



GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS

	Compromiso	Indicador	2020	2021	2022	Std
1.1 TRATO	Ser hospitalarios y dar un trato excelente a las personas atendidas.	% de usuarios encuestados que están satisfechos con el trato recibido	97%	97,42%	93,90%	≥90%
	Proporcionar información sobre la enfermedad y el tratamiento a los usuarios atendidos.	% de usuarios encuestados que están satisfechos con la información que se les proporciona sobre la enfermedad.	79%	95,35%	63,22% (Nota 1)	≥75%
% de usuarios encuestados que están satisfechos con la información que se les proporciona sobre el tratamiento.		79%	90,86%	60,20% (Nota 1)	≥75%	
1.3 INTIMIDAD	Respetar la intimidad de las personas atendidas.	% de usuarios encuestados que están satisfechos con el respeto hacia la intimidad	94,50%	98,08%	75,00% (Nota 2)	≥85%
1.4 ESCUCHA Y APOYO	Escuchar i donar suport a les persones ateses.	% d'usuaris enquestats que estan satisfets amb l'escolta i el suport del metges	90%	96,61%	82,53% (Nota 1)	≥85%
2.1 PLAN DE CUIDADOS	Disponer de un plan de cuidados para todos aquellos usuarios que llevan más de 7 días naturales atendidos en los servicios de hospitalización y/o en los servicios residenciales de atención a personas con discapacidad intelectual.	% de usuarios, con una estancia superior a 7 días naturales, atendidos en los Servicios de hospitalización y/o servicios residenciales de atención a personas con discapacidad con plan de cuidados realizado.	99,49%	99,31%	99,29%	≥95%
		% de usuarios, con una estancia superior a los 6 meses de ingreso en el Complejo Asistencial de Sant Boi, que disponen de una revisión anual dirigida a la detección precoz de los problemas más frecuentes de esta población.	73,10%	75,00%	84,60%	≥80%
2.2 SALUD FÍSICA	Velar por la salud física de las personas atendidas en nuestros servicios	% de implantación del programa de soporte a la primaria, orientado, entre otros aspectos, a garantizar la salud física de las personas atendidas no residentes.	100%	100%	100%	100%

Nota 1: Davant la situació d'augment de la pressió assistencial i de les urgències, degut a l'augment de necessitats d'atenció per la situació post-pandèmia Covid, la Organització ha prioritzat l'atenció per tal de poder atendre a la globalitat de la ciutadania que acudeix als centres, provocant una disminució del temps dedicat a cada visita.

Nota 2: La antigüedad de las instalaciones del centro, aunque se siguen planes de mantenimiento continuos, puede sufrir alguna carencia en el aislamiento sonoro por la estructura misma de los edificios. La Organización dispone de una planificación de obras a largo plazo (Plan Director Hospital del Futuro) en la que estos aspectos de eficiencia sonora quedan resueltos.

Nota 3: Aunque no se llega al estándar de excelencia marcado por la Institución (programación de la visita post alta hospitalaria al CSMA antes de 8 días), un 67% de las visitas que no han cumplido este indicador han estado programadas dentro de los 10 días y un 91,6% dentro de los 17 días.

	Compromiso	Indicador	2020	2021	2022	Std
2.3 ATENCIÓN ESPIRITUAL	Disponer de un servicio de atención espiritual y religiosa que proporcione soporte espiritual a las personas atendidas respetando la orientación espiritual y/o confesión religiosa aconfesional o agnóstica.	% de usuarios encuestados satisfechos con las actividades que realiza el servicio de Pastoral SAER	No ha habido pacientes encuestados	No ha habido pacientes encuestados	87,80%	>=85%
	2.4 ACCESSIBILIDAD Y CONTINUIDAD EN LA ATENCIÓN	Realizar una derivación al dispositivo adecuado a todos aquellos usuarios dados de alta de un servicio de hospitalización total en Salud Mental, con la excepción de los dados de alta a domicilio. % de usuarios dados de alta con derivación al dispositivo adecuado.	98,66%	99,65%	97,96%	>=95%
Ser accesibles y garantizar la continuidad en la atención.		Atender rápidamente, en el servicio de atención en salud mental de adultos (CSMA), a aquellos usuarios con un mayor índice de gravedad (TMS programa) que se les ha dado el alta hospitalaria. % de usuarios TMS programa con alta hospitalaria y un tiempo de espera a CSMA igual y/o inferior a 8 días.	98.14%	96,05%	92,11% (Nota 3)	>=95%
2.5 CONFIANZA CON EL EQUIPO	Prestar una atención cercana donde la persona atendida sienta que está en buenas manos en lo que se refiere a la atención médica.	% de usuarios encuestados que tienen la sensación de estar en buenas manos respecto a la atención médica.	94%	96,89%	88,32%	>=85%
3.1 RIESGOS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	Evaluar los riesgos de seguridad de paciente e implementar actuaciones en aquellos riesgos evaluados como críticos para su minimización.	% de riesgos evaluados como críticos que disponen de medidas establecidas para su control y prevención (Disposición de planes de tratamiento de riesgo).	100%	100%	100%	100%
4.1 ESPACIOS CONFORTABLES	Disponer de unos espacios e instalaciones confortables.	% de usuarios que consideran que los espacios y las instalaciones son buenas o muy buenas.	89.80%	94,97%	87,03%	>=85%
4.2 ZONAS AJARDINADAS	Disponer de zonas ajardinadas exteriores en el recinto hospitalario del Complejo Asistencial de Sant Boi.	% de zona ajardinada exterior del recinto hospitalario.	72.54%	72.54%	72,54%	>=70%
4.3 FÁCIL ACCESO PARA LAS PERSONAS A LAS INSTALACIONES	Disponer de instalaciones libres de barreras arquitectónicas que faciliten el acceso de las personas	% de usuarios encuestados que dicen no tener problemas de acceso físico.	97%	96,10%	92,95%	>=95%
5.1 DOCENCIA	Contribuir a la formación ofreciendo un programa de docencia para la formación de especialistas en salud mental.	% residentes (MIR,PIR, EIR) que dicen estar satisfechos con la formación recibida.	93.10%	90,24%	84,00%	>=80%
		% de satisfacción de alumnos pregrado, grado y postgrado.	91%	90,91%	94,00%	>=80%
5.2 INVESTIGACIÓN	Contribuir al conocimiento, la investigación y la difusión de todos aquellos aspectos relacionados con la salud mental que puedan incidir en la mejora, presente o futura del tratamiento de las enfermedades mentales y el bienestar de las personas que las padecen.	Factor de impacto medio por artículo publicado por profesionales del centro en revistas científicas.	3,99	3,41	6,94	>=3
5.3 LUCHA CONTRA EL ESTIGMA	Desarrollar actuaciones de lucha contra el estigma para diluir los tópicos sobre las enfermedades mentales.	Número de participantes en las actividades realizadas de lucha contra el estigma.	3.222	3.775	4.783	>=500