



## GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS ESTABLERTS EN LA CARTA DE SERVEIS

	Compromís	Indicador	2019	Estàndard
1.1 TRACTE	Ser hospitalaris i donar un tracte excel·lent a les persones ateses.	% d'usuaris enquestats que estan satisfets amb el tracte rebut	94.97%	>=90%
	1.2 INFORMACIÓ	Proporcionar informació sobre la malaltia i el tractament als usuaris atesos	% d'usuaris enquestats que estan satisfets amb la informació que se li proporciona sobre la malaltia.	86.80%
		% d'usuaris enquestats que estan satisfets amb la informació que se li proporciona sobre el tractament.	83.16%	>=75%
1.3 INTIMITAT	Respectar la intimitat de les persones ateses.	% d'usuaris enquestats que estan satisfets amb el respecte cap a la intimitat	92.61%	>=85%
1.4 ESCOLA I SUPORT	Escollar i donar suport a les persones ateses.	% d'usuaris enquestats que estan satisfets amb l'escolta i el suport del metges	92.85%	>=85%
2.1 PLA DE CURES	Disposar d'un pla de cures per a tots aquells usuaris que porten més de 7 dies naturals atesos en els serveis d'hospitalització i/o en els serveis residencials d'atenció a persones amb discapacitat intel·lectual.	% d'usuaris atesos que porten més de 7 dies atesos als serveis d'hospitalització total i/o serveis residencials d'atenció a persones amb discapacitat amb pla de cures.	99.51%	>=95%
		2.2 SALUT FISICA	Vetllar per a la salut física de les persones ateses en els nostres serveis	% d'usuaris tributaris que porten més de 6 mesos ingressats al complex assistencial de Sant Boi amb revisió anual dirigida a la detecció precoç dels problemes més freqüents en aquesta població.
	% d'implantació del programa de suport a la primària, orientat, entre d'altres aspectes, a garantir la salut física de les persones ateses.		100%	100%

	Compromís	Indicador	2019	Estàndard	
<b>2.3 ATENCIÓ ESPIRITUAL</b>	Disposar d'un servei d'atenció espiritual i religiosa que proporcioni suport espiritual a les persones ateses respectant l'orientació espiritual i/o confessió religiosa aconfessional o agnòstica.	% d'usuaris enquestats satisfets amb les activitats que fa el servei de SAER	96.42%	>=85%	
	<b>2.4 ACCESSIBILITAT I CONTINUÏTAT EN L'ATENCIÓ</b>	Realitzar una derivació al dispositiu adient a tots aquells usuaris donats d'alta d'un servei d'hospitalització total en Salut Mental, amb excepció d'aquells donats d'alta a domicili. % d'usuaris donats d'alta amb derivació al dispositiu adient.		97.30%	>=95%
Ser accessibles i garantir la continuïtat en l'atenció.		Atendre ràpidament, en el servei d'atenció en salut mental d'adults (CSMA), a aquells usuaris amb un major índex de gravetat (TMS programa) que se'ls ha donat l'alta hospitalària. % d'usuaris TMS programa amb alta hospitalària i un temps d'espera a CSMA igual i/o inferior a 8 dies .		90.85%	>=95%
<b>2.5 CONFIANÇA AMB L'EQUIP</b>		Prestar una atenció propera on la persona atesa senti que està en bones mans pel que fa referència a l'atenció mèdica.	% d'usuaris enquestats que tenen la sensació d'estar en bones mans pel que fa referència a l'atenció mèdica.	94.17%	>=85%
<b>3.1 RISCOS DE SEGURETAT DE PACIENT:</b>	Avaluar els riscos de seguretat de pacient i implementar actuacions en aquells riscos avaluats com a crítics per a minimitzar-los.	% de riscos avaluats com a crítics que disposen de mesures establertes per al seu control i prevenció (disposició de plans de tractament de risc).	100%	100%	
<b>4.1 ESPAIS CONFORTABLES</b>	Disposar d'uns espais i instal·lacions confortables.	% d'usuaris que consideren que els espais i les instal·lacions són bones o molt bones.	90.52%	>=85%	
<b>4.2 ZONES ENJARDINADES</b>	Disposar de zones enjardinades exteriors en el recinte hospitalari del Complex Assistencial de Sant Boi.	% de zona enjardinada exterior del recinte hospitalari	72.54%	>=70%	
<b>4.3 FACIL ACCES PER A LES PERSONES A LES INSTAL·LACIONS</b>	Disposar d'instal·lacions lliures de barreres arquitectòniques que facilitin l'accés de les persones	% d'usuaris enquestats que diuen no tenir problemes d'accés físic.	95.86%	>=95%	
<b>5.1 DOCENCIA</b>	Contribuir a la formació oferint un programa de docència per a la formació d'especialistes en salut mental.	% residents (MIR,PIR, EIR) que diuen estar satisfets amb la formació rebuda.	95.3%	>=80%	
		% de satisfacció d'alumnes pregrau, grau i postgrau.	93%	>=80%	
<b>5.2 INVESTIGACIO</b>	Contribuir al coneixement, la investigació i la difusió de tots aquells aspectes relacionats amb la salut mental que puguin incidir en la millora, present o futura del tractament de les malalties mentals i el benestar de les persones que les pateixen.	Factor d'impacte mig per article publicat per professionals Del centre. en revistes científiques	3.03	>=3	
<b>5.3 LLUITA CONTRA ESTIGMA</b>	Desenvolupar actuacions de lluita contra l'estigma per tal de diluir els tòpics sobre les malalties mentals.	Numero de participants en les activitats realitzades de lluita contra l'estigma.	12.572	>=500	