



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 2023
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%	99%
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%	98%
Ofereix 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	61
	Nº de sessions psicoeducatives a familiars.	>=15	15
Proporcionar suport espiritual i religiós a les persones a través del SAER (Servei d'Atenció Espiritual i Religiosa)	% usuaris atesos en el SAER que estan satisfets amb l'atenció rebuda	>=90%	94%
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%	93%
	% 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%	87%
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%	92%
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%	100%
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%	94%
	% 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%	98%
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%	88%
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%	87%
	% 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%	84%
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	2 actuacions
	Nº d'actuacions realitzades per part del consell de participació	1 actuació anual	1 actuació



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
MAXIMITZAR EL CONFORT			
Garantir el confort i comoditat de les persones ateses.	% d'usuaris atesos als serveis d'hospitalització i residencials d'atenció a la salut mental satisfets amb la comoditat confort i neteja de les instal·lacions	>=90%	92%
	% de familiars/tutors de la residència, llar i/o taller ocupacional d'atenció a la discapacitat intel·lectual satisfets amb l'adequació de les instal·lacions i els equipaments.	>=90%	98%
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%	93%
	% 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%	90%
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	6 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	2 centres	2 centres