

SEGUIMENT I AVALUACIÓ DELS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVEIS

Compromisos		Indicadors	Estàndard	2023
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	7
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	7
	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.	$> 80\%$	97%
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 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	100%	100%

	de l'acceptació del càrrec de suport.	capacitat jurídica de la persona.		
	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%
		Mitja de la satisfacció, de les persones ateses enquestades, amb el servei d'assessorament a l'exercici de suport a la capacitat jurídica de la persona.	>=8	5.07

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	6.28
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	7.28
		Mitja de satisfacció, de les persones ateses enquestades, sobre la coherència i claredat de la informació rebuda (0-10).	≥ 8	7.28
		Mitja de satisfacció de les persones ateses enquestades, amb la informació referent a com es farà l'atenció (0-10).	≥ 8	7.28
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	7.39
Confidencialitat	Garantir la confidencialitat de la	Mitja de la satisfacció, de les persones ateses enquestades, amb el	≥ 8	7.28

	informació de la persona atesa	tracte confidencial de la seva informació (0- 10).		
--	-----------------------------------	---	--	--