



Consorci Sanitari
Alt Penedès-Garraf

INFORME

RESULTATS ENQUESTES DE SATISFACCIÓ USUARIS CONSORCI SANITARI ALT PENEDÈS – GARRAF

2022



1. ATENCIÓ AGUTS.....	3
HOSPITALITZACIÓ AGUTS – HOSPITAL COMARCAL DE L’ALT PENEDEÈS.....	3
HOSPITALITZACIÓ OBSTETRÍCIA – HOSPITAL COMARCAL DE L’ALT PENEDEÈS.....	6
HOSPITALITZACIÓ AGUTS – HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL.....	8
HOSPITALITZACIÓ OBSTETRÍCIA – HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL.....	10
URGÈNCIES	13
URGÈNCIES – HOSPITAL COMARCAL DE L’ALT PENEDEÈS	13
URGÈNCIES – HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL.....	15
URGÈNCIES – HOSPITAL SANT ANTONI ABAT	17
CONSULTES EXTERNES – HOSPITAL COMARCAL DE L’ALT PENEDEÈS	19
CONSULTES EXTERNES – ÀMBIT GARRAF	21
CIRURGIA MAJOR AMBULATÒRIA – HOSPITAL COMARCAL DE L’ALT PENEDEÈS.....	23
CIRURGIA MAJOR AMBULATÒRIA – HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL.....	25
CIRURGIA MAJOR AMBULATÒRIA – HOSPITAL SANT ANTONI ABAT.....	27
2. ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA.....	29
HOSPITALITZACIÓ SOCIO SANITÀRIA	29
HOSPITALITZACIÓ SOCIO SANITÀRIA I CURES PAL·LIATIVES – HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL	29
HOSPITALITZACIÓ SOCIO SANITÀRIA – HOSPITAL SANT ANTONI ABAT	32
HOSPITAL DE DIA SOCIO SANITARI	34
3. REHABILITACIÓ.....	36
REHABILITACIÓ – HOSPITAL COMARCAL DE L’ALT PENEDEÈS.....	36
REHABILITACIÓ GARRAF.....	38
4. DIAGNÒSTIC PER LA IMATGE.....	40
5. UNITAT DE DIÀLISI.....	41
6. FARMÀCIA.....	44
DISPENSACIÓ AMBULATÒRIA.....	44
DISPENSACIÓ AMBULATÒRIA – HOSPITAL COMARCAL DE L’ALT PENEDEÈS	44
7. DIMENSIONS SATISFACCIÓ.....	46

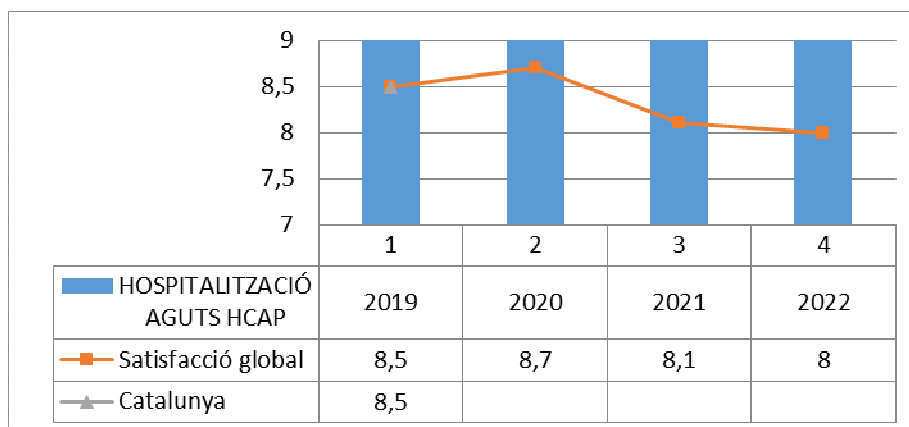
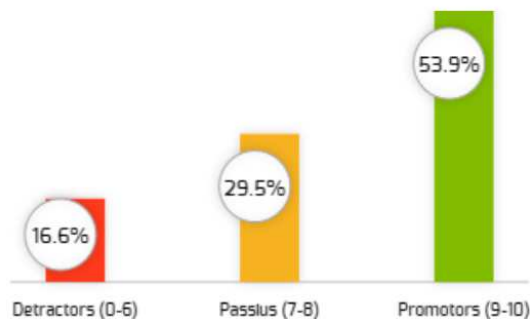
1. ATENCIÓ AGUTS

HOSPITALITZACIÓ AGUTS – HOSPITAL COMARCAL DE L'ALT PENEDÈS

Enquesta anònima enviada per SMS que s'envia al 50% dels usuaris que han estat donats d'alta en el centre des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2022 (2878). El % de resposta en relació al total d'enquestes enviades ha estat del 38,5% (1116). De totes les persones enquestades el 51,1% són dones i el 48,9% són homes. El 66,7% de les respostes les realitza el propi pacient, el 25,4% un familiar i el 7,9% un acompanyant.

El 36,9% dels usuaris refereixen que van ser operats i el 81,8% refereixen que els hi van realitzar algun tipus de prova diagnòstica. D'ells al 82,2% els van identificar amb el seu nom abans de realitzar alguna prova o tractament.

Net promoter Score (NPS):



A la pregunta de quins aspectes podem millorar, les respostes han estat:

- Temps que va esperar fins que va ingressar: 15,6%
- Comodat de l'habitació: 13,2%
- Soroll a la planta: 12,9%
- Informació del funcionament de l'hospital: 8,6%
- Temperatura: 8,3%
- Senyalització: 5,8%
- Neteja: 6,4%
- Il·luminació: 4,2%
- Altres: 25%

En referència a la opinió que els hi mereix el nostre servei en diferents aspectes, els resultats en % són:

Indicador positiu (% de respostes positives)	Catalunya 2018	2021	2022
Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital	88,5	76,4	90%
Va tenir la sensació d'estar en bones mans	93,8	86,7	86%
Valori la qualitat del menjar	64,3	60,9	61%
Valori la temperatura del menjar		73,1	73%
Valori la neteja de la roba		85,1	86%
Valori la tranquil·litat per descansar a la nit	81,5	76,3	71%
Valori el respecte a la seva intimitat i privacitat	93,3	83,8	80%
Valori l'atenció i el tracte dels infermers/es	95,8	90,3	88%
Valori l'atenció i el tracte dels metges/sses	95,3	87,0	88%
Valori la informació que li van donar sobre la intervenció (pacients que van estar sotmesos a intervenció quirúrgica)	94,2	85,9	86%
Valori la informació que li van donar sobre les proves (pacients als que se li va realitzar algun tipus de prova)	90,8	84,1	83%
Si va tenir dolor, valori com el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo	96,0	86,3	84%
Valori la claredat de la informació rebuda		80,3	83%
Ha pogut preguntar tot allò que necessitava saber respecte a la seva malaltia		84,7	82%
Valori com es va tenir en compte la seva opinió durant l'hospitalització		82,5	80%
Valori el temps que havia d'esperar quan trucava al timbre		85,9	83%
S'ha sentit tractat amb respecte		89,8	89%
Valori el respecte als seus drets com a usuari/a de l'hospital		82,2	86%

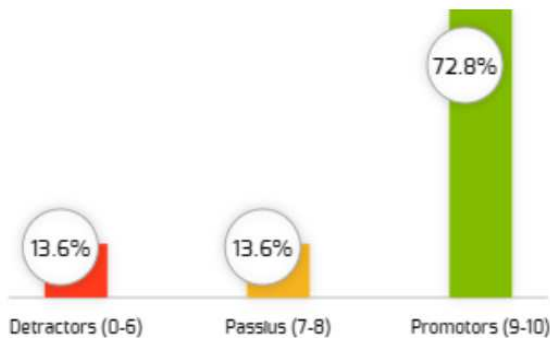
A la pregunta de quin professional hauria de millorar el seu tracte i atenció les respostes han estat:

Logopedes	0%
Terapeuta Ocupacional	1%
Treballador social	2%
Portalliteres	2%
Fisioterapeutes	2%
Auxiliar d'infermeria	10%
Res, tot bé	83%

HOSPITALITZACIÓ OBSTETRÍCIA – HOSPITAL COMARCAL DE L'ALT PENEDÈS

Enquesta anònima enviada per SMS que s'envia al 100% de les usuàries que han estat donades d'alta en el centre des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2022 (460). El % de resposta en relació al total d'enquestes enviades ha estat del 17,6% (81).

Net promoter Score (NPS): 59



El 47,2%, un cop van saber que estaven embarassades, es van visitar en un centre d'atenció primària, el 33,3% a l'hospital i el 19,4% a ambdós llocs i habitualment els hi va fer el seguiment durant l'embaràs la llevadora en un 54,3%, el ginecòleg i la llevadora en un 41,2%.

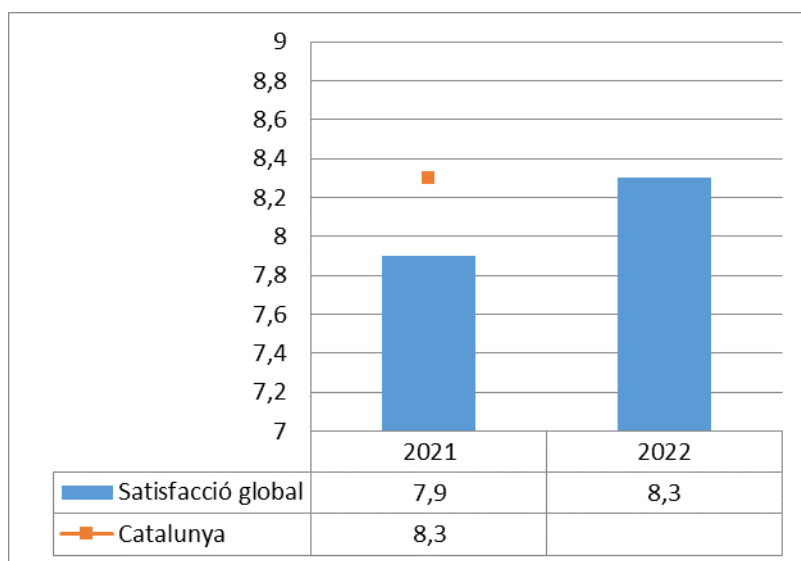
De totes les enquestades, el 31,8% van escollir el nostre centre per que ja el coneixien, el 37,9% per què és el centre que li toca, el 3% per comentaris d'altres.

A la pregunta de quins aspectes podem millorar de l'habitació, les respostes han estat:

Tranquil·litat a planta	4%
Neteja de la vaixel·la i la safata	4%
Neteja de la roba	4%
Neteja de l'habitació	5%
Comoditat del llit	9%

A la pregunta de quins aspectes podem millorar del menjar, les respostes han estat:

Temperatura del menjar	7%
Qualitat i varietat del menjar	27%
Res, tot estava bé	58%
Altres	9%



En referència a la opinió que els hi mereix el nostre servei en diferents aspectes, els resultats són:

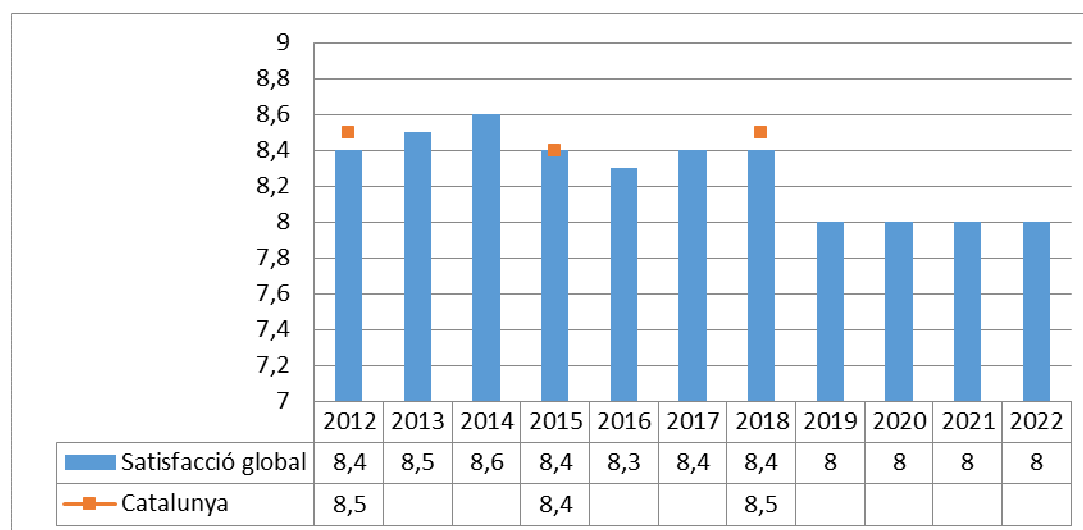
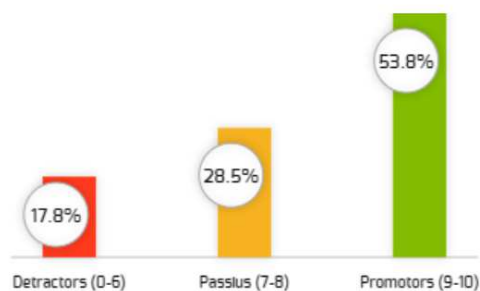
Indicador positiu (% de respostes positives)	Catalunya 2016	2021	2022
Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital	83	66,7	89%
Va tenir la sensació d'estar en bones mans	92,5	80	90%
Valori la informació que li varen donar sobre el seguiment del seu embaràs	93,7	72,8	91%
Durant la dilatació i el part, els professionals van estar per vostè i per tot el que necessitava		75	92%
Durant la dilatació i el part, com valora la informació que li van donar		72,8	92%
Valori l'ajuda que li van donar per a controlar o disminuir el dolor durant el part	57,6	77,7	87%
Valori l'ajuda que li van donar per a controlar o disminuir el dolor durant el post part	88,4	50	91%
En general, està satisfet amb el tracte rebut a l'hospital per part del personal		100	93%
Què li va semblar les explicacions que li van donar sobre el postpart i les cures del seu nadó	64,2	60	93%
Quina disposició tenien els professionals que el van atendre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava		60	93%
Com considera que es va realitzar el seguiment del seu fill/a durant l'estada a l'hospital	94,5	100	88%
Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat en un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat		80	85%
Què us sembla el temps que vàreu esperar a la infermera o infermer quan vàreu trucar al timbre		80	88%
Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o al seu part		80	
Creu que el personal respecta els seus drets		100	90%
Considera que se li ha faltat al respecte en alguna ocasió (to de veu, paraules poc adients...)		20	12%

HOSPITALITZACIÓ AGUTS – HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL

Enquesta anònima enviada per SMS que s’envia al 50% dels usuaris que han estat donats d’alta en el centre des de l’1 de gener fins al 31 de desembre de 2022 (9640). El % de resposta en relació al total d’enquestes enviades ha estat del 10,3% (997). De totes les persones enquestades el 54,1% són dones i el 45,9% són homes. El 69% de les respostes les realitza el propi pacient, el 24,3% un familiar i el 6,8% un acompanyant.

El 44,6% dels usuaris refereixen que van ser operats i el 84,5% refereixen que els hi van realitzar algun tipus de prova diagnòstica. D’ells al 82,5% els van identificar amb el seu nom abans de realitzar alguna prova o tractament.

Net promoter Score (NPS): 36



A la pregunta de quins aspectes podem millorar, les respostes han estat:

- Temps que va esperar fins que va ingressar: 23,8%
- Comodat de l'habitació: 16,1%
- Soroll a la planta: 8,5%
- Informació del funcionament de l'hospital: 8,7%
- Temperatura: 7,9%
- Senyalització: 7,2%
- Neteja: 4,8%
- Il·luminació: 3,2%
- Altres: 19,8%

En referència a la opinió que els hi mereix el nostre servei en diferents aspectes, els resultats en % són:

Indicador positiu (% de respostes positives)	Catalunya 2018	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital	88,5	87,8	85,9	84,3	83,8	75,8	84,4	72,1	82,3
Va tenir la sensació d'estar en bones mans	93,8	94,7	95,2	94,0	97,6	92,9	95,8	86,2	87,5
Valori la qualitat del menjar	64,3	84,6	83,3	86,1	82,7	81,1	88,0	47,3	48
Valori la temperatura del menjar		92,9	93,0	94,1	89,2	91,3	94,0	53,7	56
Valori la neteja de la roba		98,4	98,2	98,8	98,5	97,9	98,8	82,8	87
Valori la tranquil·litat per descansar a la nit	81,5	84	83,8	86,7	86,3	79,2	77,2	75,7	73
Valori el respecte a la seva intimitat i privacitat	93,3	94,3	93,8	93,8	93,4	91,1	92,8	79,1	82
Valori l'atenció i el tracte dels infermers/es	95,8	99,8	99,9	99,7	100	98,2	97,6	87,5	88
Valori l'atenció i el tracte dels metges/sses	95,3	99,8	99,8	99,9	99,8	98,2	97,0	88,4	89
Valori la informació que li van donar sobre la intervenció (pacients que van estar sotmesos a intervenció quirúrgica)	94,2	86,9	92,1	94,3	97,5	96,0	92,9	89,0	85
Valori la informació que li van donar sobre les proves (pacients als que se li va realitzar algun tipus de prova)	90,8	89,7	88,5	87,1	90,3	82,4	89,2	82,2	84
Si va tenir dolor, valori com el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo	96,0	90,7	92,1	90,0	91,4	86,8	85,6	84,5	86
Valori la claredat de la informació rebuda								81,6	84
Ha pogut preguntar tot allò que necessitava saber respecte a la seva malaltia		93,9	94,7	94,8	95,6	90,0	92,2	82,6	83
Valori com es va tenir en compte la seva opinió durant l'hospitalització								81,7	81
Valori el temps que havia d'esperar quan trucava al timbre		88,1	90,2	90,2	88,9	86,1	88,6	81,5	77
S'ha sentit tractat amb respecte								89,9	90
Valori el respecte als seus drets com a usuari/a de l'hospital								85,6	86

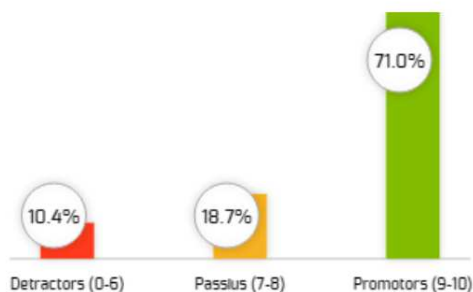
A la pregunta de quin professional hauria de millorar el seu tracte i atenció les respostes han estat:



HOSPITALITZACIÓ OBSTETRÍCIA – HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL

Enquesta anònima enviada per SMS que s'envia al 100% de les usuàries que han estat donades d'alta en el centre des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2022 (511). El % de resposta en relació al total d'enquestes enviades ha estat del 37,7% (193).

Net promoter Score (NPS): 61



El 64,2%, un cop van saber que estaven embarassades, es van visitar en un centre d'atenció primària, i habitualment els hi va fer el seguiment durant l'embaràs la llevadora en un 58,7%, el ginecòleg i la llevadora en un 33%.

De totes les enquestades, el 40% van escollir el nostre centre per que ja el coneixien, el 23,5% per que és el centre que li toca, el 12,9% per comentaris d'altres, el 13,5% per informació de la llevadora.

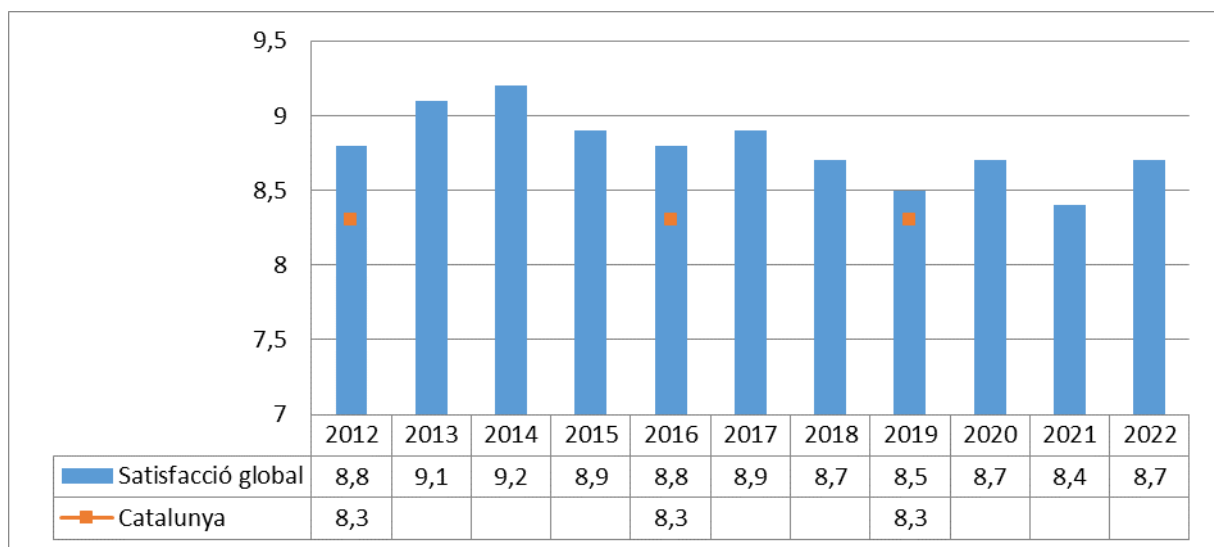
A la pregunta de quins aspectes podem millorar de l'habitació, les respostes han estat:

- Res, tot estava be: 39,8%
- Comoditat del llit: 20,4%
- Temperatura: 15,5%
- Il·luminació: 9,9%

- Tranquil·litat: 3,9%
- Horaris: 4,4%
- Neteja de la roba: 2,2%
- Neteja de l'habitació: 2,8%
- Neteja de la vaixela: 1,1%

A la pregunta de quins aspectes podem millorar del menjar, les respostes han estat:

- Res, tot estava be: 37,0%
- Qualitat i quantitat: 33,8%
- Temperatura: 6,5%
- Adequació de la dieta: 8,4%
- Altres: 14,3%

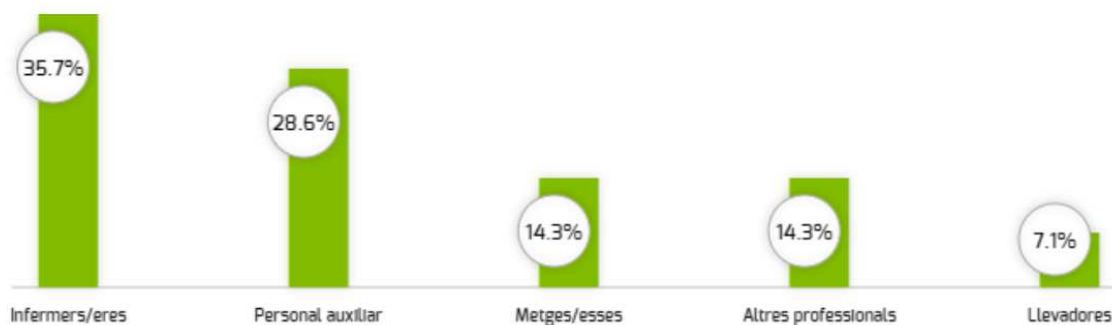


En referència a la opinió que els hi mereix el nostre servei en diferents aspectes, els resultats són:

Indicador positiu (% de respostes positives)	Catalunya 2016	2021	2022
Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital	83	76,6	89,7
Va tenir la sensació d'estar en bones mans	92,5	88,8	94
Valori la informació que li varen donar sobre el seguiment del seu embaràs	93,7	94	93
Durant la dilatació i el part, els professionals van estar per vostè i per tot el que necessitava		91,6	93
Durant la dilatació i el part, com valora la informació que li van donar		88,9	93
Valori l'ajuda que li van donar per a controlar o disminuir el dolor durant el part	57,6	77,8	91
Valori l'ajuda que li van donar per a controlar o disminuir el dolor durant el post part	88,4	84,5	90
En general, està satisfet amb el tracte rebut a l'hospital per part del personal		88,9	96
Què li va semblar les explicacions que li van donar sobre el postpart i les cures del seu nadó	64,2	80	90

Indicador positiu (% de respostes positives)	Catalunya 2016	2021	2022
Quina disposició tenien els professionals que el van atendre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava		91,1	92
Com considera que es va realitzar el seguiment del seu fill/a durant l'estada a l'hospital	94,5	88,9	94
Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat en un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat		91,1	91
Què us sembla el temps que vareu esperar a la infermera o infermer quan vareu trucar al timbre		84,5	93
Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o al seu part		93,3	93,3
Creu que el personal respecta els seus drets		86,7	94
Considera que se li ha faltat al respecte en alguna ocasió (to de veu, paraules poc adients...)		35,5	7

A la pregunta de quin professional hauria de millorar el seu tracte i atenció les respostes han estat:

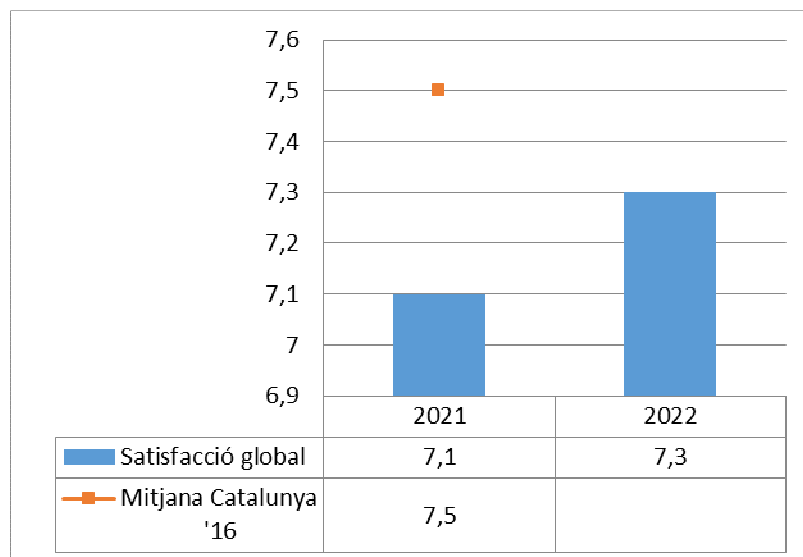
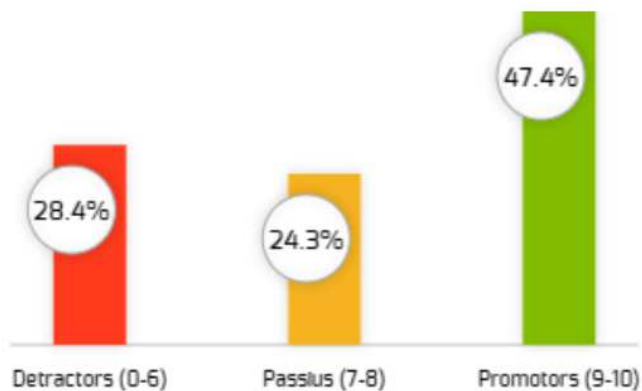


URGÈNCIES

URGÈNCIES – HOSPITAL COMARCAL DE L'ALT PENEDÈS

Enquesta anònima enviada per SMS que s'envia al 25% dels usuaris atesos al Servei d'Urgències del centre des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2022 (53905). El % de resposta en relació al total d'enquestes enviades ha estat del 7,2% (3896).

Net promoter Score (NPS): 19

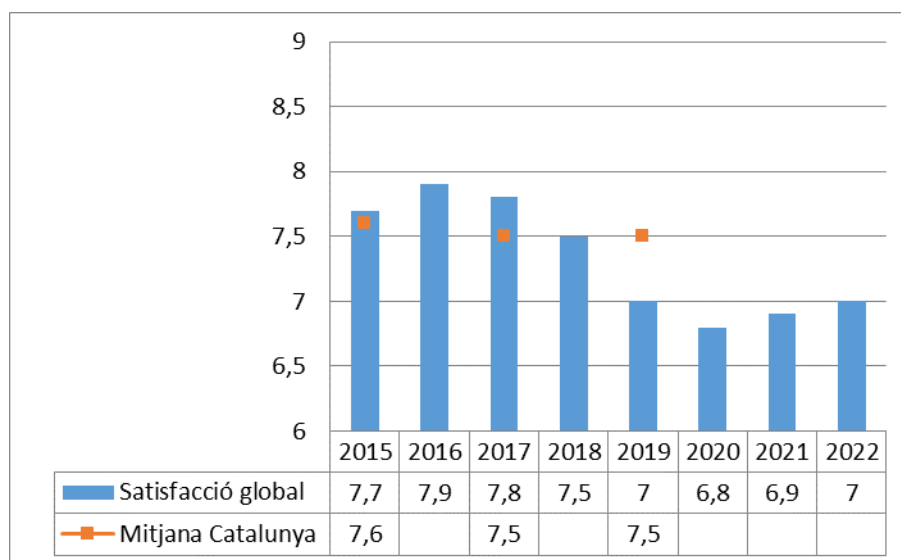
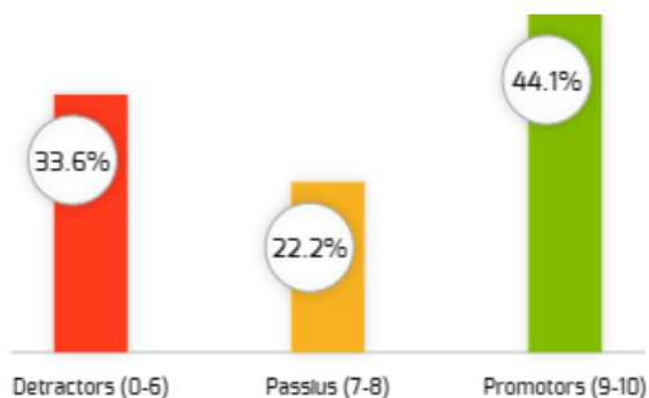


Indicador positiu (% de respostes positives)	Catalunya 2016	2021	2022
Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	80,3	59,7	71,7
Va tenir la sensació d'estar en bones mans	89,1	75,3	76,6
Valori el temps que va esperar a urgències fins que va ser atès		59,0	63,8
Valori la informació que va rebre sobre el temps que havia d'esperar a urgències per ser atès		51,4	55,6
Valori el temps que va estar a urgències des que va arribar fins que li van donar l'alta	53,8	58,3	64,1
Valori l'amabilitat i el tracte rebut per part dels metges/metgesses	90,9	79,2	81,5
Valori l'amabilitat i el tracte rebut per part dels infermers/infermeres	92,2	83,6	85,9
Valori l'amabilitat i el tracte rebut per part del personal de recepció		78,4	81,2
Valori la claredat de la informació rebuda		75,4	76,4
Els metges li van donar la informació que necessitava sobre la malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències	91,8	74,4	76,9
Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer	94,0	80,8	81,7
En aquests moments, diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències	81,7	72,6	75,0
Si va tenir dolor, valori com el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo	82,5	70,4	72,9
Valori la comoditat		66,4	71,6
Valori la neteja		81,9	85,2
Valori la senyalització		84,4	85,2
Valori el respecte a la seva intimitat i privacitat	89,7	80,6	83,5
Valori el respecte als seus drets com a usuari/a del Servei d'Urgències		79,9	82,4

URGÈNCIES – HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL

Enquesta anònima enviada per SMS que s'envia al 25% dels usuaris atesos al Servei d'Urgències del centre des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2022 (7990). El % de resposta en relació al total d'enquestes enviades ha estat del 6,3% (3704).

Net promoter Score (NPS): 10

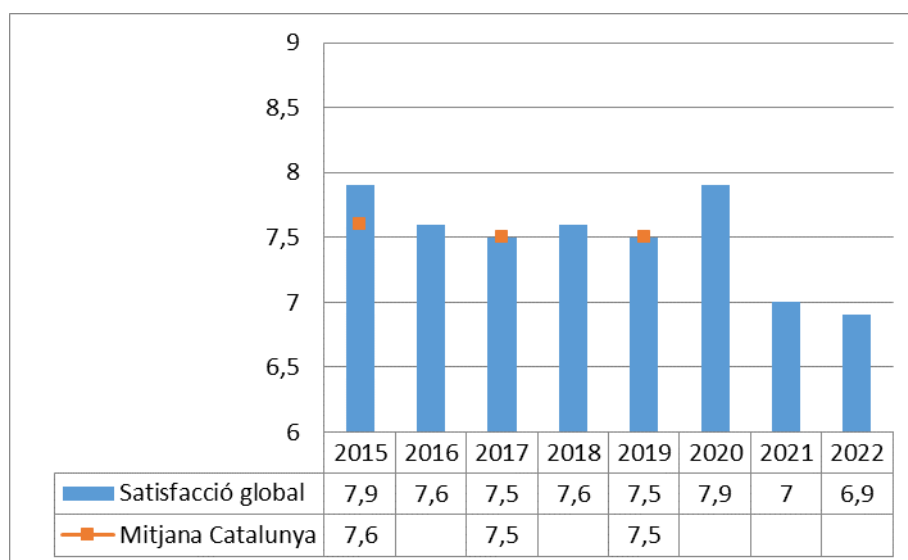
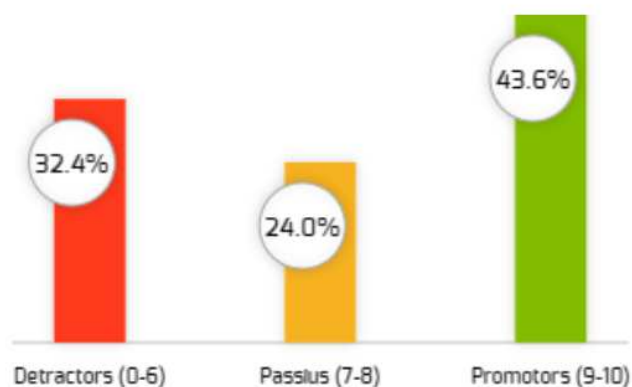


Indicador positiu (% de respostes positives)	Catalunya 2016	2021	2022
Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	80,3	57,0	71,4
Va tenir la sensació d'estar en bones mans	89,1	74,6	74,6
Valori el temps que va esperar a urgències fins que va ser atès		51,2	49,0
Valori la informació que va rebre sobre el temps que havia d'esperar a urgències per ser atès		50,5	49,0
Valori el temps que va estar a urgències des que va arribar fins que li van donar l'alta	53,8	55,3	52,0
Valori l'amabilitat i el tracte rebut per part dels metges/metgesses	90,9	81,7	81,0
Valori l'amabilitat i el tracte rebut per part dels infermers/infermeres	92,2	84,3	83,0
Valori l'amabilitat i el tracte rebut per part del personal de recepció		77,1	79,0
Valori la claredat de la informació rebuda		73,9	74,0
Els metges li van donar la informació que necessitava sobre la malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències	91,8	75,8	76,0
Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer	94,0	80,5	79,0
En aquests moments, diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències	81,7	72,0	72,0
Si va tenir dolor, valori com el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo	82,5	68,9	70,0
Valori la comoditat		61,6	65,0
Valori la neteja		81,2	85,0
Valori la senyalització		70,6	82,0
Valori el respecte a la seva intimitat i privacitat	89,7	73,8	77,0
Valori el respecte als seus drets com a usuari/a del Servei d'Urgències		75,5	76,0

URGÈNCIES – HOSPITAL SANT ANTONI ABAT

Enquesta anònima enviada per SMS que s'envia al 25% dels usuaris atesos al Servei d'Urgències del centre des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2022 (5773). El % de resposta en relació al total d'enquestes enviades ha estat del 5,6% (2284).

Net promoter Score (NPS): 11

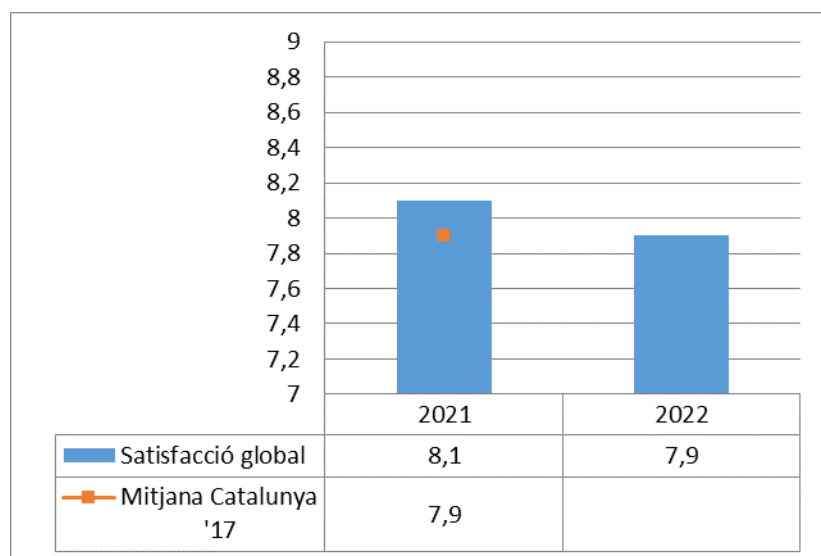
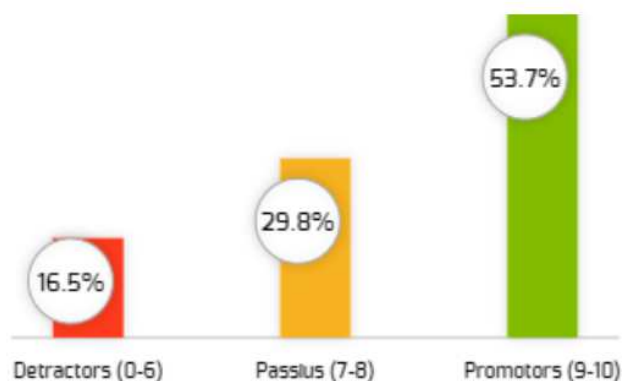


Indicador positiu (% de respostes positives)	Catalunya 2016	2021	2022
Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	80,3	58,2	71,5
Va tenir la sensació d'estar en bones mans	89,1	75,3	75,0
Valori el temps que va esperar a urgències fins que va ser atès		54,3	54,0
Valori la informació que va rebre sobre el temps que havia d'esperar a urgències per ser atès		52,8	52,0
Valori el temps que va estar a urgències des que va arribar fins que li van donar l'alta	53,8	55,9	56,0
Valori l'amabilitat i el tracte rebut per part dels metges/metgesses	90,9	77,3	79,0
Valori l'amabilitat i el tracte rebut per part dels infermers/infermeres	92,2	82,3	83,0
Valori l'amabilitat i el tracte rebut per part del personal de recepció		78,8	79,0
Valori la claredat de la informació rebuda		74,0	75,0
Els metges li van donar la informació que necessitava sobre la malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències	91,8	74,3	75,0
Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer	94,0	79,4	80,0
En aquests moments, diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències	81,7	73,5	72,0
Si va tenir dolor, valori com el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo	82,5	71,0	71,0
Valori la comoditat		66,4	68,0
Valori la neteja		79,4	82,0
Valori la senyalització		76,7	80,0
Valori el respecte a la seva intimitat i privacitat	89,7	78,2	83,0
Valori el respecte als seus drets com a usuari/a del Servei d'Urgències		77,3	80,0

CONSULTES EXTERNES – HOSPITAL COMARCAL DE L'ALT PENEDEÈS

Enquesta anònima enviada per SMS que s'envia al 50% d'usuaris que han estat visitats (1a visita) en el centre des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2022 (3614). El % de resposta en relació al total d'enquestes enviades ha estat del 7,4% (2503).

Net promoter Score (NPS): 37

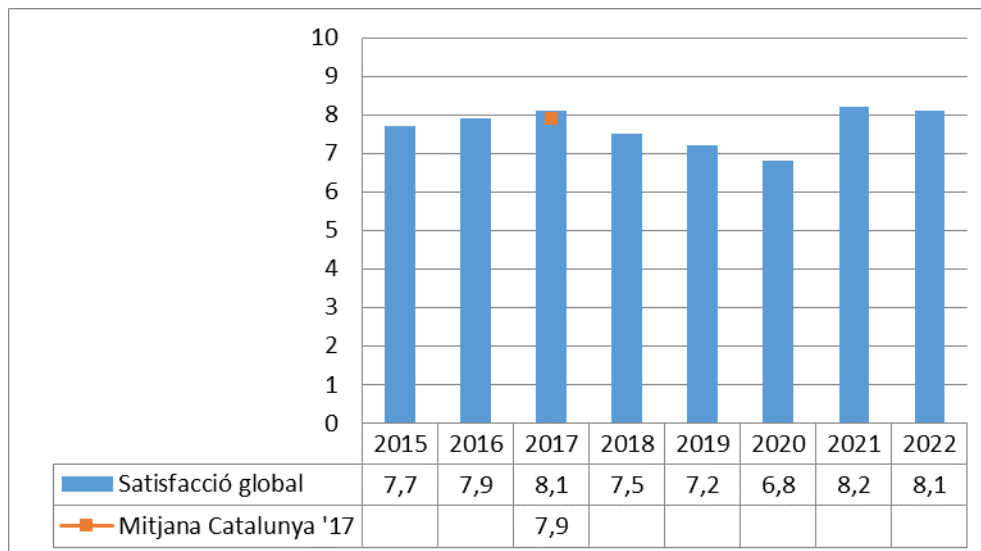
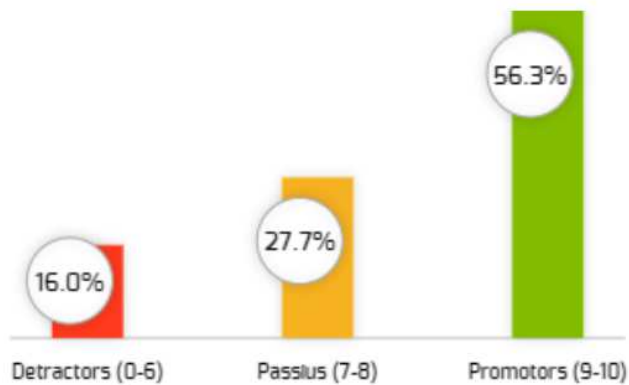


Indicador positiu (% de respostes positives)	Mitjana Catalunya'17	2021	2022
Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	86,5	76,6	88,0
Va tenir la sensació d'estar en bones mans		89,1	86,0
Indiqui la seva satisfacció amb el temps d'espera des de la petició de la consulta fins la visita	64,4	64,4	62,0
Valori el temps que ha esperat des que ha arribat fins que l'han atès	81,3	73,4	74,0
Valori l'amabilitat i el tracte de l'administratiu/va	90,3	89,2	88,0
Valori l'amabilitat i el tracte del metges/ssa	93,0	90,0	90,0
Valori l'amabilitat i el tracte de l'infermer/a	96,2	93,0	91,0
Valori la claredat de la informació que ha rebut		87,8	87,0
Valori el temps que li ha dedicat el metge/ssa	81,0	85,0	83,0
Valori com va tenir en compte la seva opinió durant la consulta		84,7	84,0
Valori el respecte a la seva intimitat i privacitat	96,0	92,9	92,0
Valori la senyalització		88,6	89,0
Valori la comoditat	74,1	80,7	81,0
Valori la neteja	94,3	90,1	90,0
Valori com l'horari de les consultes s'adapta a les seves necessitats		74,8	74,0
Valori l'accessibilitat per a comunicar telefònicament amb les consultes		63,1	60,0
Valori el respecte als seus drets com a usuari/a de l'hospital		85,9	83,0

CONSULTES EXTERNES – ÀMBIT GARRAF

Enquesta anònima enviada per SMS que s'envia al 50% d'usuaris que han estat visitats (1a visita) en el centre des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2022 (57907). El % de resposta en relació al total d'enquestes enviades ha estat del 4,9% (2893).

Net promoter Score (NPS): 40



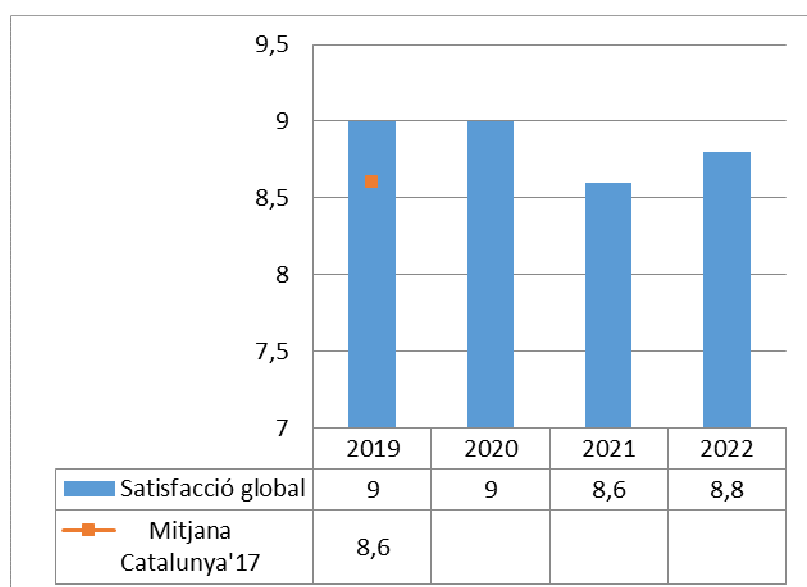
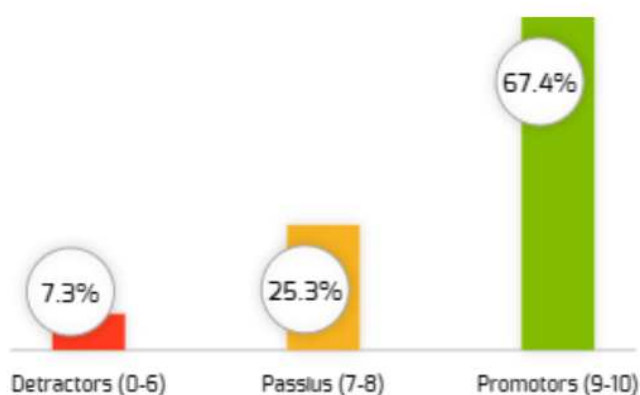


Indicador positiu (% de respostes positives)	Mitjana Catalunya'17	2021	2022
Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	86,5	73,6	88,1
Va tenir la sensació d'estar en bones mans		90,1	88
Indiqui la seva satisfacció amb el temps d'espera des de la petició de la consulta fins la visita	64,4	62,3	63
Valori el temps que ha esperat des que ha arribat fins que l'han atès	81,3	76,7	75
Valori l'amabilitat i el tracte de l'administratiu/va	90,3	90,7	90
Valori l'amabilitat i el tracte del metges/ssa	93	92,7	92
Valori l'amabilitat i el tracte de l'infermer/a	96,2	93,0	92,0
Valori la claredat de la informació que ha rebut		87,8	88
Valori el temps que li ha dedicat el metge/ssa	81	88,1	87
Valori com va tenir en compte la seva opinió durant la consulta		87,9	87
Valori el respecte a la seva intimitat i privacitat	96	95,5	92
Valori la senyalització		84,2	85
Valori la comoditat	74,1	79,2	80
Valori la neteja	94,3	92,6	92
Valori com l'horari de les consultes s'adapta a les seves necessitats		75,0	75,0
Valori l'accessibilitat per a comunicar telefònicament amb les consultes		59,1	57
Valori el respecte als seus drets com a usuari/a de l'hospital		85,4	83

CIRURGIA MAJOR AMBULATORIA – HOSPITAL COMARCAL DE L'ALT PENEDÈS

Enquesta anònima enviada per SMS que s'envia al 100% d'usuaris que han estat donats d'alta de Cirurgia Major Ambulatoria en el centre des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2022 (2683). El % de resposta en relació al total d'enquestes enviades ha estat del 28,5% (766).

Net promoter Score (NPS): 60

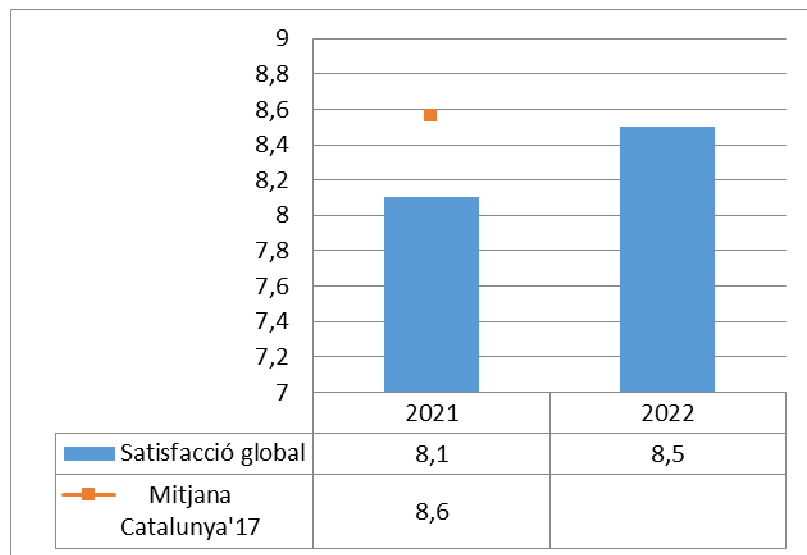
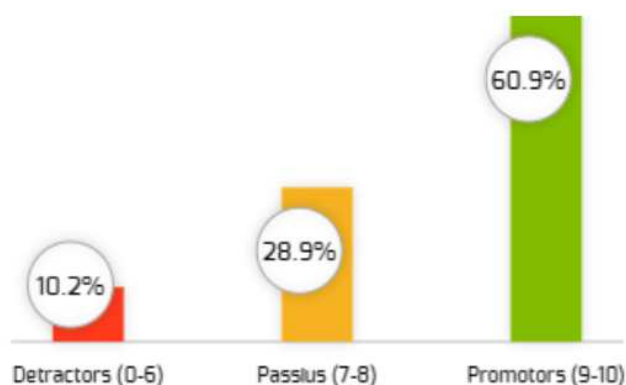


Indicador positiu (% de respostes positives)	2021	2022
Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital	81,6	95,3
Va tenir la sensació d'estar en bones mans	93,5	96,0
Valori el temps d'espera des que va saber que s'havia d'operar fins a l'operació	57,4	64,0
Valori el temps d'espera per accedir al quiròfan el dia que el van operar	83,6	84,0
Valori la informació que ha rebut abans de la cirurgia	82,7	90,0
Valori la informació que ha rebut després de la cirurgia	81,3	88,0
Quan va marxar cap a casa, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer	87,5	93,0
Valori el seguiment i control després de l'operació	80,1	84,0
Si va tenir dolor, valori com el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo	85,0	86,0
Valori l'amabilitat i el tracte rebut per part dels metges/metgesses	93,6	96,0
Valori l'amabilitat i el tracte rebut per part dels infermers/infermeres	96,4	97,0
Valori l'amabilitat i el tracte rebut per part del personal de recepció	91,3	95,0
Valori la comoditat	88,0	92,0
Valori la neteja	94,9	96,0
Valori la senyalització	93,9	94,0
Valori el respecte a la seva intimitat i privacitat	93,9	94,0
Valori el respecte als seus drets com a usuari/a de l'hospital	89,7	95,0

CIRURGIA MAJOR AMBULATÒRIA – HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL

Enquesta anònima enviada per SMS que s'envia al 100% d'usuaris que han estat donats d'alta de Cirurgia Major Ambulatòria en el centre des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2022 (738). El % de resposta en relació al total d'enquestes enviades ha estat del 54,5% (402).

Net promoter Score (NPS): 51

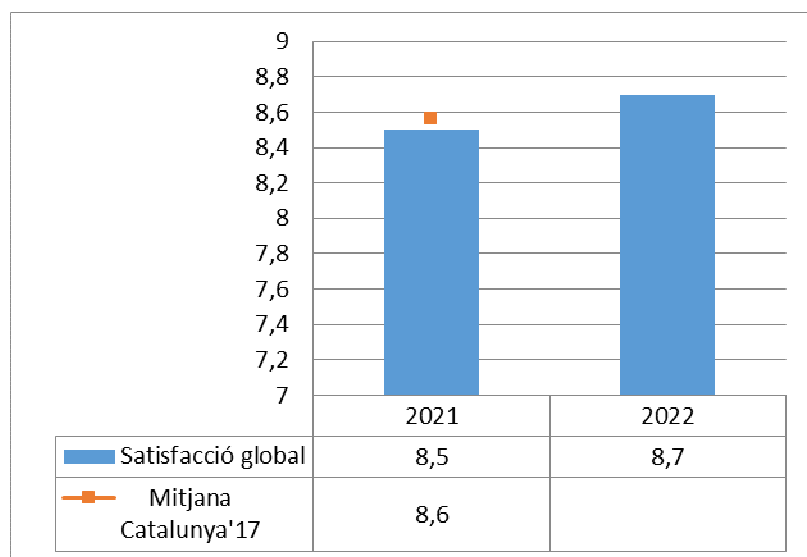
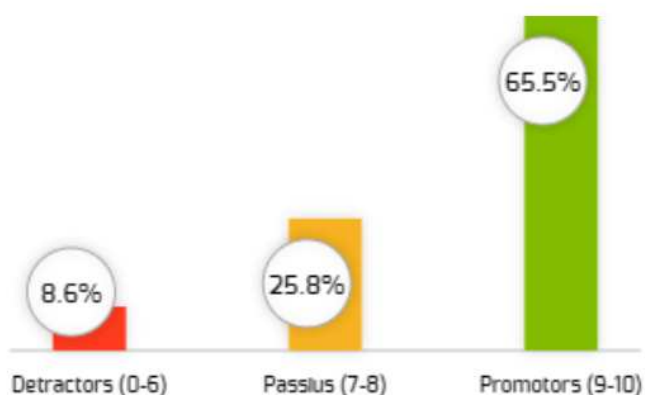


Indicador positiu (% de respostes positives)	2021	2022
Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital	71,4	93,0
Va tenir la sensació d'estar en bones mans	85,0	92,0
Valori el temps d'espera des que va saber que s'havia d'operar fins a l'operació	57,6	67,0
Valori el temps d'espera per accedir al quiròfan el dia que el van operar	76,2	80,0
Valori la informació que ha rebut abans de la cirurgia	79,4	86,0
Valori la informació que ha rebut després de la cirurgia	78,5	84,0
Quan va marxar cap a casa, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer	80,0	88,0
Valori el seguiment i control després de l'operació	72,3	80,0
Si va tenir dolor, valori com el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo	79,8	86,0
Valori l'amabilitat i el tracte rebut per part dels metges/metgesses	91,6	95,0
Valori l'amabilitat i el tracte rebut per part dels infermers/infermeres	93,6	93,0
Valori l'amabilitat i el tracte rebut per part del personal de recepció	89,3	92,0
Valori la comoditat	69,3	82,0
Valori la neteja	91,4	93,0
Valori la senyalització	84,2	87,0
Valori el respecte a la seva intimitat i privacitat	88,4	92,0
Valori el respecte als seus drets com a usuari/a de l'hospital	87,0	92,0

CIRURGIA MAJOR AMBULATORIA – HOSPITAL SANT ANTONI ABAT

Enquesta anònima enviada per SMS que s'envia al 100% d'usuaris que han estat donats d'alta de Cirurgia Major Ambulatoria en el centre des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2022 (2673). El % de resposta en relació al total d'enquestes enviades ha estat del 27,8% (743).

Net promoter Score (NPS): 57



Indicador positiu (% de respostes positives)	2021	2022
Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital	82,7	94,1
Va tenir la sensació d'estar en bones mans	91,0	95,0
Valori el temps d'espera des que va saber que s'havia d'operar fins a l'operació	71,9	65,0
Valori el temps d'espera per accedir al quiròfan el dia que el van operar	82,6	82,0
Valori la informació que ha rebut abans de la cirurgia	82,5	83,0
Valori la informació que ha rebut després de la cirurgia	82,9	88,0
Quan va marxar cap a casa, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer	88,9	93,0
Valori el seguiment i control després de l'operació	75,6	82,0
Si va tenir dolor, valori com el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo	83,1	88,0
Valori l'amabilitat i el tracte rebut per part dels metges/metgesses	94,3	97,0
Valori l'amabilitat i el tracte rebut per part dels infermers/infermeres	93,6	96,0
Valori l'amabilitat i el tracte rebut per part del personal de recepció	92,2	90,0
Valori la comoditat	81,6	87,0
Valori la neteja	92,2	94,0
Valori la senyalització	87,9	91,0
Valori el respecte a la seva intimitat i privacitat	94,3	94,0
Valori el respecte als seus drets com a usuari/a de l'hospital	94,3	94,0

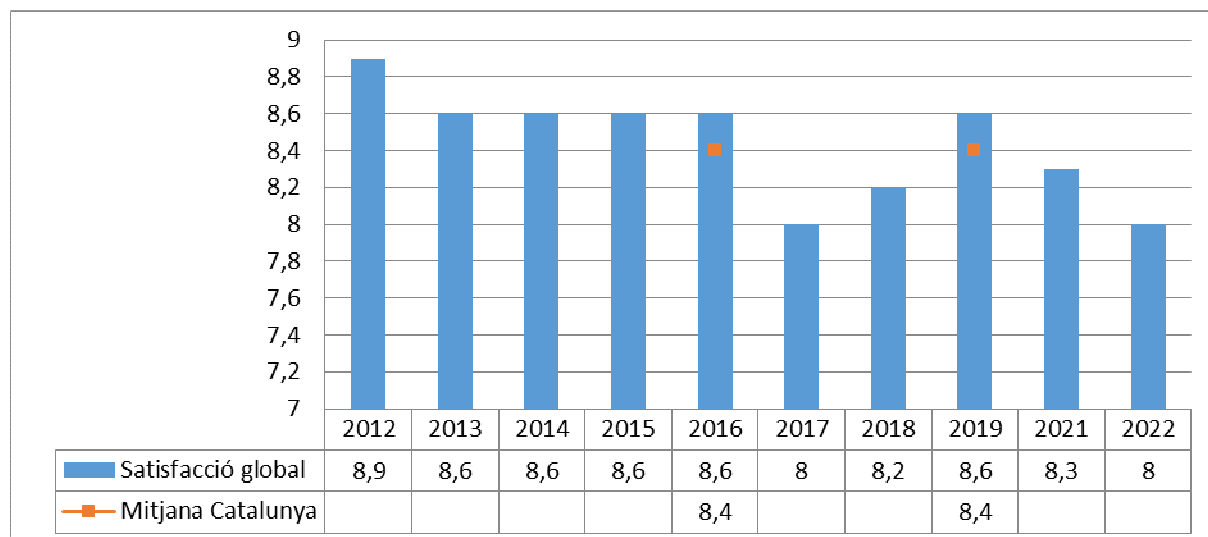
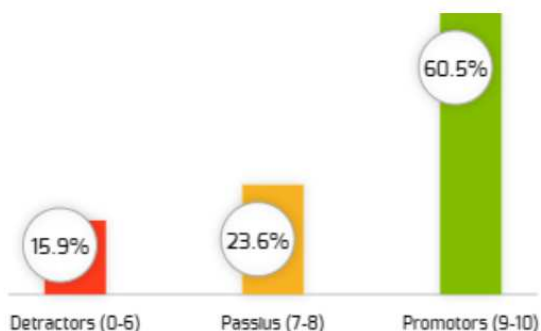
2. ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA

HOSPITALITZACIÓ SOCIO SANITÀRIA

HOSPITALITZACIÓ SOCIO SANITÀRIA I CURES PAL·LIATIVES – HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL

Enquesta anònima enviada per SMS que s'envia al 100% d'usuaris que han estat donats d'alta en el centre des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2022 (1361). El % de resposta en relació al total d'enquestes enviades ha estat del 14,3% (195). El 69,9% de les enquestes les respon el familiar i el 24,4% el propi pacient.

Net promoter Score (NPS): 45



Respecte a la pregunta de quin professional creu que hauria de millorar el seu tracte i atenció, les respostes han estat:

- Personal auxiliar: 38%
- Infermers/es: 28%
- Treballador/a social: 4,0%
- Metges/esses: 14,0%
- Altres professionals: 16,0%

En relació a la pregunta de quins aspectes considera que hem de millorar, les respostes han estat:

- Neteja de la vaixel·la i safata: 3,4%
- Il·luminació: 3,7%
- Neteja de la roba: 4,9%
- Comoditat del llit: 6,2%
- Tranquil·litat a l'hospital: 6,5%
- Neteja de l'habitació: 6,8%
- Temperatura del menjar: 8,3%
- Horaris de l'hospital: 8,9%
- Temperatura de l'habitació: 8,9%
- El compartir habitació amb un altre pacient: 10,2%
- Qualitat i varietat del menjar: 13,2%
- No, tot estava bé: 19,1%

	Mitjana Catalunya'16	2021	2022
Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital	91,6	69,5	86,7
Valoreu la tranquil·litat que hi ha, per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que us despertin per donar-vos la medicació, etc.)	86,6	69,4	78,0
Us han demanat quina informació voleu que es doni a la vostra família sobre la vostra malaltia	62,6	70,8	69,0
Valoreu les explicacions del metge o metgessa sobre com va la vostra malaltia	81,7	80,7	88,0
Valoreu la claredat de la informació que us han donat		83,9	89,0
Teniu la sensació d'estar en bones mans	97,2	77,3	85,0
Valoreu el tracte i l'atenció del personal		93,3	86,0
Valoreu l'ajuda que us donen per menjar, banyar-vos, vestir-vos o anar al lavabo	94,8	76,7	81,0
Valori el temps que heu d'esperar a la infermera o infermer quan truca al timbre	81,9	73,3	75,0

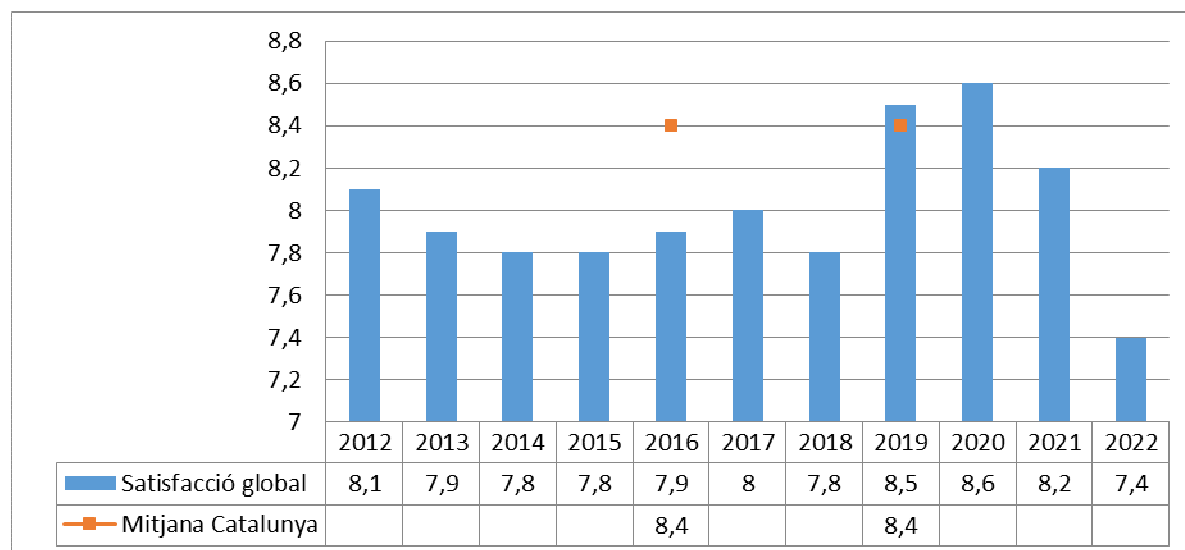
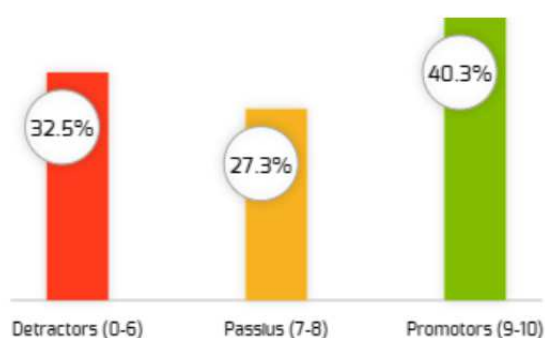


	Mitjana Catalunya'16	2021	2022
Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valoreu el respecte a la vostra intimitat? Per exemple: quan us renten o us curen, truquen a la porta abans d'entrar a l'habitació...	96,6	76,7	83,0
Valoreu la manera en què us han ajudat a controlar o millorar el dolor	92,0	87,5	75,0
Valori el respecte dels professionals a la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o a la seva malaltia		86,2	89,0
Valori el respecte als seus drets com a usuari/a de l'hospital		82,8	85,0

HOSPITALITZACIÓ SOCIO SANITÀRIA – HOSPITAL SANT ANTONI ABAT

Enquesta anònima enviada per SMS que s'envia al 100% d'usuaris que han estat donats d'alta en el centre des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2022 (823). El % de resposta en relació al total d'enquestes enviades ha estat del 9,3% (77). El 75% de les enquestes les respon el familiar i el 15,4% el propi pacient.

Net promoter Score (NPS): 8



Respecte a la pregunta de quin professional creu que hauria de millorar el seu tracte i atenció, les respostes han estat:

- Treballador/a social: 5,4%
- Altres professionals: 8,1%
- Metges/esses: 13,5%

- Infermers/es: 27,0%
- Personal auxiliar: 45,9%

En relació a la pregunta de quins aspectes considera que hem de millorar, les respostes han estat:

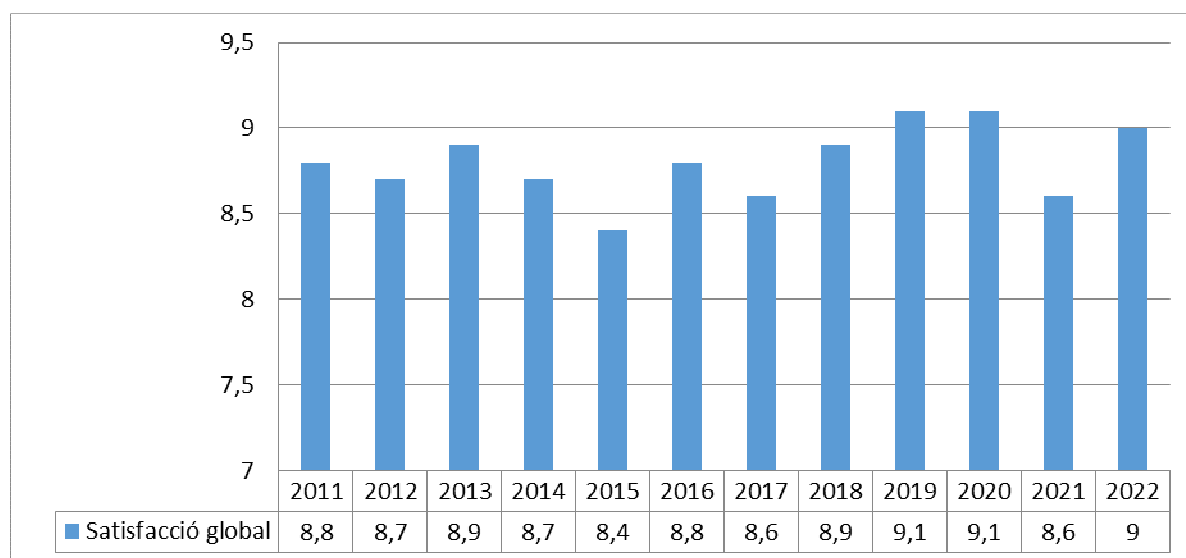
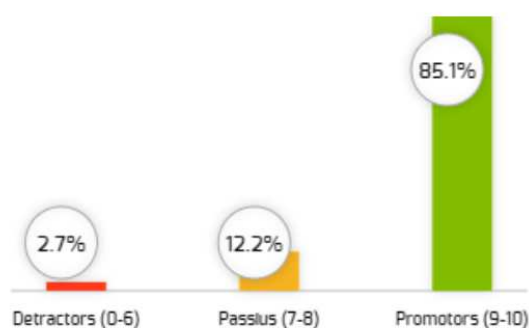
- Neteja de la vaixela i safata: 2,0%
- Neteja de la roba: 2,6%
- Il·luminació: 2,6%
- Comoditat del llit: 6,0%
- Temperatura de l'habitació: 6,6%
- Tranquil·litat a l'hospital: 7,9%
- Neteja de l'habitació: 9,3%
- El compartir habitació amb un altre pacient: 10,6%
- Temperatura del menjar: 10,6%
- Horaris de l'hospital: 12,6%
- Qualitat i varietat del menjar: 14,6%
- No, tot estava bé: 14,6%

	Mitjana Catalunya'16	2021	2022
Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital	91,6	61,5	79,3
Valoreu la tranquil·litat que hi ha, per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que us despertin per donar-vos la medicació, etc.)	86,6	65,4	59,0
Us han demanat quina informació voleu que es doni a la vostra família sobre la vostra malaltia	62,6	68,5	70,0
Valoreu les explicacions del metge o metgessa sobre com va la vostra malaltia	81,7	69,6	76,0
Valoreu la claredat de la informació que us han donat		73,9	70,0
Teniu la sensació d'estar en bones mans	97,2	77,3	67,0
Valoreu el tracte i l'atenció del personal		86,4	72,0
Valoreu l'ajuda que us donen per menjar, banyar-vos, vestir-vos o anar al lavabo	94,8	90,5	64,0
Valori el temps que heu d'esperar a la infermera o infermer quan truca al timbre	81,9	61,9	53,0
Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valoreu el respecte a la vostra intimitat? Per exemple: quan us renten o us curen, truquen a la porta abans d'entrar a l'habitació...	96,6	76,2	72,0
Valoreu la manera en què us han ajudat a controlar o millorar el dolor	92,0	66,7	70,0
Valori el respecte dels professionals a la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o a la seva malaltia		95,2	82,0
Valori el respecte als seus drets com a usuari/a de l'hospital		85,7	73,0

HOSPITAL DE DIA SOCIO SANITARI

Enquesta anònima enviada per SMS que s'envia al 100% d'usuaris que han estat donats d'alta de l'Hospital de dia socio sanitari en el centre des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2022 (182). El % de resposta en relació al total d'enquestes enviades ha estat del 40,6% (74). El 76,5% de les enquestes les respon el familiar i el 11,8% el propi pacient.

Net promoter Score (NPS): 82



Respecte a la pregunta de quin professional creu que hauria de millorar el seu tracte i atenció, les respostes han estat:

- Metges/esses: 100%

En relació a la pregunta de quins aspectes considera que hem de millorar, les respostes han estat:

- Neteja de les instal·lacions: 1,3%
- Neteja de la vaixela i safata: 1,3%
- Il·luminació: 1,3%
- Horaris de l'Hospital de dia: 2,5%
- Temperatura del menjar: 3,8%
- Temperatura de l'Hospital de dia: 6,3%
- Qualitat i varietat del menjar: 12,7%
- No, tot estava bé: 70,9%

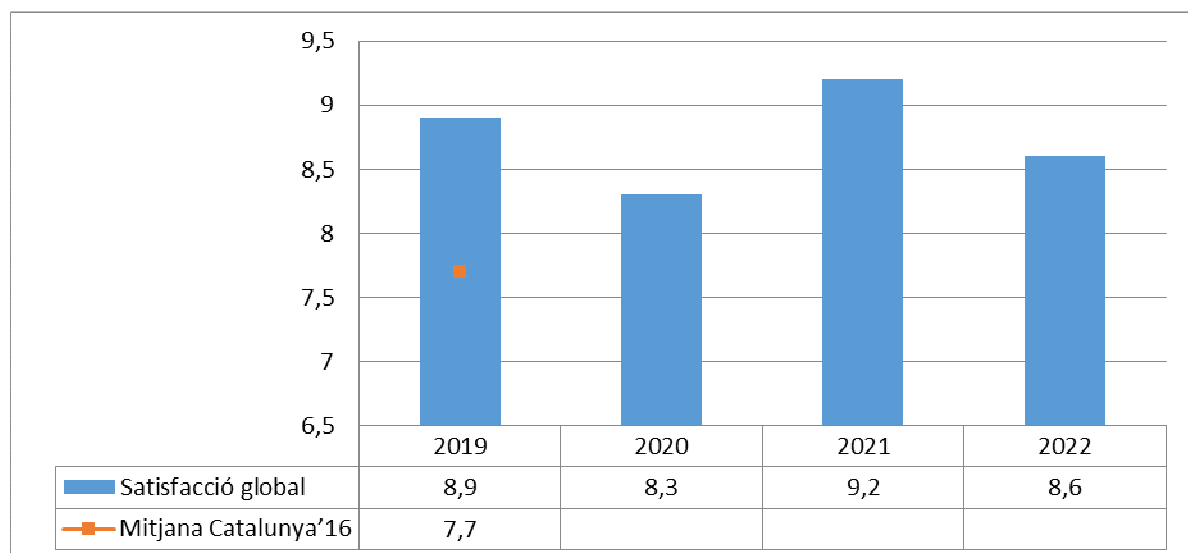
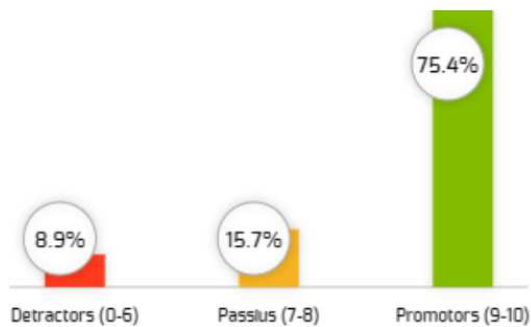
Indicador positiu (% de respostes positives)	2021	2022
Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital	87,5	97,4
Valoreu el temps que va haver d'esperar des de que li van proposar assistir a Hospital de Dia, fins a ingressar	93,8	98,0
Valoreu l'acollida que va rebre a Hospital de Dia	93,8	97,0
Valoreu el tracte i l'atenció del personal	93,8	97,0
Valoreu la disposició que tenen els professionals per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut	87,6	97,0
Valori la claredat de la informació que us han donat durant la seva assistència (en l'administració de medicació, en el control de la seva malaltia...)	87,5	92,0
Si ha tingut dolor, valori la manera en què l'ajuden a millorar-lo o controlar-lo	50,0	75,0
Valori la intervenció de l'equip per millorar la seva mobilitat (marxa, exercicis, equilibri...)	87,1	93,0
Valori la intervenció de l'equip per millorar el seu estat d'ànim	89,7	96,0
Valori l'assessorament de l'equip sobre aspectes socials (orientacions sobre recursos i tràmits, ajudes...)	82,7	90,0
Valori la relació amb la resta de companys d'hospital de dia	86,2	93,0

3. REHABILITACIÓ

REHABILITACIÓ – HOSPITAL COMARCAL DE L'ALT PENEDEÀS

Enquesta anònima enviada per SMS que s'envia al 100% d'usuaris que han estat donats d'alta de Rehabilitació des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2022. L'enquesta l'han respost 305 persones de les quals el 98,8% han estat ateses per fisioterapeutes i un 1,2% per logopedes.

Net promoter Score (NPS): 67

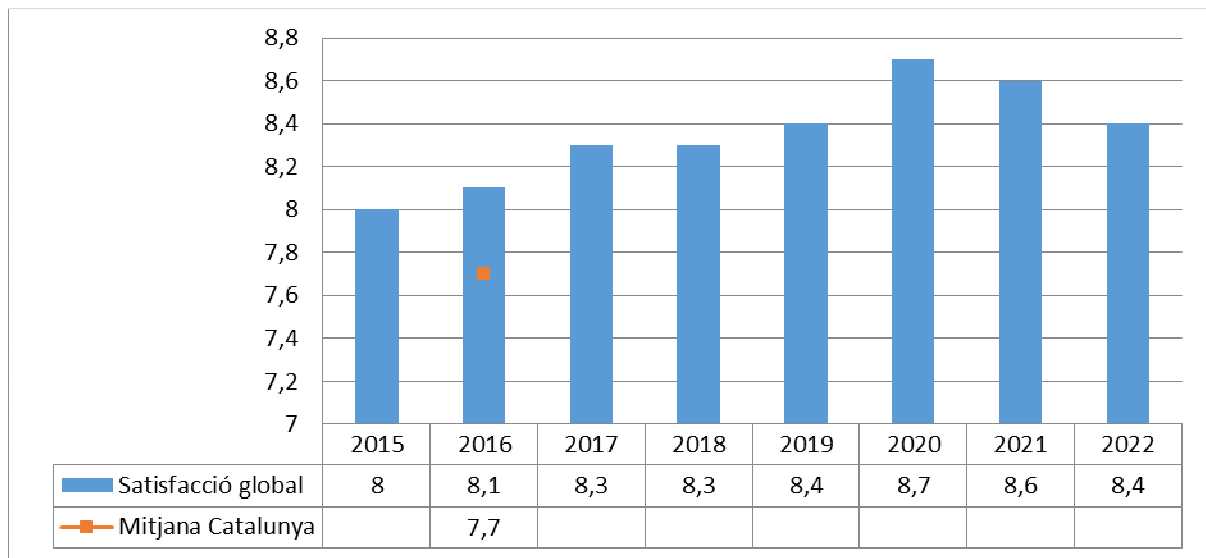
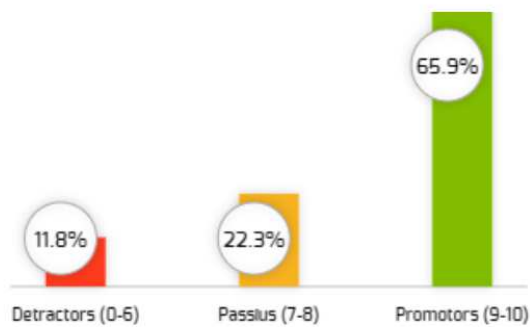


Indicador positiu (% de respostes positives)	Mitjana Catalunya'16	2021	2022
En cas de necessitat, tornaríeu a utilitzar aquest servei	78,7	90,6	93,7
Com considereu la informació que heu rebut durant la vostra estada	85,9	93,1	91,0
Com considereu la informació que heu rebut de les pautes a domicili		75,8	85,0
Com valoreu el temps d'espera per a la visita del metge/essa rehabilitador	75,5	71,4	70,0
Com valoreu el temps d'espera per iniciar el tractament		53,6	63,0
Com valoreu la puntualitat durant la totalitat del tractament		77,7	85,0
Com valoreu la neteja	90,6	96,3	91,0
Com valoreu el confort de l'equipament		84,0	86,0
Com valoreu el confort de l'ambient, temperatura, soroll		80,0	86,0
Com valoreu la senyalització		84,0	91,0
Com valoreu la seguretat		84,0	86,0
Com valoreu l'actitud i el tracte del personal administratiu	93,5	88,0	91,0
Com valoreu l'actitud i el tracte del personal auxiliar durant la totalitat del tractament		84,0	92,0
Com valoreu l'actitud i el tracte del personal mèdic de rehabilitació	93,8	96,0	95,0
Com valoreu l'actitud i el tracte del personal fisioterapeuta durant la totalitat del tractament	94,9	94,8	67,0
Com valoreu l'actitud i el tracte del personal logopeda durant la totalitat del tractament		100,0	95,0
Us heu sentit respectats pel que fa a la privacitat i confidencialitat i en els vostres drets		100,0	89,0
Com considereu que ha estat la coordinació entre els diferents serveis que us han atès	85,7	95,3	82,0
Com valoreu la millora amb el tractament rebut	66,9	80,0	80,0

REHABILITACIÓ GARRAF

Enquesta anònima enviada per SMS que s'envia al 100% d'usuaris que han estat donats d'alta de Rehabilitació des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2022. L'enquesta l'han respost 1095 persones de les quals el 99,1% han estat ateses per fisioterapeutes i un 0,9% per logopedes.

Net promoter Score (NPS): 54

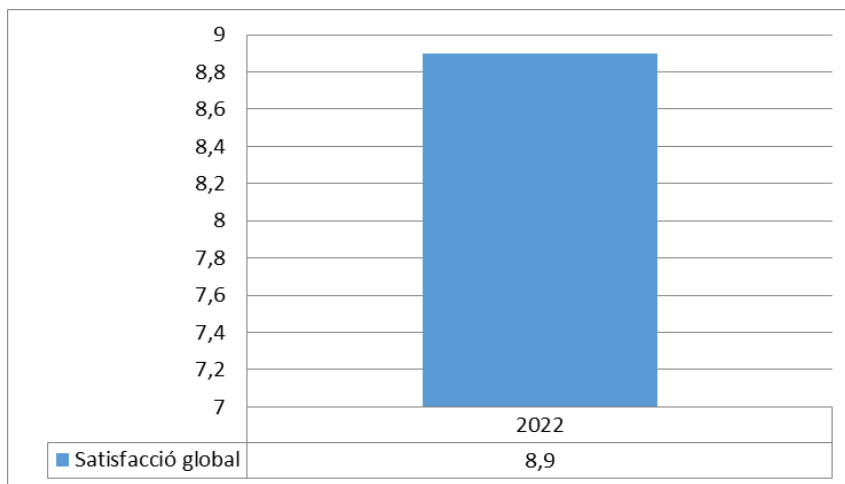
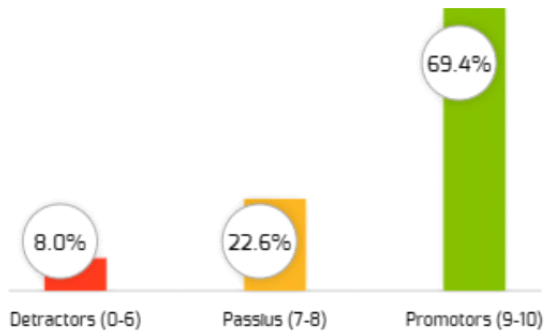


Indicador positiu (% de respostes positives)	Mitjana Catalunya'16	2021	2022
En cas de necessitat, tornaríeu a utilitzar aquest servei	78,7	84,6	91,4
Com considereu la informació que heu rebut durant la vostra estada	85,9	92,0	89,0
Com considereu la informació que heu rebut de les pautes a domicili		88,3	83,0
Com valoreu el temps d'espera per a la visita del metge/essa rehabilitador	75,5	72,1	66,0
Com valoreu el temps d'espera per iniciar el tractament		65,6	59,0
Com valoreu la puntualitat durant la totalitat del tractament		92,1	89,0
Com valoreu la neteja	90,6	96,0	94,0
Com valoreu el confort de l'equipament		90,4	88,0
Com valoreu el confort de l'ambient, temperatura, soroll		91,8	89,0
Com valoreu la senyalització		90,4	88,0
Com valoreu la seguretat		92,6	90,0
Com valoreu l'actitud i el tracte del personal administratiu	93,5	92,5	91,0
Com valoreu l'actitud i el tracte del personal auxiliar durant la totalitat del tractament		95,0	94,0
Com valoreu l'actitud i el tracte del personal mèdic de rehabilitació	93,8	94,8	92,0
Com valoreu l'actitud i el tracte del personal fisioterapeuta durant la totalitat del tractament	94,9	96,1	94,0
Com valoreu l'actitud i el tracte del personal logopeda durant la totalitat del tractament		95,0	83,0
Us heu sentit respectats pel que fa a la privacitat i confidencialitat i en els vostres drets		97,0	96,0
Com considereu que ha estat la coordinació entre els diferents serveis que us han atès	85,7	88,6	85,0
Com valoreu la millora amb el tractament rebut	66,9	85,9	81,0

4. DIAGNÒSTIC PER LA IMATGE

Enquesta anònima enviada per SMS que s'envia al 50% dels usuaris que han estat atesos en el Servei de Diagnòstic per la Imatge (81309). El % de resposta en relació al total d'enquestes enviades ha estat del 5,5% (4439).

Net promoter Score (NPS):



Indicador positiu (% de respostes positives)	2021	2022
En cas de necessitar-ho, amb quina probabilitat recomanaries el nostre centre de diagnòstic	79,4	94,8
Valora la comoditat de les instal·lacions	75,5	87,0
Valora la neteja de l'espai	84,3	94,0
Valora el tracte del personal de secretaria	83,4	92,0
Valora el tracte rebut pel personal sanitari que ha realitzat la prova/exploració	84,5	95,0
Estàs satisfet amb el servei de proves/exploracions que has rebut	85,5	95,0
Has entès les explicacions que t'han donat sobre la prova/exploració	88,1	92,0
Valora la facilitat per contactar telefònicament amb el Servei de Diagnòstic per la Imatge	76,3	71,0

5. UNITAT DE DIÀLISI

Enquesta anònima autoadministrada que es dona al total d'usuaris prevalents a la Unitat de Diàlisi durant el mes de març de 2022. El % de resposta (n=45) en relació al total de la població ha estat del 32 %.

De les 45 persones enquestades, el 48,9% corresponen a homes i el 42,2% a dones (un 8,9% no contesten aquest ítem), sent la mitjana d'edat de 69,2 anys. En relació al temps que porten fent diàlisi les respostes són les següents:

Menys d'1 any	22,2 %
D'1 a 3 anys	37,8 %
De 3 a 5 anys	8,9 %
Més de 5 anys	24,4 %
NS/NC	6,7 %

Respecte al nivell d'estudis, la distribució de la mostra és la següent:

Sense estudis	13,3 %
Primaris	48,9 %
Secundaris (Batxillerat, FP....)	11,1 %
Superiors	17,8 %
Altres	2,2 %
NS/NC	6,7 %

Abans d'iniciar la primera sessió, el **91,1%** manifesten que van **rebre informació** sobre l'hemodiàlisi.

	2016	2018	2019	2020	2021	2022
Va rebre informació sobre l'hemodiàlisi abans d'iniciar la primera sessió	85,1%	92,5%	90,6%	79,5%	87,7%	91,1%

El 48,9% ha fet sessions de diàlisi en un altre centre (majoritàriament Hospital de Bellvitge), d'ells el 77,3% consideren que el nostre centre és millor i un 4,5% el consideren pitjor.

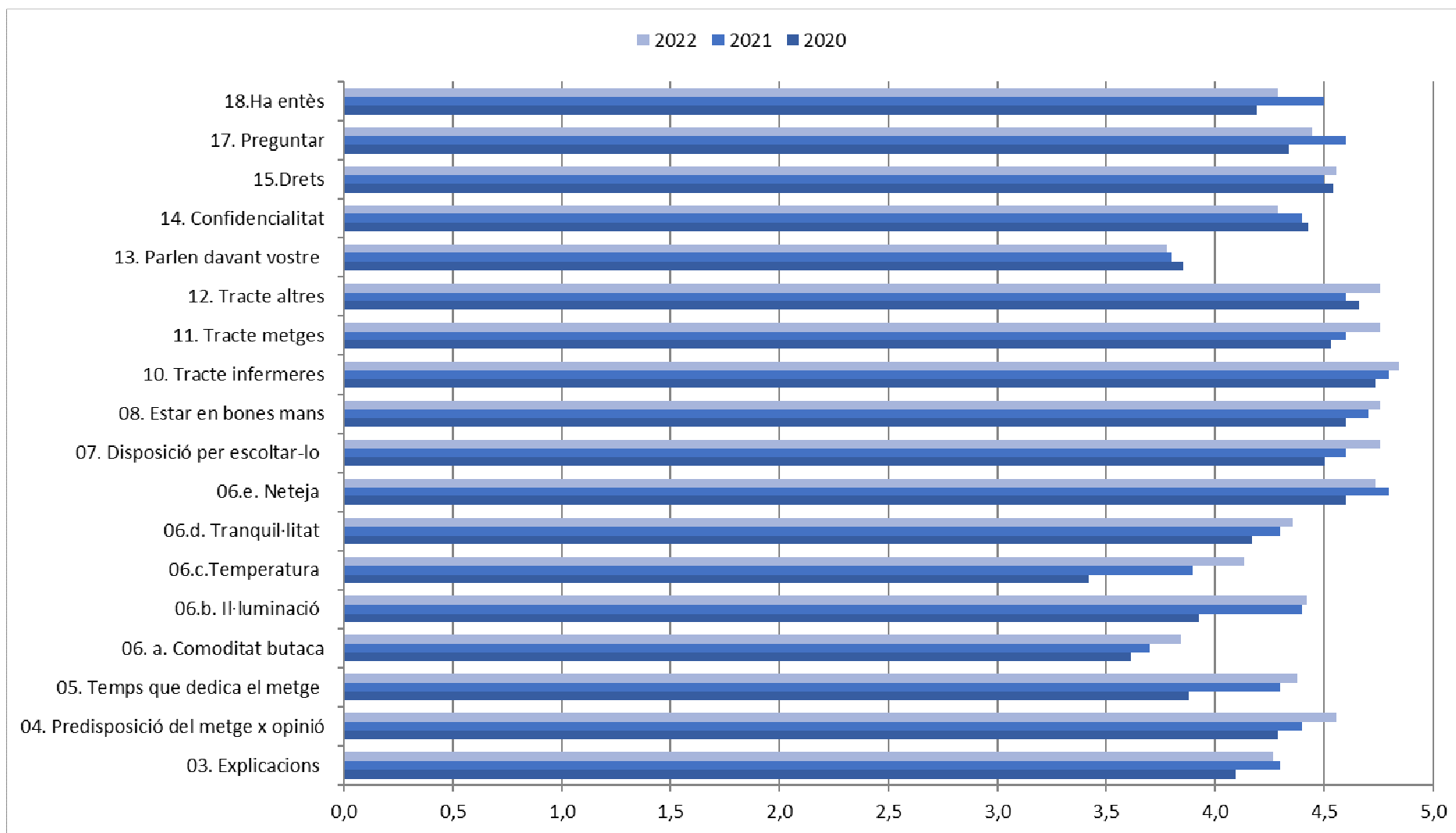
Comentaris:

Instal·lacions hospitalàries, espai, número de pacients per infermeres màquina y calma

A la pregunta de '**si pogués triar, tornaria a venir a aquesta unitat**' un 75,6% responen afirmativament, un 2,2% responen que no n'estan segurs, un 2% responen que no, la resta no contesten.

El promig de **satisfacció global** dels usuaris és de **4,7 sobre 5**.

Mitjana de satisfacció (1 molt insatisfet.....5 molt satisfet)	2019	2020	2021	2022
Què li semblen les explicacions que li donen sobre el seu problema de salut, la seva malaltia	4,3	4,1	4,3	4,3
Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió	4,4	4,3	4,4	4,6
Què opina del temps que li dedica el metge en cada sessió	4,1	3,9	4,3	4,4
Valori la comoditat butaca	3,4	3,6	3,7	3,8
Valori la il·luminació	4,3	3,9	4,4	4,4
Valori la temperatura de la unitat	3,6	3,4	3,9	4,1
Valori la tranquil·litat de la unitat	4,2	4,2	4,3	4,4
Valori la neteja de la unitat	4,6	4,6	4,8	4,7
Quina disposició tenen els professionals que l'atenen per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut	4,5	4,5	4,6	4,8
Te la sensació d'estar en bones mans	4,6	4,6	4,7	4,8
Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenen amb vostè les infermeres	3,9	4,7	4,8	4,8
Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenen amb vostè els metges	4,7	4,5	4,6	4,8
Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenen amb vostè la resta de professionals	4,6	4,7	4,6	4,8
Els metges i metgesses, i infermeres i infermers parlen davant vostre com si no hi fóssiu	4,6	3,9	3,8	3,8
Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o a la seva malaltia	3,6	4,4	4,4	4,3
Creu que el personal respecta els seus drets	4,5	4,5	4,5	4,6
Ha pogut preguntar tot allò que ha necessitat saber sobre la seva malaltia	4,5	4,3	4,6	4,4
Ha entès tota la informació que li han donat sobre la seva malaltia	3,8	4,2	4,5	4,3



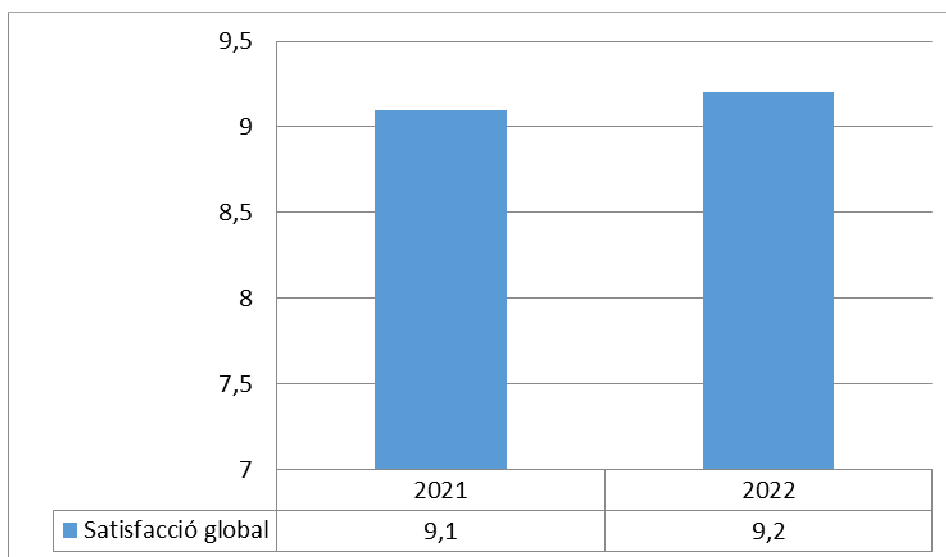
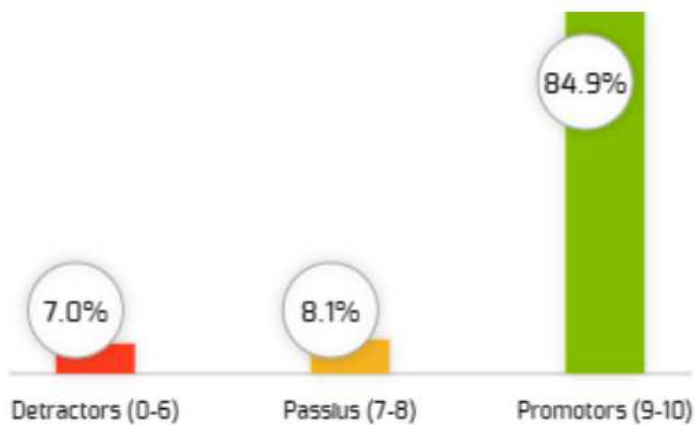
6. FARMÀCIA

DISPENSACIÓ AMBULATÒRIA

DISPENSACIÓ AMBULATÒRIA – HOSPITAL COMARCAL DE L'ALT PENEDÈS

Enquesta anònima autoadministrada que es dona al total d'usuaris que han estat atesos (1rs contactes) en el Servei de Farmàcia per a la dispensació ambulatoria de medicació d'ús hospitalari des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2022. L'enquesta la responen 3818 persones.

Net promoter Score (NPS): 78



Indicador positiu (% de respostes positives)	2021	2022
Us han atès ràpidament	91,4	92,0
El personal ha estat amable en tot moment	94,8	96,0
La informació que us han proporcionat ha estat clara	94,7	95,0
Com valoreu la possibilitat de demanar per la web la vostra medicació per poder facilitar la recollida	84,0	86,0

7. DIMENSIONS SATISFACCIÓ

