



## **Informe final d'acreditació EAP CENTELLES**

---

El contingut del present informe és el resultat de l'avaluació, en Comitè d'Acreditació, de l'expedient d'acreditació de l'equip d'atenció primària que gestioneu, i dóna per finalitzat el procés d'acreditació, Decret 86/2014, de 10 de juny, pel qual es regula l'acreditació d'equips d'atenció primària a Catalunya.

En la resolució d'acreditació s'especifiquen les possibles actuacions jurídiques, en cas que ho consideréssiu necessari.

Aquest certificat d'acreditació s'emet en base al percentatge d'estàndards assolits i està subjecta a l'execució d'un Pla de millora.

Els estàndards assolits s'han determinat en relació als intervals quantitius i qualitius establerts pel departament de salut i que estan a la vostra disposició en el lloc web del departament ([www.gencat.cat/salut](http://www.gencat.cat/salut))

Així mateix, us recordem que aquesta acreditació té una vigència de quatre anys i haurà de ser renovada dins dels tres mesos anteriors a la finalització de la seva vigència en la forma que estableix l'article 10.1 del decret.

Us felicitem per l'esforç demostrat en el procés d'acreditació i en la tasca diària que realitzeu i us preguem feu extensiva aquesta felicitació a tots els participants. Entre tots millorem la qualitat de l'atenció sanitària a Catalunya.

Josep Davins Miralles  
President del Comitè d'Acreditació

Barcelona, 5 de setembre de 2017



## RESULTATS GLOBAIS DE L'AVALUACIÓ

### Valoració quantitativa:

Criteri	Estàndards	Estàndards assolits	Percentatge
Criteri 1. Lideratge	27	26	96,3
Criteri 2. Política i estratègia	26	25	96,2
Criteri 3. Gestió de les persones de l'EAP	33	30	90,9
Criteri 4. Aliances i recursos	44	41	93,2
Criteri 5. Processos	113	112	99,1
Criteri 6. Resultats en els ciutadans	14	14	100,0
Criteri 7. Resultats en les persones de l'EAP	22	19	86,4
Criteri 8. Resultats en la societat	7	7	100,0
Criteri 9. Resultats clau	60	53	88,3
<b>TOTAL AVALUACIÓ</b>	<b>346</b>	<b>327</b>	<b>94,5</b>

### Valoració global:

L'equip d'atenció primària ha obtingut un 94,5 % global d'estàndards assolits.

Els criteris a destacar serien el 6-Resultats en els ciutadans (100,0 % acompliment), el 8-Resultats en la societat (100,0 %), i el 5-Processos (99,1 %).

On s'han trobat més estàndards a millorar ha estat en els criteris 7-Resultats en les persones de l'EAP (86,4 % acompliment), el 9-Resultats clau (88,3 %), i el 3-Gestió de les persones de l'EAP (90,9 %).

### AL·LEGACIONS

No s'han presentat al·legacions



---

## Criteri 1. LIDERATGE

---

### Valoració quantitativa:

Subcriteri	Estàndards	Estàndards assolits	Percentatge
Subcriteri 1a	3	3	100
Subcriteri 1b	16	16	100
Subcriteri 1d	3	2	66
Subcriteri 1e	1	1	100
Subcriteri 1c	4	4	100

### Valoració qualitativa:

Subcriteri 1a (*grau de compliment 100%*)

01- Missió de l'EAP (*grau de compliment 100%*)

1a-01-E01 - La missió de l'EAP està aprovada, és vigent i es dóna a conèixer a les persones de l'EAP.

Avaluació: 4

1a-01-E02 - La visió de l'EAP està aprovada, és vigent i es dóna a conèixer a les persones de l'EAP.

Avaluació: 4

1a-01-E03 - Els valors de l'EAP estan aprovats, són vigents i es donen a conèixer a les persones de l'EAP.

Avaluació: 4

Subcriteri 1b (*grau de compliment 100%*)

01- Model organitzatiu del lideratge: gerència (*grau de compliment 100%*)

1b-01-E01 - L'organització disposa d'un organigrama que està aprovat, és vigent i es dóna a conèixer a les persones de l'organització.

Avaluació: 4

1b-01-E02 - Les estructures que formen l'organigrama tenen una persona responsable identificada.



Avaluació: 4

1b-01-E03 - Les responsabilitats, funcions i competències de la gerència estan clarament descrites i tots els membres de l'equip directiu de l'EAP les coneixen.

Avaluació: 4

1b-01-E04 - Les reunions entre la gerència i l'equip directiu de l'EAP estan documentades.

Avaluació: 4

02- Model organitzatiu del lideratge: equip directiu (*grau de compliment 100%*)

1b-02-E01 - L'equip directiu de l'EAP té descrites les seves funcions, competències i responsabilitats.

Avaluació: 4

1b-02-E02 - L'equip directiu de l'EAP participa en la formulació dels objectius estratègics de l'EAP.

Avaluació: 4

1b-02-E03 - L'equip directiu de l'EAP participa en la planificació i el seguiment del pressupost de l'EAP.

Avaluació: 4

1b-02-E04 - L'organització o l'equip directiu de l'EAP facilita la coordinació amb altres nivells assistencials.

Avaluació: 4

1b-02-E05 - L'equip directiu de l'EAP documenta les desviacions econòmiques i en justifica els motius.

Avaluació: 4

1b-02-E06 - L'equip directiu de l'EAP participa en el disseny dels llocs de treball.

Avaluació: 4

1b-02-E07 - L'equip directiu de l'EAP revisa el seu lideratge.



Avaluació: 3

03- Lideratge i línies estratègiques *(grau de compliment 100%)*

1b-03-E01 - L'equip directiu de l'EAP ha definit un pla estratègic que està aprovat i és vigent.

Avaluació: 4

1b-03-E02 - L'equip directiu de l'EAP defineix el funcionament i la normativa de l'equip i els alinea amb el pla estratègic.

Avaluació: 4

1b-03-E03 - L'equip directiu de l'EAP participa activament en la planificació i el desenvolupament del pla de qualitat.

Avaluació: 4

1b-03-E04 - L'equip directiu de l'EAP participa activament en la planificació i el desenvolupament del pla de gestió de les persones.

Avaluació: 4

1b-03-E05 - L'organització o l'equip directiu de l'EAP disposa de criteris definits per a la selecció de les persones i la provisió de nous llocs de treball.

Avaluació: 4

Subcriteri 1c *(grau de compliment 100%)*

01- Implicació de l'organització o l'equip directiu de l'EAP en la millora de la relació amb els ciutadans *(grau de compliment 100%)*

1c-01-E01 - L'organització o l'equip directiu de l'EAP dissenya una política d'atenció als ciutadans, que ha estat aprovada.

Avaluació: 4

1c-01-E02 - L'organització o l'equip directiu de l'EAP dissenya un mecanisme per avaluar el motiu de les reclamacions i els suggeriments dels ciutadans i donar-hi resposta.



Avaluació: 3

02- Implicació de l'organització o l'equip directiu de l'EAP en la millora de la relació amb els proveïdors (*grau de compliment 100%*)

1c-02-E01 - L'organització o l'equip directiu de l'EAP defineix criteris de derivació pactats amb els proveïdors dels diferents nivells assistencials.

Avaluació: 4

1c-02-E02 - L'organització o l'equip directiu de l'EAP aplica normes generals per a la selecció dels proveïdors.

Avaluació: 4

Subcriteri 1d (*grau de compliment 66%*)

01- Estil directiu (*grau de compliment 66%*)

1d-01-E01 - L'equip directiu de l'EAP ha participat en l'elaboració d'un pla de comunicació interna, que ha estat aprovat.

Avaluació: 3

1d-01-E02 - L'equip directiu de l'EAP participa en l'elaboració del pla d'acollida a les persones noves de l'EAP.

Avaluació: 4

1d-01-E03 - L'equip directiu de l'EAP comunica a les persones de l'EAP l'avaluació de les aptituds, les actituds i les habilitats.

Avaluació: 2

Subcriteri 1e (*grau de compliment 100%*)

01- Foment del canvi (*grau de compliment 100%*)

1e-01-E01 - L'equip directiu defineix activitats relacionades amb la gestió del canvi a l'organització.

Avaluació: 4





---

## Criteri 2. POLÍTICA I ESTRATÈGIA

---

### Valoració quantitativa:

Subcriteri	Estàndards	Estàndards assolits	Percentatge
Subcriteri 2a	9	8	88
Subcriteri 2b	7	7	100
Subcriteri 2c	7	7	100
Subcriteri 2d	1	1	100
Subcriteri 2e	2	2	100

### Valoració qualitativa:

Subcriteri 2a (*grau de compliment 88%*)

01- Necessitats dels grups d'interès (*grau de compliment 87%*)

2a-01-E01 - En la planificació de l'EAP, estan identificats els seus grups d'interès i les necessitats de cadascun respecte a l'activitat de l'EAP.

Avaluació: 2

2a-01-E02 - En la planificació de l'EAP, les línies estratègiques pròpies estan definides i alineades amb les de l'organització.

Avaluació: 4

2a-01-E03 - En la planificació de l'EAP es disposa dels objectius de l'EAP, que estan alineats amb la missió.

Avaluació: 4

2a-01-E04 - En la planificació de l'EAP es disposa de dades demogràfiques, epidemiològiques, socioeconòmiques i culturals de la població.

Avaluació: 3

2a-01-E05 - En la planificació de l'EAP s'inclouen els objectius, que estan alineats amb el Pla de salut vigent.

Avaluació: 4





2a-01-E06 - En la planificació de l'EAP es disposa de l'opinió dels ciutadans.

Avaluació: 4

2a-01-E07 - En la planificació de l'EAP es disposa de l'opinió de les persones de l'equip.

Avaluació: 4

2a-01-E08 - La planificació de l'EAP inclou les necessitats relacionades amb un sistema de millora contínua de la qualitat.

Avaluació: 4

02- Procés continu de comparació (benchmarking) (*grau de compliment 100%*)

2a-02-E01 - L'EAP inclou en el procés de planificació la comparació amb altres EAP i organitzacions.

Avaluació: 4

Subcriteri 2b (*grau de compliment 100%*)

01- Informació per a l'estratègia (*grau de compliment 100%*)

2b-01-E01 - La planificació de l'EAP disposa d'un quadre de comandament.

Avaluació: 4

2b-01-E02 - En la planificació, l'organització i l'EAP estableixen un pla de gestió de la informació més rellevant.

Avaluació: 4

2b-01-E03 - En la planificació de l'EAP es disposa d'informació en relació amb els dèficits d'oferta assistencial.

Avaluació: 4

2b-01-E04 - En la planificació de l'EAP s'incorpora informació procedent de la gestió per processos.



Avaluació: 4

2b-01-E05 - En la planificació de l'EAP s'utilitzen els resultats i les tendències d'anys anteriors.

Avaluació: 4

2b-01-E06 - En la planificació de l'EAP s'inclouen els resultats econòmics.

Avaluació: 4

2b-01-E07 - En la planificació, l'organització té en compte l'opinió de les persones de l'EAP respecte al material assistencial utilitzat per aquestes mateixes persones.

Avaluació: 3

Subcriteri 2c (*grau de compliment 100%*)

01- Pla estratègic i de qualitat (*grau de compliment 100%*)

2c-01-E01 - L'EAP disposa del pla estratègic aprovat vigent i el desenvolupa i el dona a conèixer a les persones de l'EAP.

Avaluació: 4

2c-01-E02 - El pla estratègic preveu la millora contínua entre les seves prioritats fonamentals.

Avaluació: 4

2c-01-E03 - L'EAP disposa d'un pla de qualitat que està aprovat, és vigent i es dona a conèixer a les persones de l'EAP.

Avaluació: 4

2c-01-E04 - El pla de qualitat identifica oportunitats de millora.

Avaluació: 3

2c-01-E05 - L'EAP defineix com cal identificar i desenvolupar els diferents projectes de millora.

Avaluació: 3



2c-01-E06 - El pla de qualitat inclou activitats relacionades amb la seguretat dels pacients.

Avaluació: 4

2c-01-E07 - El pla de qualitat té una persona responsable designada per l'equip directiu de l'EAP.

Avaluació: 4

Subcriteri 2d (*grau de compliment 100%*)

01- Processos clau (*grau de compliment 100%*)

2d-01-E01 - L'EAP identifica i defineix els processos clau, que estan alineats amb l'estratègia.

Avaluació: 4

Subcriteri 2e (*grau de compliment 100%*)

01- Comunicació de la política i l'estratègia (*grau de compliment 100%*)

2e-01-E01 - L'EAP té definit com ha de comunicar internament l'estratègia.

Avaluació: 4

2e-01-E02 - L'organització o l'EAP, d'acord amb la seva estratègia, disposa d'un pla de comunicació externa que està actualitzat i és vigent.

Avaluació: 4



---

### **Criteri 3. GESTIÓ DE LES PERSONES DE L'EAP**

---

#### Valoració quantitativa:

Subcriteri	Estàndards	Estàndards assolits	Percentatge
Subcriteri 3a	10	10	100
Subcriteri 3b	14	13	92
Subcriteri 3c	2	1	50
Subcriteri 3d	3	3	100
Subcriteri 3e	4	3	75

#### Valoració qualitativa:

Subcriteri 3a (*grau de compliment 100%*)

01- Política i estratègia referida a les persones (*grau de compliment 100%*)

3a-01-E01 - L'organització o l'EAP disposen d'un pla de gestió de les persones, que està aprovat i és vigent, i el desenvolupen.

Avaluació: 4

3a-01-E02 - Les persones que treballen a l'EAP o que hi col·laboren (personal propi, subcontractat, en formació i voluntari) han d'anar identificades.

Avaluació: 4

3a-01-E03 - L'organització o l'EAP disposen d'un document en què es defineixen les competències i les responsabilitats de totes les persones en procés de formació.

Avaluació: 3

3a-01-E04 - L'organització o l'EAP disposen dels expedients individuals de les persones de l'EAP, els conserven, els ordenen i en defineixen els criteris d'accés.

Avaluació: 4

3a-01-E05 - L'organització o l'EAP disposen de la descripció de llocs de treball (DLT) actualitzada.

Avaluació: 4



3a-01-E06 - L'organització o l'EAP disposen d'una planificació de la necessitat de persones (dotació) per poder desenvolupar l'activitat, així com dels criteris utilitzats per ajustar-la.

Avaluació: 4

3a-01-E07 - L'EAP disposa de normes generals de funcionament intern que estan definides, aprovades i són vigents.

Avaluació: 4

## 02- Gestió i control de les persones *(grau de compliment 100%)*

3a-02-E01 - L'organització o l'EAP estableixen que les persones aportin una còpia autenticada de la titulació i credencials corresponents, necessàries per al seu lloc de treball, les quals s'inclouen en l'expedient.

Avaluació: 4

3a-02-E02 - L'organització o l'EAP disposen d'informació sobre l'absentisme de les persones de l'EAP.

Avaluació: 4

3a-02-E03 - L'EAP disposa de criteris específics per cobrir les absències, independentment de quina en sigui la causa.

Avaluació: 3

## Subcriteri 3b *(grau de compliment 92%)*

### 01- Competències específiques *(grau de compliment 100%)*

3b-01-E01 - L'EAP defineix les competències específiques que han de tenir les persones de l'EAP en les seves funcions d'assistència i de suport per satisfer les necessitats dels ciutadans.

Avaluació: 4

### 02- Pla de formació *(grau de compliment 91%)*

3b-02-E01 - L'EAP disposa d'un pla de formació que està aprovat i és vigent.

Avaluació: 4



3b-02-E02 - El pla de formació de l'EAP incorpora criteris per a la detecció de necessitats col·lectives i individuals de les persones, incloent-hi les persones en formació.

Avaluació: 3

3b-02-E03 - El pla de formació de l'EAP té una persona responsable designada per l'equip directiu de l'EAP.

Avaluació: 4

3b-02-E04 - El pla de formació de l'EAP defineix criteris que determinen l'accés a la formació.

Avaluació: 3

3b-02-E05 - El pla de formació de l'EAP inclou els temes i les matèries de formació més rellevants per a les necessitats dels ciutadans i els serveis oferts.

Avaluació: 4

3b-02-E06 - El pla de formació de l'EAP inclou la formació de les persones en reanimació cardiopulmonar.

Avaluació: 4

3b-02-E07 - El pla de formació de l'EAP inclou la formació de l'equip directiu de l'EAP en relació amb la gestió.

Avaluació: 2

3b-02-E08 - El pla de formació de l'EAP inclou la formació per a totes les persones de l'EAP en qualitat, millora contínua i seguretat dels pacients.

Avaluació: 3

3b-02-E09 - El pla de formació de l'EAP defineix com les persones de l'EAP participen en la formació mitjançant sessions clíniques.

Avaluació: 4

3b-02-E10 - L'EAP registra totes les activitats formatives i els assistents, tant de les impartides per les persones de l'EAP com de les adquirides externament.



Avaluació: 4

3b-02-E11 - L'organització o l'EAP formen les persones de l'EAP respecte a l'ús dels equipaments.

Avaluació: 3

3b-02-E12 - El pla de formació de l'EAP preveu l'avaluació, per part de les persones de l'organització, del grau de satisfacció sobre cada curs formatiu realitzat.

Avaluació: 3

03- Avaluació d'aptituds, actituds i habilitats (*grau de compliment 100%*)

3b-03-E01 - L'organització o l'EAP disposen d'un sistema d'avaluació d'aptituds, actituds i habilitats aplicable a totes les persones, que és de caràcter individual, sistemàtic i de periodicitat predeterminada.

Avaluació: 3

Subcriteri 3c (*grau de compliment 50%*)

01- Les persones de l'EAP i els grups de treball (*grau de compliment 50%*)

3c-01-E01 - L'EAP disposa d'una guia metodològica que defineix la manera de treballar dels grups.

Avaluació: 2

3c-01-E02 - Les persones de l'EAP participen en les activitats de millora.

Avaluació: 3

Subcriteri 3d (*grau de compliment 100%*)

01- Pla d'acollida de les persones (*grau de compliment 100%*)

3d-01-E01 - L'EAP disposa d'un pla d'acollida per a les persones de nova incorporació que està aprovat i és vigent.

Avaluació: 4

02- Garantia de la comunicació (*grau de compliment 100%*)



3d-02-E01 - L'EAP disposa d'un pla de comunicació interna que està aprovat i és vigent.

Avaluació: 3

3d-02-E02 - L'EAP comunica els resultats clau als diferents nivells.

Avaluació: 4

Subcriteri 3e (*grau de compliment 75%*)

01- Reconeixement de l'esforç de les persones (*grau de compliment 50%*)

3e-01-E01 - L'organització o l'EAP disposen i desenvolupen un pla per al reconeixement de les persones que està aprovat i és vigent.

Avaluació: 0

3e-01-E02 - L'organització o l'EAP disposen d'un pla de qualitat de vida laboral que està aprovat i és vigent.

Avaluació: 3

02- Atenció a les persones (*grau de compliment 100%*)

3e-02-E01 - L'organització o l'EAP planifiquen i implanten les accions orientades a la protecció de la salut de les persones en el seu àmbit laboral.

Avaluació: 3

3e-02-E02 - L'EAP disposa d'un procediment per protegir les persones de l'EAP enfront del maltractament i el desenvolupa.

Avaluació: 3





---

## **Criteri 4. ALIANCES I RECURSOS**

---

### Valoració quantitativa:

Subcriteri	Estàndards	Estàndards assolits	Percentatge
Subcriteri 4a	21	21	100
Subcriteri 4b	4	4	100
Subcriteri 4c	13	10	76
Subcriteri 4d	4	4	100
Subcriteri 4e	2	2	100

### Valoració qualitativa:

Subcriteri 4a (*grau de compliment 100%*)

01- Proveïdors assistencials (*grau de compliment 100%*)

4a-01-E01 - L'organització o l'EAP identifiquen el suport assistencial extern que requereix l'EAP per desenvolupar la seva activitat.

Avaluació: 4

4a-01-E02 - L'organització o l'EAP disposen de criteris per a la selecció de proveïdors assistencials.

Avaluació: 3

4a-01-E03 - L'organització o l'EAP disposen del contracte entre l'organització i el proveïdor assistencial.

Avaluació: 4

4a-01-E04 - L'organització o l'EAP difonen internament la llista dels seus proveïdors assistencials i com obtenir-ne els serveis.

Avaluació: 4

4a-01-E05 - L'EAP coneix i difon qui són els seus referents i contrareferents.

Avaluació: 4

4a-01-E06 - L'organització o l'EAP identifiquen les necessitats dels referents i dels contrareferents per



gestionar correctament l'assistència dels pacients.

Avaluació: 3

4a-01-E07 - L'organització o l'EAP es coordinen periòdicament amb els seus referents per promoure accions de millora.

Avaluació: 4

4a-01-E08 - L'organització o l'EAP es coordinen amb proveïdors assistencials externs.

Avaluació: 4

4a-01-E09 - L'organització o l'EAP disposen d'una metodologia per a l'avaluació periòdica de cada proveïdor assistencial extern.

Avaluació: 4

4a-01-E10 - L'organització o l'EAP disposen d'un registre per a les no-conformitats del servei prestat i les notifiquen.

Avaluació: 3

## 02- Proveïdors no assistencials (*grau de compliment 100%*)

4a-02-E01 - L'organització o l'EAP identifiquen el suport no assistencial extern que requereix l'EAP per desenvolupar la seva activitat.

Avaluació: 4

4a-02-E02 - L'organització o l'EAP disposen de criteris per seleccionar proveïdors no assistencials.

Avaluació: 4

4a-02-E03 - L'organització o l'EAP disposen del contracte entre l'organització i el proveïdor no assistencial.

Avaluació: 4

4a-02-E04 - L'equip directiu de l'EAP coneix qui són els seus proveïdors no assistencials.

Avaluació: 4



4a-02-E05 - L'organització o les persones de l'EAP designades amb aquesta finalitat coneixen els representants de les entitats subcontractades i s'hi coordinen.

Avaluació: 4

4a-02-E06 - L'organització o l'EAP disposen d'un registre de les empreses de subministrament.

Avaluació: 4

4a-02-E07 - L'EAP disposa d'una llista de productes de subministrament amb les característiques i les dades necessàries per gestionar les compres.

Avaluació: 4

4a-02-E08 - L'organització o l'EAP actuen davant de les no-conformitats en el compliment dels objectius i dels requisits de servei establerts.

Avaluació: 3

4a-02-E09 - L'organització o l'EAP disposen de criteris per a l'avaluació periòdica del grau de compliment dels objectius i dels requisits de prestació dels serveis subcontractats.

Avaluació: 3

### 03- Aliances (*grau de compliment 100%*)

4a-03-E01 - L'organització o l'EAP estableixen aliances amb l'Administració local.

Avaluació: 3

4a-03-E02 - L'organització o l'EAP estableixen aliances amb agents de la comunitat no inclosos en l'Administració local.

Avaluació: 3

### Subcriteri 4b (*grau de compliment 100%*)

#### 01- Gestió dels recursos econòmics i financers (*grau de compliment 100%*)

4b-01-E01 - L'EAP disposa d'un sistema d'avaluació de la gestió econòmica.



Avaluació: 3

4b-01-E02 - L'organització o l'EAP disposen d'un pla d'inversions.

Avaluació: 3

4b-01-E03 - L'organització o l'EAP mantenen l'inventari actualitzat i disposen d'un programa de substitució d'actius.

Avaluació: 4

4b-01-E04 - L'organització o l'EAP disposen i desenvolupen un sistema de facturació a tercers.

Avaluació: 3

Subcriteri 4c (*grau de compliment 76%*)

01- Instal·lacions i manteniment de l'edifici (*grau de compliment 75%*)

4c-01-E01 - L'organització o L'EAP disposen i desenvolupen un pla de manteniment de l'edifici (exterior i interior).

Avaluació: 2

4c-01-E02 - L'organització o l'EAP detecten la necessitat de modificar les seves infraestructures.

Avaluació: 3

4c-01-E03 - L'EAP disposa de plànols de les instal·lacions actualitzats i detallats.

Avaluació: 4

4c-01-E04 - L'EAP disposa d'un servei de manteniment que està assegurat en tot moment.

Avaluació: 3

02- Accessibilitat de l'edifici i de l'entorn (*grau de compliment 80%*)

4c-02-E01 - L'EAP disposa d'un pla de senyalització i el desenvolupa.



Avaluació: 2

4c-02-E02 - L'EAP disposa d'un sistema d'informació visible i actualitzat per ajudar els ciutadans a arribar al lloc d'assistència.

Avaluació: 4

4c-02-E03 - L'EAP informa els ciutadans de l'horari de funcionament.

Avaluació: 4

4c-02-E04 - L'EAP disposa de recursos per garantir l'accessibilitat telefònica dels ciutadans.

Avaluació: 3

4c-02-E05 - L'EAP disposa de recursos per garantir l'existència de sistemes de comunicació interna i personal per a situacions d'urgència o de necessitat de localització a les persones de l'EAP.

Avaluació: 4

03- Confort de les instal·lacions (*grau de compliment 75%*)

4c-03-E01 - L'EAP disposa de zones destinades al descans de les persones de l'EAP.

Avaluació: 4

4c-03-E02 - L'EAP disposa de consultes i sales d'espera per a l'atenció pediàtrica separades de les d'adults.

Avaluació: 2

4c-03-E03 - L'EAP disposa de mesures de protecció contra la precipitació contra el risc de caigudes de les persones.

Avaluació: 4

4c-03-E04 - L'EAP disposa d'espais per a consultes i consells en condicions de privacitat i confidencialitat en la unitat d'atenció al ciutadà.

Avaluació: 4



Subcriteri 4d (*grau de compliment 100%*)

01- Gestió de la tecnologia assistencial (*grau de compliment 100%*)

4d-01-E01 - L'EAP disposa d'una fitxa tècnica de cada equip tecnicoassistencial.

Avaluació: 4

4d-01-E02 - L'EAP té una persona responsable de garantir el manteniment dels aparells tecnicoassistencials del centre.

Avaluació: 4

4d-01-E03 - L'EAP disposa d'un registre periòdic de verificació dels aparells que ho requereixin.

Avaluació: 4

4d-01-E04 - L'EAP disposa d'un registre dels aparells que requereixen un control continu de l'estat de funcionament.

Avaluació: 4

Subcriteri 4e (*grau de compliment 100%*)

01- Sistemes d'informació (*grau de compliment 100%*)

4e-01-E01 - L'EAP disposa d'un pla de gestió de la informació que està aprovat i és vigent.

Avaluació: 4

02- Gestió del coneixement (*grau de compliment 100%*)

4e-02-E01 - L'organització o l'EAP disposen d'un pla de gestió del coneixement que està aprovat i és vigent.

Avaluació: 4



---

## Criteri 5. PROCESSOS

---

### Valoració quantitativa:

Subcriteri	Estàndards	Estàndards assolits	Percentatge
Subcriteri 5a	4	4	100
Subcriteri 5b	1	1	100
Subcriteri 5c	2	2	100
Subcriteri 5d	102	101	99
Subcriteri 5e	4	4	100

### Valoració qualitativa:

Subcriteri 5a (*grau de compliment 100%*)

01- Gestió per processos i organització de l'atenció (*grau de compliment 100%*)

5a-01-E01 - L'EAP realitza la planificació, el disseny i la gestió dels processos en coherència amb la missió i l'estratègia definides.

Avaluació: 4

5a-01-E02 - L'organització o l'EAP disposen d'un mapa de processos que és vigent.

Avaluació: 4

5a-01-E03 - L'EAP garanteix que les persones de l'equip coneguin i tinguin accés als procediments corresponents als processos que són de la seva competència.

Avaluació: 4

5a-01-E04 - L'EAP disposa d'un sistema d'eines d'ajuda a la decisió clínica.

Avaluació: 4

Subcriteri 5b (*grau de compliment 100%*)

01- Millora dels processos i innovació (*grau de compliment 100%*)

5b-01-E01 - L'EAP desenvolupa el procés d'anticoagulació oral per adaptar-se a les necessitats dels



ciutadans.

Avaluació: 4

Subcriteri 5c (*grau de compliment 100%*)

01- Processos i necessitats dels ciutadans (*grau de compliment 100%*)

5c-01-E01 - L'EAP adapta els horaris d'atenció en funció de les necessitats col·lectives dels ciutadans.

Avaluació: 4

5c-01-E02 - Les persones de l'EAP utilitzen els protocols clínics consensuats i adaptats a les necessitats de la població de referència.

Avaluació: 4

Subcriteri 5d (*grau de compliment 99%*)

01- Unitat d'atenció al ciutadà i suport als serveis (*grau de compliment 100%*)

5d-01-E01 - La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP disposa de procediments interns relacionats amb els processos que duu a terme i els desenvolupa.

Avaluació: 4

5d-01-E02 - La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP disposa d'un fitxer índex dels ciutadans.

Avaluació: 4

5d-01-E03 - La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP garanteix que els ciutadans puguin disposar de la informació relativa a la cartera de serveis.

Avaluació: 4

5d-01-E04 - La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP informa els ciutadans de quins són els seus referents assistencials.

Avaluació: 4

5d-01-E05 - La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP gestiona la programació durant tot l'horari d'obertura del centre.





Avaluació: 4

5d-01-E06 - La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP disposa d'un mecanisme per gestionar les incidències en la programació causades per l'absència dels professionals.

Avaluació: 3

5d-01-E07 - La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP disposa d'un mecanisme per gestionar la demora en la programació de la visita amb el referent assistencial del ciutadà.

Avaluació: 4

5d-01-E08 - La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP gestiona els trasllats d'expedient.

Avaluació: 4

5d-01-E09 - La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP disposa d'un mecanisme per gestionar les cues al taulell i el desenvolupa.

Avaluació: 3

5d-01-E10 - La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP disposa d'un mecanisme per gestionar les sol·licituds externes de la informació clínica i el desenvolupa.

Avaluació: 4

5d-01-E11 - La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP gestiona el registre d'urgències i coordina el procés assistencial.

Avaluació: 3

5d-01-E12 - La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP informa, acull i orienta els ciutadans sobre el lloc on rebran l'assistència.

Avaluació: 4

5d-01-E13 - L'EAP disposa d'una llista de subministraments amb els proveïdors corresponents.

Avaluació: 4

5d-01-E14 - L'EAP controla els subministraments abans que s'emmagatzemin en espais determinats, segons els criteris establerts.



Avaluació: 4

5d-01-E15 - L'EAP disposa d'un sistema definit per a la gestió del magatzem i el desenvolupa.

Avaluació: 3

5d-01-E16 - L'EAP disposa d'un sistema de control de caducitats del material fungible i el desenvolupa.

Avaluació: 3

5d-01-E17 - L'organització i/o l'EAP disposen d'un sistema per al procés de neteja de les instal·lacions.

Avaluació: 4

5d-01-E18 - L'organització i/o l'EAP disposen i desenvolupen un sistema per al procés de bugaderia.

Avaluació: 4

5d-01-E19 - L'organització i/o l'EAP disposen de mecanismes per al tractament de residus.

Avaluació: 3

02- Assistència: atenció continuada (*grau de compliment 100%*)

5d-02-E01 - L'EAP gestiona les sol·licituds urgents d'assistència i prioritza les necessitats assistencials immediates i el tractament.

Avaluació: 3

5d-02-E02 - L'EAP disposa d'un registre de l'activitat duta a terme en l'atenció continuada.

Avaluació: 4

5d-02-E03 - L'EAP disposa de procediments per comunicar i informar les autoritats i els serveis públics competents en els casos en què sigui necessari.

Avaluació: 4

5d-02-E04 - L'EAP disposa d'un procediment de revisió del carretó d'aturada.



Avaluació: 4

5d-02-E05 - L'EAP disposa de procediments per a l'abordatge d'emergències mèdiques que són coneguts per les persones de l'EAP.

Avaluació: 4

5d-02-E06 - L'EAP disposa d'un protocol de tractament de les emergències cardiorespiratòries que es difon per les persones de l'EAP.

Avaluació: 4

5d-02-E07 - L'EAP garanteix la disponibilitat immediata de medicaments en situacions d'urgència, així com el control dels seus estocs i el registre de les seves caducitats.

Avaluació: 3

03- Assistència als ciutadans en el centre o domicili: Historia Clínica (*grau de compliment 100%*)

5d-03-E01 - Les persones de l'EAP amb tasques assistencials formalitzen el resum de la història clínica dels pacients.

Avaluació: 4

5d-03-E02 - L'EAP estudia la qualitat de la història clínica amb una periodicitat predeterminada.

Avaluació: 4

04- Assistència als ciutadans en el centre o domicili: Avaluació dels ciutadans (*grau de compliment 100%*)

5d-04-E01 - L'EAP disposa d'un pla d'acollida als ciutadans nous.

Avaluació: 4

5d-04-E02 - L'EAP disposa de protocols de patologia aguda en el centre i el domicili.

Avaluació: 4

5d-04-E03 - L'EAP disposa del programa d'activitats preventives i de promoció de la salut en la infància i l'adolescència.



Avaluació: 4

5d-04-E04 - L'EAP disposa del programa d'activitats preventives i de promoció de la salut per als adults.

Avaluació: 4

5d-04-E05 - L'EAP disposa de protocols d'abordatge de factors de risc cardiovascular.

Avaluació: 4

5d-04-E06 - L'EAP disposa del programa d'atenció domiciliària dels pacients crònics quan cal.

Avaluació: 4

5d-04-E07 - L'EAP disposa de protocols d'atenció a la salut sexual i reproductiva.

Avaluació: 4

5d-04-E08 - L'EAP disposa d'un programa d'atenció orientat a necessitats de salut bucodental quan cal.

Avaluació: 4

5d-04-E09 - L'EAP disposa de protocols d'abordatge de malalties de transmissió sexual quan cal.

Avaluació: 4

5d-04-E10 - L'organització o l'EAP disposen de circuits de diagnòstic ràpid en relació amb una possible neoplàsia.

Avaluació: 4

5d-04-E11 - L'EAP disposa de protocols d'abordatge de malalties cardiovasculars quan cal.

Avaluació: 4

5d-04-E12 - L'EAP disposa de protocols d'abordatge de malalties respiratòries agudes i cròniques quan cal.

Avaluació: 4



5d-04-E13 - L'EAP disposa de protocols relacionats amb la salut mental quan cal.

Avaluació: 4

5d-04-E14 - L'EAP disposa de protocols d'abordatge de malalties reumatològiques i de l'aparell locomotor quan cal.

Avaluació: 4

5d-04-E15 - L'EAP disposa de protocols d'abordatge en la sospita de maltractaments.

Avaluació: 4

5d-04-E16 - L'EAP disposa de protocols d'abordatge en relació amb el consum de tòxics quan cal.

Avaluació: 4

5d-04-E17 - L'EAP disposa d'un protocol d'abordatge dels símptomes al final de la vida.

Avaluació: 4

5d-04-E18 - L'EAP disposa d'un sistema de notificació d'esdeveniments adversos i d'incidents relacionats amb la seguretat dels pacients.

Avaluació: 3

**05- Assistència als ciutadans en el centre o domicili Ús del medicament (*grau de compliment 100%*)**

5d-05-E01 - L'EAP disposa d'una guia farmacoterapèutica actualitzada basada en l'evidència que és coneguda per les persones de l'equip.

Avaluació: 4

5d-05-E02 - L'EAP disposa d'un sistema de control d'estocs de medicaments, el qual s'aplica de forma consistent a tot l'EAP.

Avaluació: 4

5d-05-E03 - L'EAP disposa d'un sistema de control de caducitat dels medicaments.



Avaluació: 3

5d-05-E04 - L'EAP disposa d'un sistema per garantir la cadena del fred dels medicaments termolàbils.

Avaluació: 4

5d-05-E05 - L'EAP disposa d'un sistema de control dels envasos multidosi i el desenvolupa.

Avaluació: 3

5d-05-E06 - L'EAP disposa de criteris per al control de fàrmacs cedits com a mostra pels laboratoris farmacèutics i els aplica.

Avaluació: 4

5d-05-E07 - L'organització o l'EAP disposen d'un procediment estandarditzat per garantir la seguretat de l'ús del medicament als ciutadans.

Avaluació: 4

06- Assistència als ciutadans en el centre o domicili: Educació i informació als ciutadans (*grau de compliment 95%*)

5d-06-E01 - L'EAP disposa d'un programa educatiu per complir amb les necessitats formatives en salut dels ciutadans.

Avaluació: 2

5d-06-E02 - L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies sobre el circuit de les voluntats anticipades, quan estigui indicat.

Avaluació: 4

5d-06-E03 - L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre la promoció de la salut i la prevenció de la malaltia, quan estigui indicat.

Avaluació: 4

5d-06-E04 - L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre els factors de risc cardiovascular, quan estigui indicat.



Avaluació: 4

5d-06-E05 - L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre l'ús segur de la medicació i els possibles efectes adversos, quan estigui indicat.

Avaluació: 4

5d-06-E06 - L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, per prevenir interaccions entre medicació, aliments i altres substàncies, quan estigui indicat.

Avaluació: 4

5d-06-E07 - L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre la utilització segura d'equipaments mèdics, quan estigui indicat.

Avaluació: 3

5d-06-E08 - L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, en relació amb els estils de vida saludables.

Avaluació: 4

5d-06-E09 - L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, en relació amb tècniques de rehabilitació quan estigui indicat.

Avaluació: 4

5d-06-E10 - L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, per reduir accidents dins del domicili, quan estigui indicat.

Avaluació: 4

5d-06-E11 - L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre el Programa del nen sa, quan estigui indicat.

Avaluació: 4

5d-06-E12 - L'EAP informa els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre la salut sexual i reproductiva, en el supòsit que estigui indicat.

Avaluació: 4

5d-06-E13 - L'EAP informa els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre la salut bucodental,



quan estigui indicat.

Avaluació: 4

5d-06-E14 - L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre les malalties de transmissió sexual, quan estigui indicat.

Avaluació: 4

5d-06-E15 - L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre el consum de tòxics, quan estigui indicat.

Avaluació: 3

5d-06-E16 - L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre les malalties cròniques, quan estigui indicat.

Avaluació: 4

5d-06-E17 - L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre les malalties cardiovasculars, quan estigui indicat.

Avaluació: 4

5d-06-E18 - L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre les malalties infeccioses, quan estigui indicat.

Avaluació: 4

5d-06-E19 - L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre la salut mental, quan estigui indicat.

Avaluació: 4

5d-06-E20 - L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre les malalties respiratòries agudes, quan estigui indicat.

Avaluació: 4

5d-06-E21 - L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre les malalties reumatològiques i de l'aparell locomotor, quan estigui indicat.

Avaluació: 4





07- Atenció a la comunitat (*grau de compliment 100%*)

5d-07-E01 - L'EAP disposa d'un programa d'activitats comunitàries segons els objectius del Pla de salut i de l'organització.

Avaluació: 3

5d-07-E02 - L'EAP disposa d'una cartera de serveis en relació amb l'atenció a la comunitat.

Avaluació: 4

5d-07-E03 - L'EAP disposa d'una persona o persones responsables de la coordinació del programa d'atenció a la comunitat designades per l'equip directiu.

Avaluació: 4

08- Ètica i drets dels ciutadans (*grau de compliment 100%*)

5d-08-E01 - L'EAP disposa d'un codi ètic institucional, accessible als ciutadans, i el dóna a conèixer a les persones de l'equip.

Avaluació: 4

5d-08-E02 - L'EAP disposa de mecanismes per garantir la igualtat en l'atenció als ciutadans.

Avaluació: 3

5d-08-E03 - L'EAP disposa de procediments per assegurar el drets dels ciutadans a participar en la presa de decisions i en situacions d'incapacitat.

Avaluació: 3

5d-08-E04 - L'EAP assisteix amb la intimitat i la confidencialitat adequades.

Avaluació: 4

5d-08-E05 - L'EAP té en compte el confort i la dignitat en l'atenció al final de la vida.

Avaluació: 4



5d-08-E06 - L'EAP informa els ciutadans i les persones de l'EAP dels drets i deures que té la ciutadania.

Avaluació: 4

09- Prevenció i control de la infecció *(grau de compliment 100%)*

5d-09-E01 - L'EAP disposa d'un programa per disminuir el risc d'infeccions en els ciutadans.

Avaluació: 4

5d-09-E02 - L'EAP disposa d'un programa per disminuir el risc d'infeccions en les persones de l'EAP i el desenvolupa.

Avaluació: 4

5d-09-E03 - L'EAP disposa d'un programa d'higiene de mans.

Avaluació: 4

10- Continuïtat assistencial *(grau de compliment 100%)*

5d-10-E01 - L'EAP disposa de mecanismes per garantir la continuïtat assistencial entre l'atenció primària i l'atenció urgent.

Avaluació: 4

5d-10-E02 - L'EAP disposa de mecanismes per garantir la continuïtat assistencial entre l'atenció primària i les consultes d'altres especialistes.

Avaluació: 4

5d-10-E03 - L'organització o l'EAP participen en grups de treball mixtos d'hospitals i de primària per consensuar trajectòries i protocols clínics relacionats amb la cronicitat del Pla de salut.

Avaluació: 4

5d-10-E04 - L'EAP duu a terme sessions d'interconsulta amb l'hospital o especialistes.

Avaluació: 4

5d-10-E05 - L'EAP es coordina amb els serveis socials de l'entorn.



Avaluació: 4

11- Laboratori (*grau de compliment 100%*)

5d-11-E01 - L'EAP disposa de serveis de laboratori de referència accessibles amb una cartera de serveis definida.

Avaluació: 4

5d-11-E02 - L'EAP disposa de mecanismes de seguretat en el procés d'extracció analítica de la mostra.

Avaluació: 4

5d-11-E03 - L'EAP garanteix que les mostres van acompanyades de la petició degudament formalitzada.

Avaluació: 4

5d-11-E04 - L'EAP disposa de procediments per a la recollida, la identificació, la manipulació i l'emmagatzematge de les mostres.

Avaluació: 4

5d-11-E05 - L'EAP disposa de mecanismes per informar els ciutadans respecte a les indicacions prèvies i la documentació necessària que han de portar prèviament per preparar els estudis diagnòstics del laboratori.

Avaluació: 4

12- Radiodiagnòstic (*grau de compliment 100%*)

5d-12-E01 - L'EAP disposa de serveis de diagnòstic per la imatge de referència.

Avaluació: 4

5d-12-E02 - L'EAP disposa de mecanismes per informar els ciutadans respecte a les indicacions prèvies i la documentació necessària que han de portar prèviament per preparar els estudis diagnòstics per la imatge.

Avaluació: 4

13- Investigació clínica (*grau de compliment 100%*)



5d-13-E01 - L'EAP disposa de mecanismes per diferenciar efectivament la investigació de l'assistència.

Avaluació: 4

5d-13-E02 - L'EAP disposa de mecanismes per arxivar tota la informació generada pels assaigs clínics i conservar-la i els desenvolupa.

Avaluació: 4

5d-13-E03 - L'EAP disposa de mecanismes per fomentar la participació de les persones de l'EAP en recerca.

Avaluació: 4

#### 14- Serveis socials (*grau de compliment 100%*)

5d-14-E01 - L'EAP disposa d'un sistema d'atenció social als ciutadans per donar resposta als problemes socials derivats de la malaltia.

Avaluació: 4

#### Subcriteri 5e (*grau de compliment 100%*)

#### 01- Processos per millorar la relació amb els ciutadans (*grau de compliment 100%*)

5e-01-E01 - L'EAP disposa d'una política d'atenció als ciutadans.

Avaluació: 4

5e-01-E02 - L'organització o l'EAP disposen d'un mecanisme per avaluar el grau de satisfacció dels ciutadans.

Avaluació: 4

5e-01-E03 - L'EAP disposa de mecanismes per a la gestió dels suggeriments i les reclamacions.

Avaluació: 4

5e-01-E04 - L'EAP disposa d'un registre de reclamacions orals en la unitat d'atenció al ciutadà.





---

## **criteri 6. RESULTATS EN ELS CIUTADANS**

---

### Valoració quantitativa:

Subcriteri	Estàndards	Estàndards assolits	Percentatge
Subcriteri 6a	10	10	100
Subcriteri 6b	4	4	100

### Valoració qualitativa:

Subcriteri 6a (*grau de compliment 100%*)

01- Percepció dels ciutadans (*grau de compliment 100%*)

6a-01-E01 - L'EAP disposa dels resultats de l'enquesta del CatSalut feta als ciutadans sobre la qualitat del servei, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

6a-01-E02 - L'EAP disposa dels resultats de la percepció dels ciutadans referent a l'accessibilitat telefònica, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

6a-01-E03 - L'EAP disposa dels resultats de la percepció dels ciutadans sobre el temps d'espera per visitar-se i la puntualitat, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

6a-01-E04 - L'EAP disposa dels resultats de la percepció dels ciutadans referent a l'atenció de les urgències, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

6a-01-E05 - L'EAP disposa dels resultats de la percepció dels ciutadans referent a la informació rebuda del seu procés assistencial, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

6a-01-E06 - L'EAP disposa dels resultats de la percepció dels ciutadans referent al tracte rebut per part de les persones de l'EAP, els avalua i pren accions de millora, si escau.



Avaluació: 4

6a-01-E07 - L'EAP disposa dels resultats de la percepció dels ciutadans referent a la consideració de les seves opinions en les decisions clíniques adoptades i els seus drets i voluntats, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

6a-01-E08 - L'EAP disposa dels resultats de la percepció dels ciutadans referent a l'organització general dels serveis, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

6a-01-E09 - L'EAP disposa dels resultats de la percepció dels ciutadans referent al confort de les instal·lacions, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

6a-01-E10 - L'EAP disposa dels resultats de la percepció dels ciutadans referent a la neteja del centre, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

Subcriteri 6b (*grau de compliment 100%*)

01- Queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments (*grau de compliment 100%*)

6b-01-E01 - L'EAP disposa dels resultats relatius al nombre de reclamacions, suggeriments i agraïments, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

6b-01-E02 - L'EAP disposa dels resultats relatius al temps de resposta de les reclamacions, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

02- Accessibilitat del servei (*grau de compliment 100%*)

6b-02-E01 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la demora en la programació de la visita amb el referent assistencial dels ciutadans, els avalua i pren accions de millora, si escau.



Avaluació: 4

6b-02-E02 - L'EAP disposa dels resultats relatius a l'accessibilitat telefònica per aconseguir cita, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4





---

## Criteri 7. RESULTATS EN LES PERSONES DE L'EAP

---

### Valoració quantitativa:

Subcriteri	Estàndards	Estàndards absoluts	Percentatge
Subcriteri 7a	5	5	100
Subcriteri 7b	17	14	82

### Valoració qualitativa:

Subcriteri 7a (*grau de compliment 100%*)

01- Percepció de les persones de l'EAP (*grau de compliment 100%*)

7a-01-E01 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la satisfacció global de les persones de l'EAP amb la feina, les expectatives, la motivació, etc., els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

7a-01-E02 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la satisfacció de les persones de l'EAP en relació amb l'ambient de treball, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

7a-01-E03 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la satisfacció de les persones de l'EAP en la seva participació en la gestió del servei, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

7a-01-E04 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la possibilitat d'expressar què pensen les persones de l'EAP, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

7a-01-E05 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la càrrega de treball de les persones de l'EAP i la pressió que reben per poder-la desenvolupar, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

Subcriteri 7b (*grau de compliment 82%*)



01- Indicadors de gestió de les persones de l'EAP (*grau de compliment 100%*)

7b-01-E01 - L'EAP disposa dels resultats relatius al grau d'absentisme laboral, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

7b-01-E02 - L'EAP disposa dels resultats relatius al grau de substitucions, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

7b-01-E03 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la productivitat, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

02- Capacitació i formació de les persones de l'EAP (*grau de compliment 60%*)

7b-02-E01 - L'EAP disposa dels resultats relatius a les activitats de formació realitzades, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

7b-02-E02 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la formació en metodologia per a la gestió de la qualitat i la seguretat dels ciutadans, els avalua i pren mesures de millora, si escau.

Avaluació: 2

7b-02-E03 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la formació en procediments de reanimació cardiopulmonar, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

7b-02-E04 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la formació en l'ús dels equipaments, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

7b-02-E05 - L'organització o l'EAP revisen, avaluen i actualitzen el pla de gestió del coneixement.



Avaluació: 2

### 03- Drets de les persones de l'EAP (*grau de compliment 100%*)

7b-03-E01 - L'EAP disposa dels resultats relatius a incidents i denúncies contra la dignitat, l'abús de poder, l'assetjament, les agressions i d'altres sobre les persones de l'EAP, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

7b-03-E02 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la conflictivitat laboral, els avalua i pren accions de millora.

Avaluació: 4

### 04- Atenció a les persones de l'EAP (*grau de compliment 100%*)

7b-04-E01 - L'EAP disposa dels resultats relatius als suggeriments i les reclamacions de les persones de l'EAP, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

7b-04-E02 - L'EAP disposa dels resultats relatius a les activitats de reconeixement realitzades a les persones de l'EAP, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

7b-04-E03 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la implicació de les persones de l'EAP en activitats de millora, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

7b-04-E04 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la producció científica de les persones de l'EAP, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

### 05- Salut laboral de les persones de l'EAP (*grau de compliment 100%*)

7b-05-E01 - L'EAP disposa dels resultats relatius a les activitats realitzades per garantir la seguretat i la salut de les persones de l'EAP, els avalua i pren accions de millora, si escau.



Avaluació: 4

06- Pla d'acollida i pla de comunicació interna de les persones de l'EAP (*grau de compliment 50%*)

7b-06-E01 - L'EAP disposa dels resultats relatius al pla d'acollida de les persones de nova incorporació, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 2

7b-06-E02 - L'EAP disposa dels resultats relatius al pla de comunicació interna, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3



---

## **criteri 8. RESULTATS EN LA SOCIETAT**

---

### Valoració quantitativa:

Subcriteri	Estàndards	Estàndards assolits	Percentatge
Subcriteri 8a	1	1	100
Subcriteri 8b	6	6	100

### Valoració qualitativa:

Subcriteri 8a (*grau de compliment 100%*)

01- Percepció de la societat (*grau de compliment 100%*)

8a-01-E01 - L'EAP disposa dels resultats de la percepció de la societat respecte als serveis i el funcionament de l'EAP, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

Subcriteri 8b (*grau de compliment 100%*)

01- Presència en els mitjans de comunicació (*grau de compliment 100%*)

8b-01-E01 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la presència en els mitjans de comunicació, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

8b-01-E02 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la participació en xerrades i reunions amb l'Administració local, les associacions de pacients i altres col·lectius de veïns i ciutadans, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

02- Publicacions i investigació (*grau de compliment 100%*)

8b-02-E01 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la investigació científica que realitza i la seva contribució al desenvolupament científic, els avalua i pren les accions de millora, si escau.

Avaluació: 4



8b-02-E02 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la informació referent a premis i certificacions de l'EAP, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

03- Consum energètic i medi ambient (*grau de compliment 100%*)

8b-03-E01 - L'EAP disposa dels resultats relatius al consum energètic, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

8b-03-E02 - L'EAP disposa dels resultats relatius al tractament de residus, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3



---

## Criteri 9. RESULTATS CLAU

---

### Valoració quantitativa:

Subcriteri	Estàndards	Estàndards assolits	Percentatge
Subcriteri 9a	7	7	100
Subcriteri 9b	3	3	100
Subcriteri 9c	50	43	86

### Valoració qualitativa:

Subcriteri 9a (*grau de compliment 100%*)

01- Resultats i indicadors organitzacionals clau (*grau de compliment 100%*)

9a-01-E01 - L'EAP disposa dels resultats relatius al quadre de comandament, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9a-01-E02 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la implantació del pla estratègic, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9a-01-E03 - L'EAP disposa dels resultats relatius als objectius de l'EAP, que estan alineats amb la missió; els avalua, i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9a-01-E04 - L'EAP disposa dels resultats relatius als objectius de qualitat i seguretat, els avalua i pren accions de millora.

Avaluació: 4

9a-01-E05 - L'organització o l'EAP disposen dels resultats d'incidències respecte al contracte entre l'organització i el proveïdor assistencial, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9a-01-E06 - L'organització o l'EAP disposen dels resultats d'incidències respecte al contracte entre



l'organització i el proveïdor no assistencial, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9a-01-E07 - L'organització o l'EAP revisen, avaluen i actualitzen el pla de gestió de la informació.

Avaluació: 3

Subcriteri 9b (*grau de compliment 100%*)

01- Resultats i indicadors econòmics clau (*grau de compliment 100%*)

9b-01-E01 - L'EAP disposa dels resultats del desviament sobre la planificació dels recursos econòmics que gestiona directament, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9b-01-E02 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències de la facturació a tercers, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9b-01-E03 - L'organització o l'EAP disposen dels resultats d'incidències de les inversions destinades a resoldre els dèficits estructurals, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

Subcriteri 9c (*grau de compliment 86%*)

01- Unitat d'atenció al ciutadà i suport als serveis (*grau de compliment 100%*)

9c-01-E01 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències detectades en la gestió de la programació, els avalua i pren accions de millora.

Avaluació: 3

9c-01-E02 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències en la demora a la sala d'espera, els avalua i pren accions de millora.

Avaluació: 4

9c-01-E03 - L'EAP disposa dels resultats de les no-conformitats relacionades amb un emmagatzematge





inadequat, els avalua i pren accions de millora.

Avaluació: 3

9c-01-E04 - L'EAP disposa dels resultats de les no-conformitats de les comandes de subministraments d'acord amb els requisits consensuats, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9c-01-E05 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències de la neteja de les instal·lacions, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: *n/a*

#### 02- Atenció continuada (*grau de compliment 100%*)

9c-02-E01 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències sobre la prioritat de les necessitats assistencials immediates dels ciutadans, els avalua i pren accions de millora.

Avaluació: 4

9c-02-E02 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències en el tractament de les emergències mèdiques, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

9c-02-E03 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències en la revisió i la utilització del carretó d'aturada, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

#### 03- Assistència als ciutadans en el centre o domicili: història clínica (*grau de compliment 100%*)

9c-03-E01 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències de la qualitat de la història clínica, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

#### 04- Assistència als ciutadans en el centre o domicili: avaluació dels ciutadans (*grau de compliment 100%*)

9c-04-E01 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències en l'aplicació del pla d'acollida dels ciutadans nous, els avalua i pren accions de millora, si escau.



Avaluació: 4

9c-04-E02 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències en l'aplicació dels protocols i altres documents estandarditzats d'actes clínics i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

9c-04-E03 - L'EAP disposa dels resultats relatius a l'assistència als pacients amb patologia aguda al centre o domicili, els avalua i pren accions de millora.

Avaluació: 3

9c-04-E04 - L'EAP disposa dels resultats relatius al programa d'activitats preventives i de promoció de la salut en la infància i l'adolescència, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9c-04-E05 - L'EAP disposa dels resultats relatius al programa d'activitats preventives i de promoció de la salut en els adults, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9c-04-E06 - L'EAP disposa dels resultats relatius als factors de risc cardiovascular, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

9c-04-E07 - L'EAP disposa dels resultats relatius al programa d'atenció domiciliària dels pacients crònics, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

9c-04-E08 - L'EAP disposa dels resultats relatius a l'atenció de salut bucodental, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9c-04-E09 - L'EAP disposa dels resultats relatius als circuits de diagnòstic ràpid en relació amb una possible neoplàsia, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9c-04-E10 - L'EAP disposa dels resultats relatius a l'atenció a les malalties cardiovasculars, els avalua i



pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

9c-04-E11 - L'EAP disposa dels resultats relatius a l'atenció a les malalties respiratòries agudes i cròniques, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

9c-04-E12 - L'EAP disposa dels resultats relatius a l'atenció del consum de tòxics, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9c-04-E13 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la utilització de processos per reduir el risc d'una atenció no segura per als pacients, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9c-04-E14 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la presa de decisions al final de la vida, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

05- Assistència als ciutadans en el centre o domicili: ús del medicament (*grau de compliment 50%*)

9c-05-E01 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la utilització de la guia farmacoterapèutica institucionalitzada, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

9c-05-E02 - L'EAP disposa dels resultats de les incidències de la gestió dels estocs dels medicaments, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 2

9c-05-E03 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències del control de caducitat dels medicaments, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 2

9c-05-E04 - L'EAP disposa dels resultats de les incidències del control de la cadena del fred dels medicaments, els avalua i pren accions de millora, si escau.



Avaluació: 3

9c-05-E05 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències del control dels envasos multidosi, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9c-05-E06 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la identificació de les reaccions adverses als medicaments, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9c-05-E07 - L'EAP disposa dels resultats relatius a la identificació de les interaccions entre els medicació, els aliments i altres substàncies; els avalua, i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 2

9c-05-E08 - L'EAP disposa dels resultats relatius als sistemes de notificació d'incidents, esdeveniments sentinella, errors de medicació i RAM; els avalua, i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 2

9c-05-E09 - L'EAP disposa dels resultats relatius als pacients polimedicats, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4

9c-05-E10 - L'EAP disposa dels resultats relatius als esdeveniments sentinella i els incidents relacionats amb la seguretat dels pacients, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 2

06- Assistència als ciutadans en el centre o domicili: educació i informació als ciutadans (*grau de compliment 100%*)

9c-06-E01 - L'EAP disposa dels resultats relatius a les activitats relacionades amb el programa educatiu, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

07- Atenció a la comunitat (*grau de compliment 100%*)



9c-07-E01 - L'EAP disposa dels resultats relatius a les activitats comunitàries, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

#### 08- Ètica i drets dels ciutadans (*grau de compliment 0%*)

9c-08-E01 - L'EAP disposa dels resultats de l'aplicació del codi ètic institucional, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 2

#### 09- Control i prevenció de la infecció (*grau de compliment 100%*)

9c-09-E01 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències de l'aplicació del programa per a la disminució del risc d'infeccions en els ciutadans i les persones de l'EAP, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9c-09-E02 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències en la comunicació a l'autoritat sanitària corresponent de qualsevol qüestió rellevant per als estudis epidemiològics, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9c-09-E03 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències en l'aplicació del tractament de residus, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

#### 10- Continuitat assistencial (*grau de compliment 100%*)

9c-10-E01 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències en la continuïtat assistencial entre l'atenció primària i l'atenció urgent, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9c-10-E02 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències en la continuïtat assistencial entre l'atenció primària i altres especialitats, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9c-10-E03 - L'EAP disposa dels resultats relatius als objectius marcats amb relació als grups de treball



mixtos entre nivells assistencials, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

#### 11- Suport assistencial (*grau de compliment 87%*)

9c-11-E01 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències dels serveis de laboratori de referència, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9c-11-E02 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències en la seguretat en el procés d'extracció de la mostra, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9c-11-E03 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències en la recol·lecció, la identificació, la manipulació i l'emmagatzematge de les mostres de laboratori; els avalua, i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9c-11-E04 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències de les indicacions prèvies i la documentació necessària que han de portar els ciutadans prèviament a la realització dels estudis diagnòstics analítics, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 2

9c-11-E05 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències dels serveis de diagnòstic per la imatge de referència, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9c-11-E06 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències de les indicacions prèvies i la documentació necessària que han de portar els ciutadans prèviament a la realització dels estudis diagnòstics per la imatge, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9c-11-E07 - L'EAP disposa dels resultats relatius a l'atenció social, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

9c-11-E08 - L'EAP disposa dels resultats del pla de manteniment de l'edifici (exterior i interior), els avalua i



pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 3

## 12- Investigació clínica (*grau de compliment 100%*)

9c-12-E01 - L'EAP disposa dels resultats d'incidències en la participació en projectes d'investigació, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Avaluació: 4