

Informe de valoració sobre queixes, suggeriments i felicitacions (QSF) 2024

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).

Balanç

S'han rebut un total de 162 queixes formals, 27 suggeriments i 126 felicitacions.

	2020	2021	2022	2023	2024
Queixes	103	121	116	88	162
Suggeriments	14	11	19	39	27
Felicitacions	107	97	139	144	126

Queixes

Les vies d'entrada més comunes de les 162 queixes rebudes són l'escrit registrat (97), el correu electrònic (50), la via presencial (7), telefònica (3) i l'IRIS (1). 4 queixes no indiquen la via d'entrada.

100 queixes (62%) procedeixen dels CAS i altres serveis del Departament de Prevenció i Atenció a les Drogodependències (DEPAD). D'aquestes, la gran majoria (88%) corresponen al CAS Baluard, seguit del CAS Nou Barris i CRI Galena (4) i del CAS Horta i CRD Robador (2). La majoria de les queixes estan relacionades amb la falta d'amabilitat, cortesia i educació del personal (25%), la falta de personal (15%), la qualitat de servei (12%) i la falta d'equitat en el tracte (6%). Cal comentar que les queixes relacionades amb la qualitat de servei estaven totes relacionades amb la reducció de dutxes i de l'horari d'aquest servei del CAS Baluard i que es van solucionar millorant aquest servei.

Respecte a altres serveis de l'Agència, els que han registrat més queixes són el SESEIC (28) i el Laboratori (24). La resta de serveis registren poques queixes: DEPAD i DESAM (3), DESAL (2), SERSIT i SEGE (2). Les queixes registrades pel SESEIC corresponen a incidències en la gestió de material o recursos web amb les escoles, i les del Laboratori a incidències amb els informes derivats de l'anàlisi de mostres.

Cal destacar que el nombre de queixes és relativament baix en relació amb l'alt nombre de persones ateses als CAS, les escoles participants en els programes de promoció de la salut i de les més de 31.000 mostres processades a l'any.

Suggeriments

S'han rebut 27 suggeriments, 20 dels quals són registrats pels CAS i altres serveis del DEPAD. Els motius dels suggeriments inclouen les peticions de canvi de professional sanitari i de nous serveis i activitats.

Felicitacions

S'han rebut 126 felicitacions, 53 de les quals són registrades pels CAS i altres serveis del DEPAD. Aquestes felicitacions es concentren el Servei d'Orientació sobre Drogues (45). La resta de felicitacions s'han registrat pels serveis de l'Agència, destaca el Laboratori amb 23 felicitacions, SPIP (12), SERSIT (8) i SESAB i SESEIC (6).

Cal destacar que aquest any 2024 s'ha observat major ús del registre QSF per part dels serveis de l'Agència, el que confirma la millora en l'ús de les eines del Sistema Integral de Gestió.