

Informe de valoració sobre queixes, suggeriments i felicitacions (QSF) 2023

Aquest informe inclou la informació anual sintetitzada de les queixes, suggeriments / peticions i felicitacions / agraïments (QSF) de tots els serveis de l'Agència. La detecció d'incidències afavoreix la identificació d'accions de millora i, per tant, ens ajuda a conèixer la percepció dels nostres receptors. Aquest registre està dins del Sistema Integral de Gestió (SIG05-QSF).

Balanc

S'han rebut un total de 88 queixes formals, 39 suggeriments i 144 felicitacions.

	2019	2020	2021	2022	2023
Queixes	136	103	121	116	88
Suggeriments	32	14	11	19	39
Felicitacions	177	107	97	139	144

Queixes

Les vies d'entrada més comunes de les 88 queixes rebudes són l'escrit registrat (39), el correu electrònic (28), la via telefònica (7), l'IRIS (6) i presencial (5), mentre que la via de l'escrit no registrat és minoritària (3).

Es constata que el nombre més elevat (54 queixes, 61%) procedeixen del Departament de Prevenció i Atenció a les Drogodependències (DEPAD); 39 d'elles provenen dels CAS i altres serveis dependents del DEPAD. El CAS Baluard concentra el 44% de queixes (17), seguit del CAS Sants (8) i CAS Gabivent (6).

En segon lloc, trobem el Laboratori (24 queixes, un 27% del total), de les quals 15 van adreçades al Servei d'Administració i Logística (SEAL), 4 al Servei de Química i 2 al Servei de Qualitat.

Les queixes generades pels centres de drogues i el Laboratori es relacionen amb un volum d'activitat molt important, i en termes relatius són francament baixes, ja que es relacionen respectivament amb més de 10.000 persones ateses i més de 35.000 mostres processades a l'any. A les altres dependències de l'Agència el volum de queixes és relativament petit: 4 a SEPID, 3 a SPIP, 2 a SERSIT i 1 queixa a DESAM. La resta de serveis no en registren cap.

Suggeriments

S'han rebut 39 suggeriments, dels quals el 92% són peticions formulades als CAS i serveis dependents del DEPAD. Els motius dels suggeriments inclouen la petició de nous serveis, activitats i millora d'instal·lacions. També es recullen les peticions de canvi de professional sanitari.

Felicitacions

S'han rebut 144 felicitacions. El primer lloc l'ocupa el Servei d'Orientació sobre Drogues (SOD) amb 50 felicitacions. Pel que fa al serveis de l'Agència, destaca el SESIS i el SAMI amb 21 felicitacions (moltes d'elles compartides), SERSIT i DELAB amb 10, SEPID amb 9 i SPIP amb 8. DEPAD i SESAB registren 6 felicitacions i ARDOC 5. Els principals canals d'entrada de les felicitacions són l'escrit a recepció (SOD) i el correu electrònic.