

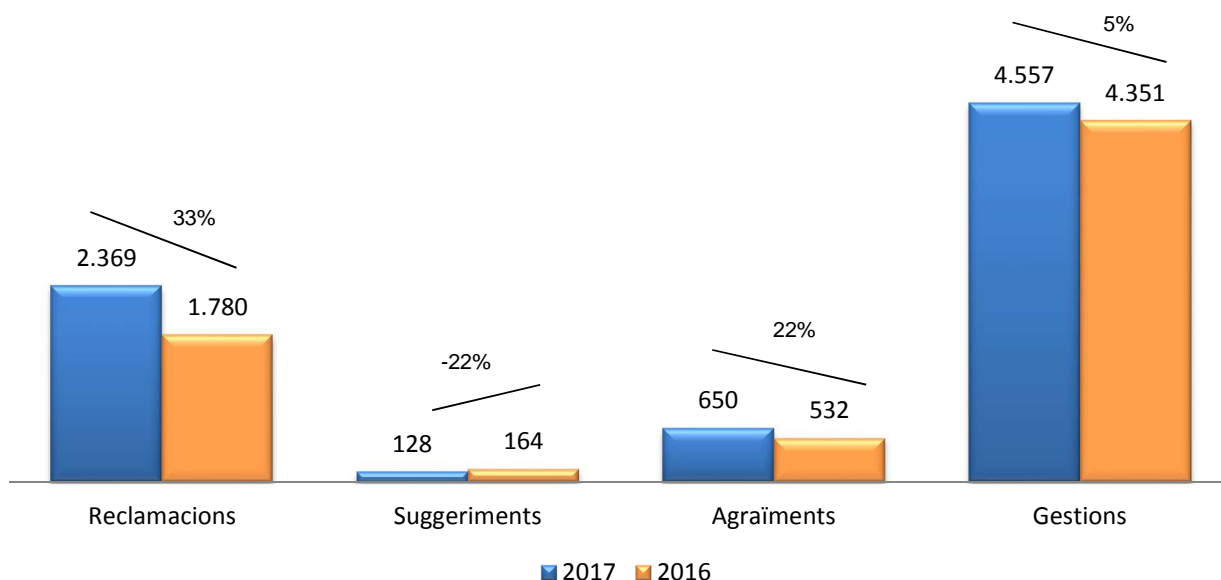
Memòria 2017 Atenció al Ciutadà Parc de Salut Mar de Barcelona

Índex

	Pàg.
Qualitat percebuda	
• Reclamacions.....	2
• Gestions	11
• Suggestiments	13
• Agraïments	14
• Enquestes de Satisfacció.....	16
Mediació Intercultural.....	18
Programes socials	
• Voluntariat	19
• Servei Religios.....	23
Estudis realitzats	24
Objectius 2017 i propers objectius.....	26
Docència /Formació.....	27

Anàlisi de la qualitat percebuda

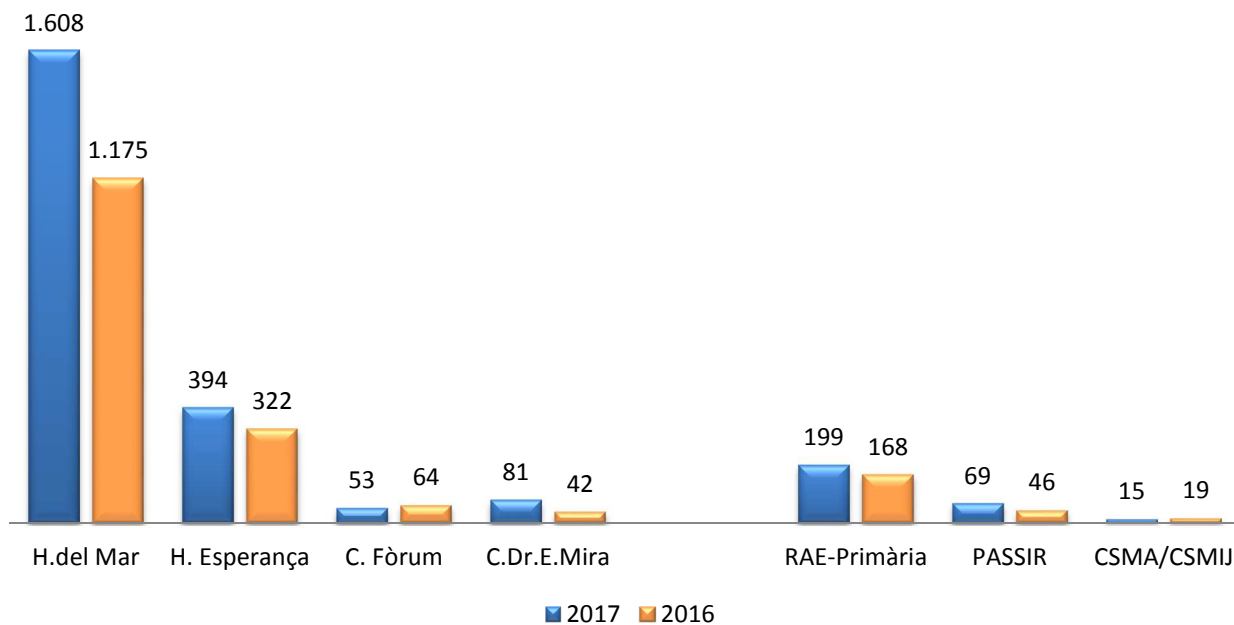
Activitat del Servei d'Atenció al Ciutadà (SAC) Parc de Salut Mar



Rati per 1000 actes

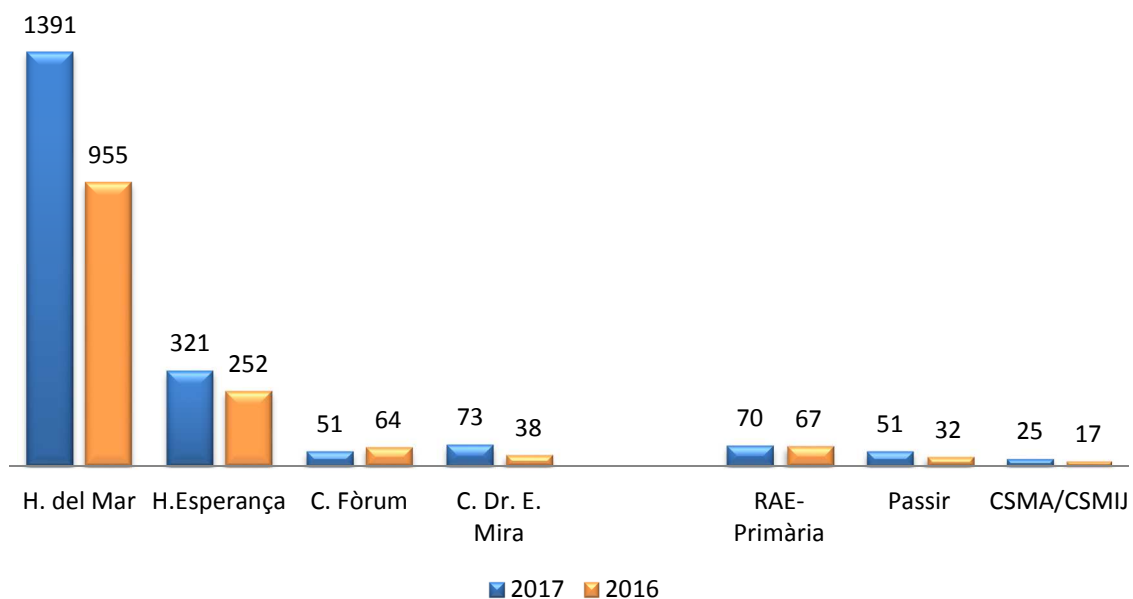
	2017	2016	Δ%
Reclamacions per 1000 actes			
Urgències (contactes)	2,8	2,7	4%
Urgències	89.016	88.117	1%
Hospitalització (altes)	8,4	8,9	-5%
Estades de les altes	120.474	119.785	1%
Consultes ext. (Primeres i sess. hdia)	8,9	5,2	71%
Consultes ext. (Primeres i sess. hdia)	333.963	330.286	1%
Sugeriments per 1000 actes			
Urgències (contactes)	0,1	0,3	-55%
Hospitalització (altes)	0,7	0,7	-5%
Consultes ext. (Primeres i sess. hdia)	0,1	0,1	20%
Gestions per 1000 actes			
Urgències (contactes)	0,3	0,3	3%
Hospitalització (altes)	13,8	15,6	-12%
Consultes ext. (Primeres i sess. hdia)	18,3	16,6	10%

Reclamacions per centres i primària



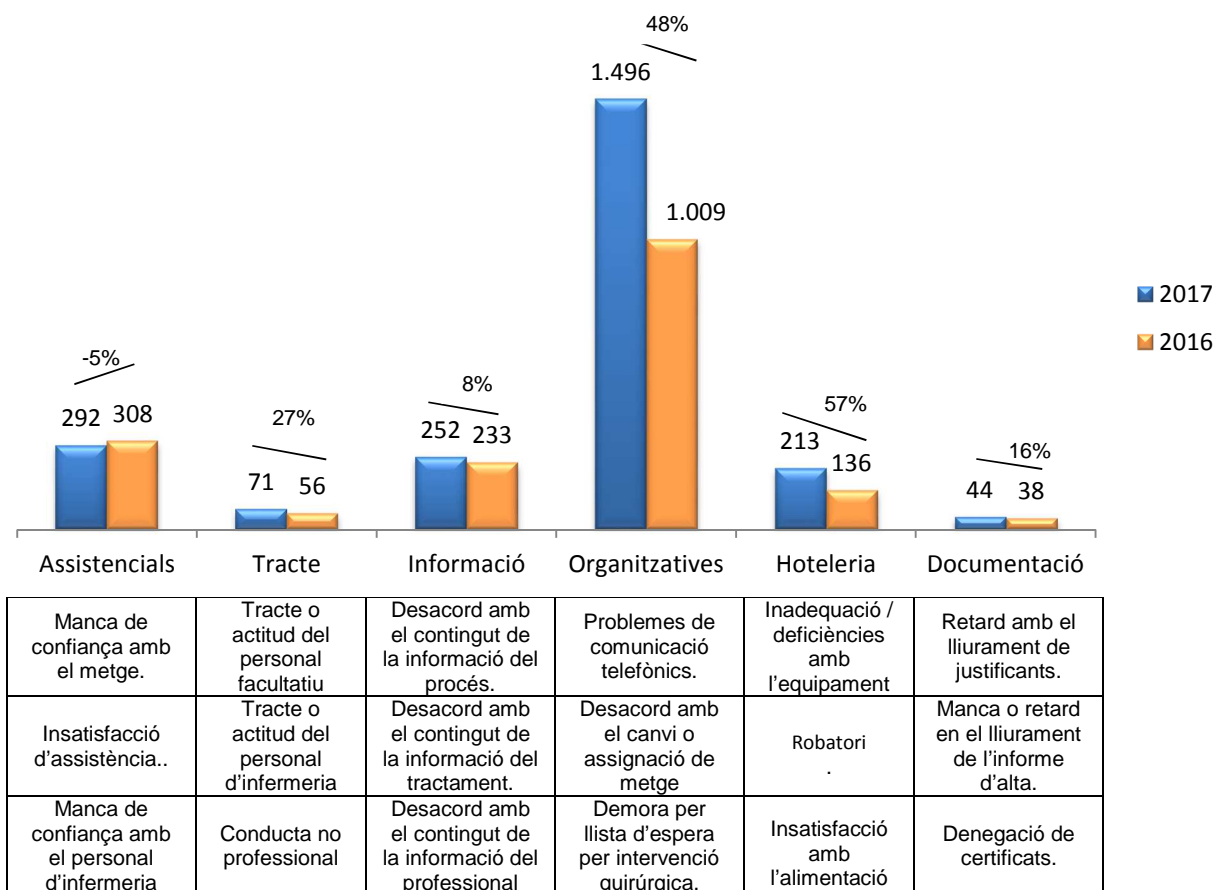
Nombre d'usuaris que han presentat reclamacions l'any 2017

La mitjana de reclamacions per usuari és de 1.2.

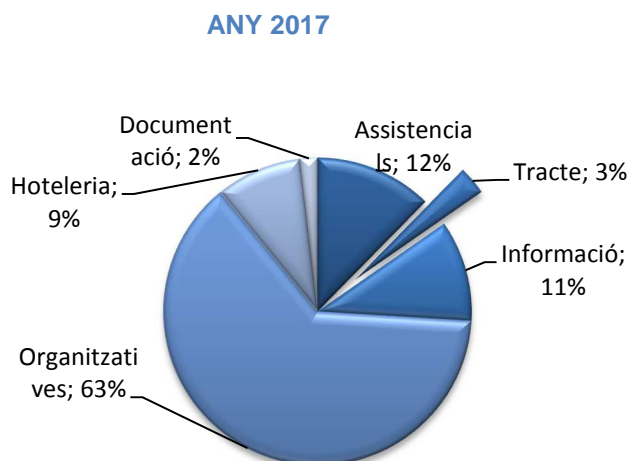


Motius de les reclamacions

A la taula següent hi ha els tres motius més freqüents durant l'any 2017-2016, de major a menor, de cada un dels grups.

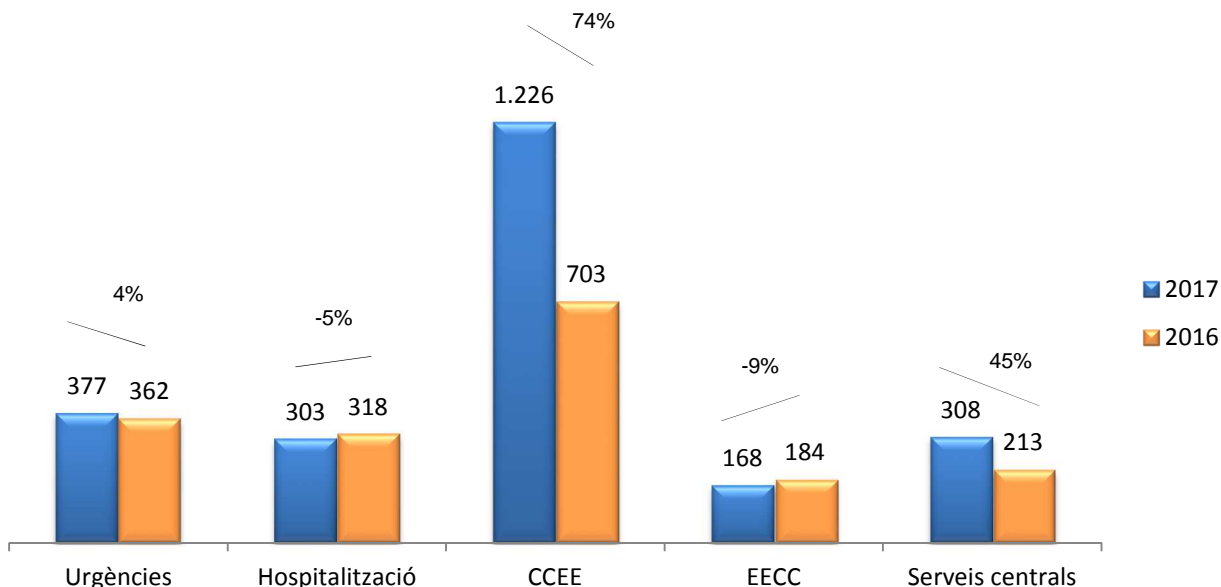


Motius de les reclamacions, percentatge del motiu genèric sobre el total de reclamacions.



Reclamacions per àrees

A la taula següent hi ha els quatre motius més freqüents durant l'any 2017, de major a menor, a cada una de les àrees.



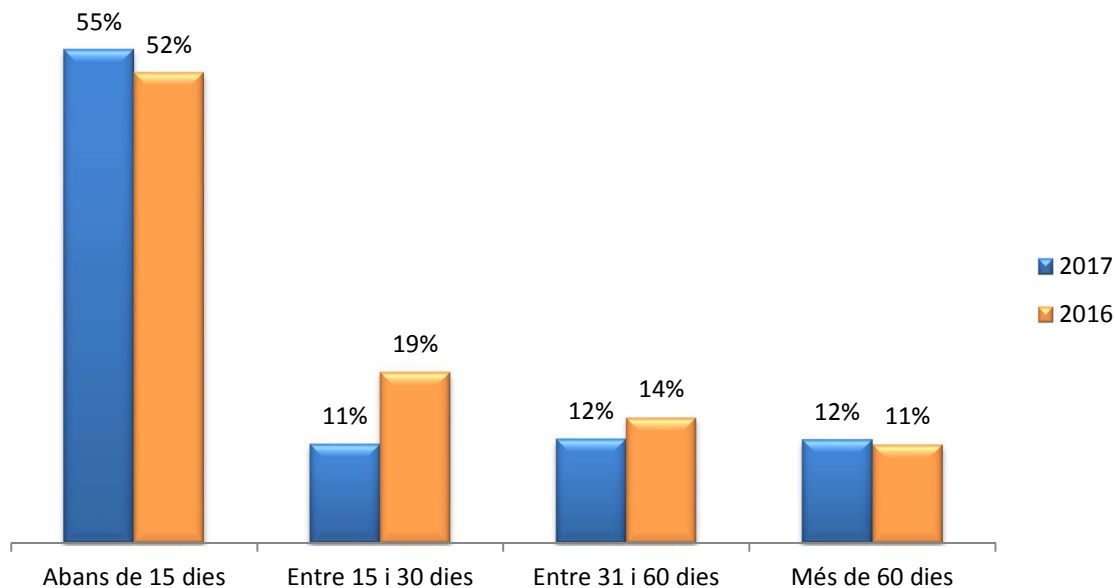
Demora excessiva per atenció a urg.	Demora excessiva per intervenció quirúrgica	Problemes de comunicació telefònics	Problemes de comunicació telefònics	Inadequació / deficiències amb l'equipament
Insatisfacció d'assistència.	Desacord amb l'alta	Desacord amb el canvi o assignació del metge.	Demora excessiva per prova complementària	Desacord amb les normes institucionals
Desacord amb l'informació del procés.	Manca de confiança amb el personal d'infermeria	Manca de confiança amb el metge.	Deficiència avís/correu	Robatori
Estada de més de 24 h en observació d'urgències	Manca de confiança amb el metge.	Demora excessiva per consulta/cita prèvia.	Insatisfacció d'assistència.	Insatisfacció amb l'alimentació

Procedència de les reclamacions i mitjà d'arribada

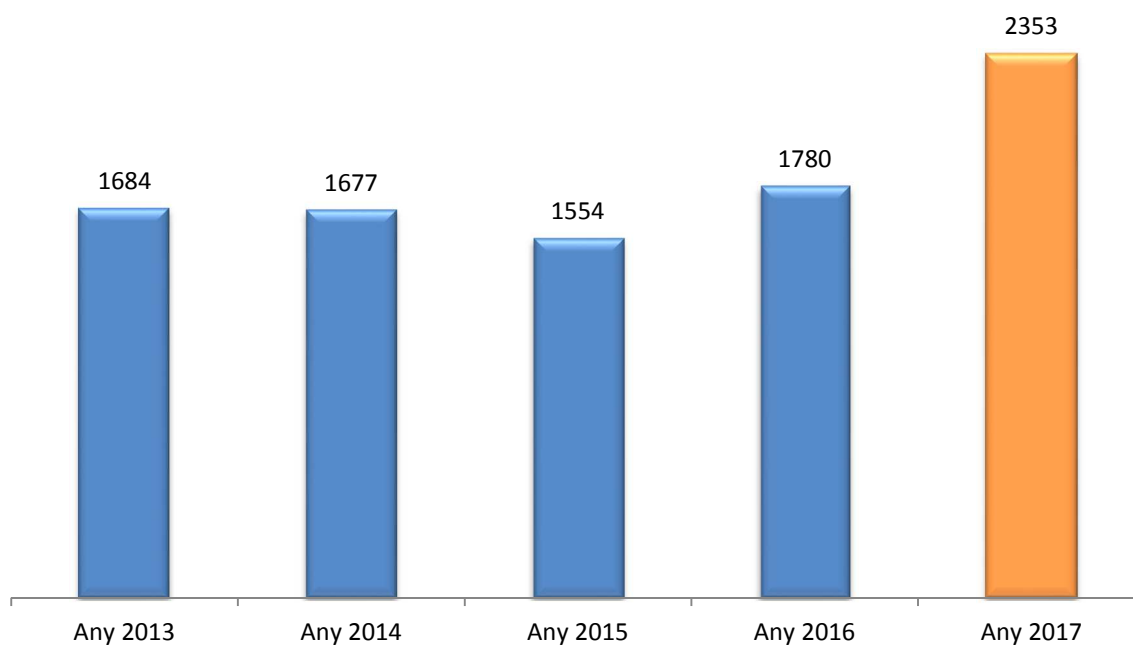
	ESCRITES	ORALS	Xarxes socials/WEB	TOTALS
Servei d'atenció al ciutadà	1148	664	64	1954
Regió Sanitària	22			22
Síndic de Greuges	4			4
Ajuntament	2			2
Total	1176	664	64	1982

Temps de resposta de les reclamacions

Percentatge del temps de resposta de les reclamacions tancades durant l'any 2017

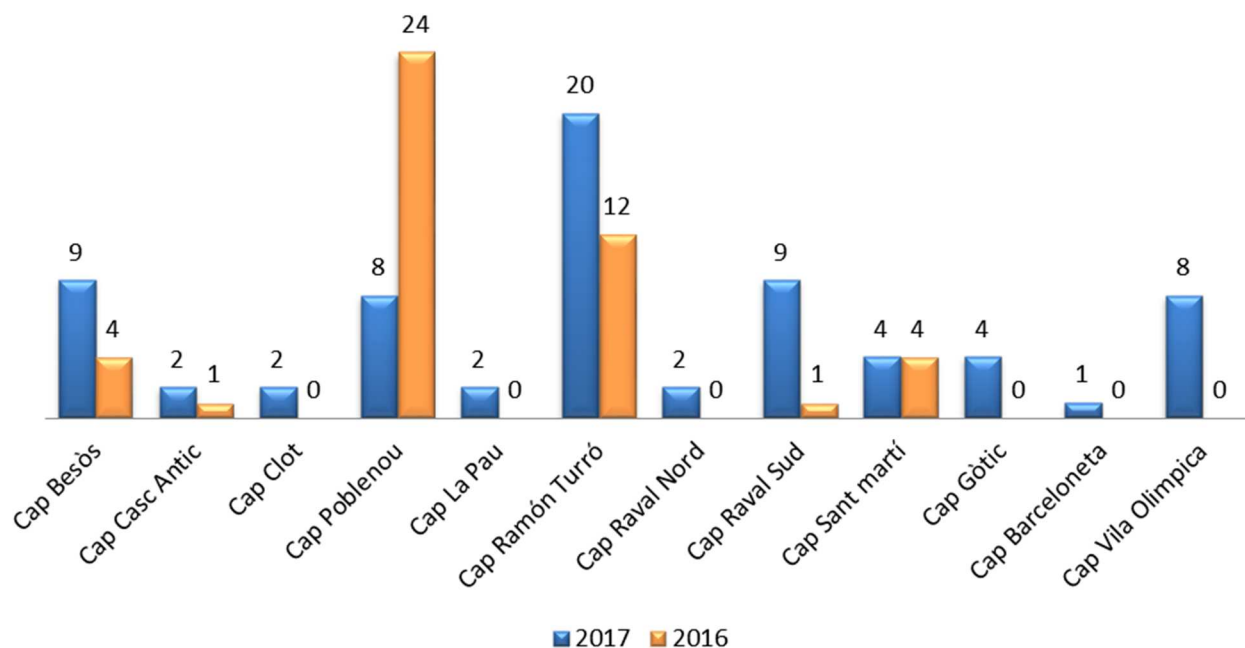


Evolució del nombre de les reclamacions del Parc de Salut Mar

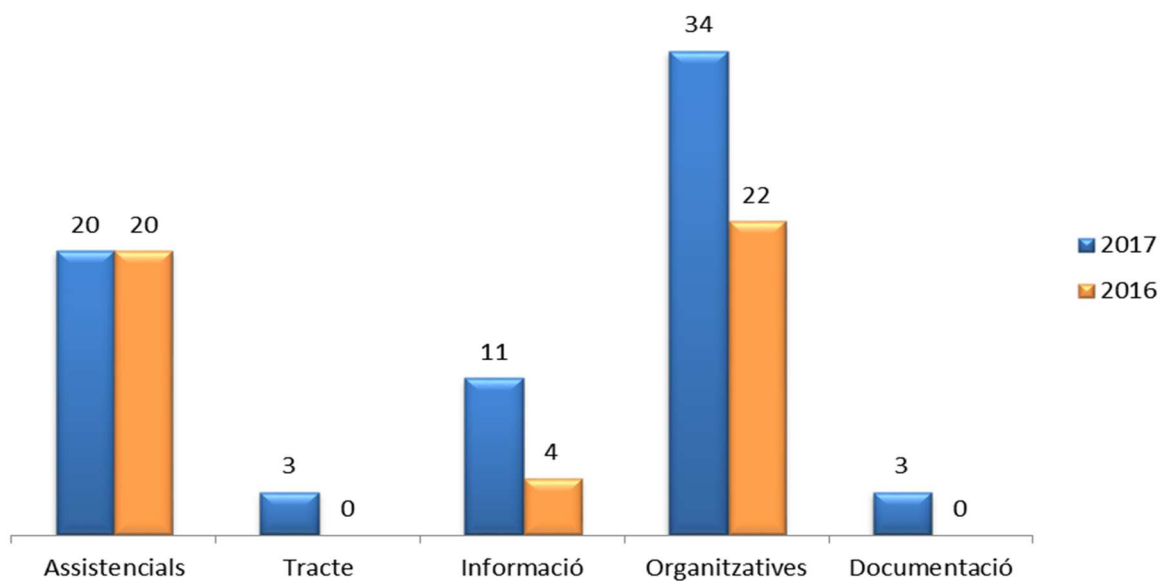


Reclamacions del programa PASSIR

Reclamacions per Centres d'Atenció Primària

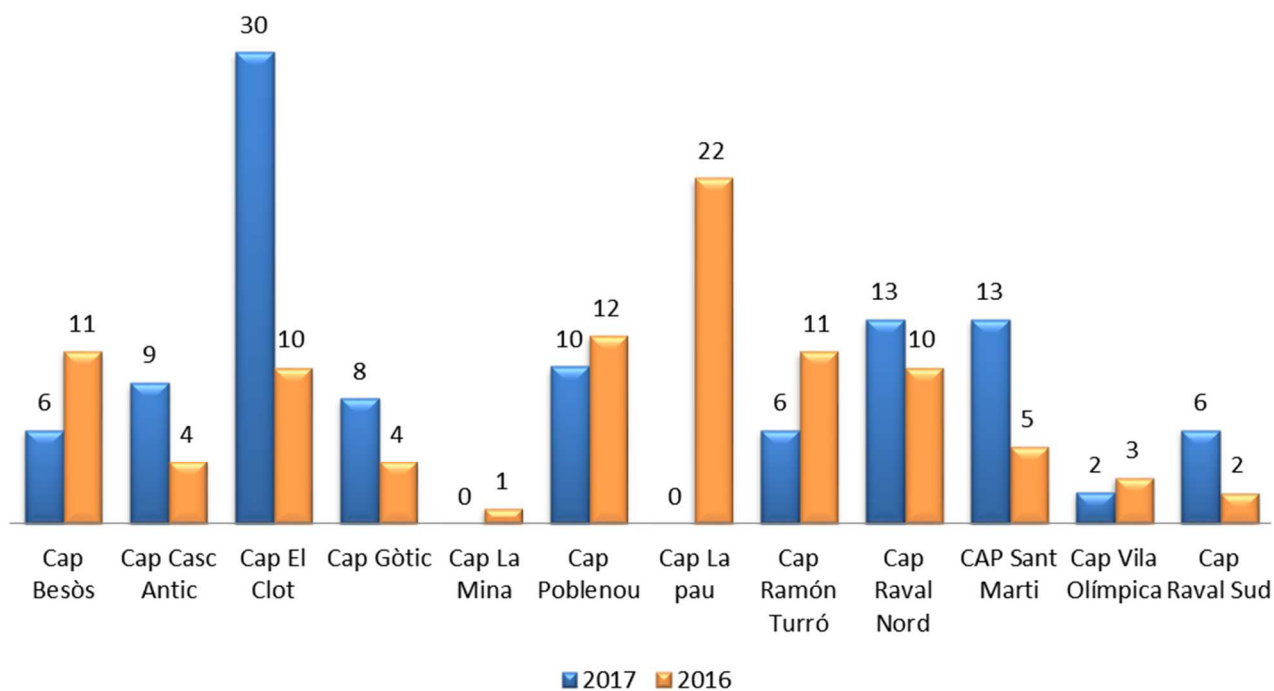


Reclamacions per motius

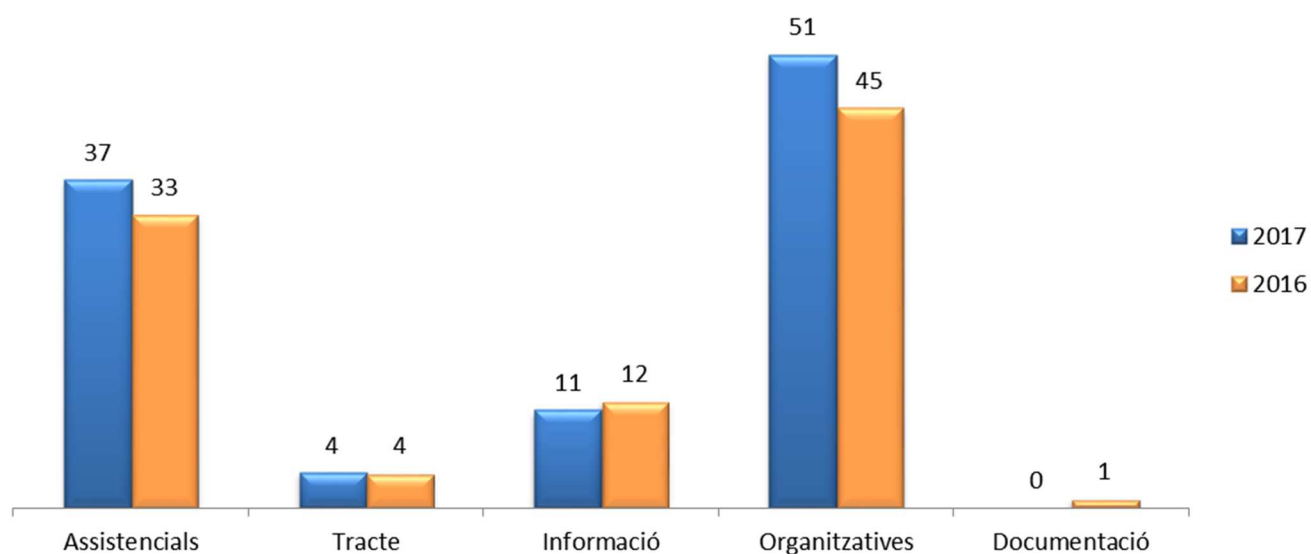


Reclamacions del programa RAE-Primària

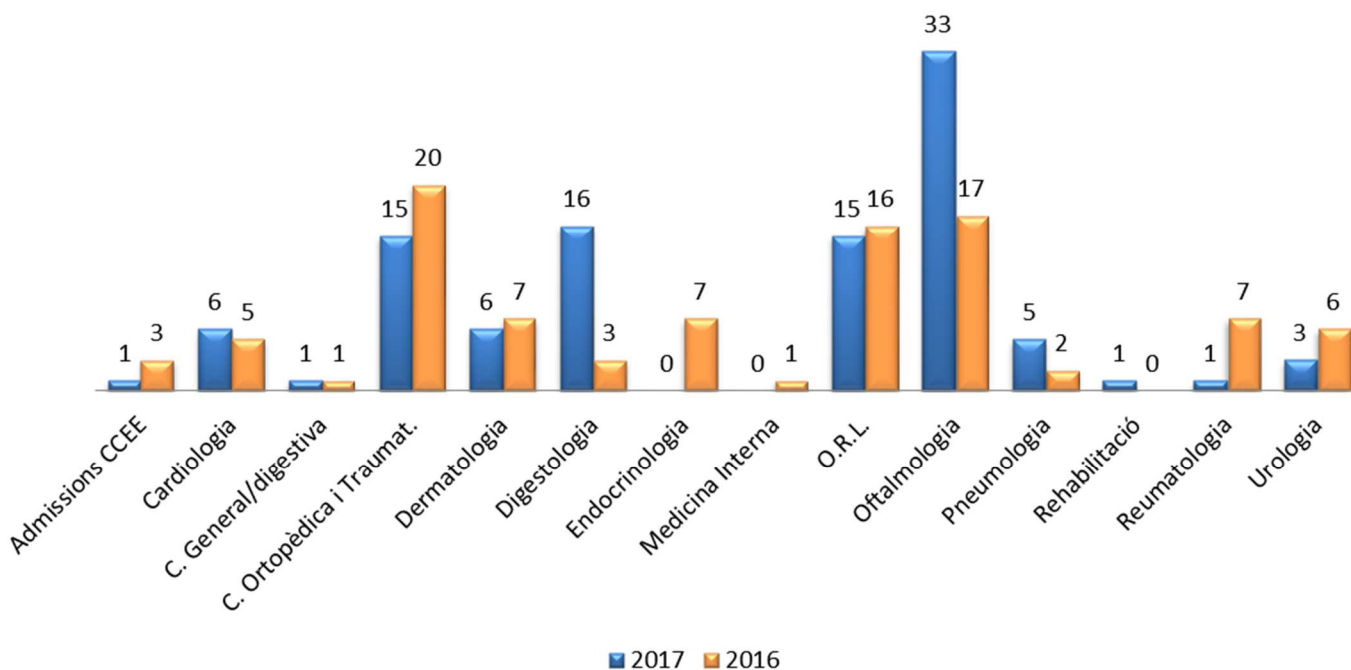
Reclamacions per Centres d'Atenció Primària



Reclamacions per motius

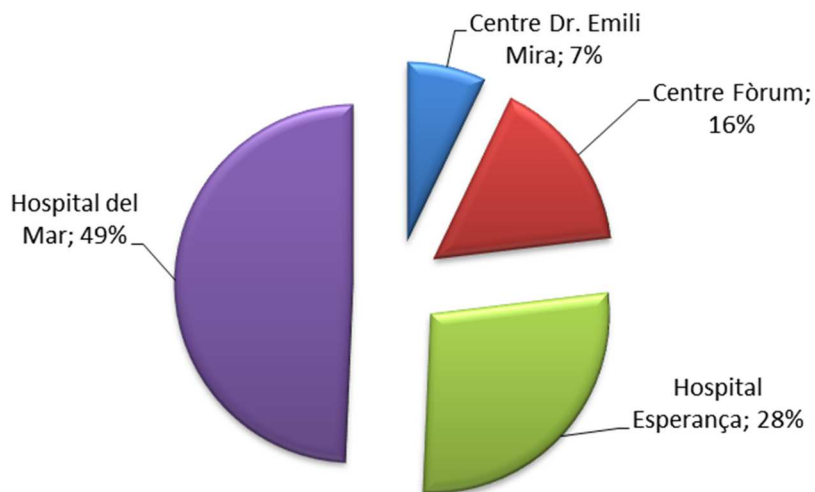


Reclamacions per especialitats

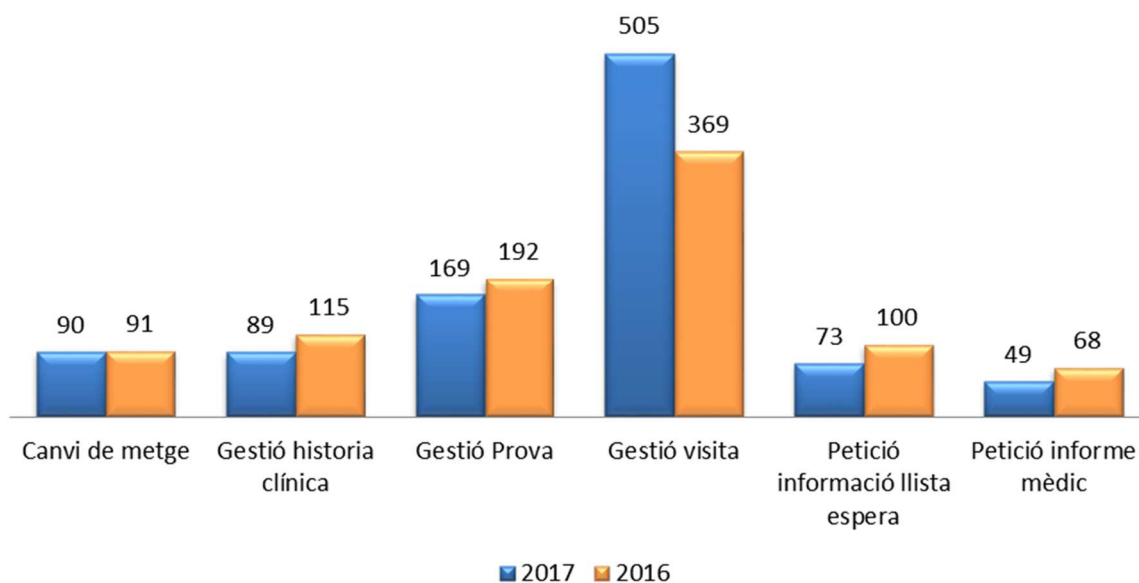


Gestions i tràmits realitzades per centres

Percentatge de les gestions realitzades per centres



Tipologia de les gestions

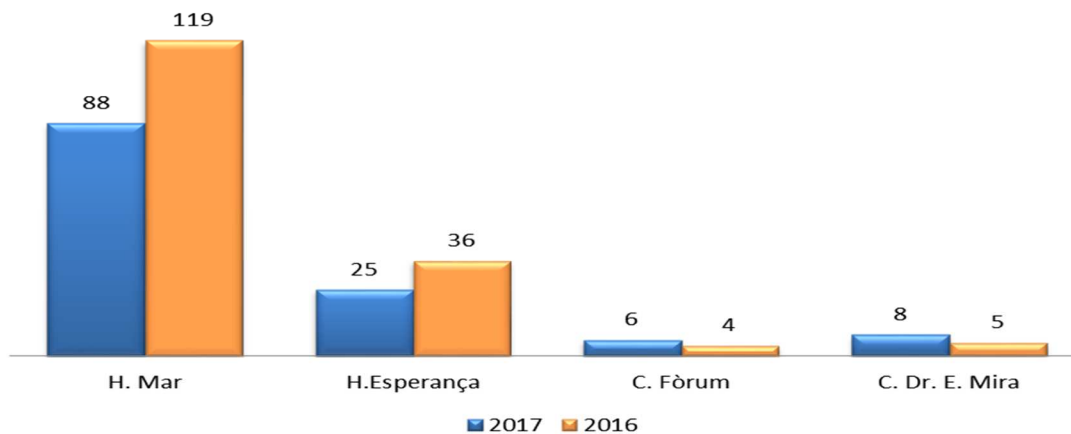


TRÀMITS SEGONA OPINIÓ

Petició de pacients d'altres centres a l'Hospital del Mar/ H.Esperança			Petició de pacients de l'Hospital del Mar i H.Esperança a d'altres centres		
	2017	2016		2017	2016
Hospital Santa Caterina			ICO	5	2
COT	2	6	Hospital Clínic	24	7
Hospital de Sant Pau			Cirurgia	2	1
Neurologia	1	1	COT	5	2
Oncologia		1	Digestiu	1	1
Hospital Vall d'Hebron			Ginecologia	1	
Neurocirurgia		1	Hematologia	1	
Neurologia	2		M.Interna	1	
Hematologia	1		Nefrologia	1	
ICO			Neurocirurgia	2	1
	1	1	Neurologia	6	1
Hospital Santa Tecla			Oncologia	3	1
COT		1	Vascular	1	
Parc Taulí			Hospital Germans Trias	1	0
Neurologia		1	Oncologia	1	
Parc Sanitari Sant Joan de Deu			Hospital Vall d'Hebron	13	11
COT	1		Cardiologia		1
Hematologia	1		C. Toràctica	1	
Hospital Verge de la Cinta			C. Vascular	1	
COT		4	COT	6	5
Hospital Germans Trias			Digestiu		1
Neurologia	1	1	M. Interna	1	
COT		1	Neurologia	1	2
Hospital d'Amposta			Oncologia	3	2
COT		1	Hospital de Sant Pau	3	4
Hospital Comarcal de Blanes			Hematologia		1
COT		1	Neurocirurgia		1
Hospital de Palamós			Neurologia	3	1
COT		1	Oncologia		1
Hospital de Tortosa			H. Universitari de Bellvitge	2	4
COT		1	Oncologia	1	1
Hospital Joan XXIII			ORL	1	
Neurologia		1	Neurologia		2
COT	1		Pneumologia		1
Hospital Josep Trueta					
COT	1	1	Total	48	28
Oncologia	1				
Hospital Sant Jaume de Calella					
Hospital Sant Joan de Reus					
COT	1				
Neurologia	1				
Hospital Sant Joan de Deu (Martorell)					
Oncologia		1			
Hospital Esperit Sant					
Neurocirurgia	1				
Hospital de Figueres					
COT	1				
Total	17	26			

Suggeriments

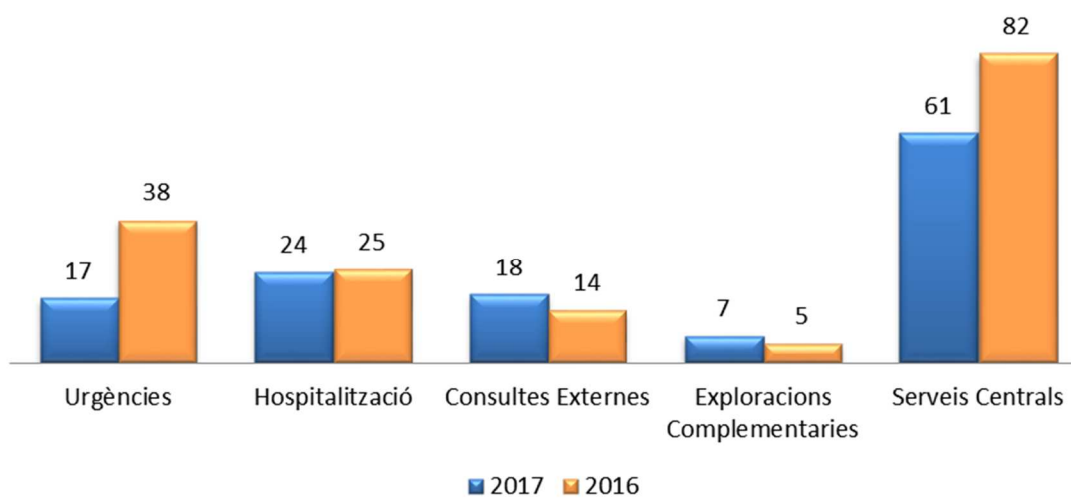
Total per Centres



Per motius

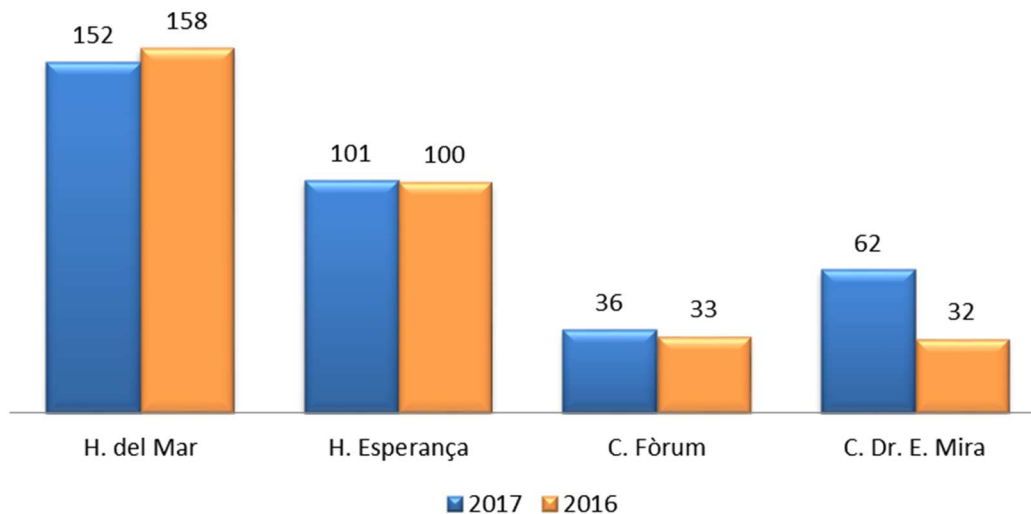


Per àrees

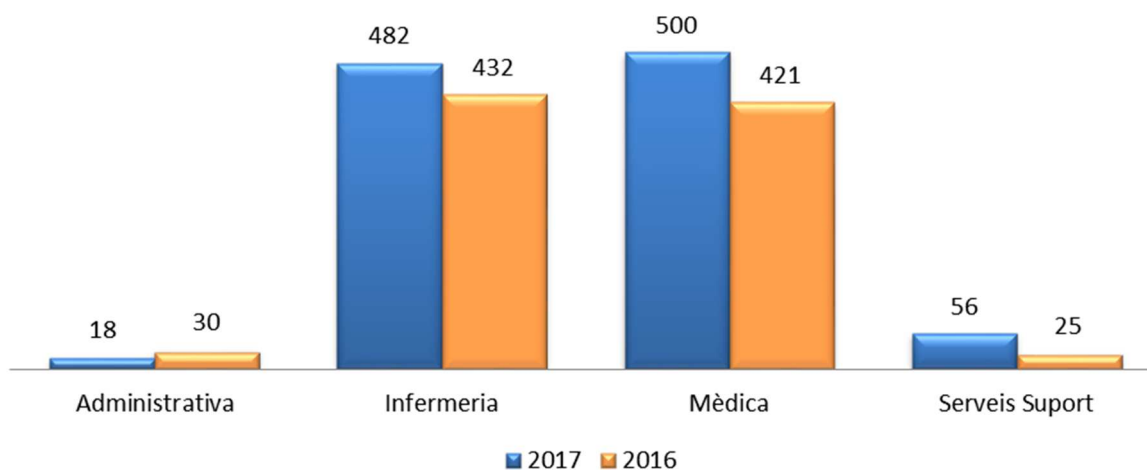


Agraïments

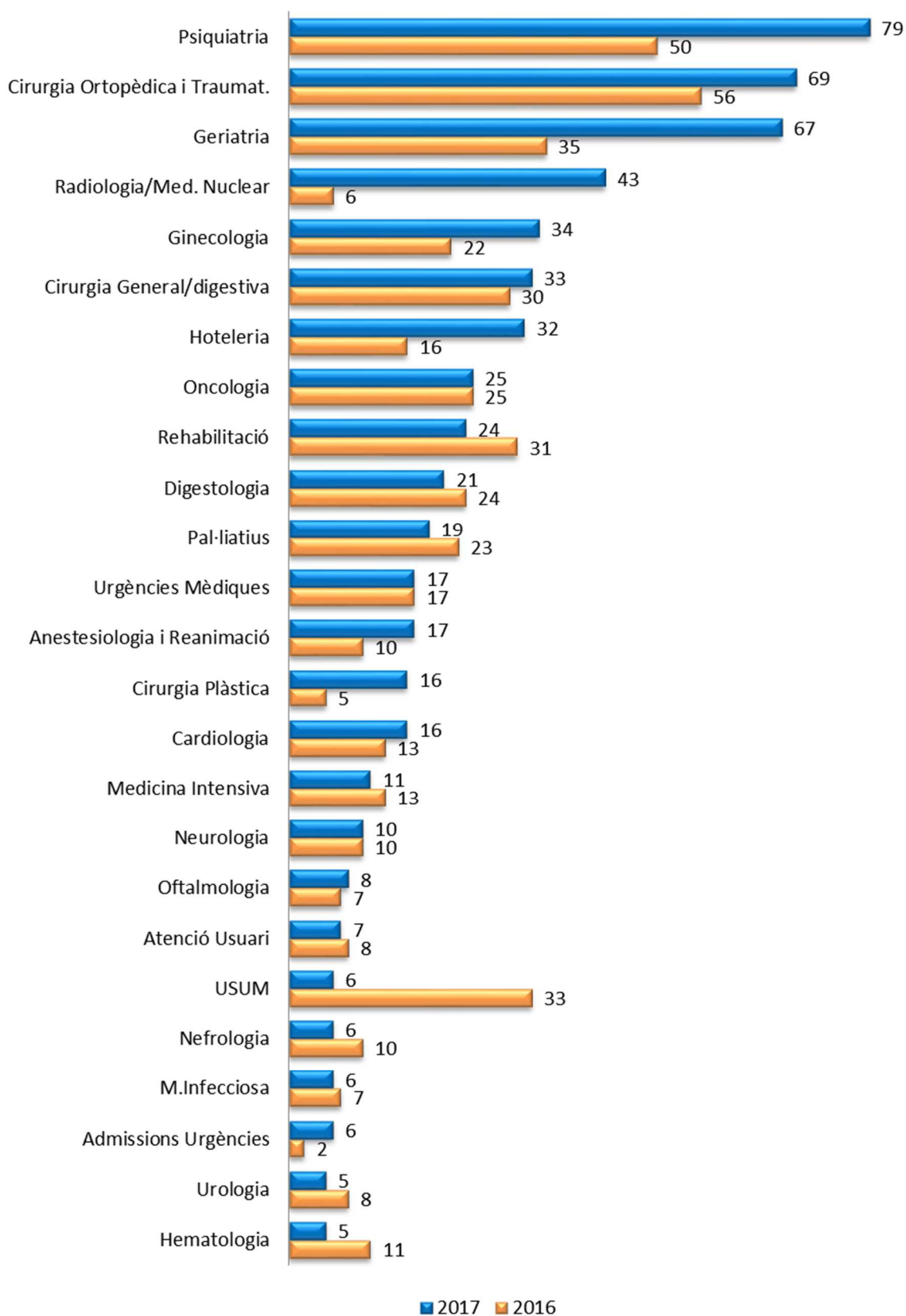
Nombre d'usuaris que han presentat agraïments



Nombre d'agraïments rebuts pels professionals



Relació de Serveis que han rebut més de 10 agraïments durant l'any 2016



Enquestes de satisfacció d'Atenció Especialitzada Ambulatoria. PLAENSA

	H. Mar 2014	H. Mar 2017	Catalunya 2017
SATISFACCIÓ	7,96	8,33	7,93
FIDELITAT	82,90%	94,90%	86,50%

INDICADORS MILLOR VALORATS	At. Esp. Ambulatoria 2014	At. Esp. Ambulatoria 2017	Catalunya 2017
Tracte personal de les infermeres	97,4%	97,3%	96,2%
Tracte personal del metge	93,8%	96,3%	93,0%
Respecte a la seva intimitat	92,4%	96,3%	96,0%

INDICADORS PITJOR VALORATS	At. Esp. Ambulatoria 2014	At. Esp. Ambulatoria 2017	Catalunya 2017
Quantitat de persones a la sala d'espera	52,6%	35,2%	53,7%
Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	71,4%	65,0%	64,4%
Comoditat sala d'espera	73,8%	70,0%	74,1%

DIFERÈNCIES SIGNIFICATIVES RESPECTE CATALUNYA	At. Esp. Ambulatoria 2014	At. Esp. Ambulatoria 2017	Catalunya 2017
Temps d'espera a la sala d'espera	71,3%	71,6%	81,3%
Seguiment i control del seu problema de salut	81,0%	85,2% *	91,1%
Coordinació metge de primària i l'especialista	72,6%	83,6% *	75,8%
L'especialista comprèn el que li passa	86,8%	93,3%	86,7%

- * en color verd es marca l'indicador positiu i en color vermell el negatiu.

Enquestes de satisfacció de Cirurgia Major Ambulatòria. PLAENSA

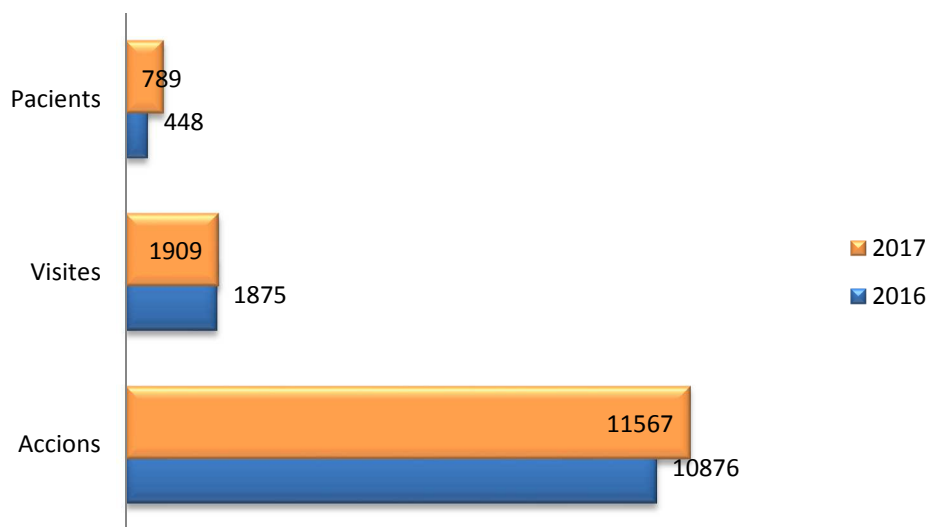
	CMA 2017	Catalunya 2017
SATISFACCIÓ	8,48	8,56
FIDELITAT	91,10%	92,80%

INDICADORS MILLOR VALORATS RESPECTE CATALUNYA	Catalunya 2017	Hospital del Mar 2017
Temps d'espera fins intervenció	64,3%	76,6%
Comoditat espai abans intervenció	88,7%	91,1%
Puntualitat per entrar al quiròfan	87,7%	89,9%
Tracte personal dels serveis d'admissions	96,5%	98,6%
Facilitar número de telèfon	96,5%	98,2%
Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,6%	95,2%
Temps d'espera mentre trucava	80,4%	81,8%

INDICADORS PITJOR VALORATS RESPECTE CATALUNYA	Catalunya 2017	Hospital del Mar 2017
Atenció rebuda quan va trucar	88,7%	70,0%
Temps en observació abans d'anar a casa	93,6%	86,3%
Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,1%	92,4%
Tracte personal de les infermeres	98,1%	95,0%
Explicacions sobre funcionament CMA	94,3%	92,3%
Atenció rebuda primera visita de control	92,6%	90,7%

Mediació Intercultural

Activitat Mediadora Pakistanesa

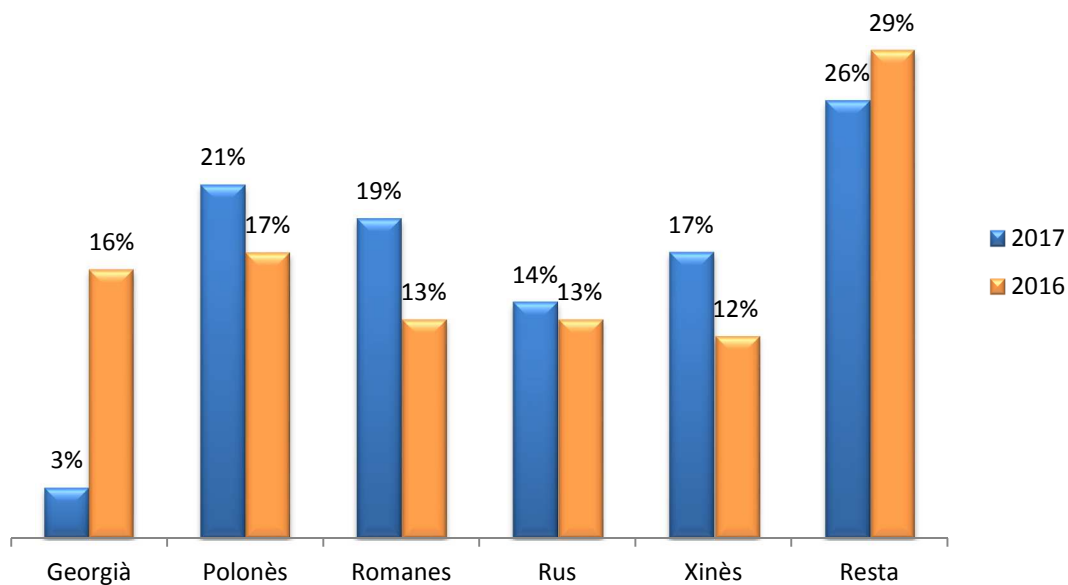


Activitat Mediadora Àrab

- Ha estat sol·licitada per medià amb 9 pacients.

Activitat amb traductors

Durant l'any 2017 s'ha sol·licitat el servei de traducció per 155 pacients



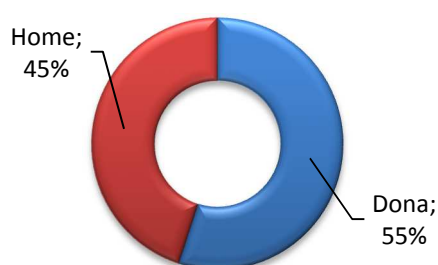
Programes socials

L'activitat dels voluntaris als nostres centres afavoreix la creació d'un entorn enriquidor en relacions humanes i una atenció més humanitzada.

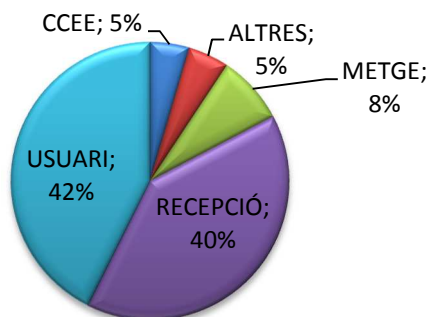
Cada un dels centres del PSMAR disposa d'un programa de voluntariat que s'adapta a la seva realitat per cobrir les necessitats específiques i, en funció d'aquestes, es signen convenis de col·laboració amb diferents entitats, on s'enquadren els voluntaris d'acompanyament o fent tasques de col·laboració.

VOLUNTARIAT QUI M'ACOMPANYA

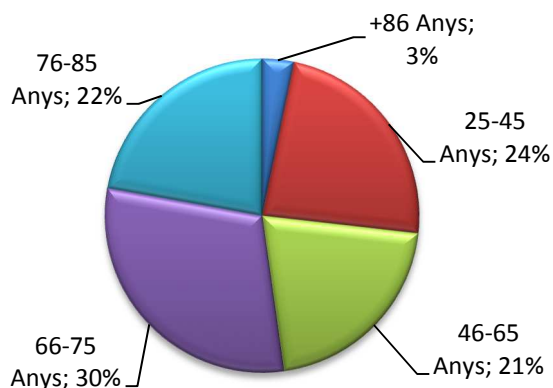
L'Activitat realitzada per les voluntàries de qui m'acompanya a estat adreçada a:



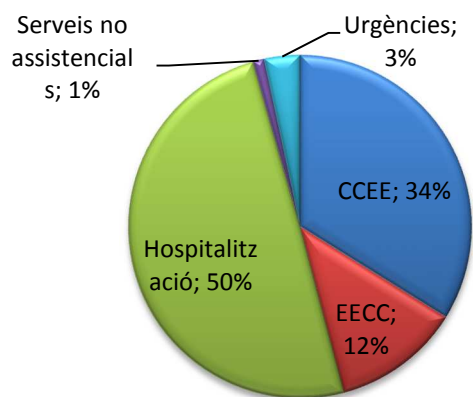
Les actuacions s'han fet majoritàriament a petició dels usuaris



La distribució per grups d'edat es la següent:

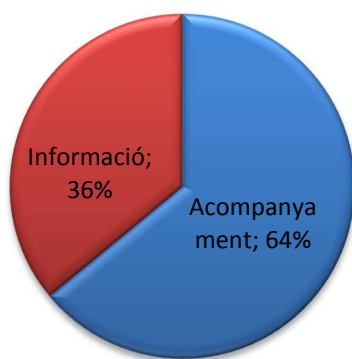


Les àrees han estat



Les accions realitzades han estat

2015



Relació de les diferents entitats que col·laboren en els centres del PSMar

CENTRE	Entitat	Nombre Voluntaris	Accions realitzades	Hores Setmanals	Hores/any
H. del Mar					
	Grup Maria Auxiliadora	8	7775	15	555
	Associació Ciutadana AntiSida de Catalunya (ACASC)	1	145	2	100
	Creu Roja Joventut	15	193	8	190
	AMICS Hospital del Mar	13	5	4	62
	▪ Programa "Qui m'acompanya"	8	610	15	585
		45	8795	44	1492
H. Esperança					
	CREU ROJA	2	238	4	120
	AVES Grup d'Ajuda (AVESGam)	5	580	10	380
		7	818	14	500
Centre Fòrum					
	Associació Catalana de Familiars i Usuaris de Centres Geriàtrics (ACFUC)	8	288	16	350
	AMICS Hospital del Mar	11	63	10	194
	Grup Maria Auxiliadora	1	47	2	60
	Fundació Autònoma Solidària (FAS)	14	101	20	296
	Amics de la gent gran	2	34	2	60
	ONCOLLIGA	3	54	6	180
	Escola d'adults de la Verneda	2	62	4	120
		41	649	60	1260
C. Dr. Emili Mira					
	Grup Maria Auxiliadora	9	46	3	138
	Associació Catalana de Familiars i Usuaris de Centres Geriàtrics (ACFUC)	2	82	4	160
	AMICS Hospital del Mar	32	552	12	882
	Associació per a la Rehabilitació de Persones amb malaltia mental (AREP)	16	95	12	370
		59	775	31	1550
TOTAL		152	11037	149	4802

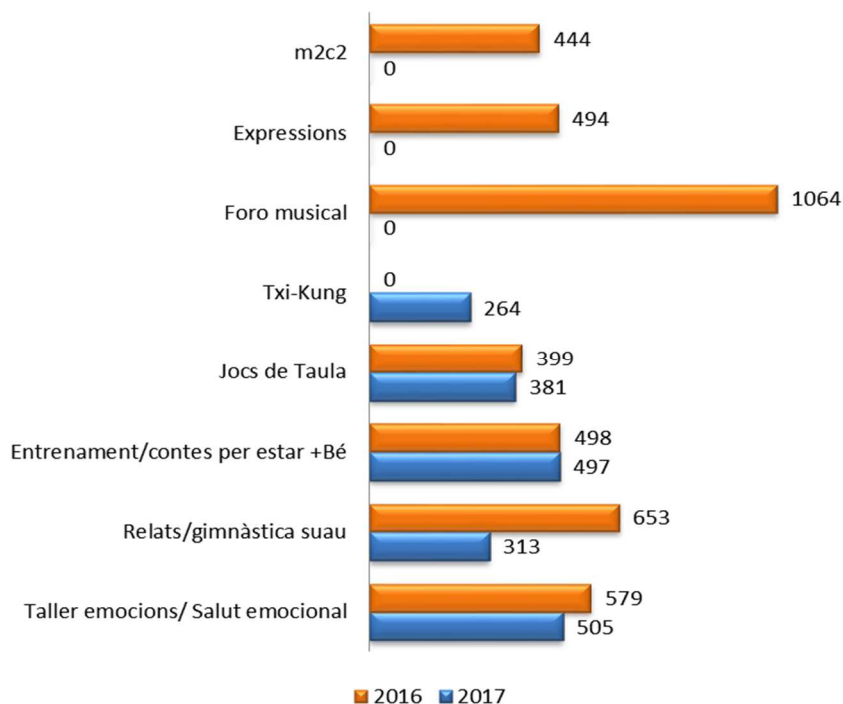
Programa d'activitats +Bnestar

Resum de l'any 2017 i dades comparatives amb l'any 2016: nombre de sessions realitzades per cada activitat del programa, mitjana d'assistents per sessió i total de persones que han participat en les activitats/any.

L'any 2017 després d'una avaluació de les activitats es van fer canvis i es van iniciar noves activitats més terapèutiques com el Txi-kung i la gimnàstica suau.

	Núm sessions		Total participants		Participants/sessió	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Taller emocions/ Salut emocional	43	39	505	579	12	15
Relats/gimnàstica suau	37	42	313	653	9	16
Entrenament/contes per estar +Bé	42	41	497	498	12	12
Jocs de Taula	43	44	381	399	9	9
Txi-Kung	43	0	264	0	6	0
Foro musical	0	40	0	1064	0	26
Expressions	0	38	0	494	0	13
m2c2	0	37	0	444	0	12
Totals	208	281	1960	4131	48	103

Participants /sessió



Activitat del Servei Religios

- Hospital del Mar

○ Acompanyaments	5320
○ Comunions	1752
○ Uncions	112
○ Visites	3302

- Hospital de l'Esperança

○ Acompanyaments	625
○ Visites	72

- Centre Fòrum

○ Acompanyaments	700
○ Assistents celebració eucarística	1750

- Centre Dr. Emili Mira

○ Acompanyaments	874
○ Celebracions (eucarístiques-paraula)	104
○ Altres activitats (grups reflexió)	50

Donant veu al pacient, en l'acollida hospitalària

Objectiu:

1. Es va realitzar un estudi per identificar les necessitats informatives en l'acollida hospitalària, enfocats en l'experiència del pacient.

- Metodologia

o Disseny de l'estudi

Estudi qualitatiu de tipus fenomenològic i descriptiu a pacients i professionals dels centres participants.

o Centres

Hospital del Mar , Hospital de l'Esperança, Centre Emili Mira i Centre Fòrum. Amb 21 serveis implicats

o Mostra

El disseny de la mostra ha estat intencionat i raonat.

38 participants

26 pacients i familiars.

12 professionals, majoritàriament infermeres.

o Tècniques de recollida d'informació

S'han utilitzat tècniques de tipus conversacional.

Pacients i acompanyants: grups focals.

Professionals: entrevistes individuals/triangulars.

- Resultats per Centres:

o Hospital del Mar:

- ✓ Els pacients i familiars de l'Hospital del Mar presenten una **preocupació pel moment de l'alta**. Demanen que l'hospital s'informi més i millor sobre les condicions de vida de l'usuari, especialment dels que ingressen per urgències. D'aquesta manera, l'alta es podria adaptar millor a les característiques de la persona, a la patologia i a l'evolució i evitar reingressos per altes abans de temps.
- ✓ **Professional referent per al seguiment a planta**: es demana una altra figura a planta que s'encarregui de donar la informació sobre l'evolució del pacient, de guiar-los en el procés de l'ingrés i en la preparació a l'alta i per a les visites de seguiment.
- ✓ Millorar la informació sobre **la conciliació de la medicació crònica**.

- **Hospital de l'Esperança:**
 - ✓ Dificultat per fer una adequada acollida: els professionals comenten que resulta complicat realitzar una adequada acollida quan es tracta **d'ingressos de matinada i provinents d'urgències, sobretot de gent gran que ve sola.**
 - ✓ **Rotació del personal:** inestabilitat dels equips que provoca desconeixement en els nousvinguts.
- **Centre Fòrum:**
 - ✓ **Coneixements normativa del centre:** els professionals destaquen que els pacients no compleixen les normes de convivència del centre per desconeixement de la normativa o perquè no la segueixen. Els pacients suggereixen les pissarres de les habitacions per a aquesta informació.
 - ✓ Necessitat de **pre-acollida des del centre emissor.**
 - ✓ Millorar la informació sobre la **conciliació amb la medicació crònica.**
- **Centre Dr. Emili Mira:**
 - ✓ **Patologia i evolució esperada:** els familiars expliciten que no se'ls informa sobre la patologia i evolució i pronòstic de millora.
 - ✓ **Acompanyament al familiar:** Demanen **pautes per adaptar-se al comportament** i als canvis que experimenta el seu familiar, sobretot en els casos de debut de la patologia.
 - ✓ **Informació de les condicions de l'ingrés:** els pacients demanen que se'ls informi de les condicions en les que estaran durant l'ingrés i quants dies (aïllaments, no contacte amb familiars, no fumar, no sortir, etc.)

Resultats objectius 2017

S'han assolit els següents objectius:

1. Implementació de les propostes identificades per a millorar l'experiència del pacient en l'acollida per ingrés hospitalari.
2. Millorar la informació i l'acompanyament a urgències

Objectius per l'any 2018:

1. Implementar "Programa d'Humanització" per a pacients crítics i familiars.
2. Convocar el Foro de Pacients del PSMar
3. Introduir el model de Decisions Compartides
4. Revisar el protocol de gestió de queixes assistencials que comprometen la seguretat del pacient
5. Revisar la gestió del programa de voluntariat del PSMar
6. Millorar la informació a usuaris i els seus acompanyants a l'ingrés hospitalari.

Docència / Formació

- **MÀSTER DE MEDIACIÓ PROFESSIONAL** impartit per la UPF. L'objectiu del Màster ha estat:
 - Incorporar habilitats i tècniques de gestió de conflictes
 - Aprendre a exercir com a mediadores professionals en conflictes que es poden donar en el desenvolupament de l'activitat labora.
 - Adquirir una formació d'expert en l'anàlisi, la prevenció i la intervenció en situacions de conflicte.

L'han realitzat i superat amb èxit: Raquel Marcos i Marian Jodar.

Publicacions/Jornades:

- Participació en l'organització de la jornada anual de bioètica del PSMar. **Drets dels pacients i mitjans de comunicació, entre la divulgació i la controvèrsia**

Comissions/Comitès

- Mercè Fernández i M. Pilar Santamaria son integrants de la Comissió sense fum.
- Priscila Giraldo és integrant del Comitè d'Ètica Assistencial
- Mercè Fernández és integrant del Comitè Ètic d'investigació Clínica
- Mercè Fernández i Priscila Giraldo son integrants del Comitè per a la prevenció de la Violència en el treball.

L'equip d'Atenció al Ciutadà del PSMAR està integrat per:

- Maribel Pérez, Directora de Comunicació corporativa i d'Atenció al Ciutadà del PSMAR
- **Hospital del Mar**
 - Ana Sancho, cap d'atenció al ciutadà fins octubre 2017
 - Priscila Giraldo, cap d'atenció al ciutadà a partir d'octubre, 2017
 - Raquel Marcos
 - Marian Jodar, des de gener 2018
 - Margarida Vila, fins setembre 2018
- **Hospital de l'Esperança**
 - Mercè Fernández, cap d'atenció al ciutadà
 - Marian Jodar (fins gener 2018) i Miriam Caracuel des de gener. 2018
- **Centre Fòrum**
 - Montse Soro, cap d'atenció al ciutadà fins setembre 2017
 - Margarida Vila cap d'atenció al ciutadà a partir de setembre 2017
 - Marian Jodar, fins gener 2018 i Miriam Caracuel, des de gener 2018
- **Centre Dr. E. Mira**
 - M^a Pilar Santamaria

ANNEX 1

CRITERIS D'ACTUACIÓ PERSONALITZADA EN MATERIA D'INFORMACIÓ I ACOMPANYAMENT EN L'ÀREA D'ATENCIÓ URGENT

HOSPITAL DEL MAR

Paraules clau: maltractament, violència de gènere, fragilitat, vulnerabilitat, demència, dependència, custòdia oficial i menors de edat.

Autors

Lucia Mir
Infermera d'informació i acompanyament
Hospital del Mar

Vist-i-plau

Dra. I. Cirera
Fina Caus
Xavi Canari
Ana Sancho

Destinataris

Professionals
Àrea Urgències

Data: Gener . 2017

Data: Gener. 2017

Data: Febrer . 2017

Revisió: Tri anual

Índex:

- Objectiu
- Línies d'atenció personalitzades

➤ **OBJECTIU**

Al Servei d'Urgències consulten pacients amb característiques especials que poden requerir d'un circuit d'acompanyament i estada al servei diferent de l'estàndard, ja sigui per les seves característiques o per les seves circumstàncies socials o legals.

L'objectiu d'aquest document és descriure tots aquests criteris d'actuació personalitzada en matèria d'informació i acompanyament, donat que l'acollida del pacient i acompanyament és part fonamental de tot el procés assistencial.

➤ **LÍNIES D'ACTUACIÓ PERSONALITZADES**

És en l'àrea de triatge on la infermeria fa la valoració i detecció d'aquells pacients susceptibles a un acompanyament i/o supervisió durant la seva estada en el nostre servei.

Sistemàticament es valora i s'enregistra l'apartat control de risc on hi consta:

- Conducta de risc
- Si arriba sol / acompanyat per la família
- Si li cal supervisió. En aquesta circumstància queda enregistrat en el cens amb un icona per informar durant tot el procés a la resta de professionals.

Es valora també si el pacient és tributari de qualsevol de les línies d'atenció personalitzada que a continuació s'enumeren i procedint segons els protocols d'actuació del Parc de Salut Mar.

1. Atenció en el Maltractament / Violència de gènere
2. Atenció en pacients en situació d'últimes hores / Èxitus
3. Criteris d'acompanyament especial (alteracions cognitives, targeta Cuida'm i altres)
4. Procediment pel maneig del pacient sota custòdia policial
5. Localització de familiars en pacients no identificats

1. Atenció en el Maltractament / Violència de gènere

1.1 Atenció en els Adults

- Existeix un procediment específic per aquestes situacions, on és imprescindible la tasca multidisciplinària, tal i com indica el [Protocol de maltractes Parc de Salut Mar](#).
- Els professionals del servei procuren que la/el pacient tingui tota la intimitat i confidencialitat possible.
- El professional mèdic complimenta el mapa anatòmic de lesions i el comunicat judicial.
- Treball Social informa i assessora sobre els diferents recursos.
- Si la/el pacient vol presentar una denúncia, es contacta telefònicament amb MMEE per el trasllat a comissaria.

1.2 Atenció en els Menors

- En cas de maltracta o abús sexual, es complimenta el comunicat judicial i el mapa anatòmic de menors tal i com està indicat en el [Protocol de maltractes Parc de Salut Mar](#).
- Quan el menor vingui sense acompanyar per un adult, s'ha d'avisar als pares o tutors (llevat que un d'ells pugui ser el presumpte agressor).
- El servei de Pediatria i Treball Social comuniquen a la DGAIA la situació del menor quan es detecta que no pot continuar en l'entorn familiar.

1.3 Personal del Parc de Salut Mar

- En cas que un treballador pateixi una agressió verbal o física per part d'un pacient o familiar, el Parc de Salut Mar disposa d'un pla d'actuació i avaluació, per tal d'orientar i assessorar en matèria de violència en el treball. [Protocol Circuit d'agressions](#).

2. Atenció en pacients en situació d'últimes hores / Èxitus

- S'ubica al pacient en un box individual garantint la intimitat del pacient i dels seus familiars.
- Es fa acompanyament dels familiars (en horari de 8 a 16h), atenent les necessitats i dubtes que sorgeixen durant el procés. [Protocol de Com comunicar bé males notícies](#).

- Es faciliten targetes específiques per els familiars, que permeten acompanyar al pacient les 24 hores en el box.
- Es notifica al servei d'Admissions i vigilants de seguretat per facilitar el pas de més d'un familiar en horaris no permesos.
- En el moment del decés, es facilita als familiars tota la informació necessària per fer els tràmits a Pompes Fúnebres i l'acompanyament emocional a la família durant tot el procés.

3. Criteris d'acompanyament especial i els seus procediments (alteracions cognitives, fragilitat, vulnerabilitat, demència, dependència i portadors de la targeta Cuida'm)

L'equip d'infermeria i mèdic fan el possible per evitar les demores en la seva atenció.

- La detecció es fa en el triatge i queda registrat en el sistema informàtic seguint el *Protocol de circuit de targetes d'identificació de Parc de Salut Mar*
- El servei d'Admissions facilita la targeta específica al familiar, que li permet acompanyar al pacient les 24 hores i registra la circumstància de l'entrega.
 - Fragilitat, vulnerabilitat, demència, dependència.
 - Portadors de targeta Cuida'm.
- Si és l'acompanyant qui presenta problemes cognitius, se li col·loca una polsera identificativa amb el nom del pacient i una targeta específica. Es fan gestions per trobar familiars que es facin càrrec de l'acompanyant.
- L'equip assistencial responsable, com els vigilants de seguretat, seran informats.
- En cas de presentar barrera idiomàtica (àrab, urdú, xinès..)
 - Es contacta amb la oficina d'atenció al ciutadà del centre.
 - Es contacta amb 061 Cat Salut Respon, on disposen d'un servei de traductors.

4. Procediment pel maneig dels pacients sota custòdia policial

- Segueix el mateix circuit assistencial que el pacient sense custòdia, però és acompanyat pels cossos de seguretat durant tot el procés assistencial. *Protocol d'atenció a usuaris sota custòdia policial*
- La ubicació del pacient a Urgències ha de garantir:
 - Intimitat pel pacient
 - Que els cossos de seguretat puguin controlar visualment al pacient, sense entorpir el normal funcionament de la unitat.
- S'avisava als vigilants de seguretat interns de la ubicació del pacient

5. Localització de familiars en pacients no identificats

5.1 Atenció en els adults

Es revisa les pertinences del pacient per localitzar algun document identificatiu. Es realitzen les gestions necessàries per tal d'identificar al pacient des d'Urgències.

Es sol·licita la col·laboració de la Guàrdia Urbana quan les gestions per la localització de familiars no ha estat possible.

5.2 Atenció en els menors

Com en el cas dels adults es faran totes les gestions necessàries per la seva identificació.

Es contacta amb Treball Social del centre per el seu seguiment.

ANNEX 2

CRITERIS D'ACTUACIÓ PERSONALITZADA EN MATERIA D'INFORMACIÓ I ACOMPANYAMENT EN L'ÀREA D'ATENCIÓ URGENT HOSPITAL DEL MAR

PROPOSTA D'INDICADORS:

1. Atenció en el Maltractament / Violència de gènere

1.1 Atenció en els Adults

INDICADORS:

- Nombre de comunicats judicials emesos després de l'assistència sanitària urgent dispensada dones sota el protocol de violència de gènere.
Estàndard: 95%
- Nombre d'informes emesos pel departament de treball social després de la assistència dispensada a dones sota el protocol de violència de gènere.
Estàndard: 80%

1.2 Atenció en els Menors

INDICADORS:

- Nombre de comunicats judicials emesos després de l'assistència sanitària urgent dispensada dones sota el protocol de violència de gènere.
Estàndard: 95%
- Nombre d'informes emesos pel departament de treball social després de la assistència dispensada a dones sota el protocol de violència de gènere.
Estàndard: 80%

1.3 Personal del Parc de Salut Mar

INDICADORS:

- *Nombre de professionals que han patit una agressió verbal o física.*

2. Atenció en pacients en situació d'últimes hores / Èxitus

INDICADORS:

- *Nom de pacients que han estat ubicats en un box individual garantint la intimitat del pacient i els seus familiars*
Estàndard: 95%

- Nombre d'usuaris que han rebut una targeta específica que indica que el seu pacient es troba en situació de últimes hores/èxitus

Estàndard: 95%

3. Criteris d'acompanyament especial i els seus procediments (alteracions cognitives, fragilitat, vulnerabilitat, demència, dependència i portadors de la targeta Cuida'm)

INDICADORS:

- Nom de pacients que han estat avaluats com pacient sota control del risc.

Estàndard: 80%

4. Procediment pel maneig dels pacients sota custòdia policial

INDICADORS:

- Nom de pacients que han estat ubicats en un box independent

Estàndard: 80%

5. Localització de familiars en pacients no identificats

INDICADORS:

- Nom de pacients no identificats i son re-identificats

Estàndard: 80%

ANNEX 3

Falta incorporar el document de l'estudi donant veu al pacient

ANNEX 4

Resultats Enquesta PLAENSA, del Pla d'enquestes de Satisfacció del CATSALUT, de l'Atenció Especialitzada Ambulatoria.

RESULTATS PER RS: CSB					
Pregunta resumida	Catalunya 2017	CSB			
		435 - H. G. Vall d'Hebron (N=144)	718 - Hospital Clinic i Provincial de Barcelona (N=81)	746 - Hospital del Mar (N=81)	772 - H. de la Santa Creu i Sant Pau (N=80)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	64,4%	70,1%	83,3%	65,0%	71,8%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,3%	71,1%	86,4%	71,6%	83,5%
P5 Comoditat sala d'espera	74,1%	64,8%	86,1%	70,0%	82,5%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,7%	33,1%	44,6%	35,2%	59,1%
P7 Neteja del centre	94,3%	90,9%	96,3%	92,6%	96,2%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,5%	97,1%	97,5%	92,6%	93,6%
P9 L'especialista compren què li passa	86,7%	88,2%	93,6%	93,3%	91,1%
P10 Respecte a la seva intimitat	96,0%	97,9%	97,5%	96,3%	98,8%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	81,0%	89,4%	92,6%	82,5%	89,9%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,2%	93,7%	98,8%	93,7%	87,5%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,8%	98,9%	100,0%	95,5%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,2%	94,8%	97,4%	97,3%	95,8%
P15 Tracte personal del metge	93,0%	95,1%	98,8%	96,3%	95,0%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	92,8%	92,3%	89,2%	93,5%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,8%	62,6%	76,5%	83,6%	74,6%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,4%	95,8%	98,7%	94,9%	93,8%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	81,1%	83,9%	92,5%	85,2%	89,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,93	8,30	8,75	8,33	8,39
P102 Continuarà venint?	86,5%	91,0%	97,5%	94,9%	91,3%

 [Clica per tornar a la pàgina de resultats de les Regions Sanitàries](#)

Resultats Enquesta PLAENSA, del Pla d'enquestes de Satisfacció del CATSALUT, de l'Atenció Especialitzada Ambulatoria.

PLAENSA - 2017
PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL CATSALUT
ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATORIA

RESULTATS PER RS: CSB

Pregunta resumida	Catalunya 2017	CSB			
		435 - H. G. Vall d'Hebron (N=144)	718 - Hospital Clinic i Provincial de Barcelona (N=81)	746 - Hospital del Mar (N=81)	772 - H. de la Santa Creu i Sant Pau (N=80)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	64,4%	70,1%	83,3%	65,0%	71,8%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,3%	71,1%	86,4%	71,6%	83,5%
P5 Comoditat sala d'espera	74,1%	64,8%	86,1%	70,0%	82,5%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,7%	33,1%	44,6%	35,2%	59,1%
P7 Neteja del centre	94,3%	90,9%	96,3%	92,6%	96,2%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,5%	97,1%	97,5%	92,6%	93,6%
P9 L'especialista compren què li passa	86,7%	88,2%	93,6%	93,3%	91,1%
P10 Respecte a la seva intimitat	96,0%	97,9%	97,5%	96,3%	98,8%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	81,0%	89,4%	92,6%	82,5%	89,9%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,2%	93,7%	98,8%	93,7%	87,5%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,8%	98,9%	100,0%	95,5%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,2%	94,8%	97,4%	97,3%	95,8%
P15 Tracte personal del metge	93,0%	95,1%	98,8%	96,3%	95,0%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	92,8%	92,3%	89,2%	93,5%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,8%	62,6%	76,5%	83,6%	74,6%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,4%	95,8%	98,7%	94,9%	93,8%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	81,1%	83,9%	92,5%	85,2%	89,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,93	8,30	8,75	8,33	8,39
P102 Continuarà venint?	86,5%	91,0%	97,5%	94,9%	91,3%

 [Clica per tornar a la pàgina de resultats de les Regions Sanitàries](#)