, bens, salut, etc.) realitzat abans de 2 mesos des de l'inici de l'atenció.                                               | 100% | 100% |
|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                    | % de persones ateses que disposen d'una rendició de comptes i d'un informe social presentat anualment al jutjat.                                                        | 100% | 100% |
| Servei d'assessorament a l'exercici de suport a la capacitat jurídica de la persona | Disposar d'un servei d'assessorament a l'exercici de suport a la capacitat jurídica de la persona per a usuaris/es, famílies i professionals.                                                                                                                      | % de sol·licituds ateses (d'usuaris/es, famílies i professionals) al servei d'assessorament a l'exercici de suport a la capacitat jurídica de la persona ateses.        | >95% | 100% |
| Atenció continuada 24/7 per atendre ràpidament les urgències                        | Garantir la ràpida resposta de les situacions d'urgència que presentin les persones ateses disposant d'un telèfon d'atenció 24/7.                                                                                                                                  | Mitja de la satisfacció, de les persones ateses enquestades, amb l'atenció rebuda en horari de guàrdia.                                                                 | >=8  | 8,13 |
| 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  | 8,53 |
|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                    | Mitja de satisfacció, de les persones ateses enquestades, sobre la coherència i claredat de la informació rebuda (0-10).                                                | >=8  | 8,53 |
|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                    | Mitja de satisfacció de les persones ateses enquestades, amb la informació referent a com es farà l'atenció (0-10).                                                     | >=8  | 8,53 |

|                             |                                                                   |                                                                                                                       |          |      |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|
| 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).                | $\geq 8$ | 8,64 |
| 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). | $\geq 8$ | 8,53 |