

GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS ESTABLERTS A LA CARTA DE SERVEIS

COMPROMISOS	INDICADOR	ESTÀNDARD	RESULTAT 2021	RESULTAT PRIMER SEMESTRE 2022
Proporcionar una atenció integral i personalitzada que fomenti la inclusió social de la persona atesa.				
Disposar d'un Pla Terapèutic individualitzat per a tots els pacients atesos als serveis residencials i d'hospitalització completa i parcial	% d'usuaris atesos a serveis residencials, d'hospitalització completa i parcial amb pla terapèutic individualitzat realitzat.	> =85%	88%	90%
Realitzar, per part de consultes externes, un seguiment freqüent del problema de salut.	% d'usuaris de consultes externes enquestats que estan satisfets amb el seguiment que fan els professionals del seu problema de salut (indicador positiu: perfecte, molt bé i bé).	> =90%	94%	93%
	% d'usuaris de consultes externes enquestats que estan satisfets amb la freqüència de les visites (indicador positiu: perfecte, molt bé i bé).	> =80%	82%	85%
Proporcionar atenció social als usuaris atesos als serveis d'hospitalització total i parcial.	% d'usuaris atesos als serveis d'hospitalització total i parcial amb informe d'alta social i/o informe de valoració socioeducatiu.	> =95%	99%	99%
Afavorir i acompanyar a la inclusió social de les persones ateses als dispositius socials, mitjançant l'aplicació d'un programa d'activitats comunitàries.	Disposar d'un programa d'activitats comunitàries pels dispositius socials (SI/NO).	SI	SI	SI
	% d'usuaris de la Llar Residència enquestats satisfets amb l'ajuda rebuda en el seu procés de rehabilitació psicossocial i d'integració comunitària (indicador positiu: sempre, casi sempre i sovint)	> =80%	-	86,67%
	% d'usuaris de la Llar Residència que creuen que el programa d'activitats cobreix/complementa adequadament les seves necessitats d'oci i de temps lliure (indicador positiu: sempre, casi sempre i sovint)	> =75%	-	80%

Ofertir eines a les famílies dels usuaris (grups de família i sessions psicoeducatives a familiars) per a que puguin tenir cura dels seus familiars.	Nº de sessions realitzades a grups de família.	> =30	77	17
	Nº de sessions psicoeducatives a familiars.	< =30	18	18
Proporcionar suport espiritual i religiós a totes les persones a través del SAER (Servei d'Atenció Espiritual i Religiosa)	Nº de pacients atesos en sessió individual d'atenció espiritual i religiosa.	Atendre les sol·licituds rebudes	12 (2º semestre 2022)	35
	Nº de sessions individuals d'atenció espiritual i religiosa realitzades.	Atendre les sol·licituds rebudes	18 (2º semestre 2022)	46
	Nº de pacients atesos en sessió grupal d'atenció espiritual i religiosa.	> = 400 anuals	517	293
	Nº de sessions grupals d'atenció espiritual i religiosa realitzades.	> =200 anuals	279	152
Disposar d'un servei de voluntariat que doni suport als usuaris atesos als serveis residencials i d'hospitalització acompanyant-los durant l'ingrés, acompanyant-los en la realització de visites i tràmits (ex. tràmits documentals, compres, visites mèdiques, etc.) i realitzant tallers.	Mitja de la valoració de la relació dels usuaris amb els voluntaris del centre.	> =8	-----	8,4
Garantir l'accessibilitat al servei i la continuïtat assistencial.				
Vetllar per la continuïtat assistencial dels usuaris que se'ls ha donat l'alta hospitalària proporcionant una visita al CSMIA abans de 15 dies des del moment de l'alta.	% d'usuaris que se'ls ha donat l'alta hospitalària amb primera visita abans de 15 dies al CSMIA	= 100%	-	100%
Vetllar per la continuïtat assistencial dels usuaris donats d'alta als serveis d'hospitalització d'atenció intermèdia realitzant un informe Prealt i enviant-lo a la gestió de casos d'atenció primària.	% d'usuaris amb alta de serveis d'hospitalització d'atenció intermèdia amb informe (Prealt) realitzat i enviat a la gestió de casos d'atenció primària.	< =90%	94%	98%
Vetllar per atendre ràpidament als usuaris atesos a consultes externes.	% d'usuaris, de consultes externes enquestats, satisfets amb el temps d'espera per a la primera visita (indicador positiu: perfecte, molt bé i bé).	> =85%	88%	89%

Garantir la seguretat de les persones ateses.				
Disposar d'un sistema de gestió de riscos per a garantir la seguretat de les persones ateses implementat i certificat segons la Norma UNE 179003.	% de riscos dels dispositius sanitaris avaluats com a crítics amb mesures definides per a la seva prevenció i control.	=100%	100%	Es realitza el report de l'indicador al finalitzar l'any
Disposar d'un programa específic de valoració i realització de pla nutricional per als usuaris amb malaltia de Huntington atesos a hospitalització total.	% d'usuaris amb malaltia de huntington atesos a hospitalització total i valoració i pla nutricional realitzat.	=100%	100%	100%
Donar un tracte humà, acollidor i proper a les persones ateses.				
Donar un tracte acollidor i proper i tenir satisfetes a les persones ateses en aquest aspecte.	% d'usuaris enquestats que estan satisfets amb l'amabilitat i el respecte amb el que varen ser tractats pels professionals (indicador positiu: perfecte, molt bé i satisfactòries).	> =91%	91%	92%
Respectar la intimitat de les persones ateses als serveis d'hospitalització total.	% d'usuaris enquestats, atesos als serveis d'hospitalització total, que estan satisfets amb el respecte cap a la seva intimitat (indicador positiu: perfecte, molt bé i satisfactòries).	> =85%	90%	89%
Proporcionar informació sobre la malaltia a les persones ateses.	% d'usuaris enquestats que estan satisfets amb la informació que se li proporciona sobre la seva malaltia (indicador positiu: perfecte, molt bé i satisfactòries).	> =80%	83%	84%
Escoltar activament les necessitats de les persones ateses i fomentar la seva participació en el propi procés assistencial.				
Disposar d'un grup de participació ciutadana (integrat per associacions i fundacions més representatives dels diferents àmbits d'actuació) amb una programació d'actuacions.	Nº d'actuacions realitzades amb el grup de participació de la ciutadania.	1 actuació anual	1 actuació	1 actuació
Desenvolupar actuacions que generin un impacte positiu a la societat.				
Portar a terme activitats solidàries i de suport a les necessitats de la societat.	Nº d'actuacions solidàries i de suport a la societat realitzades (veure Annex "Memòria d'actuacions solidàries i de suport a la societat").	> = 4 actuacions anuals	8 actuacions solidàries 2021 8 actuacions primer semestre	