



GiPSS

INFORME RESULTATS
SATISFACCIÓ USUARIS GiPSS 2019

**REGISTRE D'ADMISSIONS
RATENOW
PLAENSA**

02 / 10 / 2019



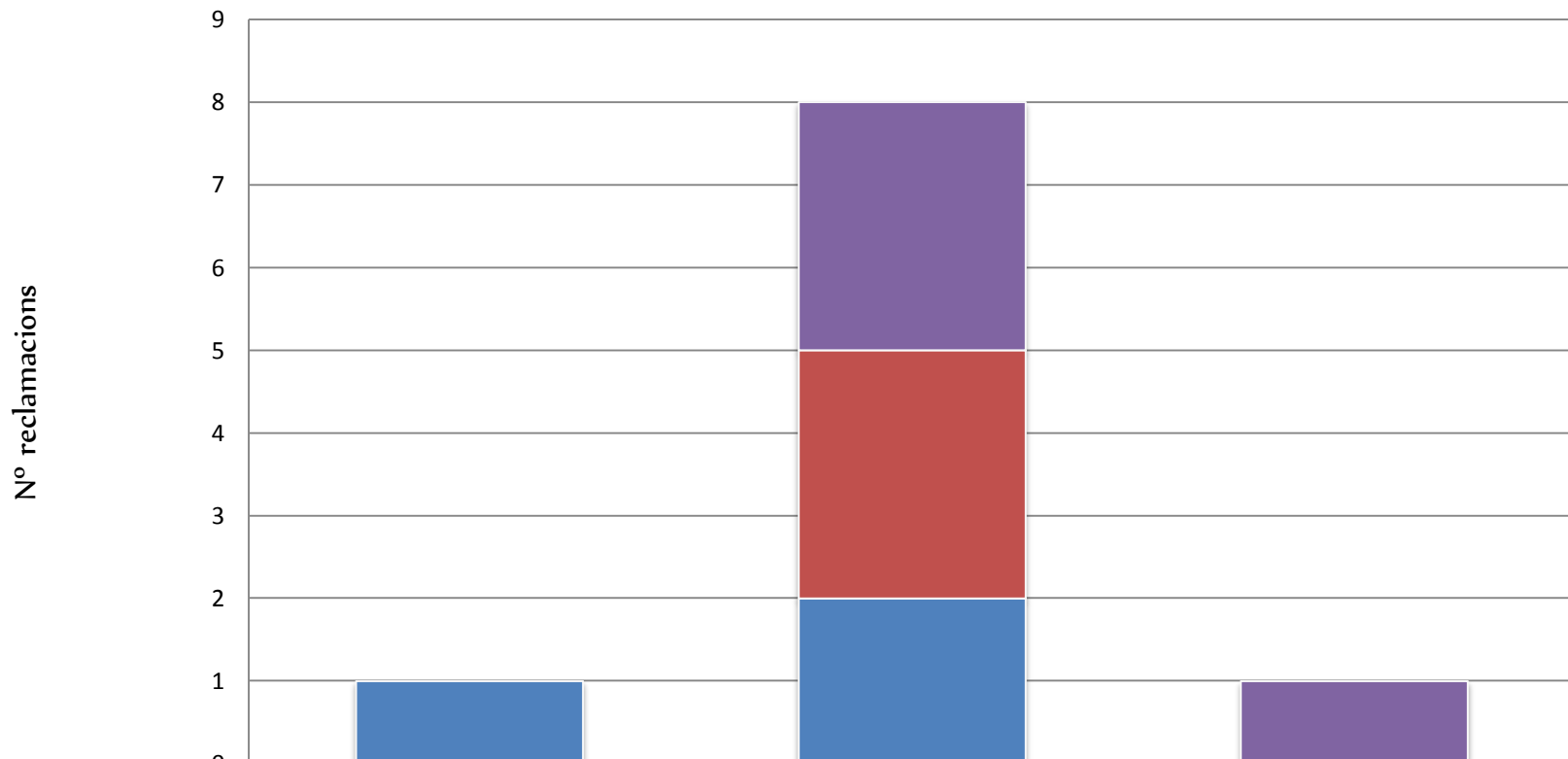
GiPSS

REGISTRE D'ADMISSIONS
RECLAMACIONS, AGRAÏMENTS i SUGGERIMENTS

Tall a data 31/08/2019

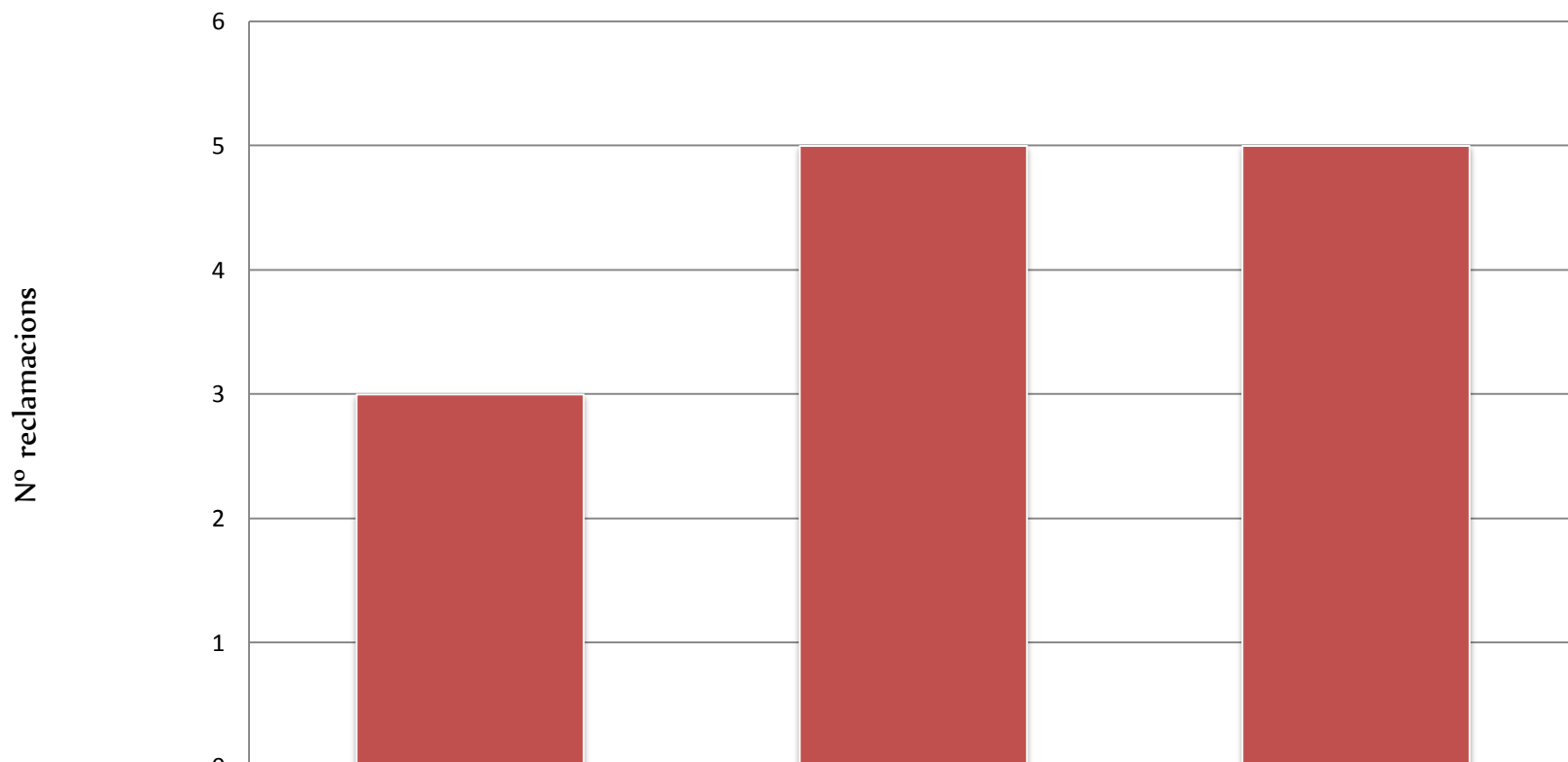
02 / 10 / 2019

REGISTRE RECLAMACIONS 2019 (TALL A DATA 31/08/2019)



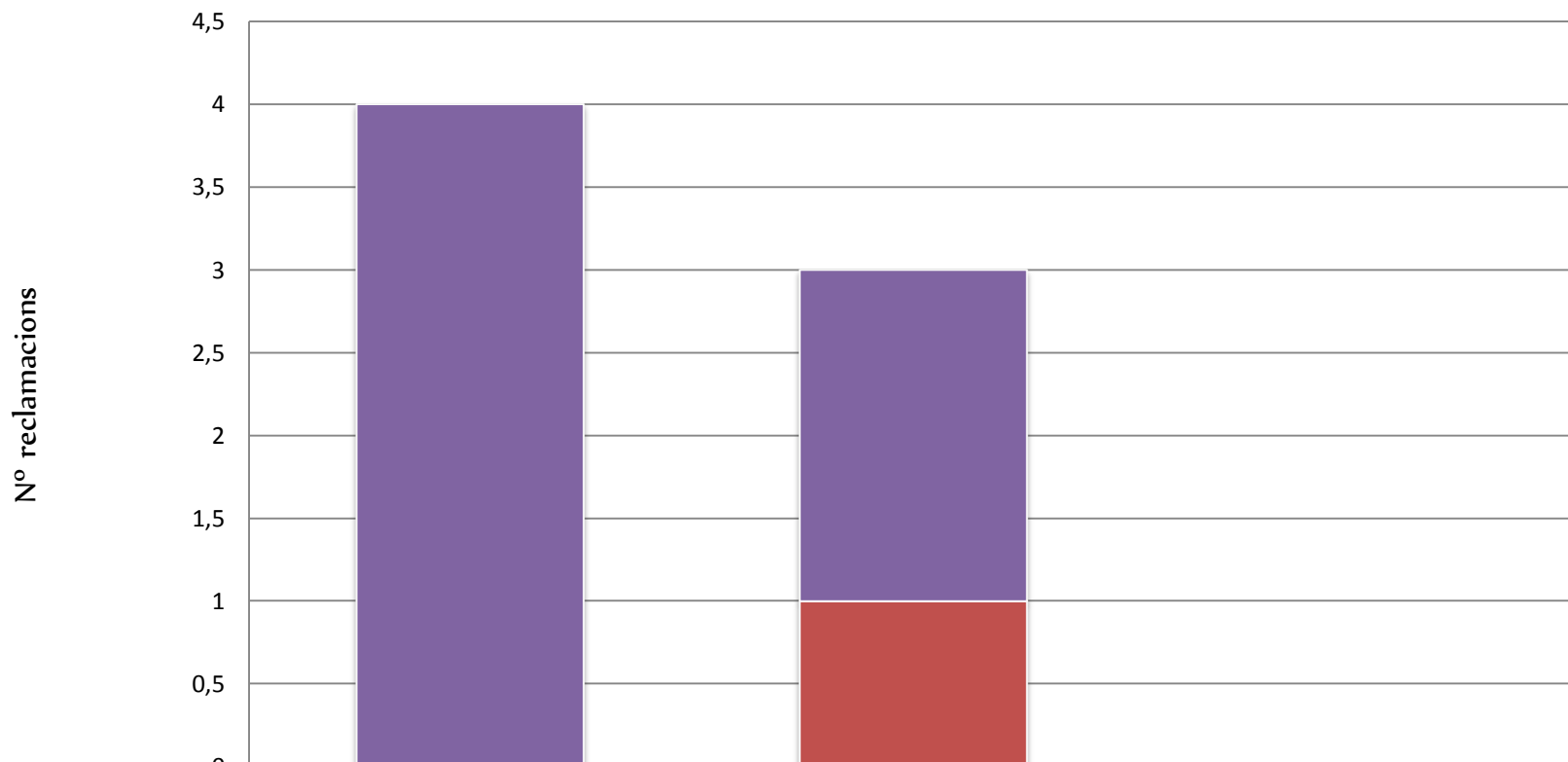
	1er TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3er TRIMESTRE
DOCUMENTACIÓ	0	0	0
CONFORT	0	3	1
ORGANITZACIÓ	0	0	0
TRACTE	0	3	0
ASSISTENCIAL	1	2	0

REGISTRE AGRAÏMENTS 2019 (TALL A DATA 31/08/2019)



	1er TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3er TRIMESTRE
DOCUMENTACIÓ	0	0	0
CONFORT	0	0	0
ORGANITZACIÓ	0	0	0
TRACTE	3	5	5
ASSISTENCIAL	0	0	0

REGISTRE SUGGERIMENTS 2019 (TALL A DATA 31/08/2019)



	1er TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3er TRIMESTRE
DOCUMENTACIÓ	0	0	0
CONFORT	4	2	0
ORGANITZACIÓ	0	0	0
TRACTE	0	1	0
ASSISTENCIAL	0	0	0



GiPSS

DADES ENQUESTA DE SATISFACCIÓ RATENOW

Tall 01/01/2019 – 05/09/2019

02 / 10 / 2019


Hospital Sociosanitari Francolí



Anti-Spam Solo completas Solo mayores de edad Solo con código postal Terminal / Ubicación Todos

Desde 1/1/2019 Hasta 05/09/2019

Encuestas totales: **935** / Encuestas completas: **292** / Tasa de finalización: **31.23%** (292 de 935)
Media de tiempo de finalización (sin incluir abandonos): **28s**

ANTI-SPAM ACTIVADO: esta encuesta tiene el filtro anti-spam activado que excluye la mayoría de respuestas fraudulentas o de dudosa veracidad. Consulta los criterios. 

Hospital Sociosanitari Francolí



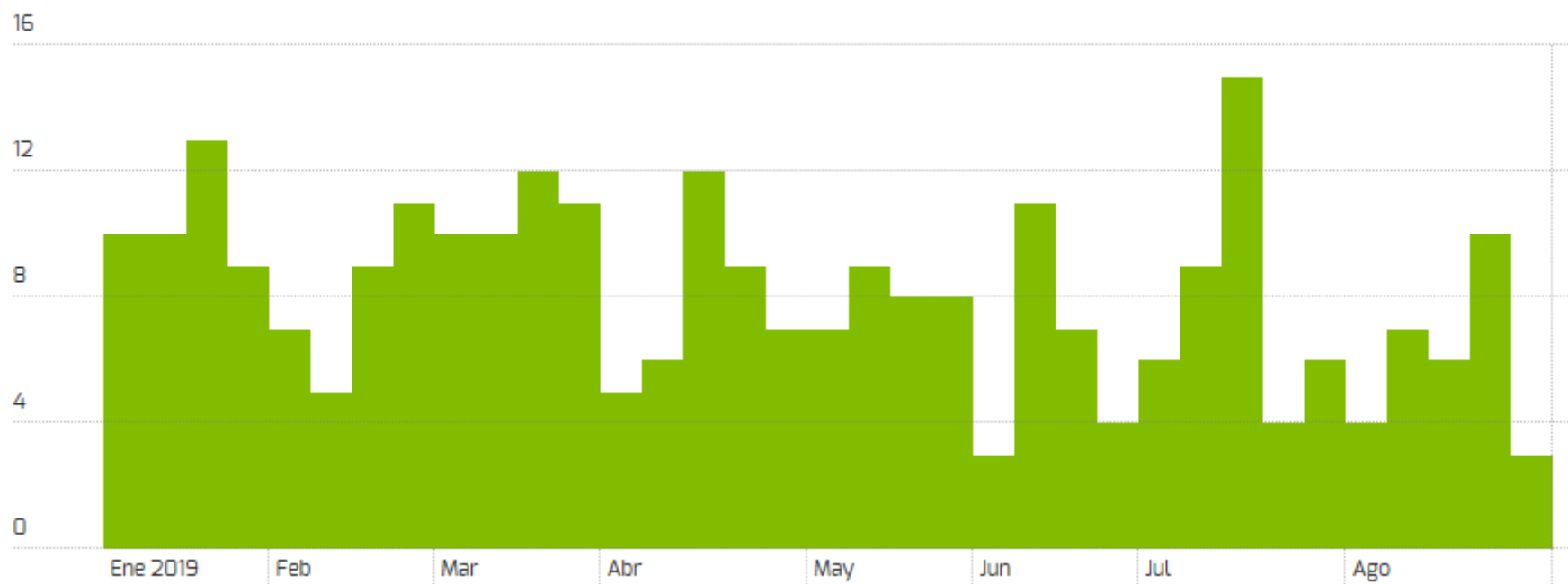
Anti-Spam Solo completas Solo mayores de edad Solo con código postal Terminal / Ubicación Todos

Desde 1/1/2019 Hasta 05/09/2019

Encuestas totales: **292** / Encuestas completas: **292** / Tasa de finalización: **100.00%** (292 de 292)
Media de tiempo de finalización (sin incluir abandonos): **71s**



Muestra acumulada: 283 Encuestas (07/01/2019 - 02/09/2019)





27 Sexe:

292 personas han contestado esta pregunta



28 Indiqui si és:

292 personas han contestado esta pregunta



2 Indiqui si és:

292 personas han contestado esta pregunta

Primera visita

128 / 43.84%

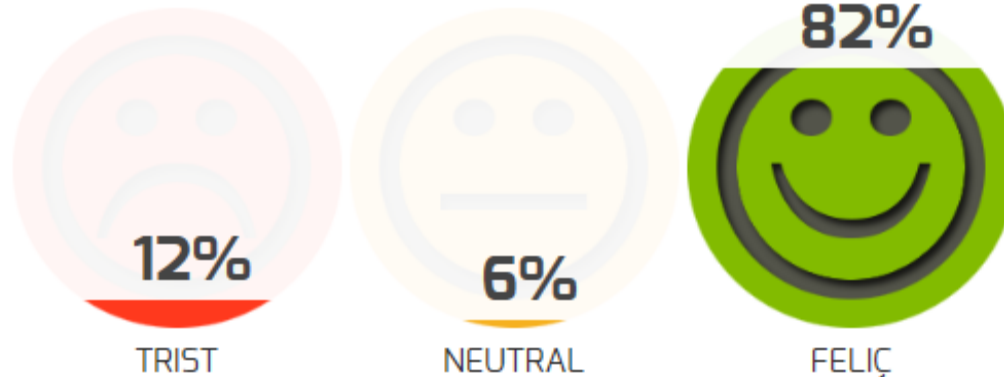
Segona visita o posteriors

164 / 56.16%



0 VALORI LA SEVA EXPERIÈNCIA Ajudi'ns a millorar en 1 minut

292 personas han contestado esta pregunta

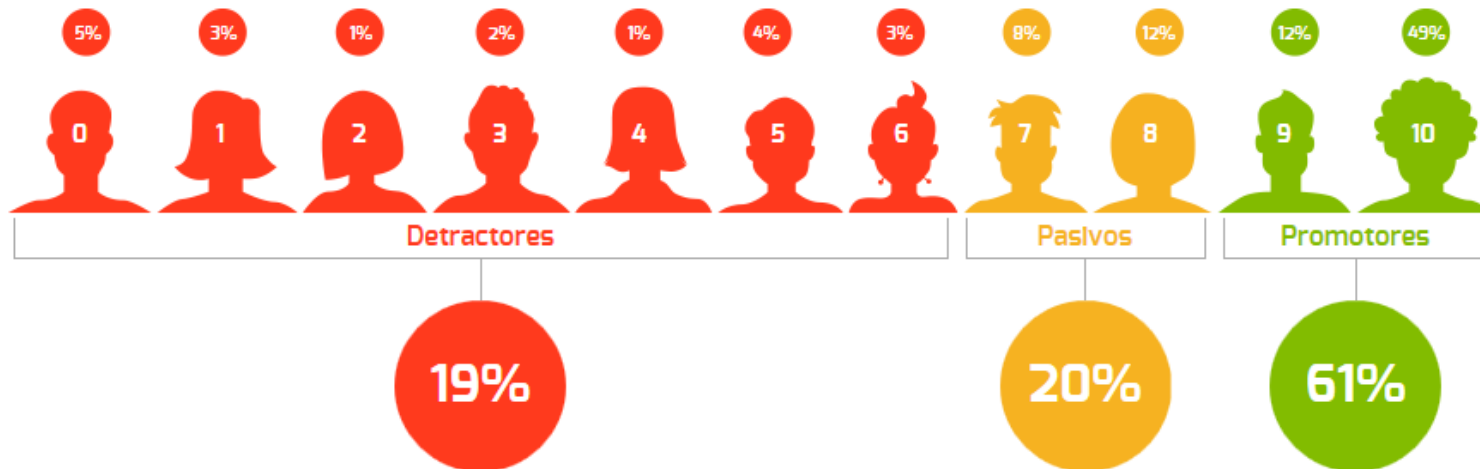


1 En cas de necessitar-ho, amb quina probabilitat recomanaria el nostre servei a un amic o familiar?

292 personas han contestado esta pregunta



NET PROMOTER SCORE



NPS: 42

Media: 8.05

RESULTATS ENQUESTA DE SATISFACCIÓ

% PUNTUACIÓ Top 2 boxes (4 i 5)

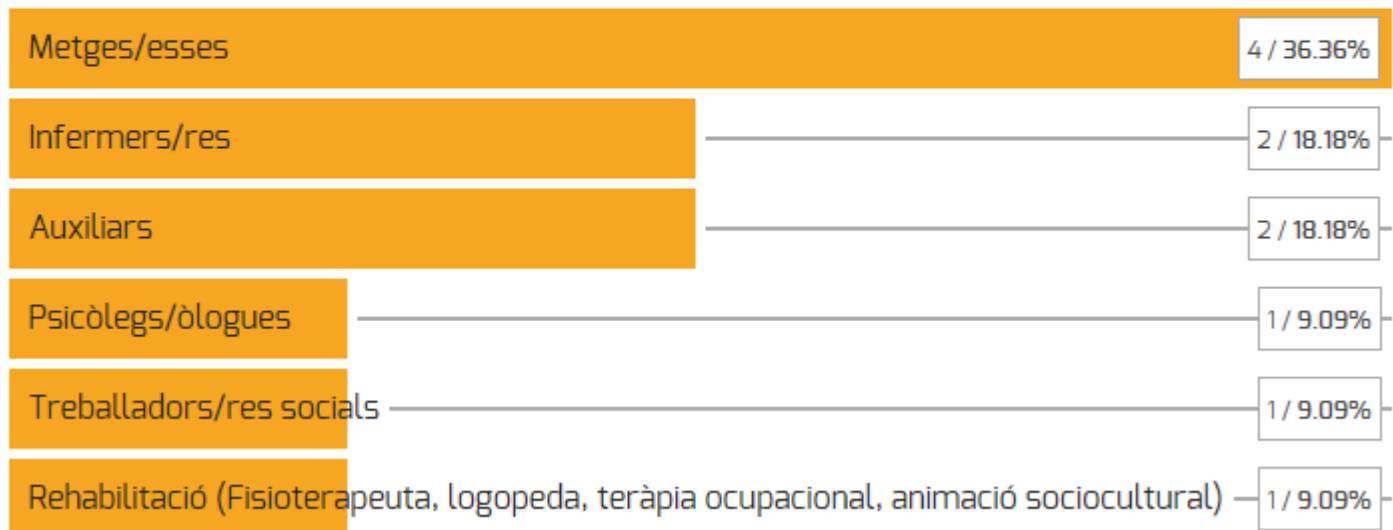


SERVEI	Claredat i transparència en les explicacions	Tracte del personal	Respecte a la intimitat i privacitat	Comoditat	Instal·lacions	Resolució de la petició	Atenció telefònica	Temps d'espera	Activitats
Unitats Internament (47.95%)	80%	82.14%	78.57%	73.57%	79.29%				
Hospital de Dia (11.64%)	82.35%	85.29%	82.35%	73.53%	82.35%				76.47%
Unitat Admissions (20.55%)		86.67%				86.67%	88.33%		
CEX EVO (19.86%)	86.21%	86.21%		81.03%	81.03%			72.41%	



6 Quina àrea del personal d'Hospitalització hauria de millorar?

11 personas han contestado esta pregunta





GiPSS

INFORME iPLAENSA

FEBRER 2019

02 / 10 / 2019

UP 752 _ HOSPITAL SOCIOSANITARI FRANCOLÍ

PERCEPCIÓ DE QUALITAT I GRAU DE SATISFACCIÓ

Tall usuaris 11/02/2019

CRITERIS INCLUSIÓ

- Usuaris ingressats
- 15 anys o més d'edat
- Estada superior a 5 dies
- Capacitat cognitiva

CRITERIS EXCLUSIÓ

- Demència
- Quadre confusional agut
- Alteració del nivell de consciència
- Malaltia psiquiàtrica descompensada
- Hipoacusia severa
- Afàsia
- Agonia

Enquesta usuaris 12 – 15/02/2019

71 Enquestes:

90% > 65 ANYS

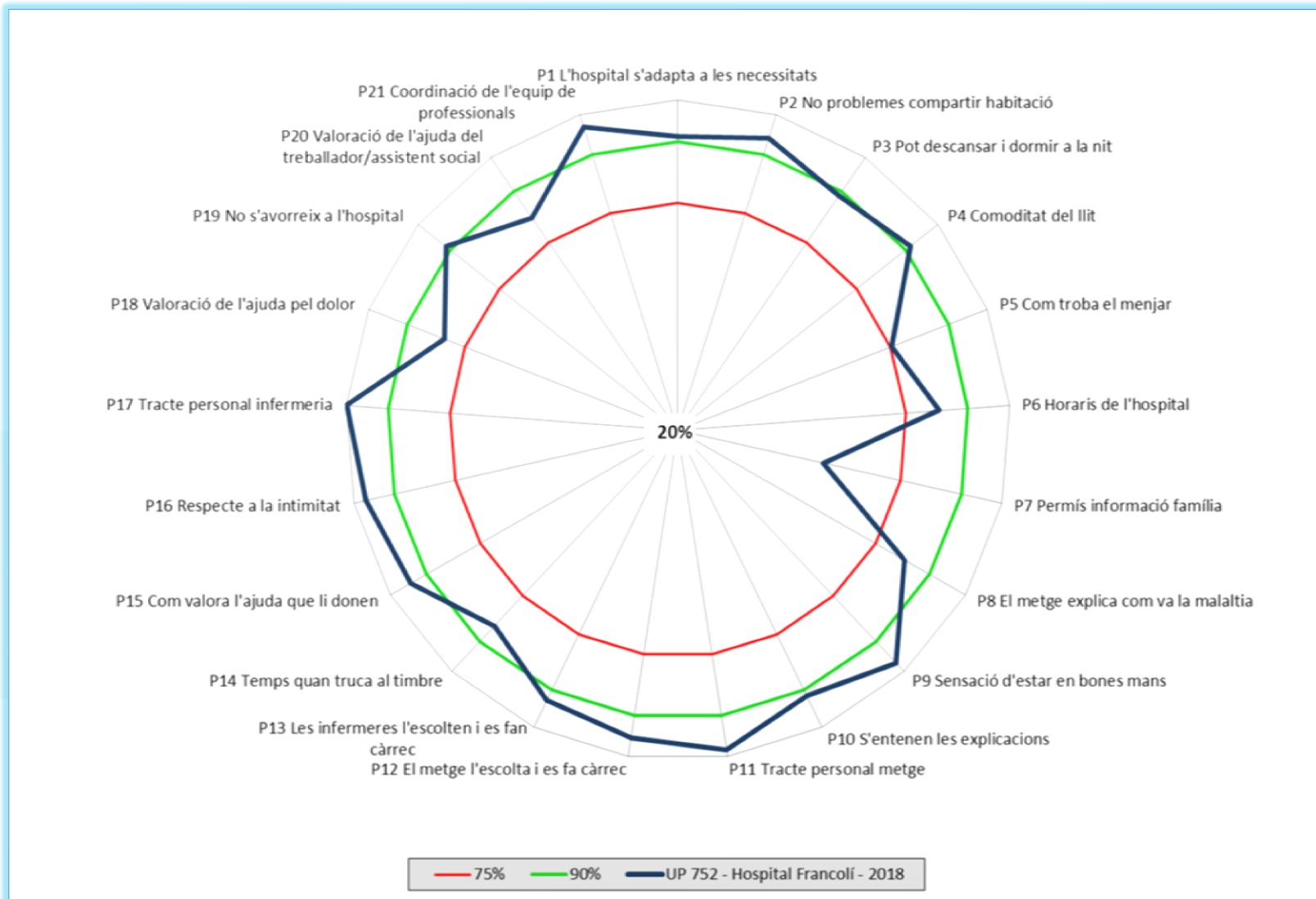
64% DONES

49% SENSE ESTUDIS i 31% ESTUDIS PRIMARIS

	PREGUNTA RESUMIDA	% 2019	REF. % 2016	
P1	L'HOSPITAL S'ADAPTA A LES NECESSITATS	91	93	=
P2	NO PROBLEMES COMPARTIR HABITACIÓ	94	89	↑
P3	POT DESCANSAR i DORMIR A LA NIT	89	78	↑↑
P4	COMODITAT DEL LLIT	91	90	=
P5	COM TROBA EL MENJAR	75	67,5	↑↑
P6	HORARIS DE L'HOSPITAL	83	70	↑↑
P7	PERMÍS INFORMACIÓ FAMÍLIA	56	70	↓↓

	PREGUNTA RESUMIDA	% 2019	REF. % 2016	
P8	EL METGE EXPLICA COM VA LA MALALTIA	83	93,7	↓↓
P9	SENSACIÓ D'ESTAR EN BONES MANS	97	97,5	=
P10	S'ENTENEN LES EXPLICACIONS	91,5	88,6	↑
P11	TRACTE PERSONAL METGE	98,6	98,8	=
P12	EL METGE L' ESCOLTA i ES FA CÀRREG	95,5	93,7	=
P13	LES INFERMERES L' ESCOLTEN i ES FAN CÀRREG	93	95	=
P14	TEMPS QUAN TRUCA AL TIMBRE	85	71,6	↑↑

	PREGUNTA RESUMIDA	% 2019	REF. % 2016	
P15	COM VALORA L'AJUDA QUE LI DONEN	94	83	↑↑
P16	RESPECTE A LA INTIMITAT	97	98,7	=
P17	TRACTE PERSONAL INFERMERIA	100	100	=
P18	VALORACIÓ DE L'AJUDA PERL DOLOR	80,3	90	↓↓
P19	NO S'AVORREIX A L'HOSPITAL	91	41,3	↑↑↑
P20	VALORACIÓ DE L'AJUDA DEL TREBALLADOR SOCIAL	82,2	87,7	↓
P21	COORDINACIÓ DE L'EQUIP DE PROFESSIONALS	97	95	=
	GRAU DE SATISFACCIÓ GLOBAL	8,37/10	8,35/10	=
	ÍNDEX DE FIDELITAT	90	85	↑





GiPSS

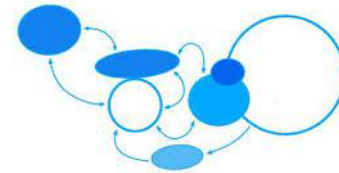
CONCLUSIÓ i REPTES

02 / 10 / 2019

El 1988, el **Picker Institute**, als Estats Units, va acunyar el terme Atenció Integral Centrada en la Persona (AICP), i va determinar quins eren els 8 eixos que defineixen més bé la qualitat assistencial des de la perspectiva dels pacients (8 dimensions of Patient-Centered Care) :

- 1.- **PATIENTS' PREFERENCES**: RESPECTE PELS VALORS, PREFERÈNCIES I NECESSITATS DE LES PERSONES.
- 2.- **COORDINATION OF CARE**: REBRE ELS SERVEIS DE MANERA COORDINADA I INTEGRADA.
- 3.- **INFORMATION AND EDUCATION**: DISPOSAR D'INFORMACIÓ RELLEVANT EN FORMAT CLAR I COMPRENSIBLE.
- 4.- **PHYSICAL COMFORT**: ACONSEGUIR LA MÀXIMA QUALITAT DE VIDA POSSIBLE, AMB ESPECIAL ATENCIÓ A L'ALLEUJAMENT DEL DOLOR.
- 5.- **EMOTIONAL SUPPORT**: DISPOSAR DE SUPORT EMOCIONAL PER AFRONTAR LA POR I L'ANSIETAT.
- 6.- **FAMILY AND FRIENDS**: IMPLICAR A FAMILIARS I AMICS EN EL SEU PROCÉS EN LA MESURA EN QUE ELS PROPIS PACIENTS HO CREGUIN OPORTÚ.
- 7.- **CONTINUITY AND TRANSITION**: REBRE ATENCIÓ CONTINUADA INDEPENDENTMENT DEL PUNT D'ATENCIÓ.
- 8.- **ACCESSTO CARE**: OBTENIR LA MÀXIMA ACCESIBILITAT POSSIBLE ALS SERVEIS PRESCRITS.

PLA D'ACCIONS: MAPA ESTRATÈGIC



DIMENSIÓ RESULTATS

L1: LIDERAR L'ATENCIÓ SOCIAL I SANITARIA DE GiPSS A TARRAGONA I ESTAR A DISPOSICIÓ DEL TERRITORI

DIMENSIÓ CLIENTS

L2: DESENVOLUPAR UN MODEL D'ATENCIÓ SOCIAL I SANITARI ORIENTAT A LA CIUTADANIA (ACP)

L6: PROMOURE LA RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA A GiPSS

DIMENSIÓ PROCESSOS

L3: PROMOURE EL LIDERATGE I LA CULTURA EN QUALITAT I SEGURETAT

L5: DESENVOLUPAR MESURES DE SOSTENIBILITAT ECONÒMICA BASEDES EN LA PARTICIPACIÓ PROFESSIONAL

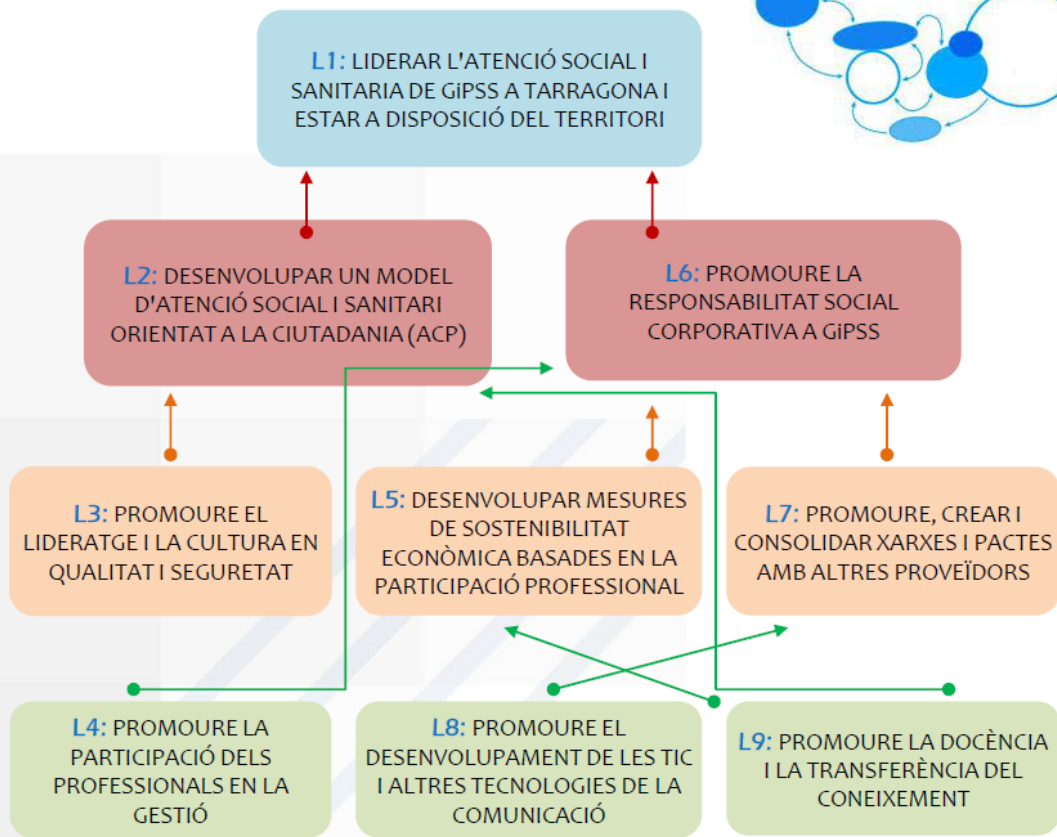
L7: PROMOURE, CREAR I CONSOLIDAR XARXES I PACTES AMB ALTRES PROVEÏDORS

DIMENSIÓ ORGANITZACIÓ I PROFESSIONALS

L4: PROMOURE LA PARTICIPACIÓ DELS PROFESSIONALS EN LA GESTIÓ

L8: PROMOURE EL DESENVOLUPAMENT DE LES TIC I ALTRES TECNOLOGIES DE LA COMUNICACIÓ

L9: PROMOURE LA DOCÈNCIA I LA TRANSFERÈNCIA DEL CONEIXEMENT





GiPSS

OE_1.1: LIDERATGE P=10% A=12%	Assoliment PE_GIPSS 2017 - 2018	Objectiu 2019 - 2020
OE_1.1.01: IMPORTAR el model d'atenció socioasistencial integrat a la comunitat, coordinat amb els altres nivells assistencials. - Coordinació assistencial, habilitat i organitzat de les intervencions com a 3 nivells assistencials del territori (AT, ASL i AG), segons la demanda del territori, i creant de procediments de derivació assistencial. - Pla de treball de gestió de derivacions i d'atenció hospitalària. - Col·laboració amb altres entitats (Col·legis, Comunitats Ciutadanes, Federació d'Entitats d'Atenció Social, Federació de Famílies en Risc i FADIS). - Impulsar el Pla d'Atenció Social. - Programa d'atenció a la comunitat i coordinació d'atenció social amb els altres nivells assistencials.	100%	➔
OE_1.1.02: FORTALECER la metodologia de realització de competències en els processos de realització de competències. - Pla de treball de realització de realització de competències. - Sistema de seguiment de competències.	100%	➔
OE_1.1.03: FORTALECER la metodologia de realització de competències en els processos de realització de competències. - Pla de treball de realització de realització de competències. - Sistema de seguiment de competències.	100%	➔
OE_1.1.04: IMPLEMENTAR un sistema per identificar l'evolució professional i gestionar Plans de Desenvolupament Individual. i Consultar l'evolució professional del treball comunitari dels treballadors.		🎯

OE_1.2: ATENCIO CENTRADA EN LA PERSONA P=15% A=85,00%	Assoliment PE_GIPSS 2017 - 2018	Objectiu 2019 - 2020
OE_1.2.01: ESTIMAR la salut PE Promoció GIPSS i les Fugades. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE. - Millorar l'atenció i la salut PE i la salut PE i la salut PE. - Millorar l'atenció i la salut PE i la salut PE i la salut PE.	71,00%	➔
OE_1.2.02: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE. - Millorar l'atenció i la salut PE i la salut PE i la salut PE.	100%	➔
OE_1.2.03: FORTALECER la metodologia de realització de competències en els processos de realització de competències. - Pla de treball de realització de realització de competències. - Sistema de seguiment de competències.	100%	➔
OE_1.2.04: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE. - Millorar l'atenció i la salut PE i la salut PE i la salut PE.	72,00%	➔
OE_1.2.05: FORTALECER la metodologia de realització de competències en els processos de realització de competències. - Pla de treball de realització de realització de competències. - Sistema de seguiment de competències.	100%	✅

OE_1.3: QUALITAT I SEGURETAT P=15% A=74,50%	Assoliment PE_GIPSS 2017 - 2018	Objectiu 2019 - 2020
OE_1.3.01: FORTALECER la metodologia de realització de competències en els processos de realització de competències. - Pla de treball de realització de realització de competències. - Sistema de seguiment de competències.	76,00%	➔
OE_1.3.02: FORTALECER la metodologia de realització de competències en els processos de realització de competències. - Pla de treball de realització de realització de competències. - Sistema de seguiment de competències.	87,00%	➔
OE_1.3.03: FORTALECER la metodologia de realització de competències en els processos de realització de competències. - Pla de treball de realització de realització de competències. - Sistema de seguiment de competències.	81,00%	➔
OE_1.3.04: FORTALECER la metodologia de realització de competències en els processos de realització de competències. - Pla de treball de realització de realització de competències. - Sistema de seguiment de competències.	90,00%	➔
OE_1.3.05: FORTALECER la metodologia de realització de competències en els processos de realització de competències. - Pla de treball de realització de realització de competències. - Sistema de seguiment de competències.	100%	➔

OE_1.4: PARTICIPACIÓ PROFESSIONAL P=10% A=92%	Assoliment PE_GIPSS 2017 - 2018	Objectiu 2019 - 2020
OE_1.4.01: MILLORAR la participació dels professionals en la definició dels objectius estratègics de l'organització. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE.	80%	➔
OE_1.4.02: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE.	100%	➔
OE_1.4.03: FORTALECER la metodologia de realització de competències en els processos de realització de competències. - Pla de treball de realització de realització de competències. - Sistema de seguiment de competències.	100%	➔

OE_1.5: SOSTENIBILITAT ECONÒMICA P=10% A=90%	Assoliment PE_GIPSS 2017 - 2018	Objectiu 2019 - 2020
OE_1.5.01: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE.	100%	➔
OE_1.5.02: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE.	100%	➔
OE_1.5.03: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE.	100%	➔
OE_1.5.04: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE.	100%	➔
OE_1.5.05: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE.	100%	🎯

OE_1.6: RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA P=10% A=97,00%	Assoliment PE_GIPSS 2017 - 2018	Objectiu 2019 - 2020
OE_1.6.01: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE.	74,00%	➔
OE_1.6.02: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE.	100%	➔
OE_1.6.03: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE.	100%	➔
OE_1.6.04: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE.	100%	➔
OE_1.6.05: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE.	100%	✅
OE_1.6.06: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE.	100%	✅
OE_1.6.07: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE.	100%	✅

OE_1.7: PACTES I XARXES P=10% A=91,00%	Assoliment PE_GIPSS 2017 - 2018	Objectiu 2019 - 2020
OE_1.7.01: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE.	100%	➔
OE_1.7.02: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE.	86,00%	➔
OE_1.7.03: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE.	94,00%	➔

OE_1.8: TIC'S P=10% A=85,10%	Assoliment PE_GIPSS 2017 - 2018	Objectiu 2019 - 2020
OE_1.8.01: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE.	100%	➔
OE_1.8.02: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE.	100%	➔
OE_1.8.03: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE.	94,20%	➔

OE_1.9: DOCÈNCIA I TRANSFERÈNCIA DEL CONEIXEMENT P=10% A=86,50%	Assoliment PE_GIPSS 2017 - 2018	Objectiu 2019 - 2020
OE_1.9.01: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE.	70%	➔
OE_1.9.02: MILLORAR el compliment dels models d'atenció centrada en la persona i la salut PE. - Realitzar l'avaluació de salut PE. - Millorar els processos de salut PE. - Millorar la gestió de la salut PE i la salut PE i la salut PE.	96,20%	➔



- **RECONeixEMENT:** de l'altre com persona.
- **CORTESIA:** les formes de comunicació amb l'altre.

La distància justa amb l'altre que permet comunicar-se amb ell.

- **CURA:** cuidar l'altre.

ADDED
VALUE



BON TRACTE

Fer les Cures (tècnic-científic): *exploració, intervencions, higiene, etc ...*

de la Persona Vulnerable/Fràgil: *persona atesa*

amb Cura (ètic): *respecte intimitat/privacitat, autonomia i presa de decisions, etc ...*

... i cuidar quan ja no es pot curar

... i cuidar al cuidador

[HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=JFYJDHYM3XW&SNS=EM](https://www.youtube.com/watch?v=JFYJDHYM3XW&sns=em)

[HTTPS://Youtu.be/53WUMFAJPM](https://youtu.be/53WUMFAJPM)

