

## LLEGENDA

### GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complert
- Incomplert
- No avaluat

### DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- ① Incorporació compromís
- Ⓜ Modificació compromís
- Ⓡ Retirada compromís

### LÍNIES DE MILLORA

- 1 Temps de prestació
- 2 Quantitat de serveis
- 3 Qualitat dels serveis
- 4 Activitats, plans i projectes
- 5 Informació pública
- 6 Valoració usuaris/àries

## DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Treballen per oferir suport i ajudar totes les persones que requereixin orientació i/o atenció social, o que es troben en situació de vulnerabilitat o dependència. Les funcions principals d'aquests serveis són:

- Oferir informació, orientació i assessorament
- Diagnosticar la situació social de cada persona
- Elaborar un pla de treball per millorar la situació personal i familiar
- Gestionar els recursos i les prestacions disponibles

## COMPLIMENT DE COMPROMISOS

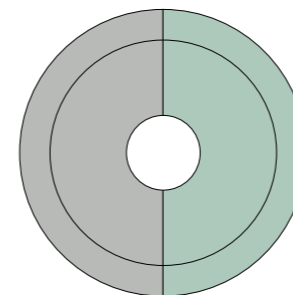
Compromisos de qualitat	Resultats		
	2017	2018	2019
<b>Atenció a la infància i les famílies</b>			
1 Concedir a les persones usuàries el 90% com a mínim de les entrevistes sol·licitades als serveis socials bàsics. <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">①</span> 06/11/2017	-	90%	No avaluat
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. <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">①</span> 06/11/2017	-	100%	No avaluat
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. <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">①</span> 06/11/2017	-	90%	No avaluat
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. <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">①</span> 06/11/2017	-	0 queixes	No avaluat
<b>Atenció a les persones en condicions de dependència i adults vulnerables</b>			
5 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. <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">①</span> 06/11/2017	-	100%	95%
6 Atendre en un temps mig inferior a 2 setmanes el 90% de les persones usuàries del servei de transport adaptat. <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">①</span> 06/11/2017	-	90%	95%
7 Oferir el servei de teleassistència, com a mínim, a 100 persones noves majors de 75 anys. <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">①</span> 06/11/2017	-	100%	100%
8 Atendre les reclamacions de les persones usuàries del departament de dependència i no rebre més de 5 queixes per falta d'atenció. <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">①</span> 06/11/2017 <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">Ⓡ</span> 26/11/2019	-	0 queixes	4

## DADES 2019

### GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

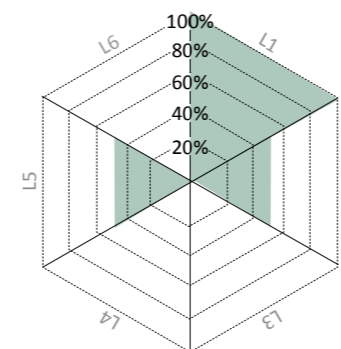
TOTAL COMPROMISOS: 8

- 4 complerts
- 0 incomplerts
- 4 no avaluats



**50%**  
DE COMPLIMENT

### COMPROMISOS i COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment

- 2** L1 **100%**
- 2** L2 **50%**
- 2** L3 **0%**
- 0** L4 **-**
- 2** L5 **50%**
- 0** L6 **-**

