

CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI BÀSIC D'ATENCIÓ SOCIAL COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

Dades de Febrer a Abril de 2017

1. Atenció inicial: S'atendrà el mateix dia totes les persones que s'adrecin al servei, de dilluns a divendres no festius, de 9h a 14h, ja sigui de forma presencial o telefònica.

Forma de càlcul: Número de persones que s'adrecen al servei i no poden ser ateses el mateix dia / número total de persones que s'adrecen al servei x 100.

Des de **febrer a abril de 2017 s'han atès 1.478 consultes** d'atenció social Primeríssima, de les quals, **el 74,15 %** es va poder atendre el mateix dia.

Dies d'espera d'atenció	Número de consultes	%	
El mateix dia	1.096	74,15%	74,15%
1 dia	259	17,52%	25,85%
2 dies	38	2,57%	
3 o més dies	85	5,75%	
TOTAL	1.478	100%	

Principals motius dels dies d'espera, el nou sistema d'atenció primeríssima: resposta telefònica a la demanda plantejada ha dificultat l'acompliment total d'aquest indicador:

- Per dificultats de localitzar/comunicar-se amb la persona usuària per atendre la demanda.
- Per no poder solucionar el tema en una sola trucada ja que la gestió requereix més tràmits o més trucades.
- Quan la resposta ha suposat la intervenció d'un professional d'un àmbit.

2. Accés al servei telefònic de Cita Prèvia. El telèfon associat al Servei Telefònic de Cita Prèvia estarà operatiu de dilluns a divendres no festius, de 9h a 14h.

Forma de càlcul: Número de trucades perdudes al servei telefònic de Cita Prèvia / Número total de trucades rebudes al servei telefònic de Cita Prèvia x 100.

Des de febrer a abril de 2017 s'han rebut 9.742 trucades, 7.442 de les quals (76,39%) no van ser ateses.

La tendència ha estat d'anar disminuint, en el darrer mes, l'abril, el % de trucades no ateses ha baixat al 50%, però encara continua essent excessiu.

Mes	Trucades rebudes	Trucades ateses		Trucades no ateses	
Febrer	4.830	797	16%	4.063	84%
Març	3.426	767	23%	2.629	77%
Abril	1.486	736	50%	750	50%
Total	9.742	2.300	24%	7.442	76%
Mitjana mensual	3.247	767	24%	2.481	76%

El nou sistema d'atenció iniciat a l'octubre de 2016, també va suposar un nou sistema d'atenció telefònica on la recollida de dades no ha estat del tot fiable en els seus inicis. Amb el pas del primers mesos s'ha anat millorant la recollida de dades del sistema telefònic i confiem que en els propers mesos les dades recollides ja siguin més fiables i reals.

3. Accés al servei de Cita Prèvia per correu electrònic: Els correus electrònics rebuts per demanar cita prèvia seran contestats en un màxim de 3 dies hàbils, a comptar des del moment en què es formula la sol·licitud.

Forma de càlcul: Número de respostes a correus rebuts per demanar cita prèvia fetes, passats els 3 dies des de la sol·licitud / Número total de respostes a correus demanant cita prèvia x 100.

Des de febrer a abril de 2017 s'han rebut 16 correus electrònics, el 93,75 € dels quals es van respondre en menys de 3 dies respecte a la seva recepció. Només 1 correu electrònic es va respondre en més temps.

4. Dies espera per a una Cita de Primera Acollida: Es donarà hora per a la Cita de Primera Acollida no més tard de 15 dies hàbils a comptar des del moment en què es formula la sol·licitud.

Forma de càlcul: número de cites de primera acollida donades més tard dels 15 dies hàbils / Número total de cites assignades x 100.

Des de febrer a abril de 2017 s'han atès 890 consultes d'atenció social de Primera Acollida, 578 de les quals (65%) no es van poder atendre abans dels 15 dies hàbils des de la seva petició.

Amb la nova organització d'atenció social, la ciutat s'ha dividit en 3 grans zones d'atenció social. En els primers mesos de funcionament, s'ha detectat que en una de les zones d'atenció es van rebre una major demanda d'atenció d'usuaris. Aquesta circumstància ha suposat que la mitjana de dies d'espera per a una cita de Primera Acollida s'hagi vist afectada, augmentant els dies d'espera. Així, la mitjana de dies d'espera per a una cita de Primera Acollida, no concorda amb la realitat de les altres dues zones d'atenció social de la ciutat.

En el segon trimestre de l'any, s'està observant que la zona que ha tingut una major demanda d'atenció de Primera Acollida ha anat reduint aquesta demanda i s'ha anat igualant a la mitjana de les altres dues. Preveiem que en el proper trimestre es podrà observar aquesta homogeneïtzació entre zones d'atenció social.

5. Sistema d'atenció d'urgències: Les sol·licituds d'atenció d'urgència* seran ateses en un màxim de 3 dies hàbils, a comptar des del moment en què es formula la sol·licitud.

Forma de càlcul: Número d'atencions d'urgència ateses en més de 3 dies / Número total d'atencions d'urgència ateses x 100.

El 100% d'atencions d'urgència va ser ateses en un màxim de 3 dies. El sistema d'atenció social de Primeríssima permet donar resposta immediata a les atencions d'urgència.

6. Temps de resposta a les queixes: qualsevol queixa entrada en el sistema de queixes i suggeriments de l'Ajuntament de Reus pels canals d'entrada previstos (vegeu apartat 5) serà atesa en un màxim de 30 dies.

Forma de càlcul: Número de queixes registrades i assignades al servei, contestades, en més de 30 dies / Número total de queixes registrades i assignades al servei x 100.

En total s'han rebut 13 sol·licituds a l'Àrea de Benestar social, 5 de les quals (38%), s'han respost en menys de 30 dies, 3 entrades s'han respost entre 31 i 43 dies (23%) i les 4 restants (31%) estant pendents de respondre.

La tipologia de les sol·licituds rebudes ha estat:

- 3 entrades informant de la situació de persones.
- 1 entrada de demanda d'informació per aclarir dubtes després de l'atenció.
- 6 entrades per petició d'informació o canvis de gestions i el seu estat.
- 3 peticions de canvi de professional.

7. Formació dels professionals: els professionals assignats al Servei Bàsic d'atenció social rebran una mitjana de 20 hores de formació anuals, per al reciclatge de coneixements de manera que es puguin atendre les noves demandes i el coneixement de recursos, prestacions i serveis.

Forma de càlcul: Número de tècnics que han rebut menys de 20 hores de formació anuals / Número total de tècnics que han rebut formació x 100.

Dada anual que es publicarà al gener de 2018.

8. Tracte dels professionals envers els usuaris: les persones que s'adrecin al Servei Bàsic d'atenció social, rebran un tracte amable, empàtic, proper i adaptat per part dels professionals.

Forma de càlcul: A través d'una enquesta anual de satisfacció (vegeu apartat 2.2).

Dada anual que es publicarà al gener de 2018.

CONCLUSIONS I PROPOSTES

La elaboració de la Carta de servei ha coincidit amb el canvi i nou sistema organitzatiu de l'Àrea de Benestar Social. La experiència dels primers mesos amb la nova organització ens ha fet anar prenent decisions davant del que ens anaven trobant, això ha permès anar adaptant les eines de recollida de les dades i la millora del sistema de control i avaluació.

Tot canvi suposa un risc i necessita un temps per assentar-se. L'anàlisi de les dades i dels resultats obtinguts ens permetran avaluar i si cal proposar els canvis necessaris als diferents nivells de l'organització.