

52. Serveis socials

Resultats

	Accions i compromisos de qualitat	2018	2019	2020	2021	2022
52.1.	Atenció a la infància i les famílies Concedir a les persones usuàries el 90% com a mínim de les entrevistes sol·licitades als serveis socials bàsics.	Implementada	No avaluada	No implementada	Implementada	Implementada
52.2.	Garantir atenció social d'urgències durant les 24 hores del dia a les persones usuàries que compleixin els criteris establerts per aquest tipus de servei. Aquestes demandes s'atendran als serveis socials bàsics o a través del CUESB.	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada
52.3.	Facilitar, com a mínim en el 90% dels casos, la realització d'entrevistes en anglès, francès, àrab, xinès o urdú, a les persones que no coneixin el català ni el castellà. Aquestes entrevistes s'hauran de demanar amb cita prèvia.	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada
52.4.	Facilitar a les persones usuàries informació sobre els serveis socials municipals i d'altres Administracions, i no rebre més de 10 queixes per informació deficient.	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada
52.5.	Afavorir la coordinació institucional per gestionar les situacions de risc i maltractament infantil i adolescent, a través del funcionament de la Taula Local d'Infància.	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada
52.6.	Posar en marxa el protocol d'actuació per gestionar situacions de risc i maltractament infantil i adolescent.	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada
52.7.	Atenció a les persones en condició de dependència i adults vulnerables Atendre en un temps mig inferior a 4 setmanes, el 90% de les persones usuàries de la unitat d'acollida, atenció a la gent gran, dependència i adults vulnerables.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada
52.8.	Atendre en un temps mig inferior a 2 setmanes, el 90% de les persones usuàries del servei de transport adaptat.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada
52.9.	Oferir el servei de teleassistència, com a mínim, a 100 persones noves majors de 75 anys.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada
52.10	Atendre les reclamacions de les persones usuàries del departament de dependència, i no rebre més de 5 queixes per falta d'atenció.	Implementada	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent