

QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS EFM 2017

| Compromisos | Indicadors | Observacions | Nivells d'incompliment | Valor Indicador anual 2017 | gen-17 | feb-17 | març-17 | abr-17 | mai-17 | jun-17 | jul-17 | ago-17 | set-17 | oct-17 | nov-17 | des-17 | TOTAL |
|---|---|---|------------------------|----------------------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|---------|--------------|---------|---------|
| 1. El temps mitjà entre l'avís telefònic de la defunció i la presència de l'agent no superarà els 90 minuts en un 90% dels casos i els 120 minuts a la resta. | 1. Percentatge de casos en què el temps entre la telefonada d'avís de defunció amb certificat mèdic signat i la presència de l'agent al lloc del fet sigui inferior a 90 minuts. | Indicador mensual | 80% | | 96,81% | 98,73% | 92,41% | 99,33% | 99,34% | 94,27% | 99,24% | 99,32% | 98,54% | 95,68% | 95,40% | 95,68% | 97,06% |
| 2. El temps entre la primera assistència i la fi del servei no excedirà els quatre dies laborables en el 95% dels casos. En cap cas superarà els 6 dies * Llevat dels trasllats internacionals, a causa de la gestió administrativa. | 2. Percentatge de casos en què no se supera el temps de gestió total de 4 dies laborables previst. - Inhumació (el mateix dia) - Incineració (dia següent) - Trasllats (dia següent) | Indicador mensual Fi de servei: | 85% | | 96,45% | 94,44% | 97,24% | 96,00% | 96,25% | 96,32% | 97,79% | 96,67% | 98,57% | 96,45% | 96,55% | 98,92% | 96,81% |
| 3. El nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda serà igual o superior a 8 per a un 80% de les persones usuàries. El 20% restant ho valorarà amb un 5 com a mínim. | 3.1 Índex de satisfacció en relació amb l'atenció rebuda. | Indicador anual | 70% | 80,95% | | | | | | | | | | | | | 80,95% |
| | 3.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb l'atenció rebuda. | Indicador anual | 7 | 8,19 | | | | | | | | | | | | | 8,19 |
| 4. El nivell de satisfacció quant a les instal·lacions serà igual o superior a 8 per a un 80% de les persones usuàries. El 20% restant ho valorarà amb un 5 com a mínim. | 4.1 Índex de satisfacció en relació amb les instal·lacions. | Indicador anual | 70% | 86,31% | | | | | | | | | | | | | 86,31% |
| | 4.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb les instal·lacions. | Indicador anual | 7 | 8,29 | | | | | | | | | | | | | 8,29 |
| 5. S'oferirà una formació específica a tot el personal de 200 hores anuals com a mínim. | 5. Nombre d'hores de formació específica ofertes al pla de formació anual. | Indicador anual | 150 | 498 | | | | | | | | | | | | | 498 |
| 6. Al 100% dels casos les Sales de vetlla es trobaran en les condicions òptimes pel seu ús adequat. | 6. Percentatge de casos als que les condicions es compleixen. | Indicador trimestral (mostreig del 10% dels contractes) | 90% | | | | 100,00% | | | 100,00% | | | 100,00% | | | | 100,00% |
| 7. El 100% de les peticions específiques relatives al servei (els desitjos de les persones usuàries del servei) es compliran en el termini establert. | 7. Percentatge de compliment de peticions específiques desenvolupades en el termini establert. | Indicador trimestral (checklist) (mostreig del 10% dels contractes) | 90% | | | | 100,00% | | | 100,00% | | | 100,00% | | | | 100,00% |
| 8. El 90% del Pla de manteniment preventiu es desenvoluparan als terminis establerts. | 8. Percentatge de compliment del Pla de manteniment preventiu en els terminis establerts. | Indicador anual | 80% | 99,74% | | | | | | | | | | | | | 99,74% |
| 9. El 100% de queixes es respondran en un termini màxim de 10 dies laborables. | 9.1 Percentatge de queixes que responen en un termini màxim de 10 dies laborables. | Indicador mensual | 90% | | 100,00% | No hi ha DMS | 100,00% | No hi ha DMS | 100,00% | No hi ha DMS | 100,00% | No hi ha DMS | 100,00% | 100,00% | No hi ha DMS | 100,00% | 100,00% |
| | 9.2 Nombre de queixes | | NC | | 2 | No hi ha DMS | 1 | No hi ha DMS | 1 | No hi ha DMS | 1 | No hi ha DMS | 1 | 1 | No hi ha DMS | 1 | 8 |

NC: NO HI HA COMPROMÍS

NI: NO HI HA INFORMACIÓ