



ANÀLISI DELS **AGRAÏMENTS,** **SUGGERIMENTS I QUEIXES**

2018

RESUM EXECUTIU

En aquest document s'analitzen les queixes, suggeriments i agraïments rebuts als centres de Sant Andreu Salut durant el 2018 i la comparació amb els resultats des del 2015.

Núm. de comunicacions rebudes: 170

Núm. d'agraïments i felicitacions: 125 (73.5%)

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

Núm. de suggeriments: 12 (7%)

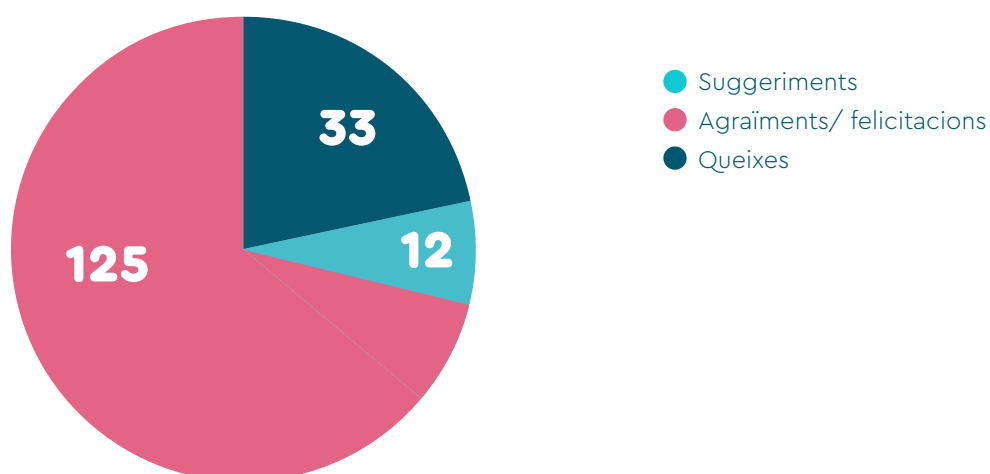
Com cada any, no hi ha una àrea específica de millora. Les propostes són diverses.

Núm. de queixes: 33 (19.41%)

Un 18% de les queixes estan relacionades amb el menjar. La resta no es focalitzen en cap àrea específica.

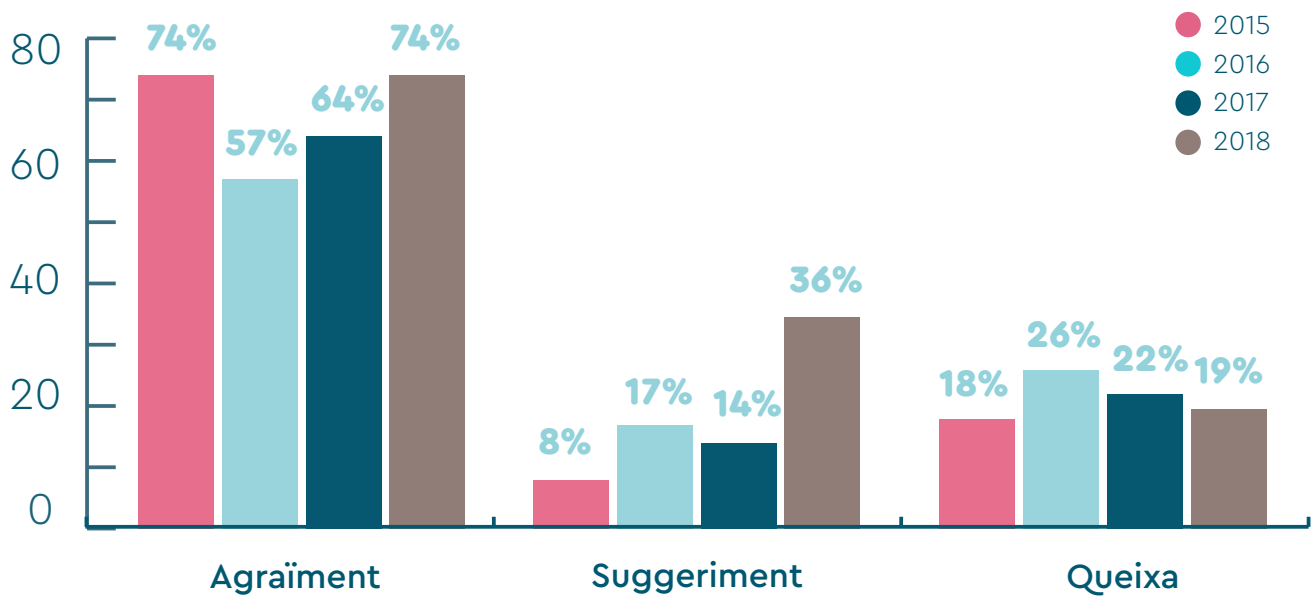
S'han tancat 26 queixes (78.8%) amb una mitjana de 9.7 dies.

TIPUS DE COMUNICACIÓ (SAS)



El núm. total de comunicacions del 2018 (170) ha augmentat en un **9.6%**.

Els percentatges segons el tipus de comunicació, comparats amb els anys anteriors són els següents:



SEGUIM AVANÇANT



santandreusalut.cat