

**QUADRE DE COMANDAMENT DELS INDICADORS DE QUALITAT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL
SERVEI D'ATENCIÓ A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE
2010-V02**

Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivell d'incompliment	gen-10	feb-10	març-10	abr-10	maig-10	juny-10	jul-10	ag-10	set-10	oct-10	nov-10	des-10	Total 2010
1. El temps d'espera entre la demanda i la data d'atenció proposada per el servei d'atenció a víctimes de violència de gènere, no ha de ser superior a 3 dies hàbils en el 90% de las demandes i a 6 dies hàbils en el 10% restant.	1. Percentatge de casos als que el temps d'espera entre la demanda i la data proposada d'atenció no supera els 3 dies hàbils.		NC si 5 dies en el 90% i 8 dies en el 10%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. Disponibilitat d'acompanyament a les persones usuàries del servei d'atenció a víctimes de violència de gènere en el 100% de casos, a interposar denuncia, dins l'horari d'atenció del servei.	2. Percentatge d'acompanyaments realitzats en relació als sol·licitats.	#iDIV/0!: significa que ni hi ha ningú caso No es tindrà en compte si no es fa l'acompanyament per no presentació de l'usuari	NC si inferior o igual a 90%	#iDIV/0!	100%	#iDIV/0!	100%	100%	100%	100%	100%	100%	#iDIV/0!	100%	#iDIV/0!	100%
3. El termini màxim entre la petició del TAM per part de la persona usuària fins la sortida de la demanda cap a Creu Roja serà d'un màxim de 2 dies hàbils.	3. Mitjana de temps que transcorre entre el dia de la petició del TAM i la sortida de la petició cap a Creu Roja		NC si més de 3 dies hàbils	1,3	1,0	1,0	0,5	1,3	0,8	0,8	0,8	1,0	1,5	1,5	1,5	1,1
4. Valoració de les demandes d'atenció terapèutica per a les persones víctimes i els seus fills i filles, en un termini no superior a 15 dies hàbils en el 95 % dels casos i en el 5% restant no serà superior a 21 dies hàbils.	4. Percentatge de casos als que el temps d'espera entre la demanda d'atenció terapèutica per a les persones víctimes i els seus fills i filles i la seva valoració no es superior a 15 dies hàbils.		NC si 18 dies en el 95% dels casos i si 25 dies en el 5% restant	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5. Donar resposta a totes les demandes d'atenció de les persones agressores, en un termini inferior a 5 dies hàbils en el 90% dels casos i en el 10% restant en un termini inferior 11 dies hàbils.	5. Percentatge de casos als que el temps de resposta a les demandes d'atenció de les persones agressores es inferior a 5 dies hàbils.		NC si 6 dies hàbils en el 90% i 13 dies en el 10% restant	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6. Avaluarem el grau de satisfacció de les persones ateses i obtindrem un resultat en un 80% d'entre 4 i 5 (a una escala de 1 a 5).	6. Índex de satisfacció de les persones ateses		NC si igual o menys del 75%													9,50
7. Avaluarem el grau de satisfacció dels professionals que mantenen contacte amb el nostre servei. L'índex de satisfacció sobre el servei rebut, serà superior a un 8 de mitjana a les qüestions de l'enquesta.	7. Índex de satisfacció dels professionals que mantenen contacte amb el nostre servei	Grup focal el 13 de desembre	NC si igual o menys del 75%													9,14
8. Contestar el 100% de les queixes relatives a la gestió del servei en un temps igual o inferior a 7 dies laborables.	8. Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 7 dies laborables.		90%	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS