

## Avaluació anual dels indicadors de la carta de serveis 2025

Indicadors sobre el servei rebut en el programa **sense cita prèvia** “Apropa’t”



**98%**

considera que el tracte ha estat amable i hospitalari



**97%**

considera que l'atenció inicial ha estat ràpida



**98%**

valora que el tracte ha estat empàtic



**98%**

considera que l'equip ha mostrat un alt nivell de professionalitat



**83%**

considera que el servei ha estat de gran utilitat



**99%**

de les persones tornaria a fer ús del servei



**98%**

mostra un alt grau de satisfacció amb el servei



**85%**

recomanaria el servei a altres persones

# Indicadors sobre el servei rebut en el programa de **suport individual amb cita previa**



**98%**

considera que el tracte ha estat amable i hospitalari



**87%**

temps d'espera suport individual < 15 dies



**96%**

temps d'espera suport individual < 30 dies



**88%**

considera adequada la freqüència de les sessions



**94%**

indica que les sessions han estat puntuals



**98%**

valora que el tracte ha estat empàtic



**97%**

valora la claredat de les explicacions rebudes



**97%**

considera que l'equip ha mostrat un alt nivell de professionalitat



**91%**

considera que el servei ha estat de gran utilitat



**99%**

de les persones tornaria a fer ús del servei



**98%**

mostra un alt grau de satisfacció amb el servei



**88%**

recomanaria el servei a altres persones

## Indicadors sobre el servei rebut en el programa de suport grupal



**98%**

considera que el tracte ha estat amable i hospitalari



**97%**

valora positivament l'espai on es realitzen les sessions



**95%**

ha pogut accedir a l'activitat grupal dins el termini esperat



**97%**

valora la claredat de les explicacions rebudes



**96%**

indica que les sessions han estat puntuals



**97%**

valora que el tracte ha estat empàtic



**90%**

considera que el suport grupal ha estat beneficiós



**99%**

considera que l'equip ha mostrat un alt nivell de professionalitat



**95%**

considera que el servei ha estat de gran utilitat



**99%**

de les persones tornaria a fer ús del servei



**97%**

mostra un alt grau de satisfacció amb el servei



**85%**

recomanaria el servei a altres persones

# Indicadors sobre el **servei d'informació i altres**

## Servei d'informació



**100%**

considera que el servei ha estat de gran utilitat



**100%**

mostra un alt grau de satisfacció amb el servei



**10**

increment fons bibliogràfic

## Altres



**100%**

queixes i suggeriments atesos en <30 dies