

AVALUACIÓ DEL GRAU D'ACOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS PROMOCIÓ DE LA SALUT A LA COMUNITAT



Maig 2024

Salut Pública – Drets Socials

Atenció Ciutadana, Administració Digital i Qualitat de Serveis

Compromisos de qualitat

**Carta de serveis
Promoció de la salut
a la comunitat**

Avaluació del grau de compliment de la Carta de Serveis

El servei municipal de Promoció de la Salut Pública du a terme un seguiment constant d'indicadors per avaluar el funcionament i la qualitat del servei i detectar possibles actuacions de millora. Així mateix, tal i com preveu la Carta de Serveis, realitza amb caràcter anual, l'avaluació del seu grau de compliment a fi i efecte de retre comptes dels compromisos adquirits i detectar possibles oportunitats de millora.

Aquest és l'informe d'avaluació de l'any 2023 que es correspon amb la carta de serveis, aprovada i publicada el mes de setembre de 2021.

Nom atribut	Compromisos
Competència professional	1. Garantir que el grau de satisfacció de les persones participants en les activitats formatives i de sensibilització en salut sigui almenys de 3 sobre 5.
Gestió i prestació del servei	2. Garantir un cicle de xerrades <i>Parlem de salut</i> cada any amb un mínim de 4 xerrades.
	3. Garantir un cicle de xerrades a les escoles sobre salut adreçat a les famílies amb un mínim de 2 xerrades anuals.
	4. Garantir, cada curs escolar, un mínim de 15 tallers de salut adreçats als centres educatius.
	5. Garantir un mínim d'una formació anual per a la ciutadania d'ús de desfibril·ladors (DEA) i respiració cardiopulmonar (RCP).
	6. Garantir un mínim de 6 tallers de respiració cardiopulmonar (RCP) i primers auxilis a les escoles de primària.
	7. Garantir la celebració anual d'un mínim de 4 dies mundials relacionats amb temes de la salut.
Qualitat	8. Garantir un mínim de 6 campanyes anuals de donacions de sang a la ciutat.
	9. Garantir que la informació del servei de promoció de salut a la comunitat, estigui actualitzada en els diferents canals disponibles.

INDICADORS ASSOCIATS ALS COMPROMISOS I RESULTATS OBTINGUTS 2023

Compromisos	Nom de l'indicador	Resultat
Garantir que el grau de satisfacció de les persones participants en les activitats formatives i de sensibilització en salut sigui almenys de 3 sobre 5.	Puntuació mitjana rebuda en les diferents enquestes de satisfacció de les activitats formatives: tallers, xerrades	4,25
Garantir un cicle de xerrades <i>Parlem de salut</i> cada any amb un mínim de 4 xerrades.	Nombre anual de xerrades fetes al cicle <i>Parlem de salut</i>	5
Garantir un cicle de xerrades a les escoles sobre salut adreçat a les famílies amb un mínim de 2 xerrades anuals.	Nombre anual de xerrades sobre salut fetes dins del cicle de xerrades per a famílies a les escoles	1
Garantir, cada curs escolar, un mínim de 15 tallers de salut adreçats als centres educatius.	Nombre de tallers de salut fets als centres educatius per curs escolar	81
Garantir un mínim d'una formació anual per a la ciutadania d'ús de desfibril·ladors (DEA) i respiració cardiopulmonar (RCP).	Nombre anual de formacions sobre DEA i RCP adreçades a la ciutadania	6
Garantir un mínim de 6 tallers de respiració cardiopulmonar (RCP) i primers auxilis a les escoles de primària.	Nombre anual de tallers de RCP i primers auxilis a les escoles de primària.	25
Garantir la celebració anual d'un mínim de 4 dies mundials relacionats amb temes de salut.	Nombre anual de dies mundials celebrats relacionats amb temes de salut	4
Garantir un mínim de 6 campanyes anuals de donacions de sang a la ciutat.	Nombre anual de campanyes de donació de sang a la ciutat	14
Garantir que la informació del servei de promoció de salut a la comunitat, estigui actualitzada en els diferents canals disponibles.	Nombre anual d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació del servei	0

Puntuació mitjana rebuda en les diferents enquestes de satisfacció de les activitats formatives: tallers, xerrades	
Descripció	Aquest indicador mesura el grau de satisfacció de la ciutadania en relació amb les xerrades, tallers cursos sobre promoció de salut en una escala de 1 a 5
Font	Enquestes de satisfacció
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{puntuació}}{N \text{ respostes}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica de Promoció de la Salut
Persona responsable del seguiment	Cap del Servei
Valor esperat	=>3
Valor real	4,25
Mesures correctores	No es preveuen mesures correctores en considerar assolit el valor esperat.

Nombre anual de xerrades fetes al cicle <i>Parlem de Salut</i>	
Descripció	Aquest indicador mesura el nombre anual de xerrades realitzades dins del cicle <i>Parlem de Salut</i>
Font	Registre d'activitats del servei
Fórmula de càlcul	Sumatori $\sum xerrades \text{ fetes}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica de Promoció de la Salut
Persona responsable del seguiment	Cap del Servei
Valor esperat	4
<i>Valor real</i>	5
Mesures correctores	No es preveuen mesures correctores en considerar que, malgrat que el valor assolit està per sota de l'esperat, les causes no són imputables a la programació de les activitats sinó a una eventualitat puntual.

Nombre anual de xerrades sobre salut fetes dins del cicle de xerrades per a famílies a les escoles	
Descripció	Aquest indicador mesura el nombre de xerrades fetes sobre temàtiques de salut al cicle de xerrades organitzat conjuntament amb Educació i adreçat a les famílies a l'escola.
Font	Registre d'activitats del servei
Fórmula de càlcul	Sumatori $\sum xerrades\ fetes$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica de Promoció de la Salut
Persona responsable del seguiment	Cap del Servei
Valor esperat	=>2
Valor real	1
Mesures correctores	Es preveu ampliar l'accés a recursos de formació en aquest programa per tal de superar el valor esperat en aquest compromís.

Nombre de tallers de salut fets als centres educatius per curs escolar	
Descripció	Aquest indicador mesura el nombre de tallers sobre salut realitzats adreçats durant el curs escolar als centres educatius.
Font	Registre d'activitats del servei
Fórmula de càlcul	Sumatori $\sum \text{tallers fets}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica de Promoció de la Salut
Persona responsable del seguiment	Cap del Servei
Valor esperat	=>15
Valor real	81
Mesures correctores	No es preveuen mesures correctores en considerar assolit el valor esperat.

Nombre anual de formacions sobre DEA i RCP adreçades a la ciutadania	
Descripció	Aquest indicador mesura el nombre anual de tallers de formació sobre DEA i RCP adreçats a la ciutadania
Font	Registre d'activitats del servei
Fórmula de càlcul	Sumatori $\sum Tallers fets$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica de Promoció de Salut
Persona responsable del seguiment	Cap del Servei
Valor esperat	=>1
Valor real	6
Mesures correctores	No es preveuen mesures correctores en considerar assolit el valor esperat.

Nombre anual de tallers de RCP i primers auxilis a les escoles de primària	
Descripció	Aquest indicador mesura el nombre anual de tallers de RCP i primers auxilis adreçats a les escoles de primària
Font	Registre d'activitats del servei
Fórmula de càlcul	Sumatori $\sum \text{Tallers fets}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica de Promoció de la Salut
Persona responsable del seguiment	Cap del Servei
Valor esperat	=>6
Valor real	25
Mesures correctores	No es preveuen mesures correctores en considerar assolit el valor esperat.

Nombre anual de dies mundials celebrats relacionats amb temes de salut	
Descripció	Aquest indicador mesura el nombre de dies mundials sobre temes de salut celebrats durant l'any.
Font	Registre d'activitats del servei
Fórmula de càlcul	Sumatori $\sum \text{dies mundials celebrats}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica de Promoció de la Salut
Persona responsable del seguiment	Cap del Servei
Valor esperat	=>4
Valor real	4
Mesures correctores	No es preveuen mesures correctores en considerar assolit el valor esperat.

Nombre anual de campanyes de donació de sang a la ciutat	
Descripció	Aquest indicador mesura el nombre de campanyes de donació de sang realitzades a Mollet del Vallès anualment
Font	Registre d'activitats del servei
Fórmula de càlcul	Sumatori $\sum \text{campanyes fetes}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica de Promoció de la Salut
Persona responsable del seguiment	Cap del Servei
Valor esperat	=>6
Valor real	14
Mesures correctores	No es preveuen mesures correctores en considerar assolit el valor esperat.

Nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació del servei	
Descripció	Aquest indicador mesura el grau d'actualització de la informació sobre el servei de Promoció de Salut a la Comunitat en els diferents canals disponibles.
Font	Registre de no conformitats
Fórmula de càlcul	$\sum \text{Incidències rebudes}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica de Promoció de la Salut
Persona responsable del seguiment	Cap del Servei
Valor esperat	<2
Valor real	0
Mesures correctores	No es preveuen mesures correctores en considerar assolit el valor esperat.