

## ANÀLISI DELS AGRAÏMENTS, SUGGERIMENTS I QUEIXES

### RESUM EXECUTIU

En aquest document s'analitzen les queixes, suggeriments i agraïments rebuts als centres de la Fundació Sociosanitària de Manresa durant el 2017 i la comparació amb els resultats del 2015 i 2016.

**Núm. de comunicacions rebudes: 155**

**Núm. d'agraïments felicitacions: 99 (63.8%)**

L'àrea més ben valorada és l'equip assistencial: l'atenció individualitzada i el bon tracte.

**Núm. de suggeriments: 22 (14'2%)**

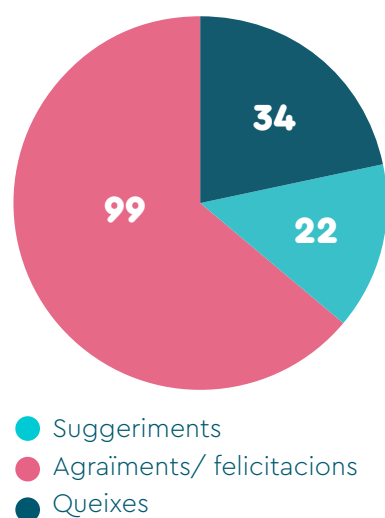
Com cada any, no hi ha una àrea específica de millora. Les propostes són diverses.

**Núm. de queixes: 34 (22'0%)**

No hi ha una àrea específica en la que es concentrin les queixes. Són diverses.

S'han tancat 33 queixes (97%) amb una mitjana de 10 dies (8 dies menys que l'any anterior)

### TIPUS DE COMUNICACIÓ (FSSM)



El núm. total de comunicacions del 2017 (155) ha augmentat en un 22%. Els percentatges segons el tipus de comunicació.

