

ANÀLISI DELS AGRAÏMENTS, SUGGERIMENTS I QUEIXES A L'HOSPITAL SANT ANDREU

Any	Núm. agraïments	Núm. queixes	Núm. suggeriments	Total per any
2020	21	22	1	44
2021	21	18	0	39
2022	22	17	0	39
2023*	18	10	2	30

*Fins setembre 2023

Any 2020:

- Agraïments total 21 100% sobre el tracte i com han estat ben cuidats...
- Queixes, total 22:
 - 8 sobre el tracte
 - 1 sobre manteniment general, porta amb mal estat i es fa mal a la mà
 - 3 sobre la restricció horari visites
 - 7 sobre pertinences perdudes
 - 1 sobre informació mèdica enviada per watsap des de el telèfon d'un treballador
 - 3 sobre la manca d'informació mèdica i estat de salut del pacient (visites restringides)
- Suggeriment total 1
 - Revisar els menús dels pacients, el menjar no és bo ni de qualitat, la fruita sempre és verda.

Any 2021:

- Agraïments total 21 100% sobre el tracte i el servei que han rebut
- Queixes total 18
 - 2 sobre el tracte (falta respecte)
 - 5 sobre la restricció horari visites
 - 6 sobre pertinences perdudes
 - 2 sobre manca d'informació mèdica
 - 1 sobre el tracte rebut per UFISS
 - 1 sobre el Copagament de LLE
 - 1 sobre l'ALTA (els familiars no estaven d'acord, encara no està bé)
- Suggeriment total 0

Any 2022:

- Agraïments total 22
 - 2 sobre la formació rebuda per part de l'equip de Rehabilitació
 - 16 sobre el tracte, la professionalitat i el servei que han rebut
- Queixes total 17
 - 3 sobre el personal assistencial que tarden molt a respondre, timbres, canvi bolquers,....
 - 2 sobre el preu de la TV
 - 2 sobre la restricció horari visites
 - 5 sobre pertinences perdudes
 - 1 sobre el soroll que hi ha planta, sobretot quan passen els carros del menjar
 - 4 sobre la manca d'informació mèdica i estat de salut del pacient (visites restringides)
- Suggeriment total 0

Any 2023:

Agraïments total 18:

- 2 sobre la formació rebuda per part de l'equip de Rehabilitació
- 16 sobre el tracte, la professionalitat i el servei que han rebut

Queixes total 10:

- 2 sobre el personal assistencial que tarden molt a respondre, timbres, canvi bolquers,.... i una en especial que li van dir a la família que van portar la mare bruta.
- 1 sobre el preu i la cobertura de la WIFI
- 2 sobre la restricció horari visites
- 2 sobre pertinences perdudes
- 1 sobre el tracte rebut pel PADES
- 2 sobre la manca d'informació mèdica, i una no està d'acord amb el diagnòstic

Suggeriment total 2:

- 1 sobre el menjar, suggereixen que millori la qualitat dels aliments
- 1 sobre les butaques que si totes tinguessin rodes es podrien fer servir com a cadires per poder passejar els malalts.