



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

	Compromís	Indicador	2020	2021	2022	Std
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	97%	97,42%	93,90%	>=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.	79%	95,35%	63,22% (Nota 1)
		% d'usuaris enquestats que estan satisfets amb la informació que se li proporciona sobre el tractament.	79%	90,86%	60,20% (Nota 1)	>=75%
1.3 INTIMITAT	Respectar la intimitat de les persones ateses.	% d'usuaris enquestats que estan satisfets amb el respecte cap a la intimitat	94,50%	98,08%	75,00% (Nota 2)	>=85%
1.4 ESCOLTA I SUPORT	Escollar 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 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.	99,49%	99,31%	99,29%	>=95%
	2.2 SALUT FÍSICA	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.	73,10%	75,00%	84,60%
% d'implantació del programa de suport a la primària, orientat, entre d'altres aspectes, a garantir la salut física de les persones ateses a no residents.			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: L'antiguitat de les instal·lacions del centre, malgrat es segueixen plans de manteniment continus, poden patir alguna mancança en l'aïllament sonor per l'estructura mateixa dels edificis. La Organització disposa d'una planificació d'obres a llarg termini (Pla Director Hospital de Futur) en la que aquests assumptes d'eficiència sonora queden resolts.

Nota 3: Malgrat no s'arriba a l'estàndard d'excel·lència marcat per la Institució (programació de la visita post alta hospitalària al CSMA abans de 8 dies), un 67% de les visites que no han acomplert aquest indicador han estat programades dins dels 10 dies i un 91,6% dins dels 17 dies.

	Compromís	Indicador	2020	2021	2022	Std
2.3 ATENCIÓ ESPIRITUAL	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 serveis de SAER	No hi ha hagut pacients enquestats	No hi ha hagut pacients enquestats	87,80%	>=85%
	2.4 ACCESSIBILITAT I CONTINUÏTAT EN L'ATENCIÓ	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.	98,66%	99,65%	97,96%	>=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 .	98.14%	96,05%	92,11% (Nota 3)	>=95%
2.5 CONFIANÇA AMB L'EQUIP	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%	96,89%	88,32%	>=85%
3.1 RISCOS DE SEGURETAT DE PACIENT:	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%	100%	100%
4.1 ESPAIS CONFORTABLES	Disposar d'uns espais i instal·lacions confortables.	% d'usuaris que consideren que els espais i les instal·lacions són bones o molt bones.	89.80%	94,97%	87,03%	>=85%
4.2 ZONES ENJARDINADES	Disposar de zones enjardinades exteriors en el recinte hospitalari del Complex Assistencial de Sant Boi.	% de zona enjardinada exterior del recinte hospitalari	72.54%	72.54%	72,54%	>=70%
4.3 FACIL ACCES PER A LES PERSONES A LES INSTAL·LACIONS	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.	97%	96,10%	92,95%	>=95%
5.1 DOCENCIA	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.	93.10%	90,24%	84,00%	>=80%
		% de satisfacció d'alumnes pregrau, grau i postgrau.	91%	90,91%	94,00%	>=80%
5.2 INVESTIGACIÓ	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	3,99	3,41	6,94	>=3
5.3 LLUITA CONTRA ESTIGMA	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.	3.222	3.775	4.783	>=500