




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

EJE	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	RESULTADO 2022	RESULTADO 2023
 ATENCIÓN INTEGRAL Y PERSONALIZADA	% de usuarios* atendidos con plan terapéutico individualizado realizado *Usuarios hospitalizados que llevan más de un mes atendidos	> 80%	87%	87,41%
	% de usuarios tributarios* con revisión anual dirigida a la detección precoz de los problemas de salud más frecuentes de la población atendida *Usuarios hospitalizados en el Complejo Asistencial de Sant Boi que llevan más de 6 meses atendidos en el centro	≥ 80%	85%	84,86%
	% de usuarios atendidos en los servicios ambulatorios satisfechos con la periodicidad de las visitas que les programan	≥ 75%	83%	72,38% (nota 3)
	% de usuarios satisfechos con las actividades que hace el servicio de atención espiritual y religiosa	≥ 75%	88%	96,55%
 MODELO DE RECUPERACIÓN Y REINTEGRACIÓN DE LAS PERSONAS EN LA SOCIEDAD	% de usuarios que creen que su tratamiento les va bien y les ayuda a hacer frente a su enfermedad	≥ 75%	74%	86,05%
	% de usuarios que creen que las actividades que hacen son de utilidad	≥ 75%	82%	91,33%
	% de usuarios dados de alta de los servicios de hospitalización total en salud mental con derivación al dispositivo correspondiente	≥ 95%	98%	96,05%
 DEFENSA DEL DERECHO Y DIGNIDAD DE LAS PERSONAS ATENDIDAS	% de usuarios satisfechos con el trato recibido	≥ 75%	94%	94,64%
	% de usuarios satisfechos con la escucha y apoyo de los médicos	≥ 75%	83%	87,28%
	% de usuarios satisfechos con el respeto hacia la intimidad	≥ 75%	75%	81,43%
	% de usuarios satisfechos con los espacios y las instalaciones	≥ 75%	87%	88,81%
	Disponer de la certificación UNE 179003 de gestión de riesgos para la seguridad del paciente	SÍ	SÍ	SÍ

Nota 1: El valor objetivo de los indicadores derivados de la encuesta de satisfacción de las personas atendidas se ha fijado teniendo en cuenta el criterio de calidad del Servei Català de la Salut >=75%

Nota 2: Se considera "Usuarios satisfechos" las siguientes respuestas de la encuesta de satisfacción: "sí", "bien - suficiente", "bueno - muy bueno", "satisfecho - muy satisfecho" y "siempre, casi siempre y a menudo".

Nota 3: El incremento de la demanda de atención por la situación post-pandemia Covid ha coincidido con la conocida falta de disponibilidad de profesionales especializados.