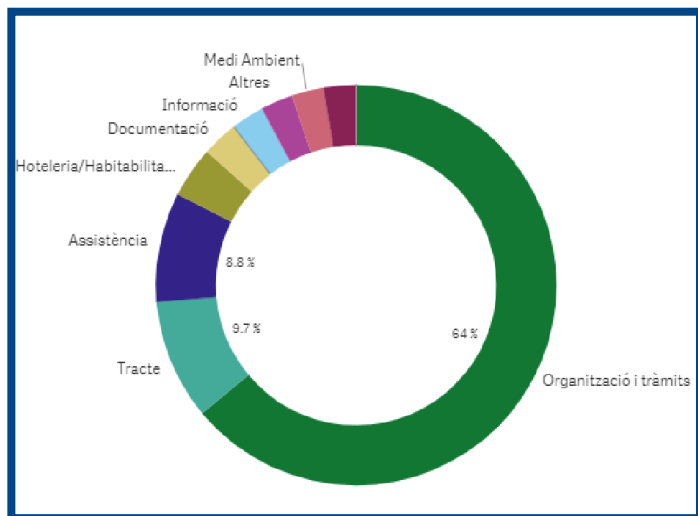


# Anàlisi de les opinions dels usuaris de BSA

any 2017



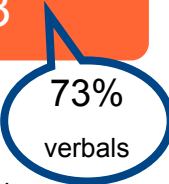
# Opinions per línies assistencials

|                                                                                                                                                           | Any 2016 | Any 2017 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| <b>Atenció primària:</b> inclou ASSIR                                                                                                                     | 303      | 292      |
| <b>Atenció especialitzada:</b> atenció ambulatoria (especialitats mèdiques i quirúrgiques, serveis centrals), atenció hospitalària i atenció a urgències. | 2.185    | 2.292    |
| <b>Atenció sociosanitària:</b> atenció ambulatoria, hospitalització, hospital de dia, UFISS i T.Social                                                    | 67       | 60       |
| <b>Atenció domiciliària (*)</b>                                                                                                                           | 453      | 273      |
| <b>Estructura UAC</b>                                                                                                                                     | 234      | 167      |
| Serveis Generals (Hot. Mant. i Missat.)                                                                                                                   | 128      | 100      |
| Altres                                                                                                                                                    | 10       | 9        |

TOTAL (\*)

3.380

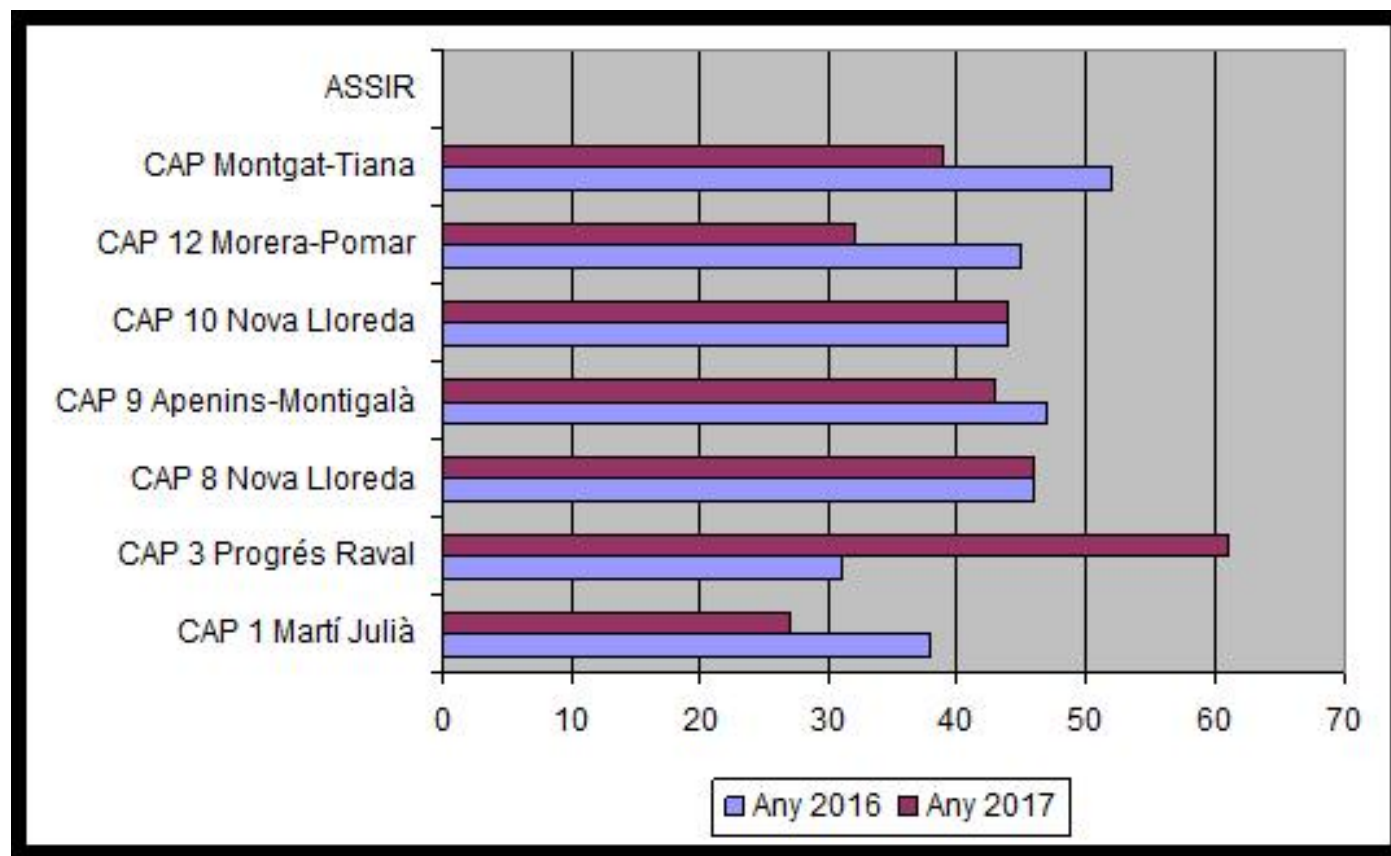
3.193



73%  
verbals

(\*) El total inclou tot tipus d'opinions inclòs els agraïments (64, representen el 2%), aquest motiu no torna a sumar-se a la resta de l'anàlisi.

# Atenció primària



Rati d'opinions per visites ateses:

0,5 (1/1000 visites)

0,8 (0,5/1000 visites)



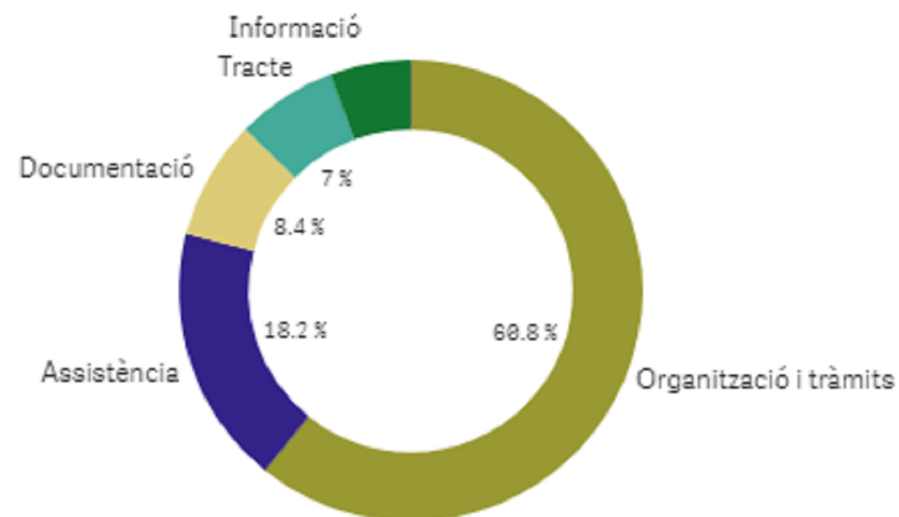
Opinions dels  
usuaris - 2017

# Atenció primària

## Propostes de millora

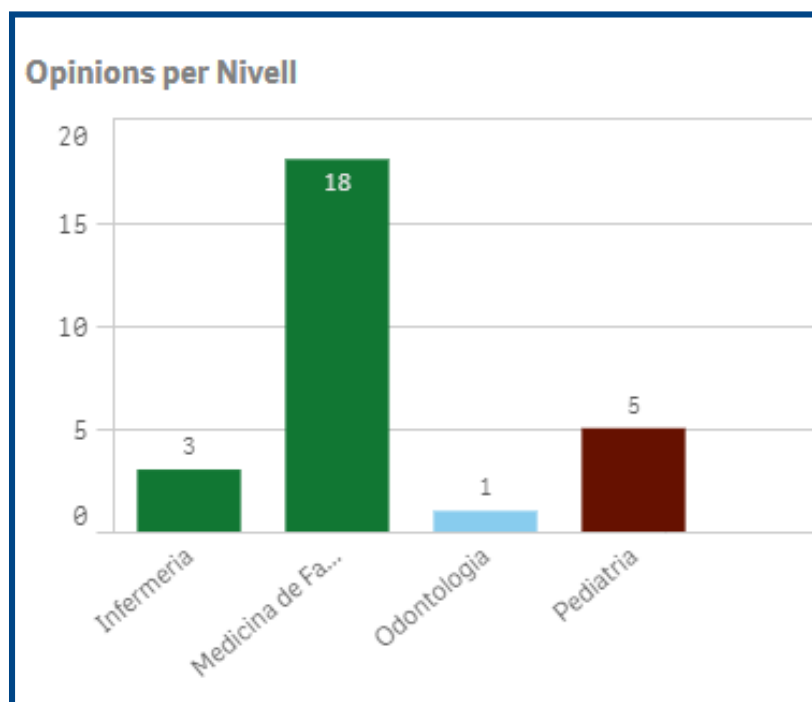
### Opinions per Motius

|                                        |            |
|----------------------------------------|------------|
| Canvi de metge                         | 22         |
| Canvi infermer/a                       | 2          |
| Entrevista valoració comandament       | 61         |
| Trajèctories clíniques revisió         | 1          |
| Adequació plantilla activitat          | 3          |
| No és possible acció de millora        | 1          |
| Garantir nova programació visita       | 22         |
| Garantir nova programació prova        | 3          |
| Revisió de circuits administratius     | 155        |
| Revisió llista d'espera prioritització | 8          |
| Compliment normativa documentació      | 1          |
| Revisió de circuits documentació       | 7          |
| No procedeix accions de millora        | 6          |
| <b>Total</b>                           | <b>292</b> |

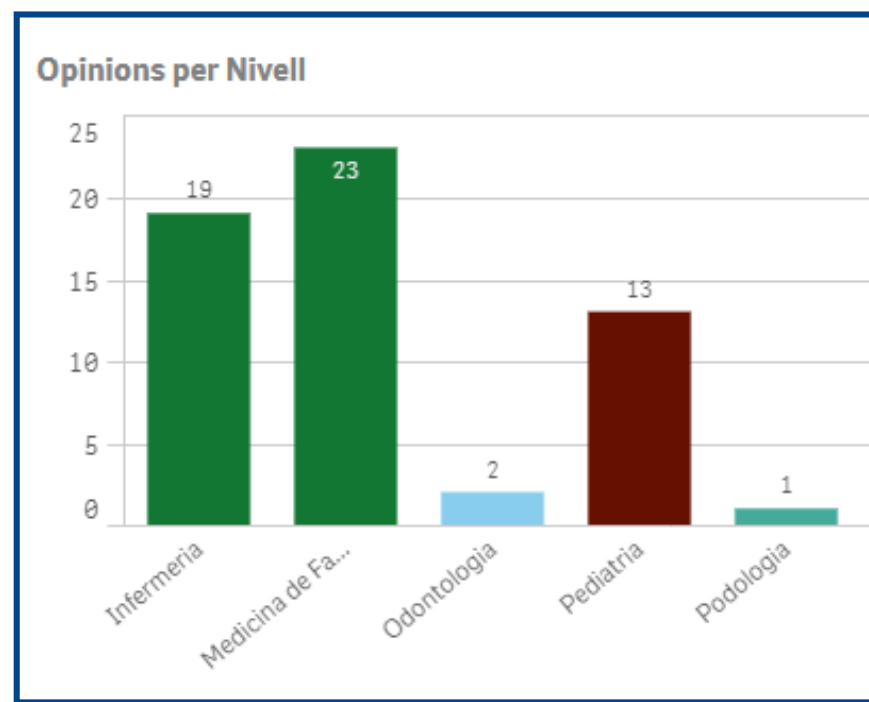


# Atenció primària

## ABS Martí i Julià

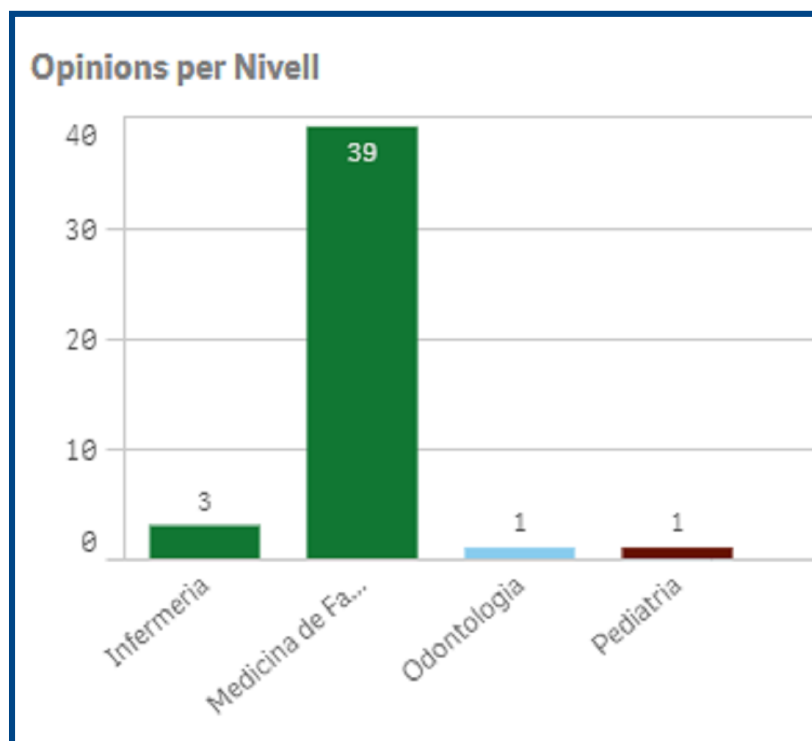


## ABS Progrés - Raval

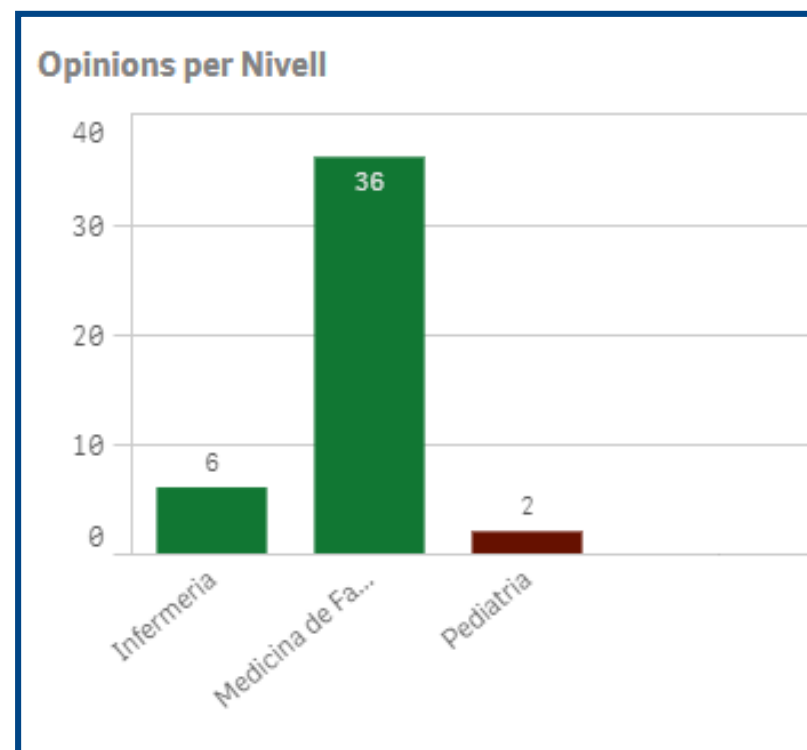


# Atenció primària

ABS Nova Lloreda - 8

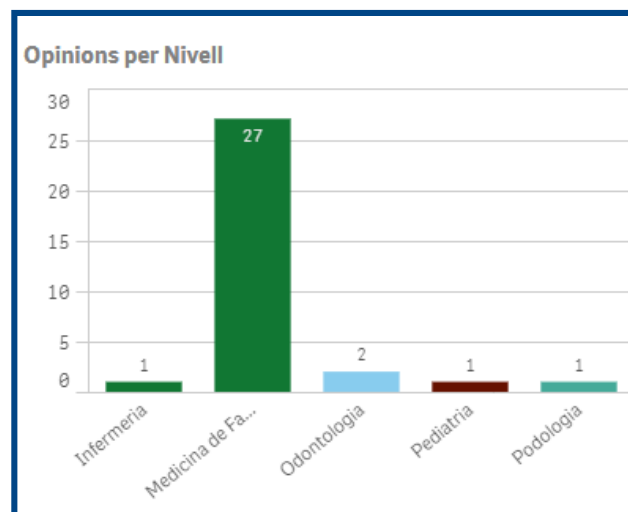


ABS Nova Lloreda - 10

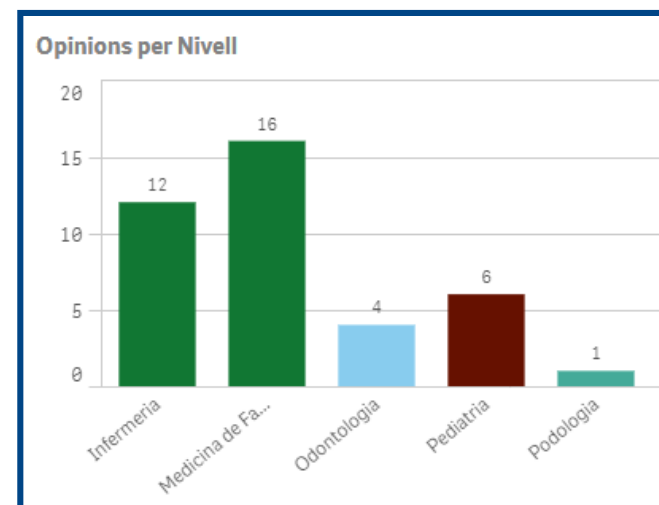


# Atenció primària

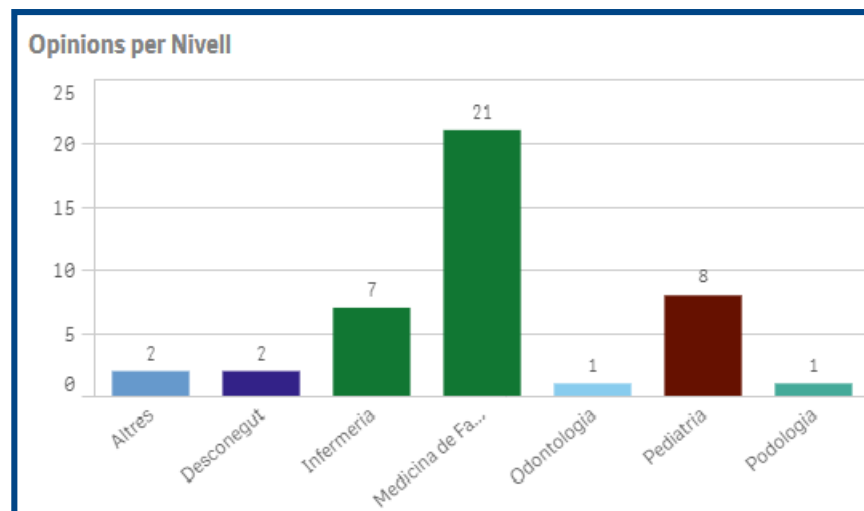
## ABS Morera - Pomar



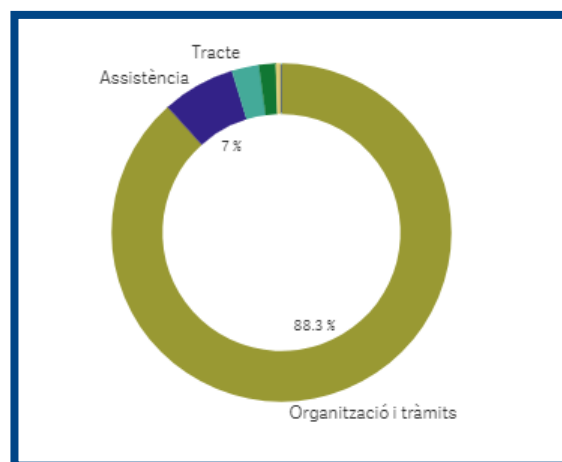
## ABS Montgat - Tiana



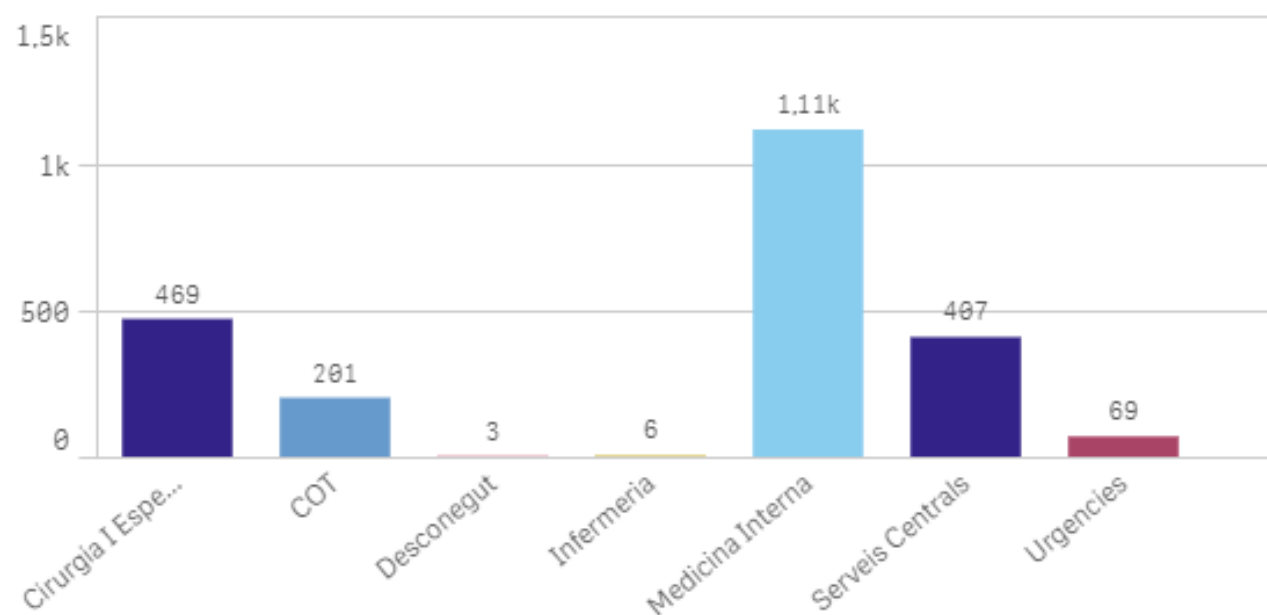
## ABS Apenins - Montigalà



# Atenció especialitzada

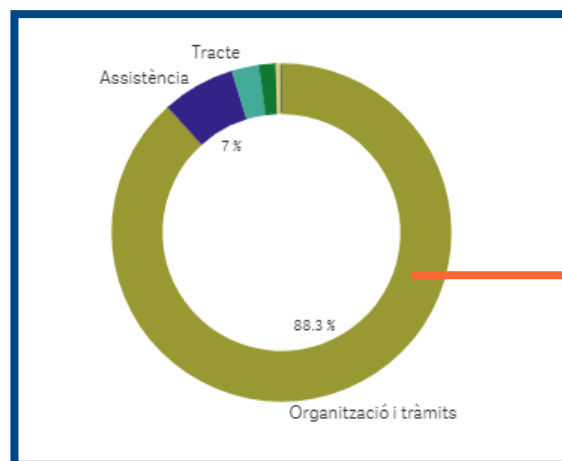


Opinions per Nivell



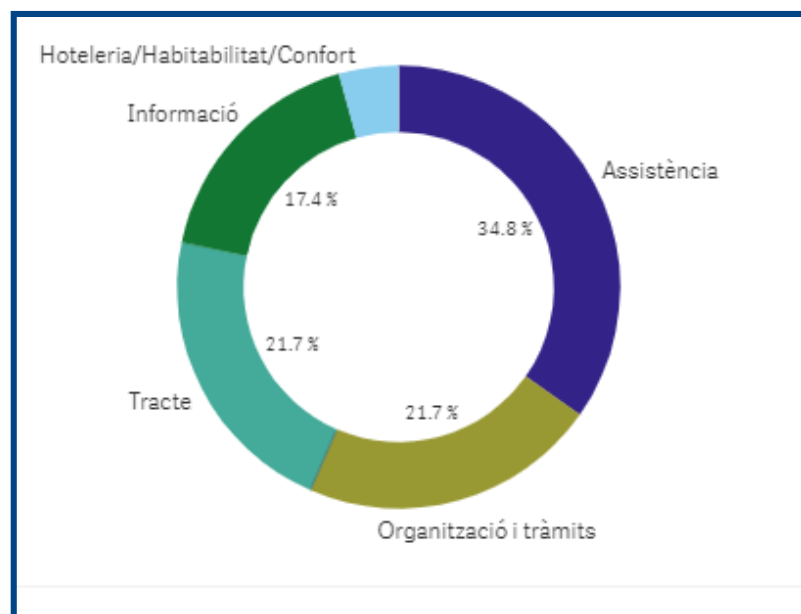
# Atenció especialitzada

## Propostes de millora

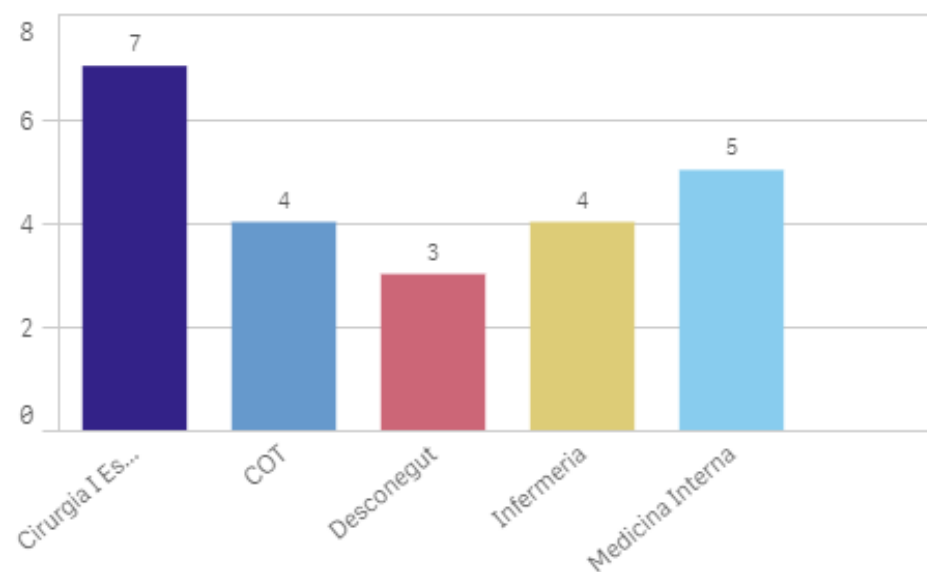


| Motius destacables                            | TOTAL       | Prioritzades | No prioritzades |
|-----------------------------------------------|-------------|--------------|-----------------|
|                                               | <b>1935</b> | <b>297</b>   | <b>1638</b>     |
| Demora per consulta                           | 834         | 179          | 655             |
| Demora per exploració complementària          | 407         | 44           | 363             |
| Demora per intervenció quirúrgica             | 128         | 4            | 124             |
| Demora per tractament no quirúrgic            | 31          | 2            | 29              |
| Error o canvi de progr.                       | 215         | 55           | 160             |
| Suspensió/anul·lació de consulta              | 196         | 11           | 185             |
| Suspensió/anul·lació de prova complementària  | 40          | 0            | 40              |
| Suspensió/anul·lació d'intervenció quirúrgica | 3           | 0            | 3               |
| Deficiències avís/correus                     | 46          | 2            | 44              |
| Error o confusió administrativa               | 35          | 0            | 35              |

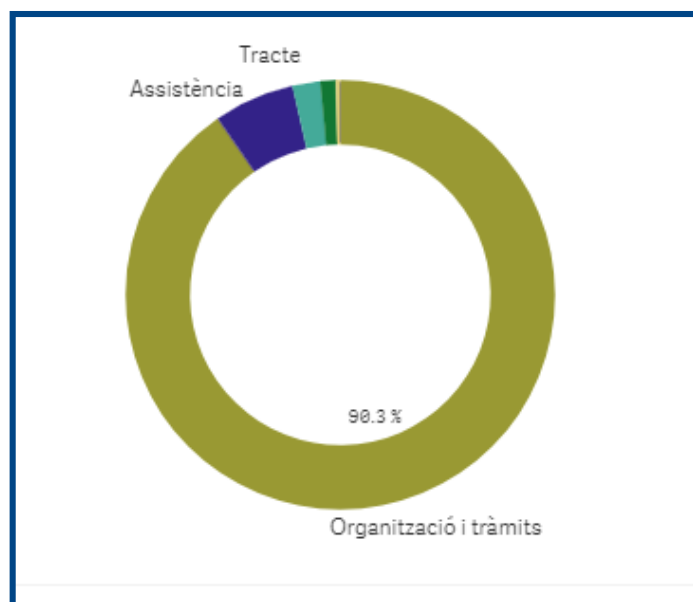
## A. Especialitzada internament



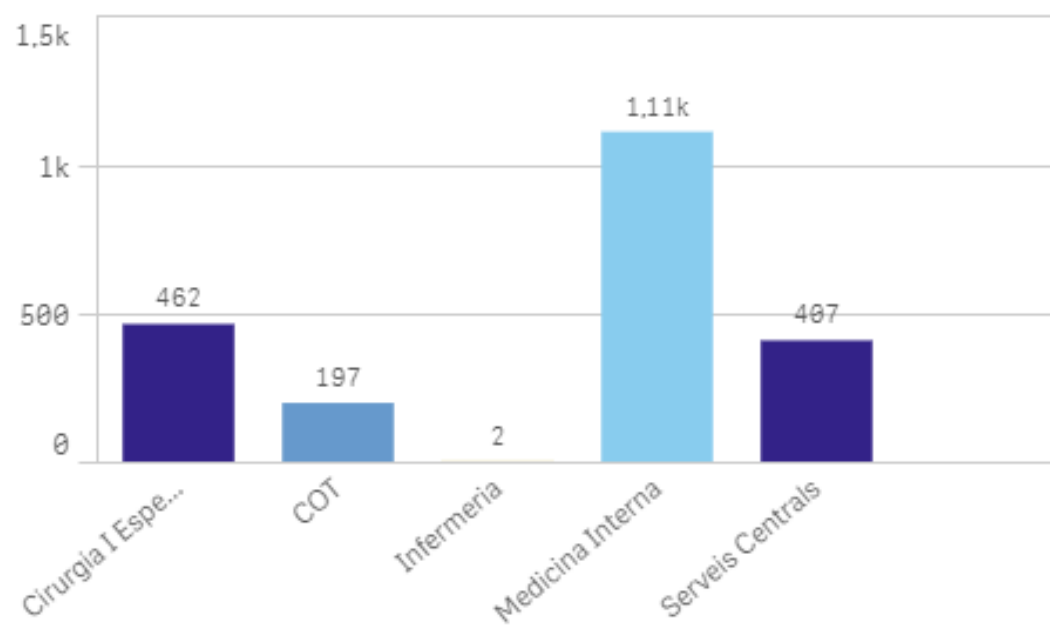
Opinions per Nivell



## A. Especialitzada ambulatoria

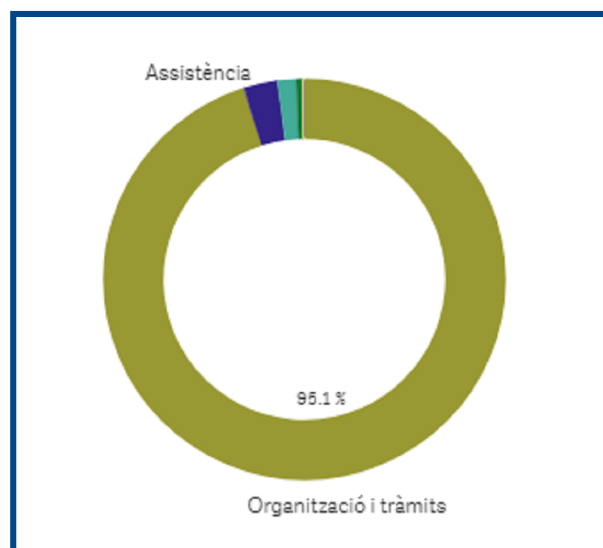


Opinions per Nivell

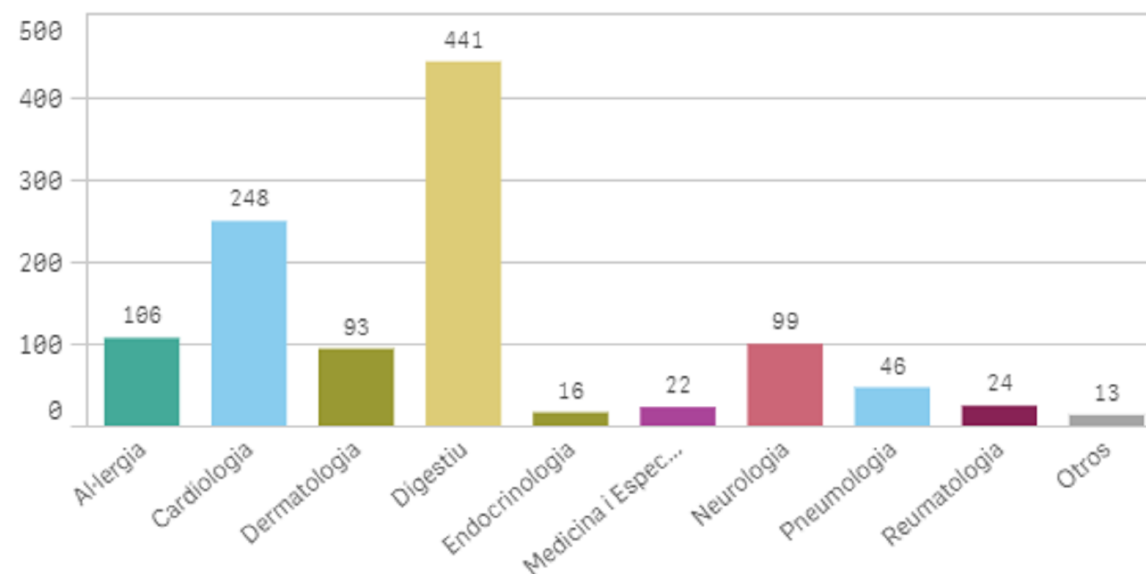


# A. Especialitzada ambulatoria

## Medicina i especialitats

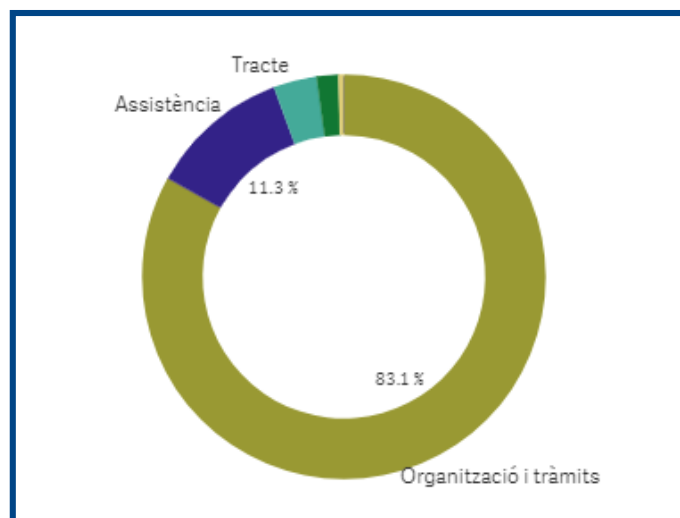


Opinions per Nivell

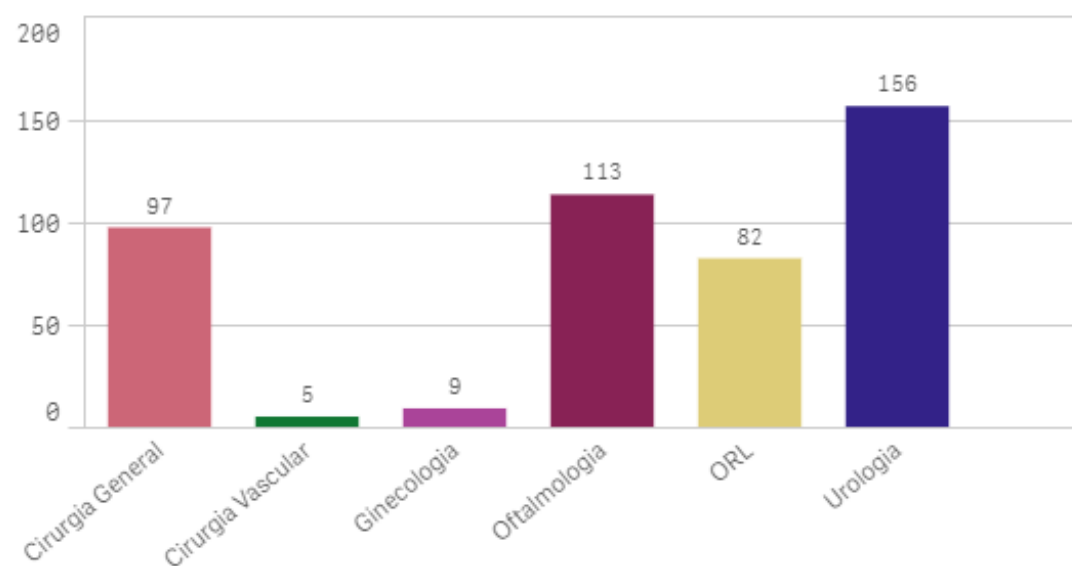


# A. Especialitzada ambulatoria

## Cirurgia i especialitats

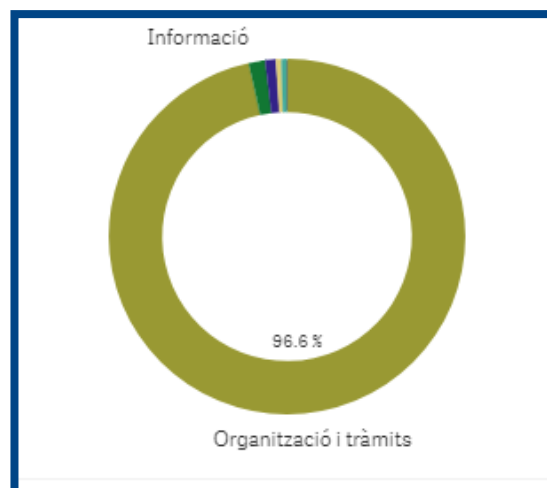


Opinions per Nivell

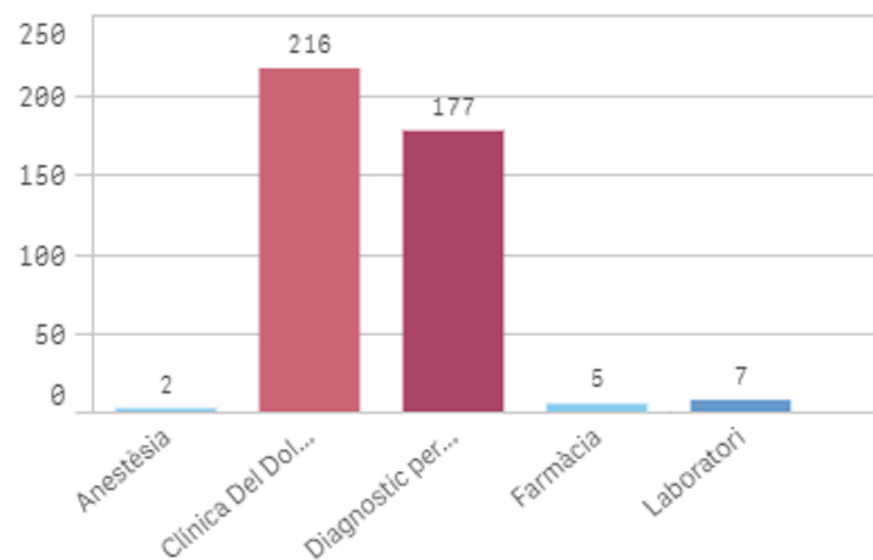


# A. Especialitzada ambulatoria

## Serveis Centrals

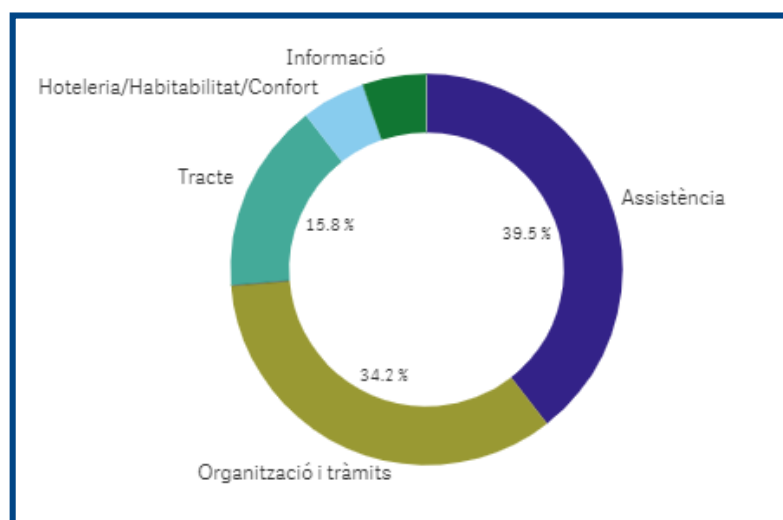
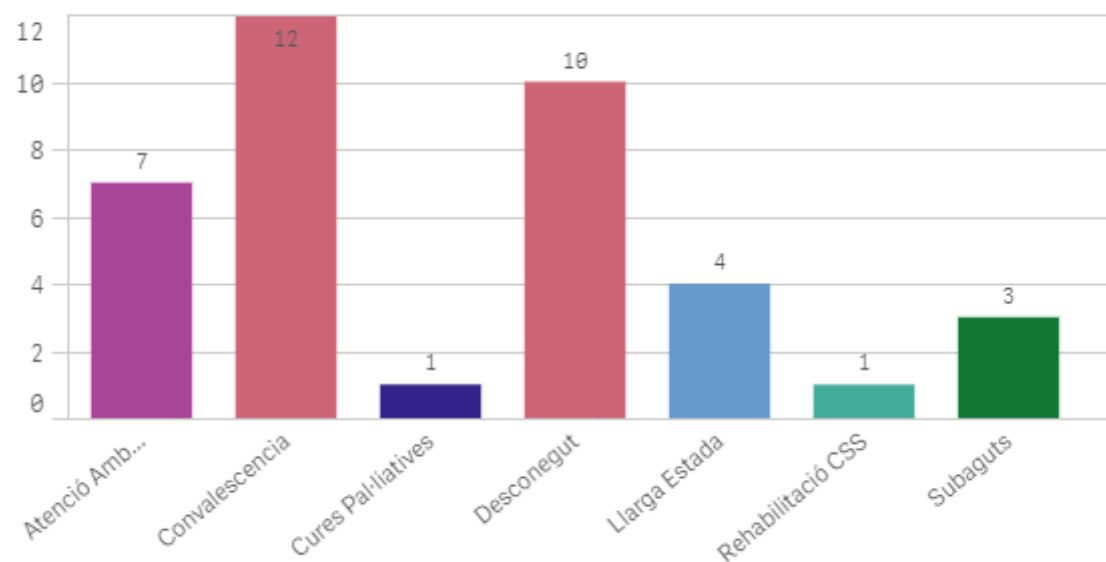


Opinions per Nivell



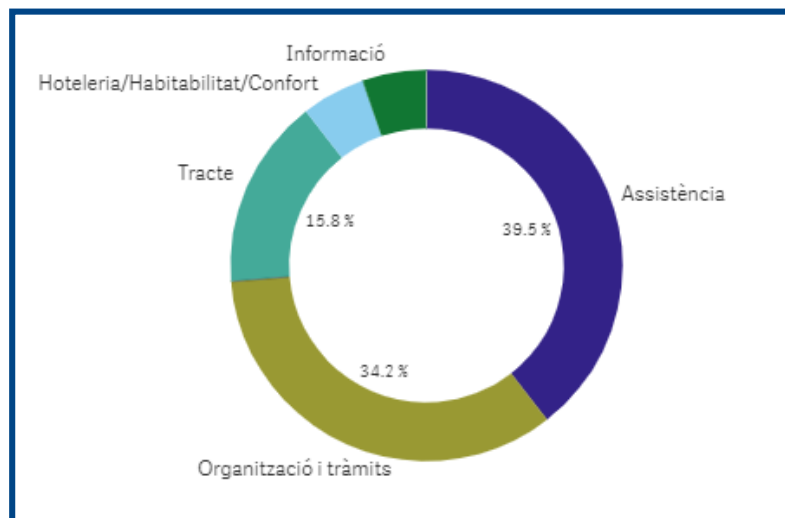
# Atenció socio sanitària

Opinions per Nivell



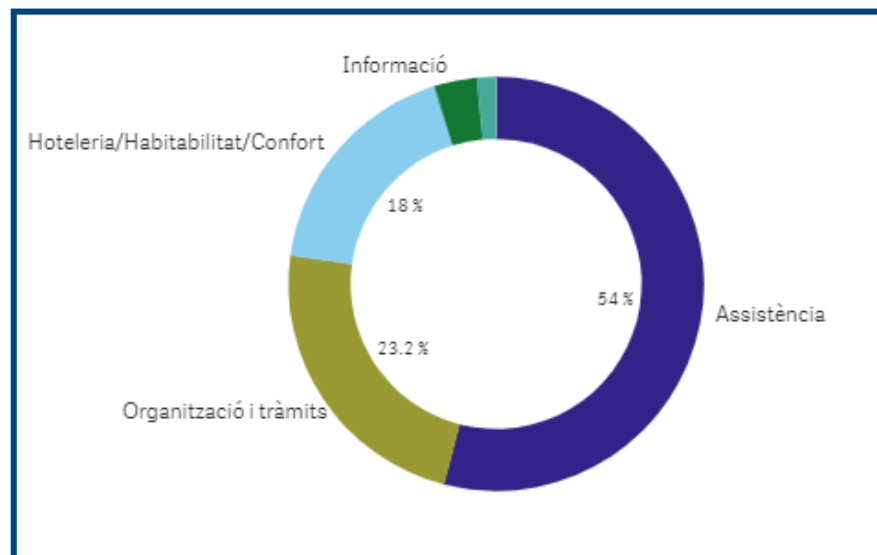
# Atenció socio sanitària

## Propostes de millora

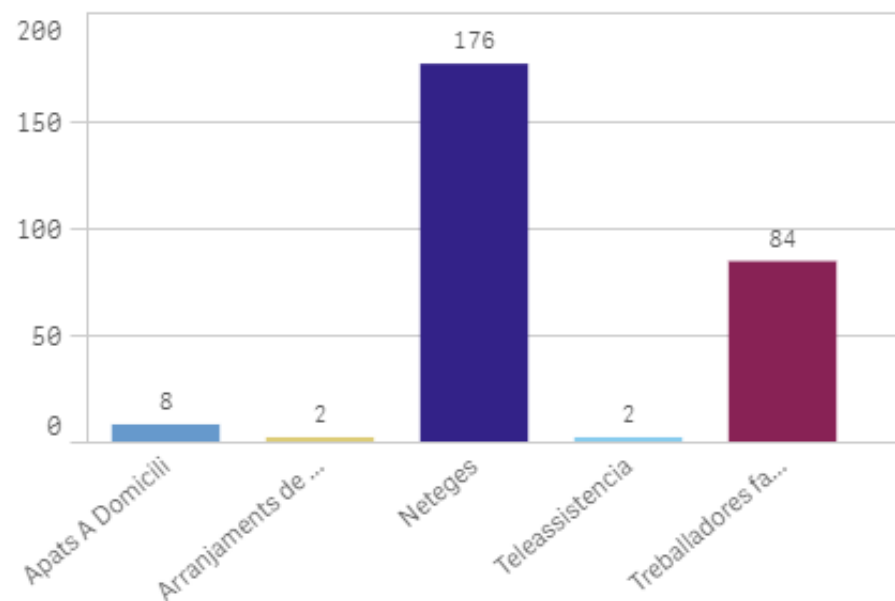


|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| Entrevista valoració comandament   | 23        |
| Garantir nova programació visita   | 2         |
| Revisió de circuits administratius | 8         |
| Revisió manteniment                | 1         |
| Revisió dieta                      | 1         |
| No és possible acció de millora    | 4         |
| No procedeix accions de millora    | 21        |
| <b>Total</b>                       | <b>60</b> |

# SAID - Social

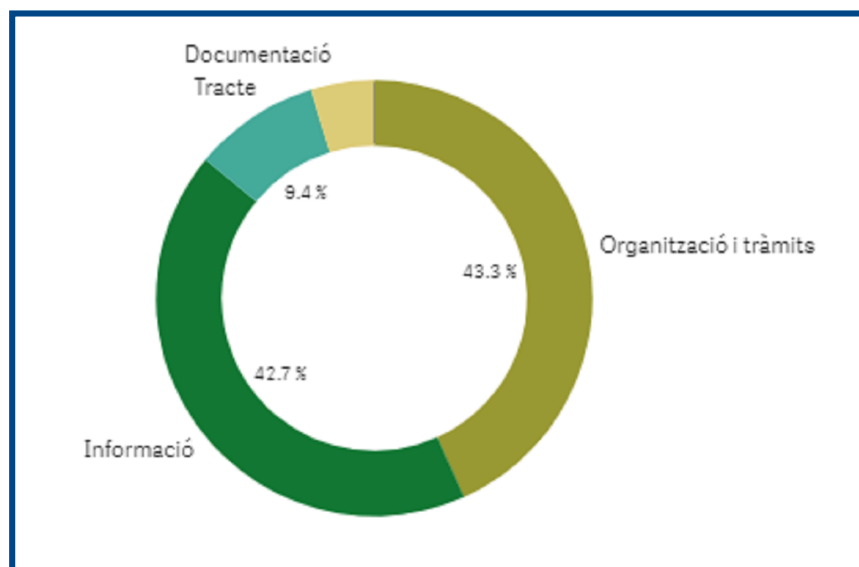


Opinions per Nivell

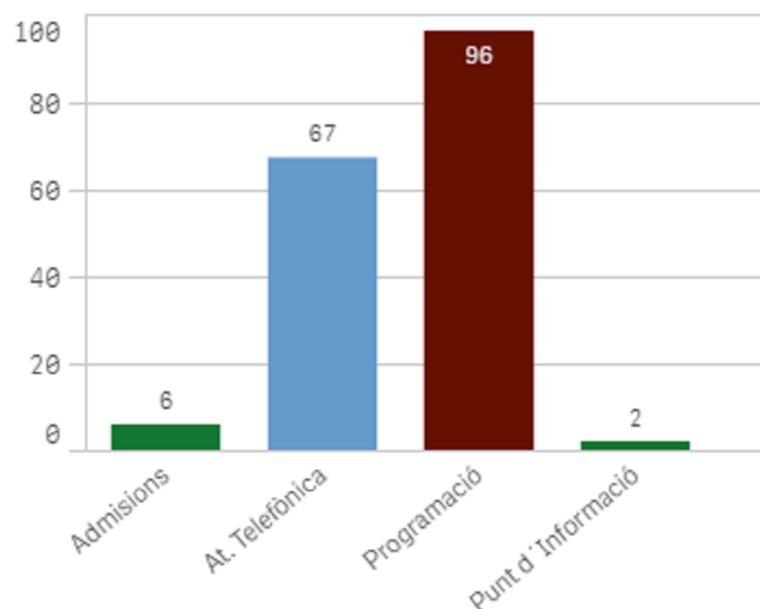


## Propostes de millora

|                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| Revisió de circuits administratius | 96         |
| Revisió neteja                     | 23         |
| Revisió dieta                      | 4          |
| No procedeix accions de millora    | 5          |
| Entrevista valoració comandament   | 145        |
| <b>Total</b>                       | <b>273</b> |



Opinions per Nivell

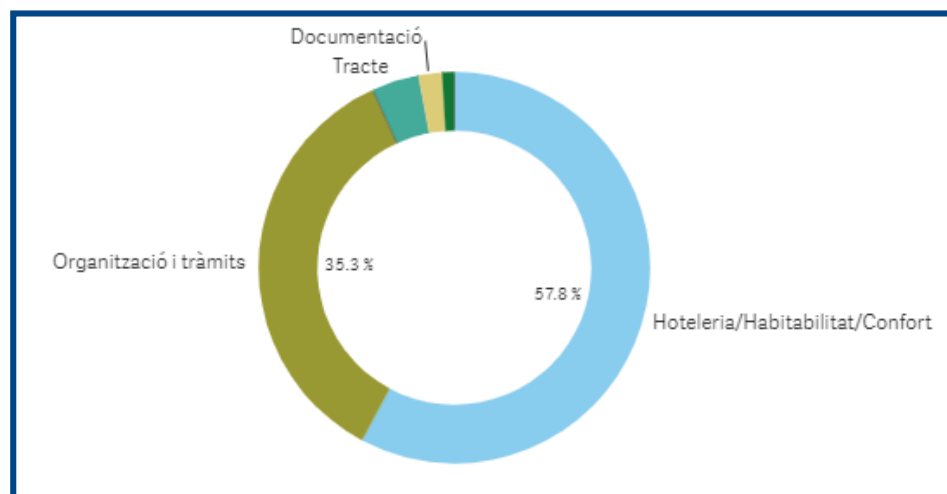
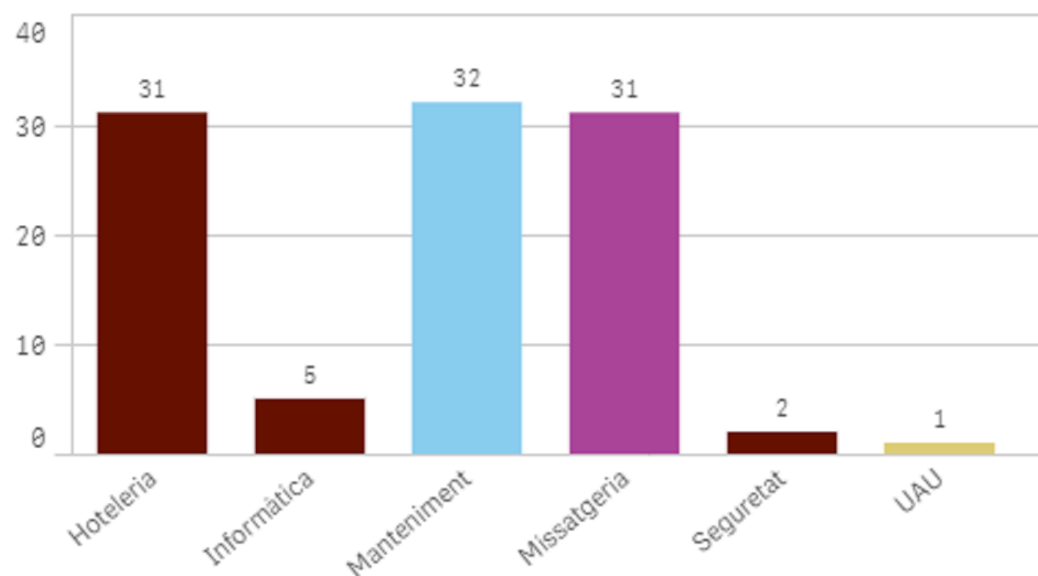


## Propostes de millora

|                                        |            |
|----------------------------------------|------------|
| Garantir nova programació visita       | 17         |
| Garantir nova programació prova        | 5          |
| Revisió de circuits administratius     | 110        |
| Revisió llista d'espera prioritització | 1          |
| Canvi metge                            | 1          |
| Compliment normativa documentació      | 1          |
| Revisió circuits documentació          | 6          |
| Revisió processos comunicatius         | 2          |
| Entrevista valoració comandament       | 20         |
| No procedeix accions de millora        | 4          |
| <b>Total</b>                           | <b>167</b> |

# Estructura

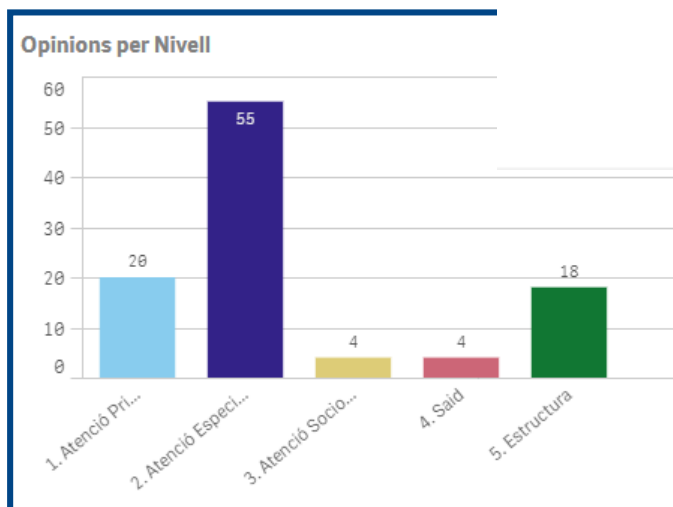
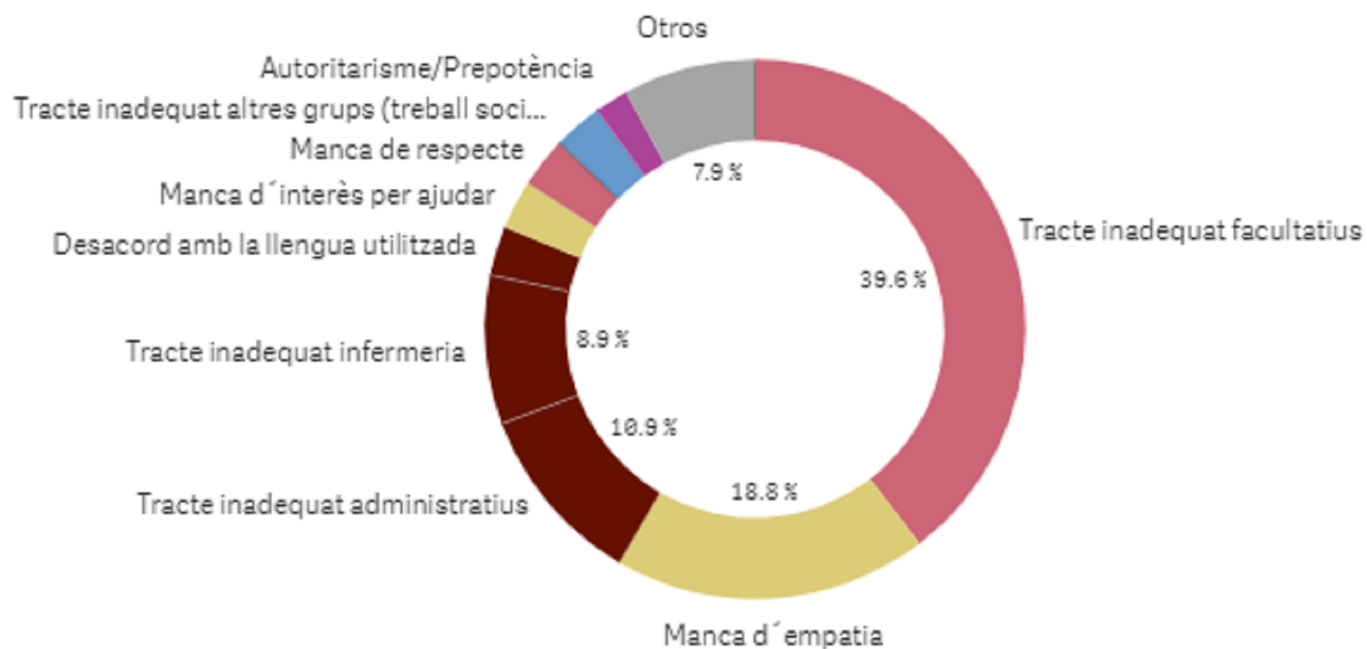
Opinions per Nivell



## Propostes de millora

|                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| Garantir nova programació visita      | 20         |
| Revisió de circuits administratius    | 18         |
| Entrevista valoració comandament      | 3          |
| Compliment normativa: documentació    | 1          |
| Revisió llista espera: prioritització | 2          |
| Revisió circuits documentació         | 1          |
| Revisió dieta                         | 18         |
| Revisió manteniment                   | 31         |
| Revisió neteja                        | 4          |
| No és possible acció de millora       | 2          |
| No procedeix accions de millora       | 9          |
| <b>Total</b>                          | <b>109</b> |

# Insatisfacció per tracte



**Gràcies  
per la vostra  
atenció**

