



Hermanas Hospitalarias

HOSPITAL MARE DE DÉU DE LA MERCÈ

Grau de compliment dels compromisos
establerts a la carta de serveis



Hermanas
Hospitalarias

HOSPITAL MARE DE DÉU DE LA MERCÈ



GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS ESTABLERTS A LA CARTA DE SERVEIS

| COMPROMISOS | INDICADOR | ESTÀNDARD | RESULTAT 2022 |
|--|--|----------------------------------|---------------|
| DONAR UNA ATENCIÓ INTEGRAL I PERSONALITZADA | | | |
| Disposar d'un Pla Terapèutic/Pla d'Atenció individualitzat per a tots els pacients atesos als serveis residencials i d'hospitalització complerta i parcial. | % d'usuaris atesos a serveis residencials, d'hospitalització complerta i parcial amb Pla terapèutic/Pla d'atenció individualitzat realitzat. | >=85% | 91% |
| 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% |
| Oferrir eines (grups de família i sessions psicoeducatives) a les famílies dels usuaris atesos als serveis d'atenció sanitària, per a que puguin tenir cura dels seus familiars. | Nº de sessions realitzades a grups de família. | >=15 | 15 |
| | Nº de sessions psicoeducatives a familiars. | >=15 | 17 |
| 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 | 47 |
| | Nº de sessions individuals d'atenció espiritual i religiosa realitzades. | Atendre les sol·licituds rebudes | 99 |
| | Nº de pacients atesos en sessió grupal d'atenció espiritual i religiosa. | >= 200 anuals | 288 |
| | Nº de sessions grupals d'atenció espiritual i religiosa realitzades. | >= 200 anuals | 546 |
| FOMENTAR L'ACCESSIBILITAT I LA FREQUÈNCIA EN L'ATENCIÓ | | | |
| Realitzar, per part de consultes externes i PADES, un seguiment freqüent del problema de salut. | % d'usuaris enquestats, atesos a consultes externes i PADES, que estan satisfets amb el seguiment que fan els professionals del seu problema de salut (indicador positiu: perfecte, molt bé i bé). | >=90% | 96% |
| | % d'usuaris enquestats, atesos a consultes externes i PADES, que estan satisfets amb la freqüència de les visites (indicador positiu: perfecte, molt bé i bé). | >=80% | 91% |



| | | | |
|--|---|-------|------|
| Vetllar per atendre ràpidament als usuaris atesos a consultes externes i PADES. | % d'usuaris enquestats, atesos a consultes externes i PADES, satisfets amb el temps d'espera per a la primera visita (indicador positiu: perfecte, molt bé i bé). | >=85% | 90% |
| 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 Preatl i enviant-lo a la gestió de casos d'atenció primària. | % d'usuaris amb alta de serveis d'hospitalització d'atenció intermèdia amb informe (Preatl) realitzat i enviat a la gestió de casos d'atenció primària. | >=90% | 97 % |

ESCOLTAR, RESPECTAR I DONAR UN TRACTE ACOLLIDOR

| | | | |
|--|---|-------|--------------|
| Donar un tracte acollidor i proper i tenir satisfetes a les persones ateses en aquest aspecte. | % d'usuaris enquestats, atesos als serveis sanitaris i servei residencial d'atenció a la salut mental, que estan satisfets amb l'amabilitat i el respecte amb el que varen ser tractats pels professionals (indicador positiu: perfecte, molt bé i satisfactòries). | >=90% | 92% |
| | % de familiars/tutors d'usuaris enquestats, atesos a la residència, llar i taller ocupacional d'atenció a la discapacitat intel·lectual, que consideren que el tracte humà que reben es adequat (indicador positiu: molt i força). | >=90% | 94% (Nota 1) |
| 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% | 89% |
| Proporcionar informació sobre el seu procés a les persones ateses. | % d'usuaris enquestats, atesos als serveis d'hospitalització, PADES i consultes externes, que estan satisfets amb la informació que se li proporciona sobre la seva malaltia (indicador positiu: perfecte, molt bé i satisfactòries). | >=80% | 84% |
| | % de familiars/tutors d'usuaris enquestats, atesos a la residència, llar i taller ocupacional d'atenció a la discapacitat intel·lectual, satisfets amb la informació que reben dels professionals del centre (indicador positiu: molt i/o força). | >=80% | 88% (Nota 1) |



| | | | |
|---|---|------------------|------------------|
| Disposar d'un grup de participació ciutadana i/o d'un consell de participació | Nº d'actuacions realitzades amb el grup de participació de la ciutadania. | 1 actuació anual | 1 actuació anual |
| | Nº d'actuacions realitzades per part del consell de participació. | 1 actuació anual | 1 actuació anual |

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. | Disposar del certificat de sistema de gestió de riscos per a la seguretat del pacient (SGRSP) UNE 179003 (SI/NO). | SI | SI |
|---|---|----|----|

ACOMPANYAR A LA INCLUSIÓ SOCIAL DE LES PERSONES ATESES

| | | | |
|--|---|-------|-----|
| 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 |
| | % d'usuaris enquestats, atesos a la Llar Residència d'atenció a la salut mental, satisfets amb l'ajuda rebuda en el seu procés de rehabilitació psicossocial i d'integració comunitària (indicador positiu: sempre, casi sempre i sovint) | >=80% | 84% |
| | % d'usuaris enquestats, atesos a la Llar Residència d'atenció a la salut mental, 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% | 79% |

SER SOLIDARIS I DONAR SUPORT 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 | 7 actuacions |
| Realitzar iniciatives que donin suport a les entitats socials per abordar les necessitats sanitàries. | Nº de centres socials que reben suport de la Institució per abordar les necessitats sanitàries | 4 suports | 4 suports |

Nota 1: Els indicadors de satisfacció dels familiars/tutors dels centres de Caldes de Malavella corresponent a l'enquesta de satisfacció passada l'any 2021.