

Nom Indicador	Inst. indicador	Unitat mesura	freqüència mesura	1r trimestre	2n trimestre	3r. Trimestre	4t. Trimestre	total	Estandards
Nombre total d'entrevistes a usuaris realitzades pels Tècnics de Serveis Socials bàsics (presencials).	IT8SSS-001	num.	trimestral i anual	4.566	4.184	3.792	3.872	16.414	7500
Percentatge de persones de 65 anys en endavant usuàries del Servei d'ajuda domiciliària (SAD), sobre la població total de 65 anys en endavant .	IT8SSS-007	%	trimestral i anual	2,6%	2,8%	3%	2,90	2,80	4,00%
% de persones de 65 anys en endavant usuàries d'aparells de teleassistència , sobre el total d'habitants de 65 anys en endavant.	IT8SSS-011	%	trimestral i anual	12,6%	12,4%	12,9%	13,4%	12,8%	9%
Mitjana de temps d'espera per ser atès en primeres acollides (SAP i SPAD)	IT8SSS-034	dies	trimestral i anual	22,0	21,0	21,0	25,33	22,42	14
nombre de queixes i reclamacions de les persones usuàries	IT8SSS-115	Num.	trimestral i anual	3,00	3,00	2,00	2,00	10,00	4,40
Nombre total d'atencions personals fetes pels Serveis Socials Bàsics (SSB) (inclou presencial i telefònic)	IT8SSS-065	num.	Trimestral i anual	13.076	12.633	11.260	10.891	48.383	
Percentatge de persones ateses pels Serveis Socials Bàsic (IT8SSS-001) sobre el total d'habitants.	IT8SSS-066	%	trimestral i anual	9,0%	10,5%	11,7%	12,3%	10,9%	
Percentatge d'atencions realitzades pels Serveis Socials Bàsic (IT8SSS-065) sobre el total d'habitants.*atencions	IT8SSS-114	%	trimestral i anual	19,5%	18,8%	16,7%	16,2%	18,0%	10,00%
Percentatge de persones usuàries del Servei d'ajuda Domiciliària, per raó de dependència, sobre el total de persones usuàries del SAD.	IT8SSS-009	%	trimestral i anual	80,2%	80,6%	80,20%	83%	81%	55%

INDICADORS DE LA CARTA DE SERVEIS DE SERVEIS SOCIALS: ANY 2022

Nom Indicador	Inst. indicador	Unitat mesura	freqüència mesura	1r trimestre	2n trimestre	3r. Trimestre	4t. Trimestre	total	Estandards
Percentatge de persones usuàries del Servei d'ajuda Domiciliària, per raó social, sobre el total de persones usuàries del SAD.	IT8SSS-010	%	trimestral i anual	19,8%	19,4%	19,80%	17%	19%	45%
Percentatge de persones de 65 anys en endavant usuàries del Servei d'Ajuda Domiciliària (SAD), per raó de dependència, sobre el total de població de 65 anys en endavant.	IT8SSS-068	%	trimestral i anual	2,2%	2,3%	2,81%	2,5%	2,4%	
Mitjana de temps d'espera per a ser atès en servei de tractament (SAIF)	IT8SSS-069	dies	trimestral i anual	17	18	24	24	21	14,00%
Mitjana d'hores setmanals de prestació de Serveis Socials d'Atenció Domiciliària per persona.	IT8SSS-070	hores	trimestral i anual	4,20	4,38	4,42	4,46	4,36	3,47
Percentatge de dones d'entre 20 i 65 anys, sobre el total de la població que utilitza el Servei de Teleassistència Mòbil, per raó de violència de gènere (TAM)	IT8SSS-071	%	trimestral i anual	0,29%	0,30%	0,30%	0,28%	0,29%	0,22%
Accions de millora /innovació implantades en Serveis Socials (SSB)	IT8SSS-072	num.	trimestral i anual	2,00	1,00	1,00	1,00	5,00	10