

52. Serveis socials

	Compromisos de qualitat	Resultats anteriors						Resultats 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumpliment	Indicadors	En cas d'incompliments			
										Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
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.	No vigent	Implementada	No avaluada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
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.	No vigent	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	75	S'ha produït diferents problemes amb l'empresa proveïdora de l'allotjament d'urgència.	No avaluat	No avaluat	No avaluat
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 coneguin el català ni el castellà. Aquestes entrevistes s'hauran de demanar amb cita prèvia.	No vigent	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
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.	No vigent	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
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	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No	Cal fer una revisió de les funcions de la Taula.	No avaluat	Revisar les funcions de la Taula.	No avaluat
52.6.	Posar en marxa el protocol d'actuació per gestionar situacions de risc i maltractament infantil i adolescent.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
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.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	90	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
52.8.	Atendre en un temps mig inferior a 2 setmanes, el 90% de les persones usuàries del servei de transport adaptat.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	No implementada	80	No avaluat	No avaluat	No avaluat	No avaluat

	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumpliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dades
52.9.	Oferir el servei de teleassistència, com a mínim, a 100 persones noves majors de 75 anys.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica