




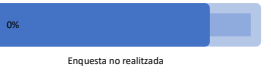







CARTA DE SERVEIS SIAD

ANUALITAT 2021

			Indicador estratègic de compliment		
Títol compromís	Descripció compromís	forma càlcul compliment		Compliment indicat	
1	ATENCIÓ INICIAL	S'atendrà en un període màxim de 2 dies hàbils a totes les persones que s'adrecin al servei, a través dels canals citats a l'apartat 1.5. Com a mínim en el 90% de les atencions.	(Núm. de persones que s'adrecen al servei ateses dins del termini compromès / Núm. total de persones que s'adrecen al servei registrades) x 100	90%	indicador anual  94,03%
2	DIES ESPERA PER A CITA D'ASSESSORAMENT LEGAL	Es donarà hora per a la cita d'assessorament legal no més tard de 15 dies hàbils a comptar des del moment en què es formula la derivació. Com a mínim en el 90% de les cites.	(Núm. de cites d'assessorament legal donades dins del termini compromès / Núm. total de cites assignades) x 100	90%	indicador anual  91,81%
3	ACCIONS GRUPALS	Es garanteix la realització de les accions grupals d'apoderament femení programades durant l'any. Com a mínim un 85% de les accions programades a l'any.	(Núm. d'accions grupals programades durant l'any / Núm. d'accions realitzades) x 100	85%	indicador anual  100%
4	ACCIONS DIVULGATIVES	Es garanteix la realització de les accions divulgatives dels drets de les dones programades durant l'any. Com a mínim un 85% de les accions programades a l'any.	(Núm. d'accions programades durant l'any / Núm. d'accions realitzades) x 100	85%	indicador anual  83,33%
5	FORMACIÓ DE LES PROFESSIONALS	Les professionals assignades al SIAD rebran una mitja de 10 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. Com a mínim en el 90% de les professionals	(Núm. de tècniques que han rebut 10 hores de formació anuals / Núm. total de les professionals assignades al SIAD) x 100	90%	indicador anual  100,00%
6	TRACTE DE LES PROFESSIONALS ENVERS LES USUÀRIES	Les dones que s'adrecin al SIAD, rebran un tracte amable, empàtic, proper i adaptat per part de les professionals. La puntuació obtinguda al respecte en l'enquesta de satisfacció, no serà inferior a 8 sobre 10.	a través d'una enquesta anual de satisfacció (vegeu apartat 2.2)	80%	indicador anual  0% Enquesta no realitzada
7	DIES ESPERA PER A CITA D'ASSESSORAMENT PSICOLÒGIC	Es donarà hora per a la cita d'assessorament psicològic no més tard de 15 dies hàbils a comptar des del moment en què es formula la derivació. Com a mínim en el 90% de les cites	(Núm. de cites d'assessorament psicològic donades dins del termini compromès / Núm. total de cites assignades) x 100	90%	indicador anual  91,15%
8	DIES ESPERA PER A CITA D'ASSESSORAMENT LEGAL	Es donarà hora per a la cita d'assessorament legal no més tard de 15 dies hàbils a comptar des del moment en què es formula la derivació. Com a mínim en el 90% de les cites.	(Núm. de cites d'assessorament legal donades dins del termini compromès / Núm. total de cites assignades) x 100	90%	indicador anual  91,81%
9	DIES ESPERA PER A CITA D'ASSESSORAMENT SOCIAL	Es donarà hora per a la cita d'assessorament social no més tard de 15 dies hàbils a comptar des del moment en què es formula la derivació. Com a mínim en el 90% de les cites.	(Núm. de cites d'assessorament social donades dins del termini compromès / Núm. total de cites assignades) x 100	90%	indicador anual  92,82%
10	FORMACIÓ DE LES PROFESSIONALS	Les professionals assignades al SIAD rebran una mitja de 10 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. Com a mínim en el 90% professionals.	(Núm. de tècniques que han rebut 10 hores de formació anuals / Núm. total de les professionals assignades al SIAD) x 100	90%	indicador anual  100,00%
11	TRACTE DE LES PROFESSIONALS ENVERS LES USUÀRIES	Les dones que s'adrecin al SIAD, rebran un tracte amable, empàtic, proper i adaptat per part de les professionals. La puntuació obtinguda al respecte en l'enquesta de satisfacció, no serà inferior a 8 sobre 10.	a través d'una enquesta anual de satisfacció (vegeu apartat 2.2)	80%	indicador anual  0,00% Enquesta no realitzada