



Hospital Sociosanitari Francolí Informe Resultats

03/06/2021

Participació i filtres

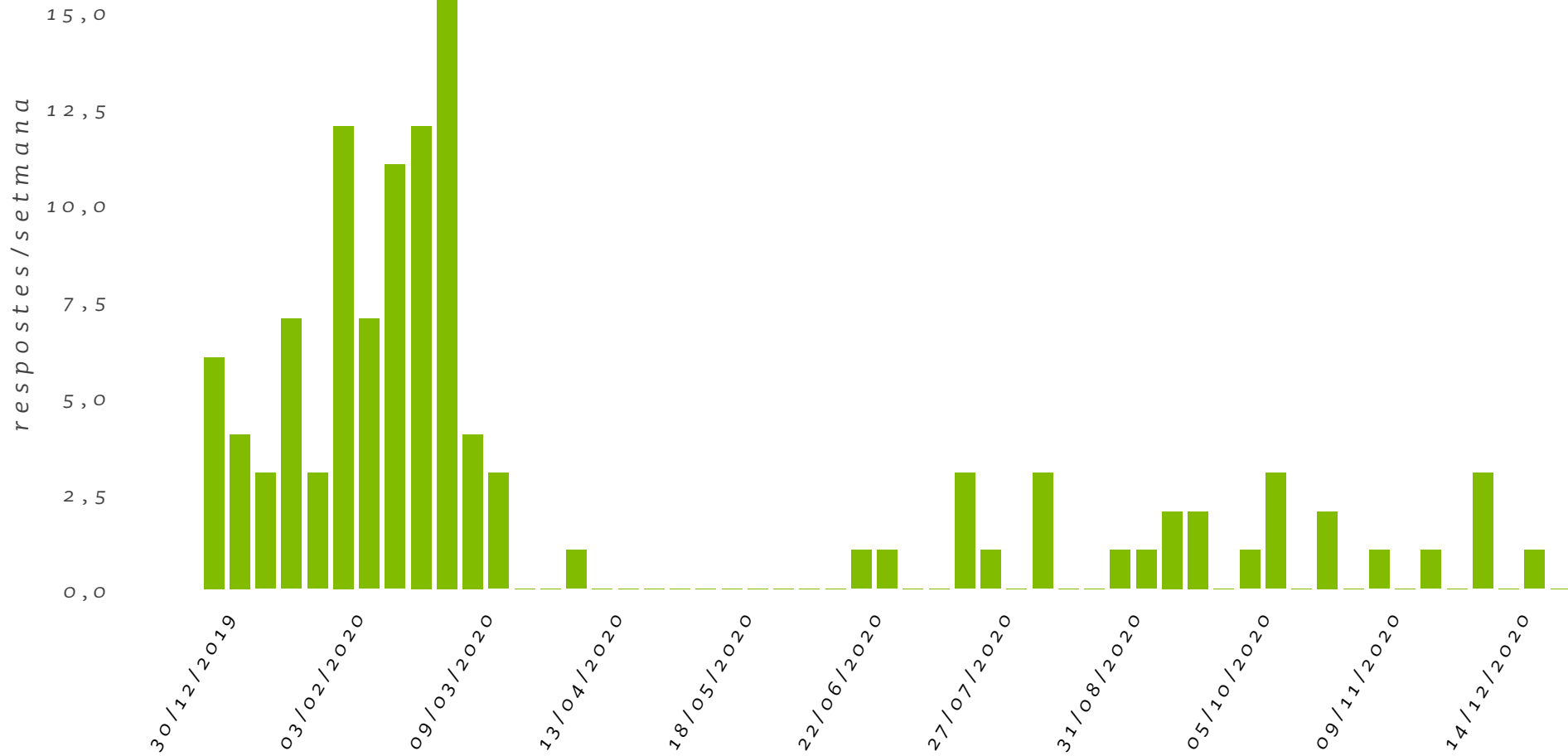
Data d'inici	01/01/2020
Data final	31/12/2020
Nombre de dies	366
Enquestes totals	504

Filtres seleccionats:

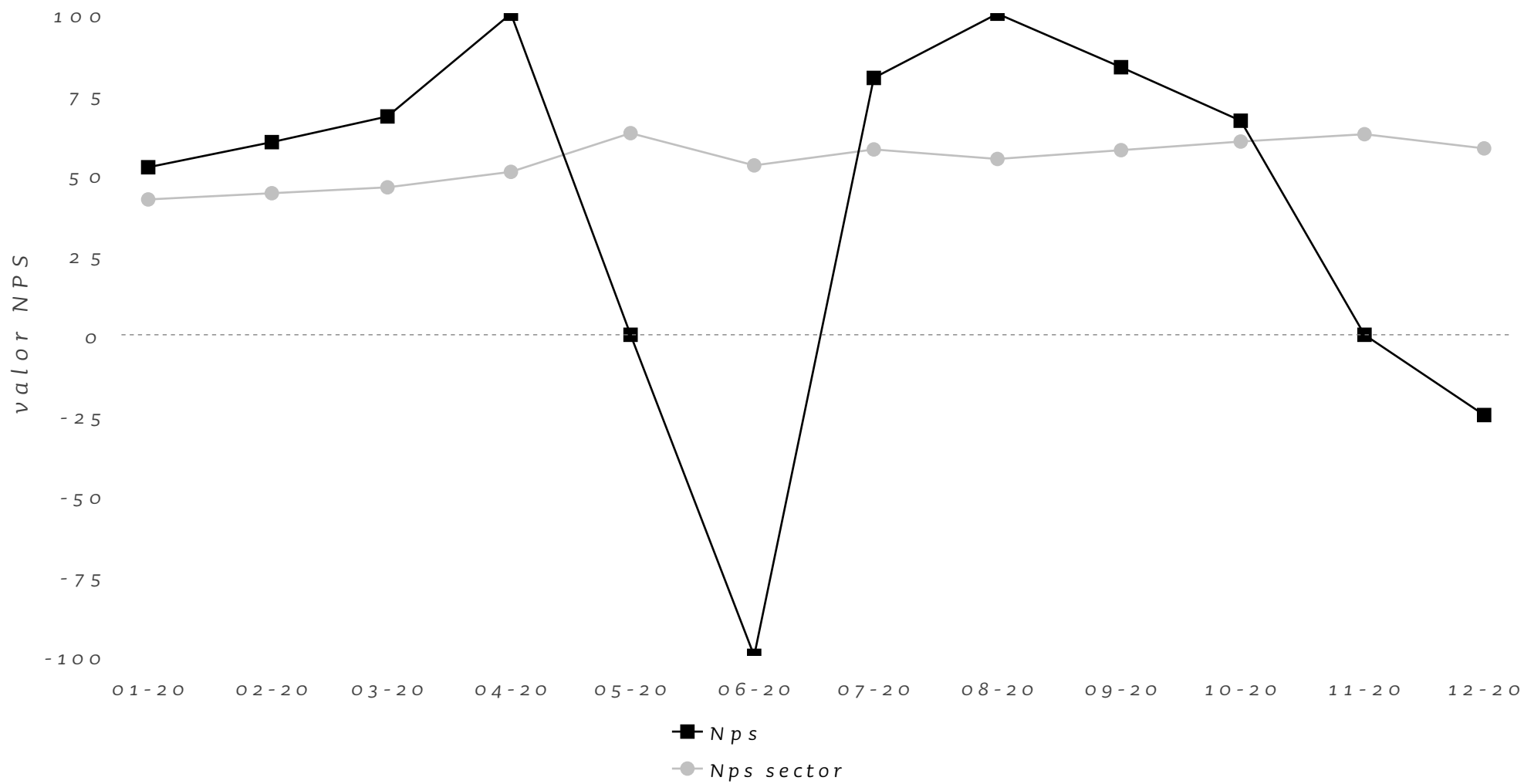
Menors d'edat	116	23,02%
Enquestes completes	504	100%
⁽¹⁾ Encuestas netas	116	23,02%

(1) Enquestes netes després d'aplicar els filtres

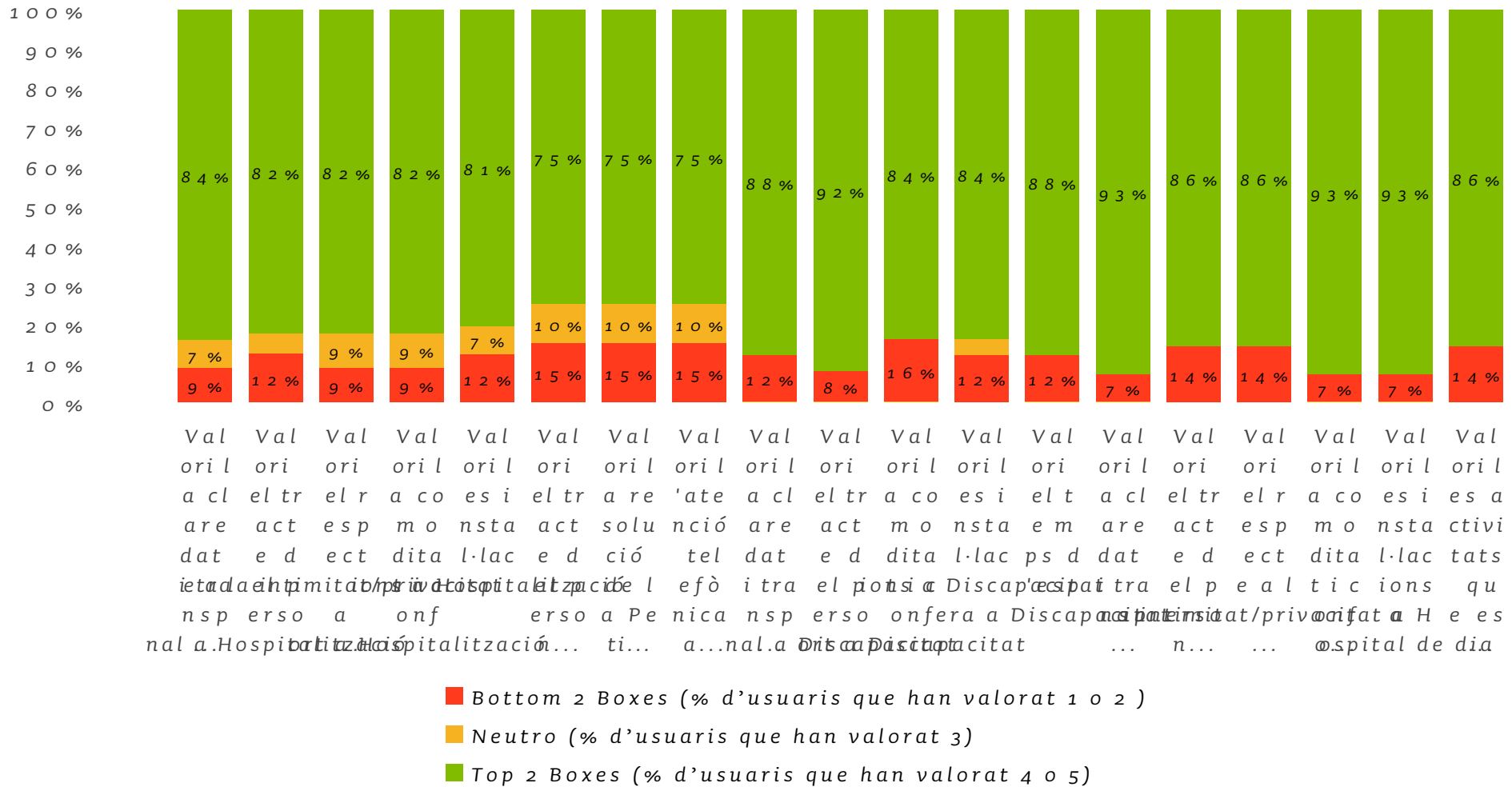
Evolució de la mostra



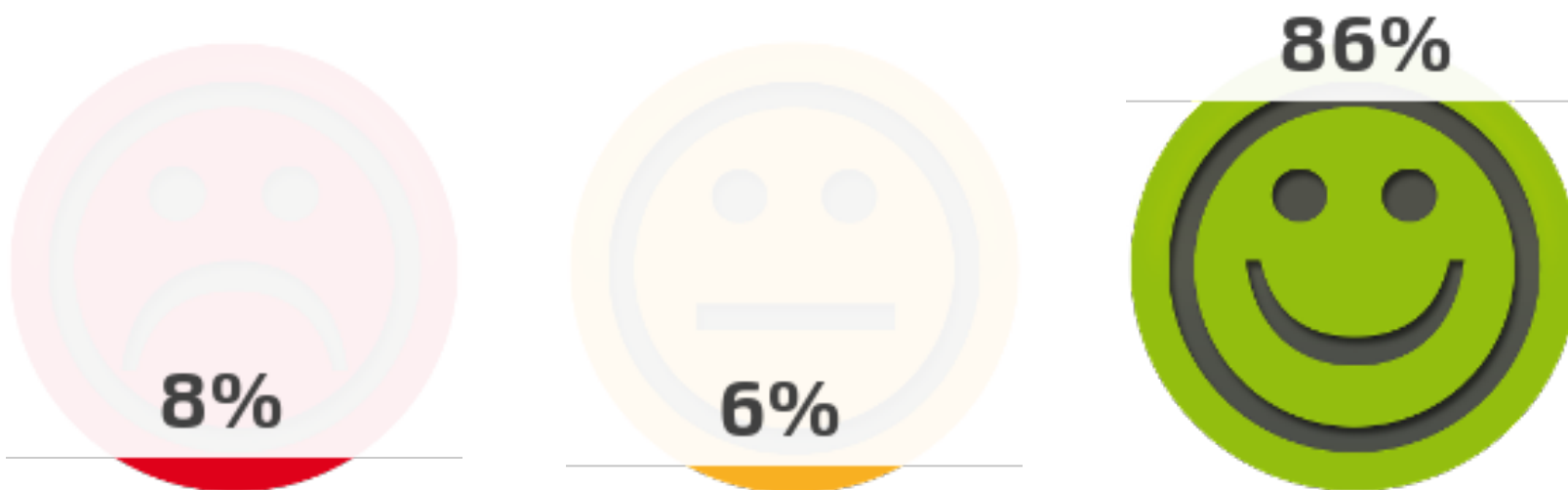
Evolució de l'indicador NPS



Comparativa preguntes de valoració

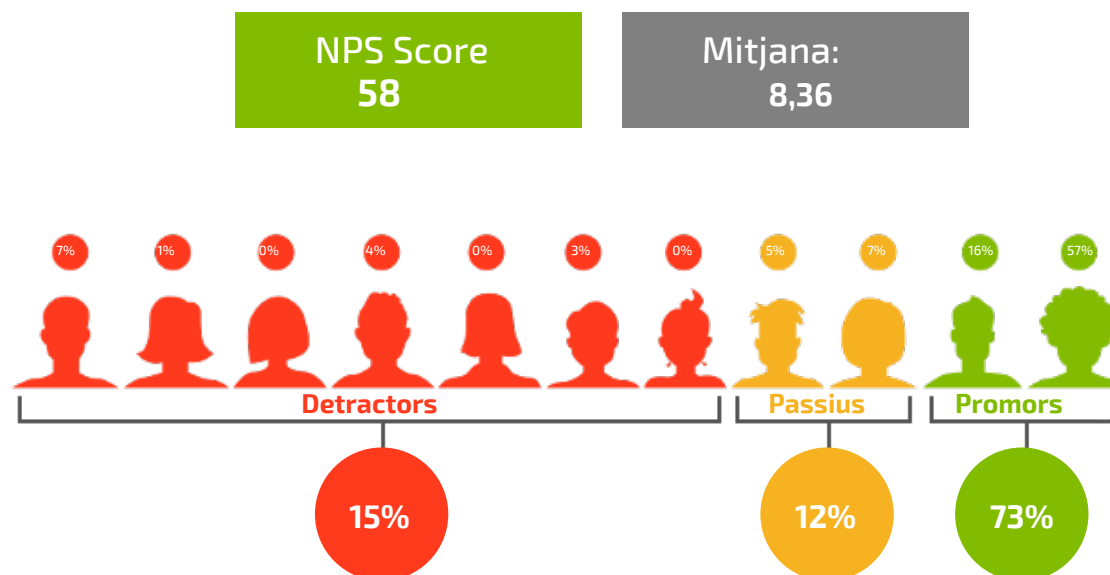


VALORI LA SEVA EXPERIÈNCIA Ajudi'ns a millorar en 1 minut



Total respostes rebudes: 116

En cas de necessitar-ho, amb quina probabilitat recomanaria el nostre servei a un amic o familiar?



Net Promoter Score (NPS) és una mètrica de lleialtat del consumidor o efecte boca-orella basada en una pregunta directa: Amb quina probabilitat ens recomanaries a un amic o familiar? Els promotors són aquells que valoren amb un 9 o un 10 i són considerats fidels i entusiastes. Detractors són aquells que valoren entre 0 i 6 i són usuaris insatisfets. Els que voten 7 i 8 es consideren usuaris passius. L'NPS es calcula restant el percentatge de promotors i el percentatge de detractors. Si l'NPS es positiu significa que hi ha més promotors que detractors i la marca surt beneficiada del factor boca-orella. Un NPS superior al 50% indica una ràtio de recomanacions molt elevada.

Total respostes rebudes: 116

Indiqui si és:

0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65



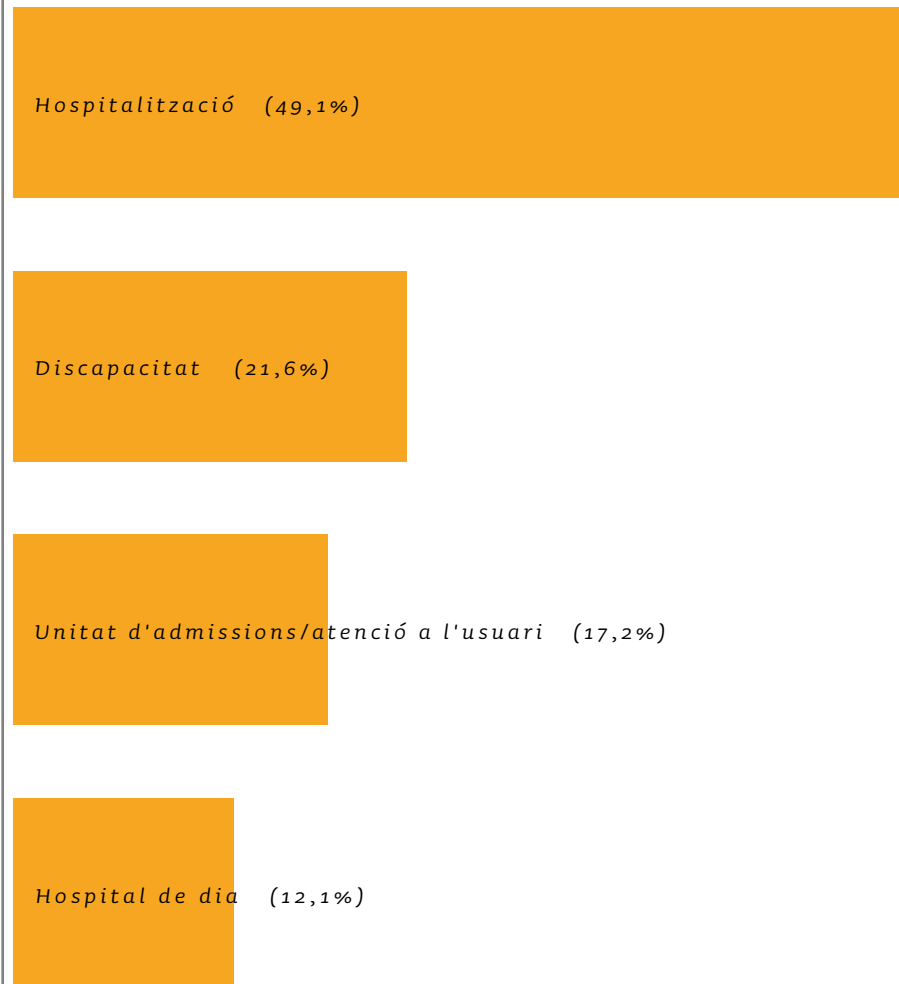
Segona visita o posteriors (62,1%)

Primera visita (37,9%)

Total respostes rebudes: 116

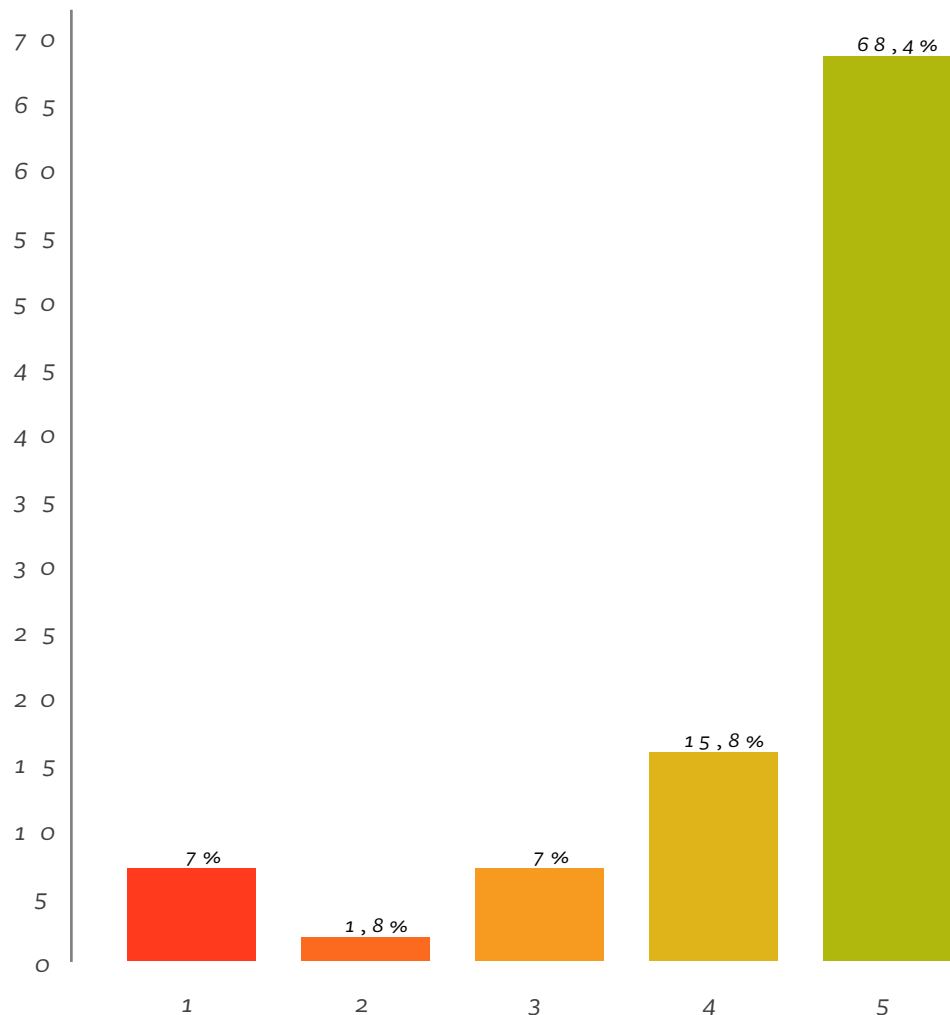
Indiqui el servei utilitzat

0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50



Total respostes rebudes: 116

Valori la claredat i transparència en les explicacions dels professionals a Hospitalització



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han valorat amb les dues notes més elevades: 5/5 i 4/5

4,37 Mitjana
84,21% Top 2 Boxes



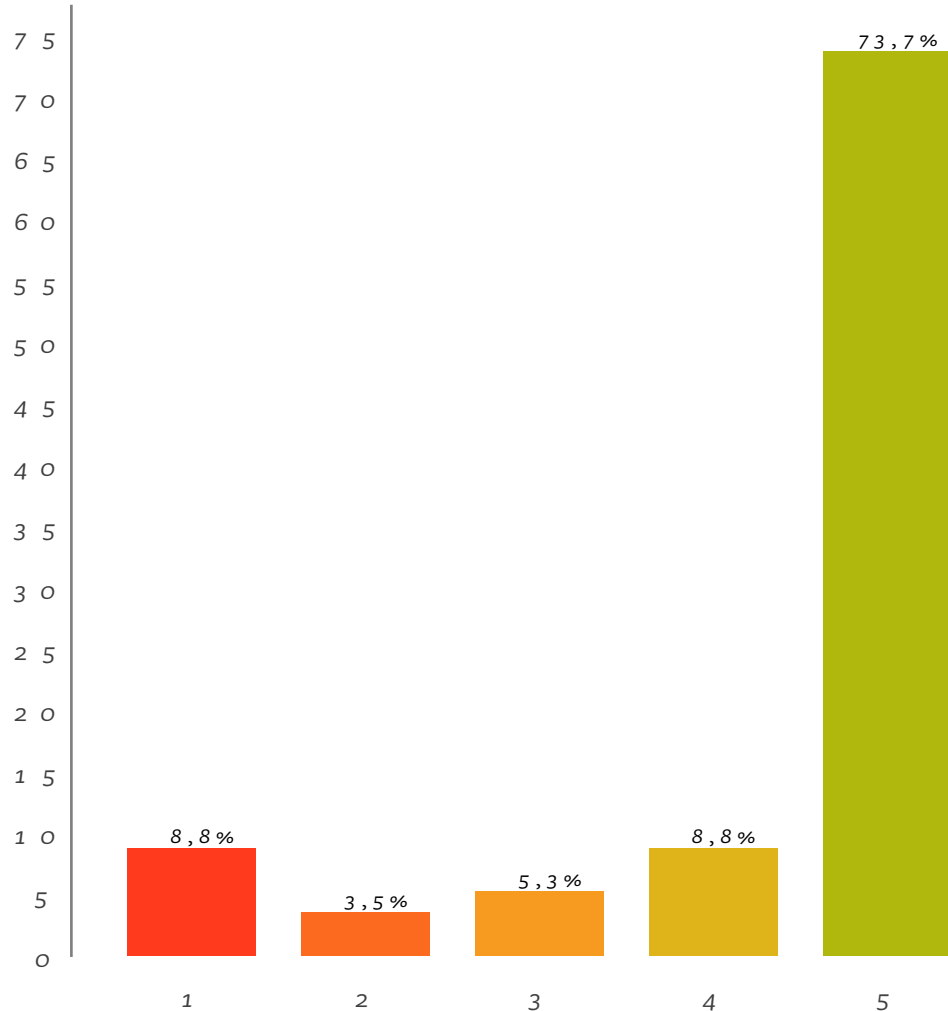
Top Box (5)	68,42%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	84,21%
Bottom 2 Boxes (1-2)	8,77%
Bottom Box (1)	7,02%

Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo, però millorable.

Total respostes rebudes: 57

Valori el tracte del personal a Hospitalització



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han valorat amb les dues notes més elevades: 5/5 i 4/5

4,35 **82,46%**
Mitjana Top 2 Boxes



Top Box (5)	73,68%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	82,46%
Bottom 2 Boxes (1-2)	12,28%
Bottom Box (1)	8,77%

Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo, però millorable.

Total respostes rebudes: 57

Quina àrea del personal d'Hospitalització hauria de millorar?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90



Infermers/res (0,0%)

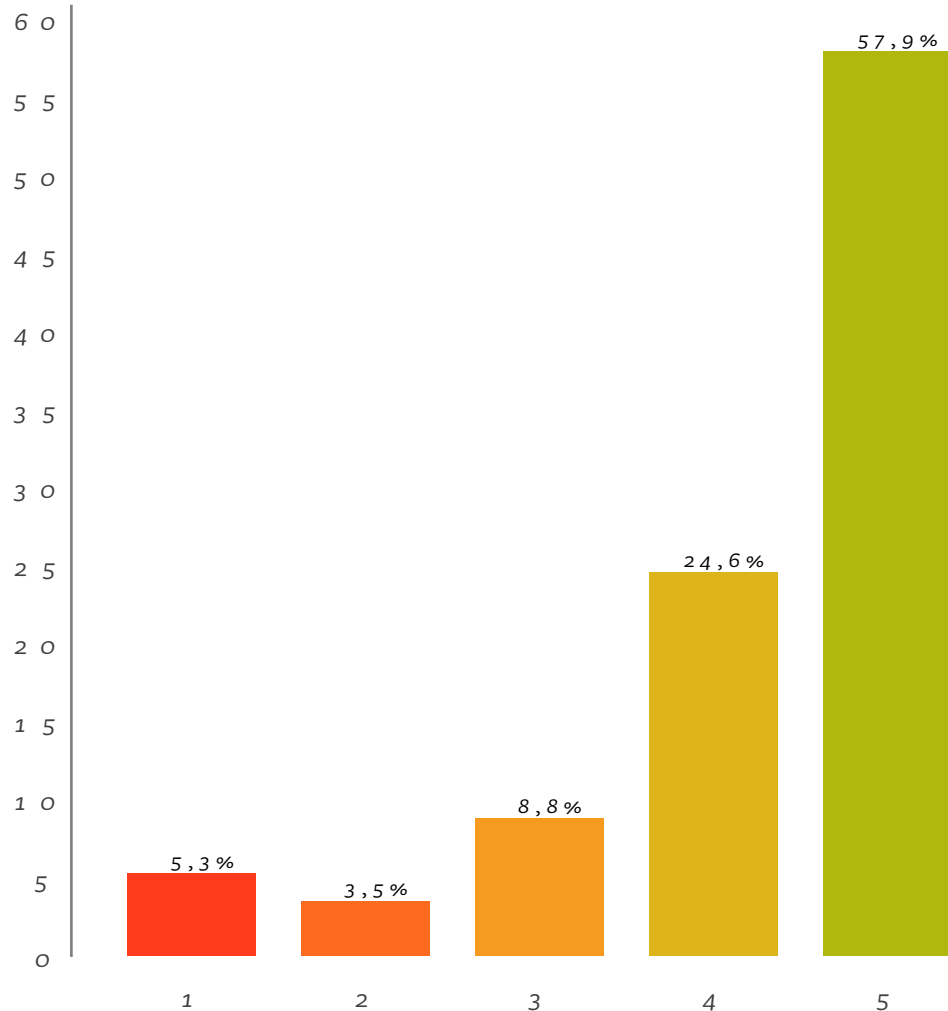
Psicòlegs/dòlogues (0,0%)

Treballadors/res socials (0,0%)

Rehabilitació (Fisioterapeuta, logopeda, teràpia ocupacional, animaci

Total respostes rebudes: 7

Valori el respecte a la intimitat/privacitat a Hospitalització



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han valorat amb les dues notes més elevades: 5/5 i 4/5

4,26 **82,46%**
Mitjana Top 2 Boxes



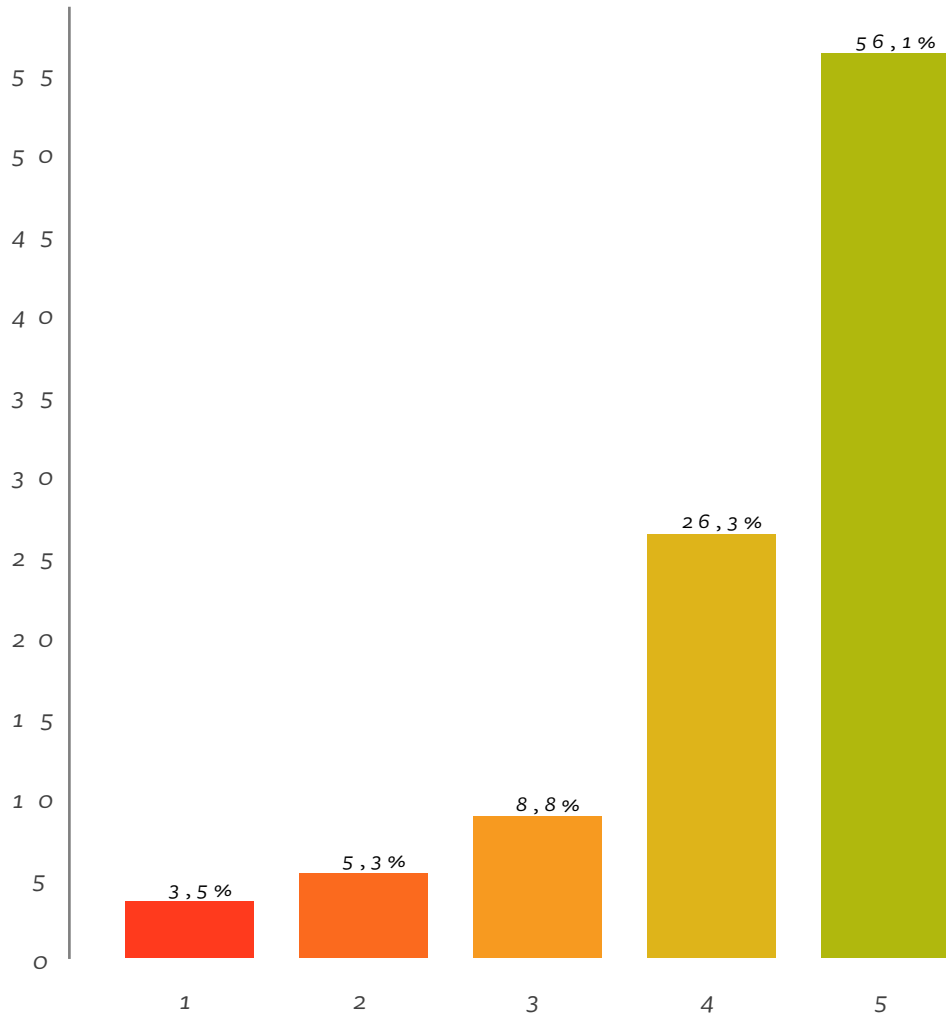
Top Box (5)	57,89%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	82,46%
Bottom 2 Boxes (1-2)	8,77%
Bottom Box (1)	5,26%

Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo, però millorable.

Total respostes rebudes: 57

Valori la comoditat i confort a Hospitalització



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han valorat amb les dues notes més elevades: 5/5 i 4/5

4,26 **82,46%**
Mitjana Top 2 Boxes



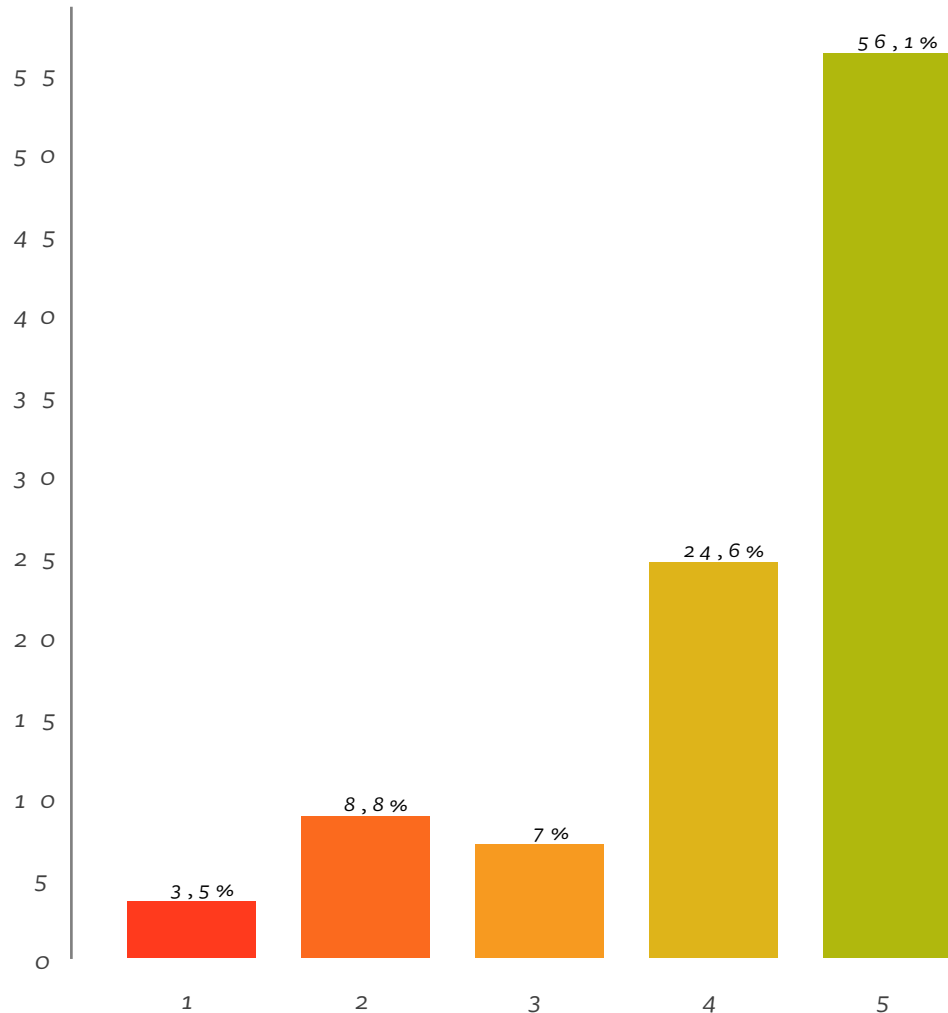
Top Box (5)	56,14%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	82,46%
Bottom 2 Boxes (1-2)	8,77%
Bottom Box (1)	3,51%

Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo, però millorable.

Total respostes rebudes: 57

Valori les instal·lacions a Hospitalització



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han valorat amb les dues notes més elevades: 5/5 i 4/5

4,21 Mitjana
80,70% Top 2 Boxes



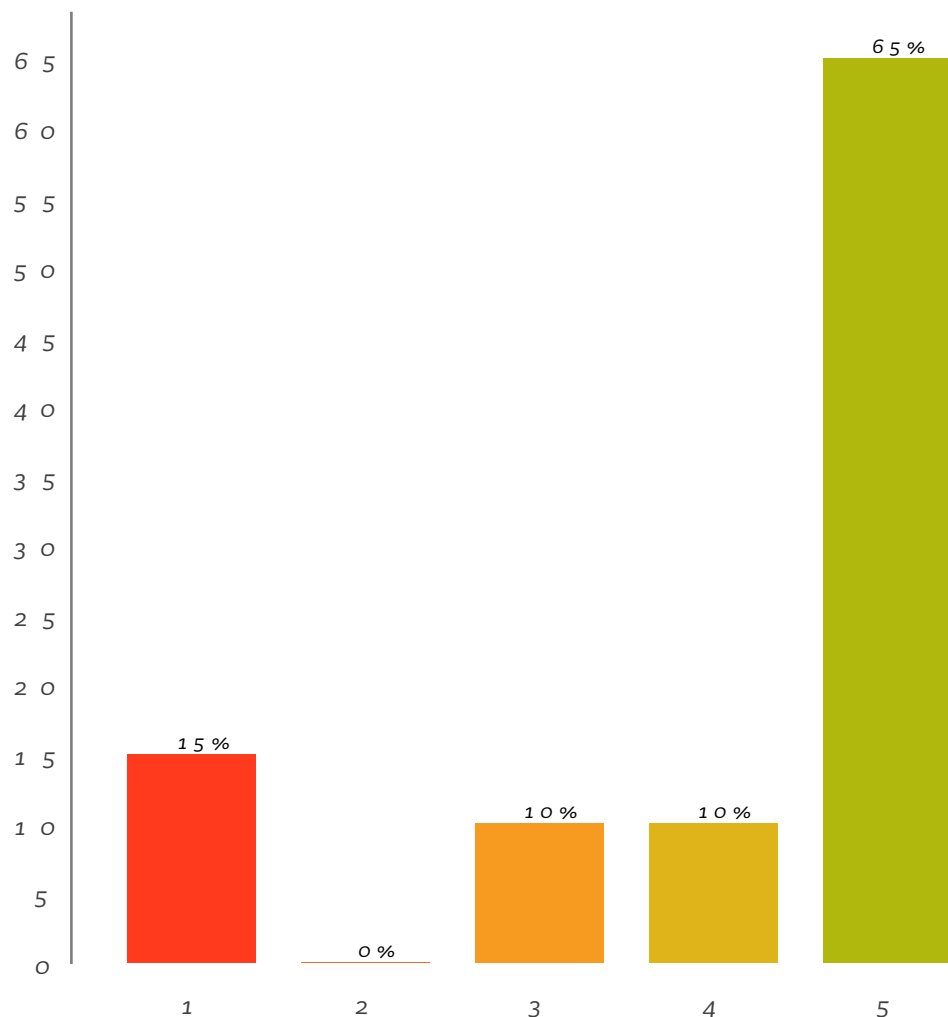
Top Box (5)	56,14%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	80,70%
Bottom 2 Boxes (1-2)	12,28%
Bottom Box (1)	3,51%

Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo, però millorable.

Total respostes rebudes: 57

Valori el tracte del personal administratiu a l'Unitat d'admissions/atenció a l'usuari



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han valorat amb les dues notes més elevades: 5/5 i 4/5

4,1
Mitjana

75,00%
Top 2 Boxes



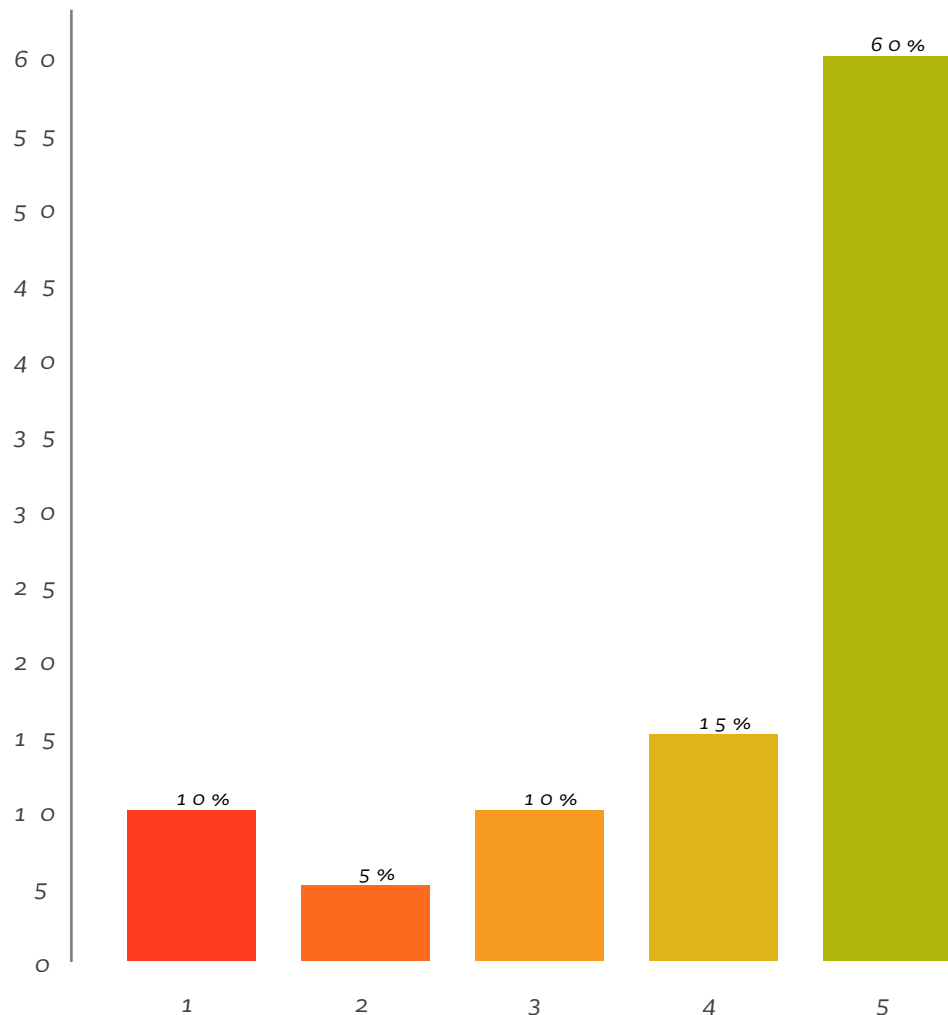
Top Box (5)	65,00%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	75,00%
Bottom 2 Boxes (1-2)	15,00%
Bottom Box (1)	15,00%

Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo, però millorable.

Total respostes rebudes: 20

Valori la resolució de la Petició a l'Unitat d'admissions/atenció a l'usuari



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han valorat amb les dues notes més elevades: 5/5 i 4/5

4,1
Mitjana

75,00%
Top 2 Boxes



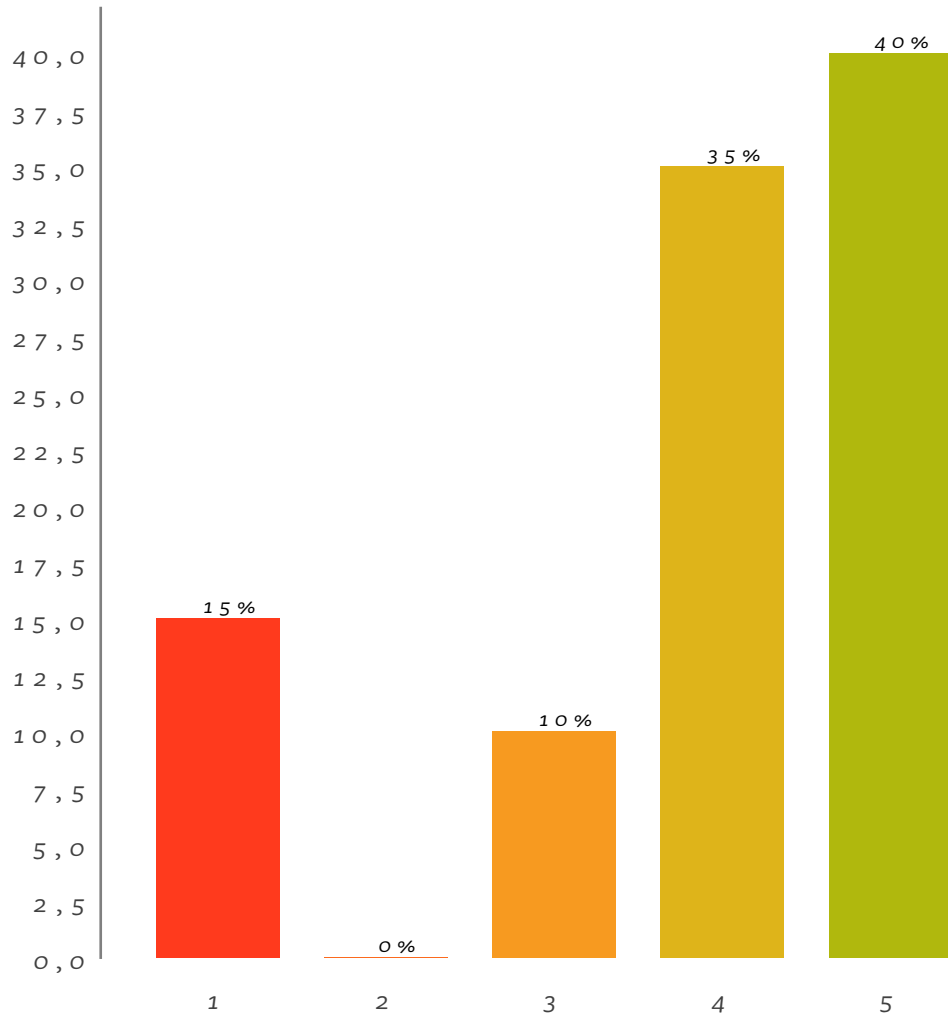
Top Box (5)	60,00%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	75,00%
Bottom 2 Boxes (1-2)	15,00%
Bottom Box (1)	10,00%

Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo, però millorable.

Total respostes rebudes: 20

Valori l'atenció telefònica a l'Unitat d'admissions/atenció a l'usuari



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han valorat amb les dues notes més elevades: 5/5 i 4/5

3,85 **75,00%**
Mitjana Top 2 Boxes



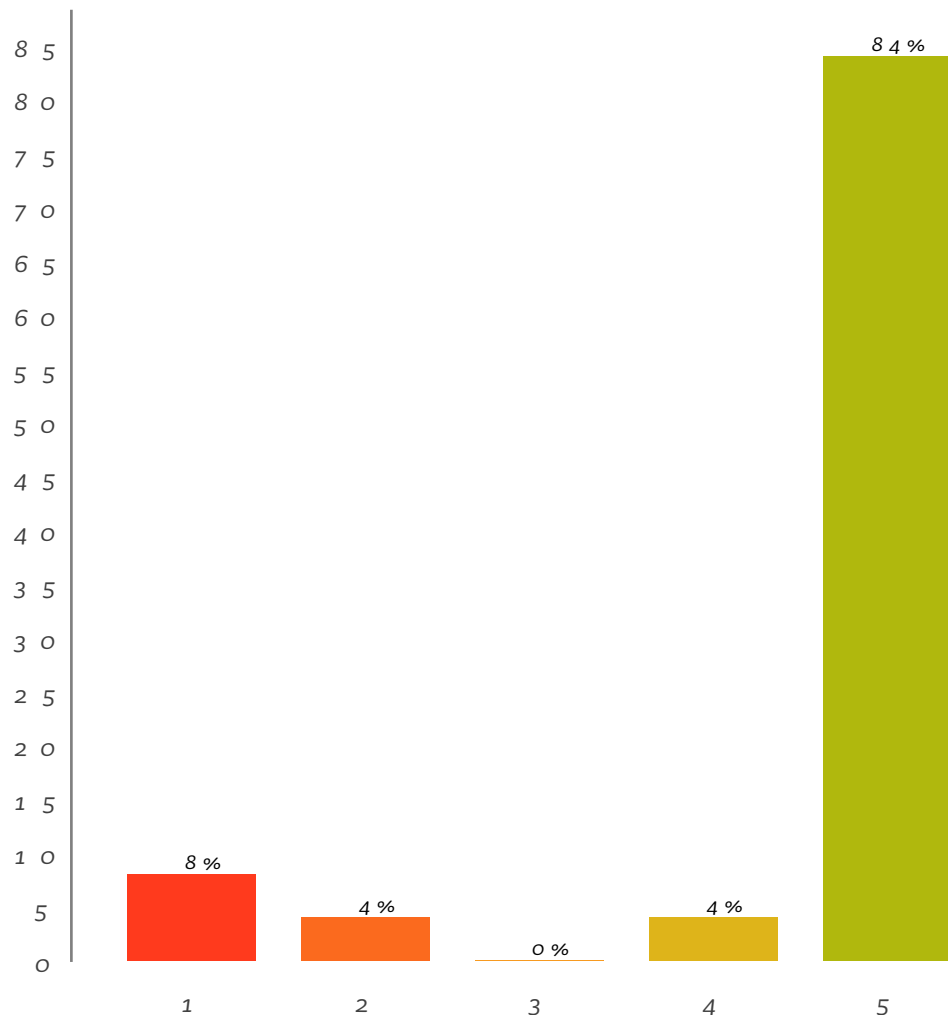
Top Box (5)	40,00%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	75,00%
Bottom 2 Boxes (1-2)	15,00%
Bottom Box (1)	15,00%

Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo, però millorable.

Total respostes rebudes: 20

Valori la claredat i transparència en les explicacions dels professionals a Discapacitat



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han valorat amb les dues notes més elevades: 5/5 i 4/5

4,52 **88,00%**
Mitjana Top 2 Boxes



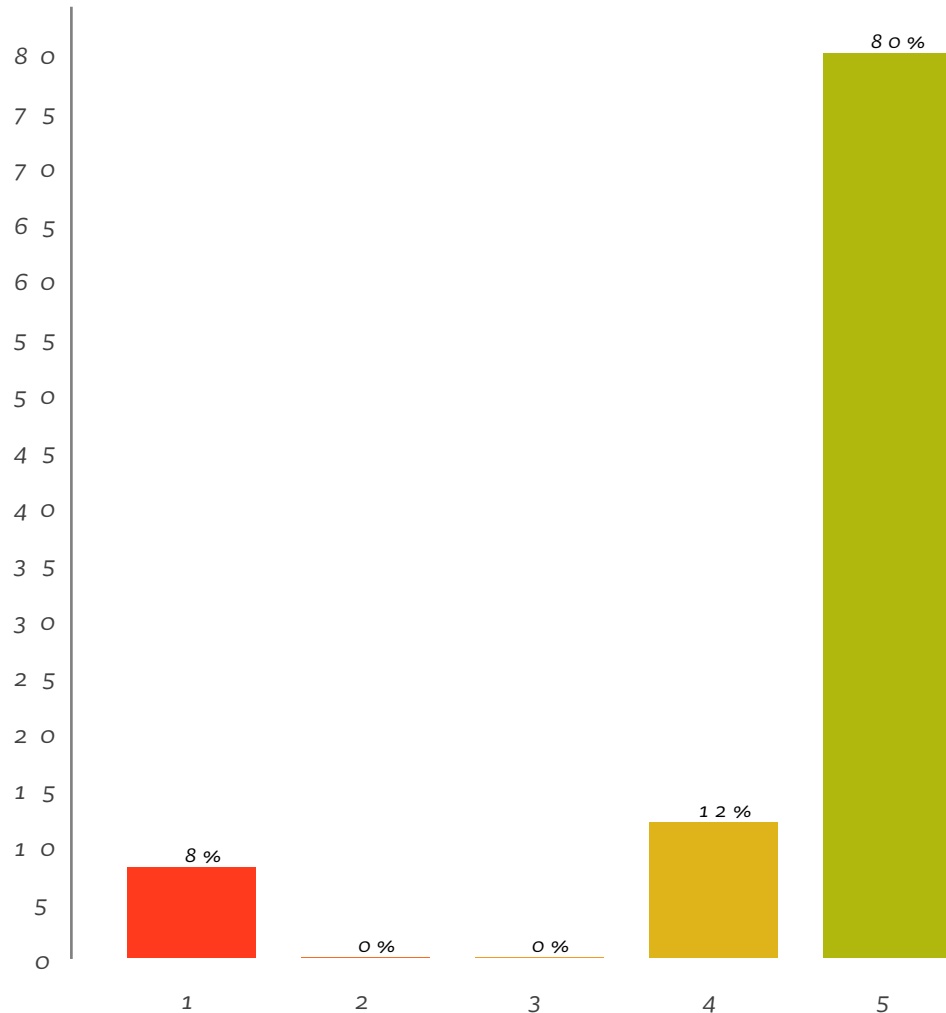
Top Box (5)	84,00%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	88,00%
Bottom 2 Boxes (1-2)	12,00%
Bottom Box (1)	8,00%

Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo, però millorable.

Total respostes rebudes: 25

Valori el tracte del personal a Discapacitat



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han valorat amb les dues notes més elevades: 5/5 i 4/5

4,56 **92,00%**
Mitjana Top 2 Boxes



Top Box (5)	80,00%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	92,00%
Bottom 2 Boxes (1-2)	8,00%
Bottom Box (1)	8,00%

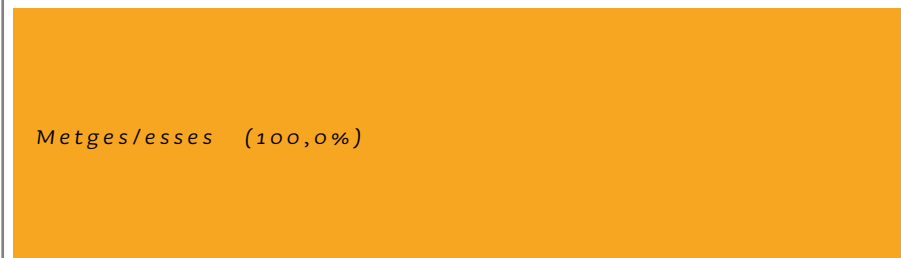
Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo, però millorable.

Total respostes rebudes: 25

Quina àrea del personal de Discapacitat hauria de millorar?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100



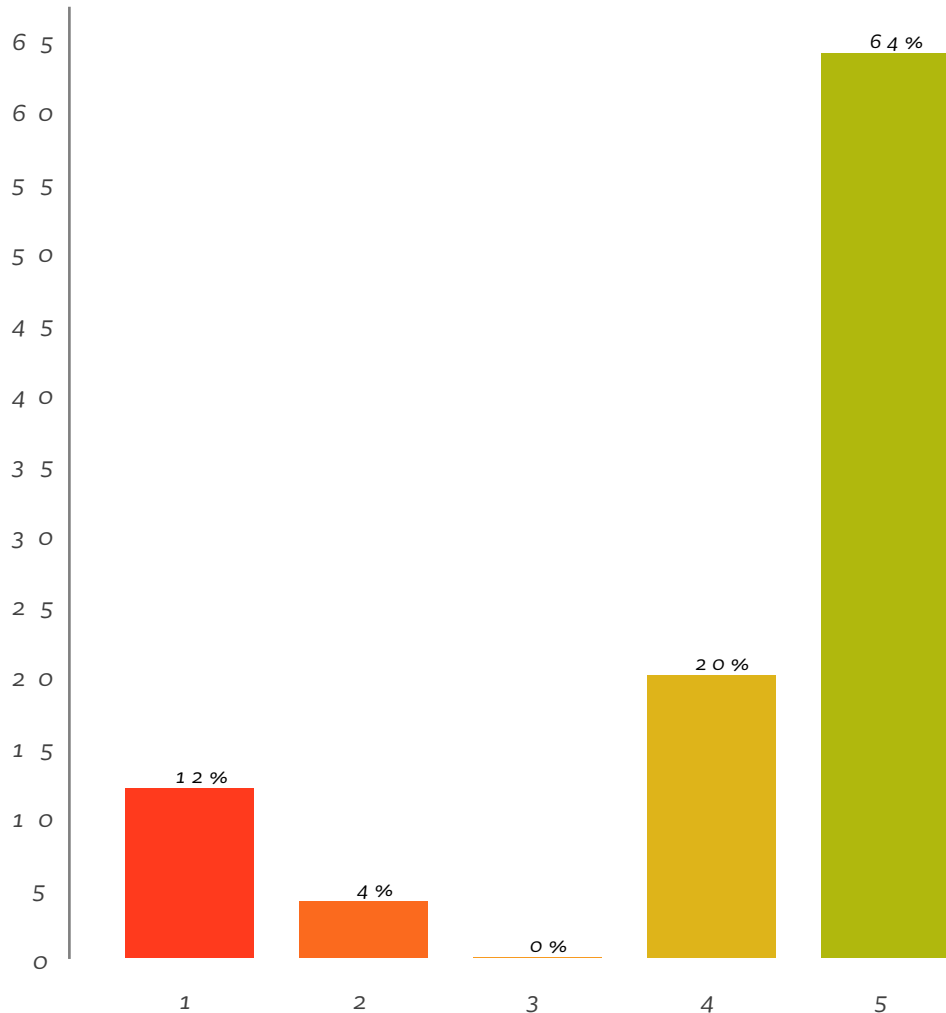
Metges/esses (100,0%)

Psicòlegs/dòlogues (0,0%)

Treballadors/es socials (0,0%)

Total respostes rebudes: 2

Valori la comoditat i confort a Discapacitat



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han valorat amb les dues notes més elevades: 5/5 i 4/5

4,2
Mitjana

84,00%
Top 2 Boxes



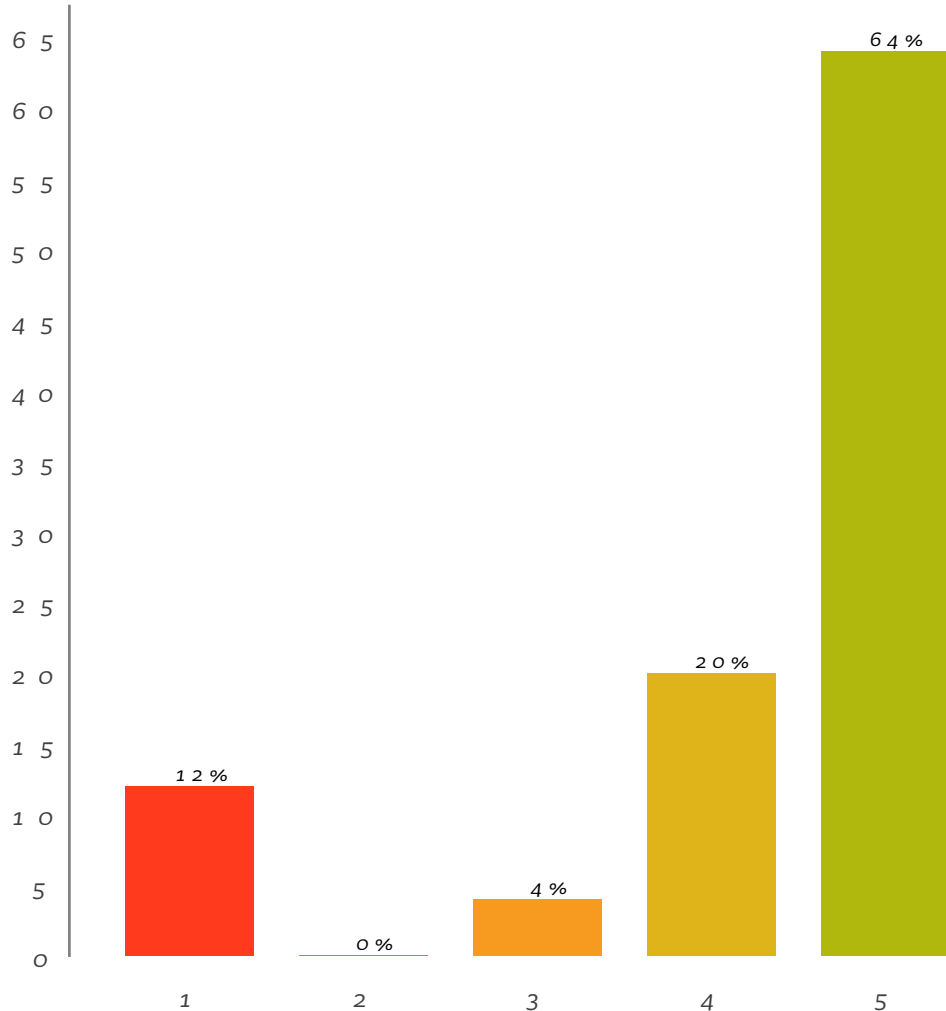
Top Box (5)	64,00%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	84,00%
Bottom 2 Boxes (1-2)	16,00%
Bottom Box (1)	12,00%

Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo, però millorable.

Total respostes rebudes: 25

Valori les instal·lacions a Discapacitat



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han valorat amb les dues notes més elevades: 5/5 i 4/5

4,24 **84,00%**
Mitjana Top 2 Boxes



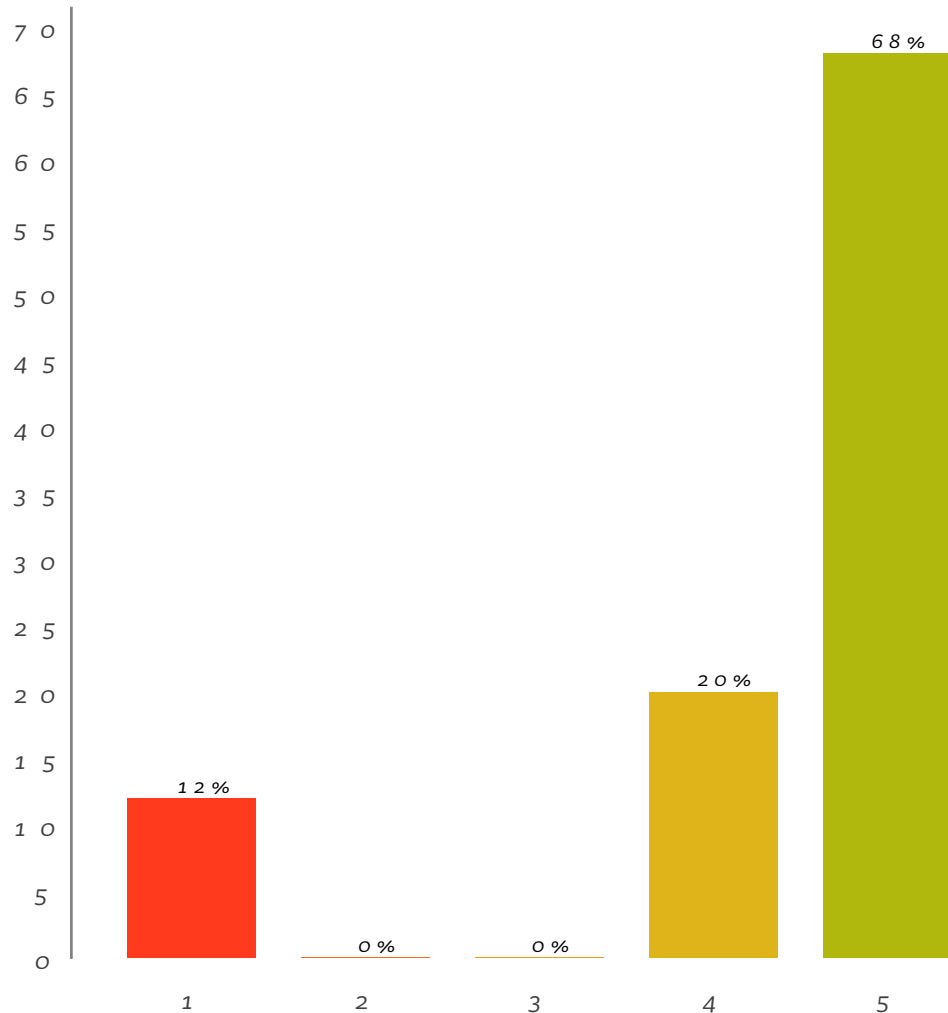
Top Box (5)	64,00%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	84,00%
Bottom 2 Boxes (1-2)	12,00%
Bottom Box (1)	12,00%

Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo, però millorable.

Total respostes rebudes: 25

Valori el temps d'espera a Discapacitat



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han valorat amb les dues notes més elevades: 5/5 i 4/5

4,32 **88,00%**
Mitjana Top 2 Boxes



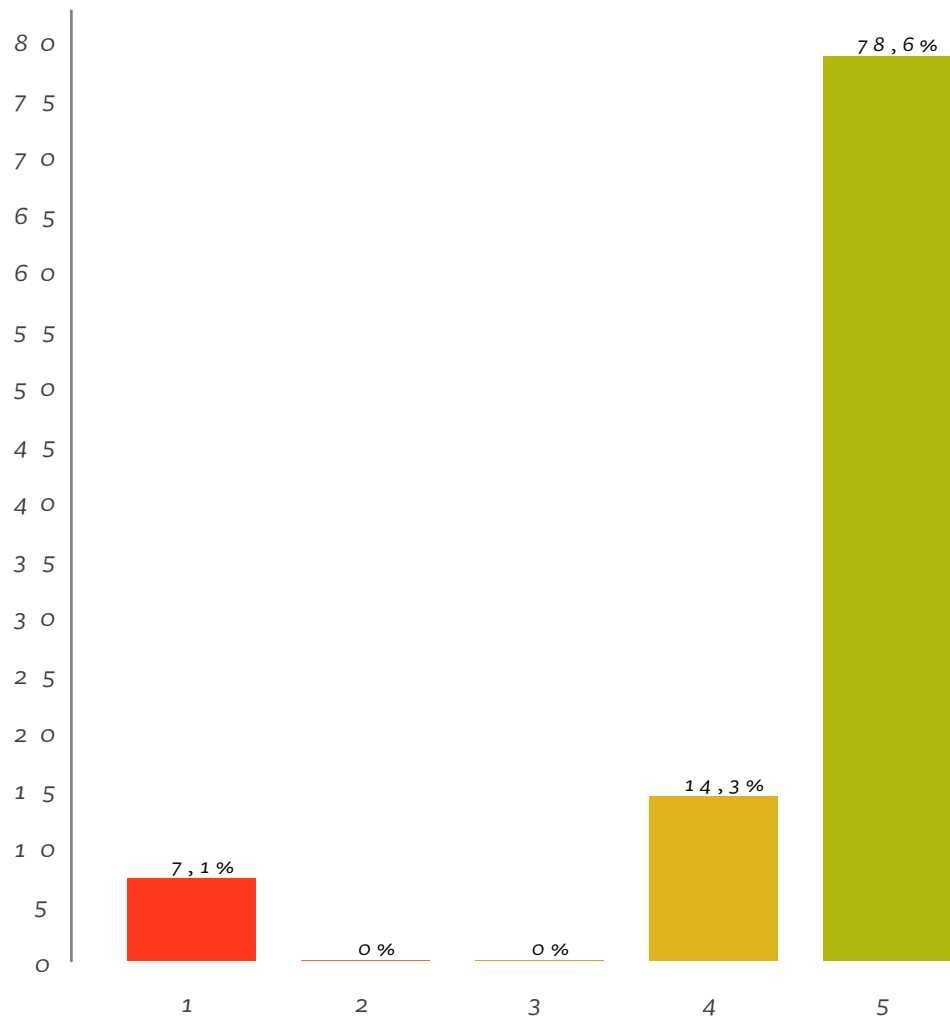
Top Box (5)	68,00%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	88,00%
Bottom 2 Boxes (1-2)	12,00%
Bottom Box (1)	12,00%

Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo, però millorable.

Total respostes rebudes: 25

Valori la claredat i transparència en les explicacions dels professionals a Hospital de dia



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han valorat amb les dues notes més elevades: 5/5 i 4/5

4,57 Mitjana
92,86% Top 2 Boxes



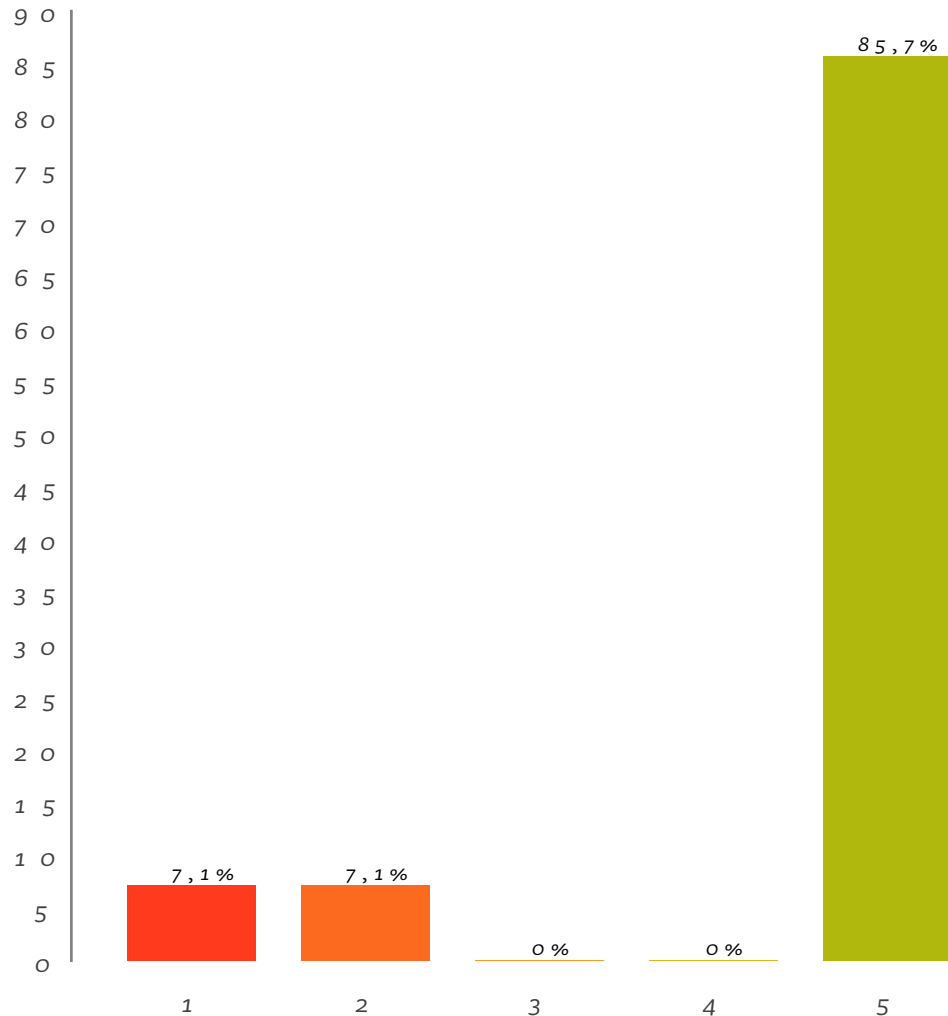
Top Box (5)	78,57%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	92,86%
Bottom 2 Boxes (1-2)	7,14%
Bottom Box (1)	7,14%

Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo, però millorable.

Total respostes rebudes: 14

Valori el tracte del personal a Hospital de dia



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han valorat amb les dues notes més elevades: 5/5 i 4/5

4,5
Mitjana

85,71%
Top 2 Boxes



Top Box (5)	85,71%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	85,71%
Bottom 2 Boxes (1-2)	14,29%
Bottom Box (1)	7,14%

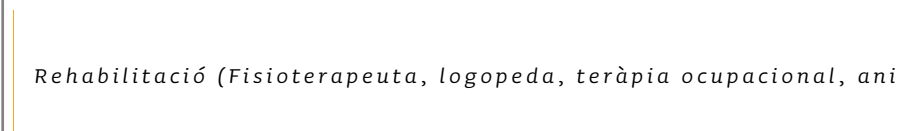
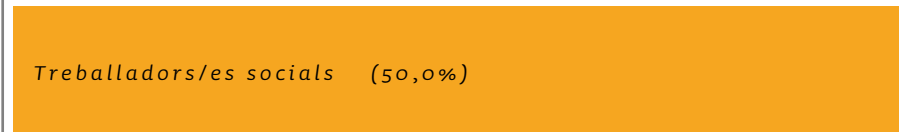
Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo, però millorable.

Total respostes rebudes: 14

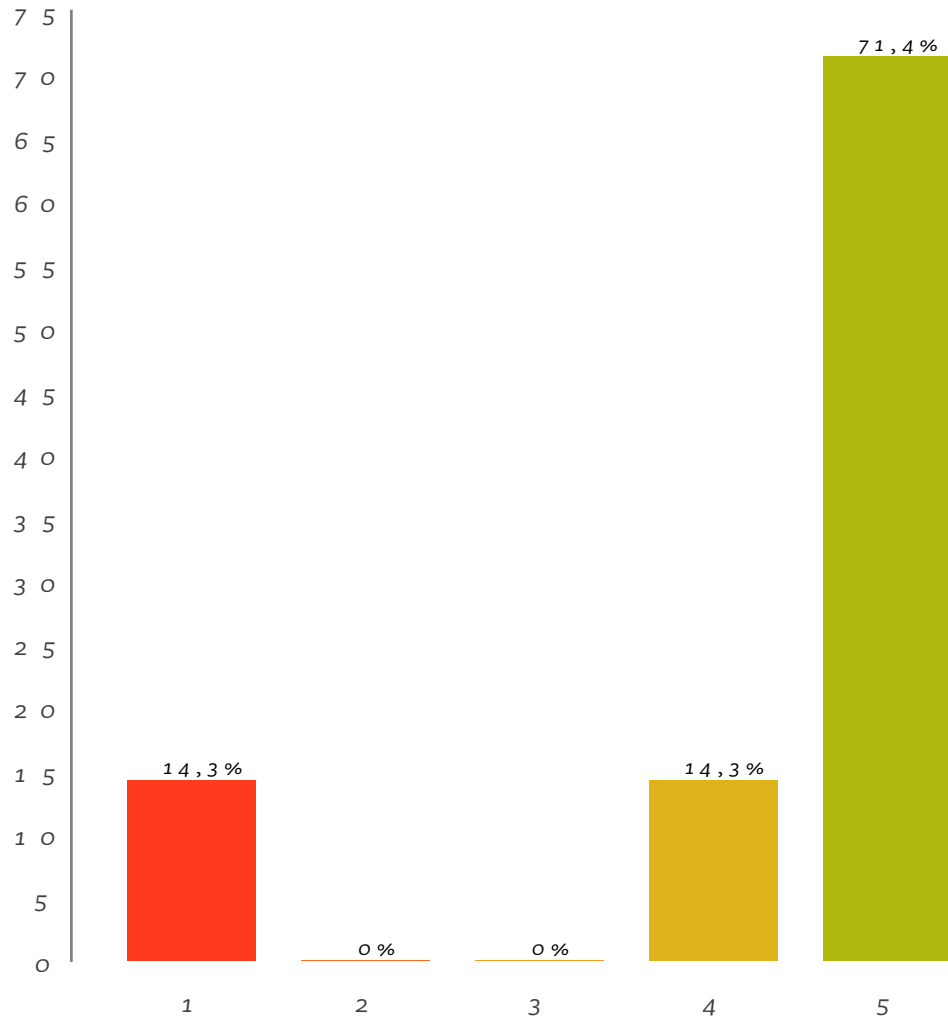
Quina àrea del personal d'Hospital de dia hauria de millorar?

0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50



Total respostes rebudes: 2

Valori el respecte a la intimitat/privacitat a Hospital de dia



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han valorat amb les dues notes més elevades: 5/5 i 4/5

4,29 Mitjana
85,71% Top 2 Boxes



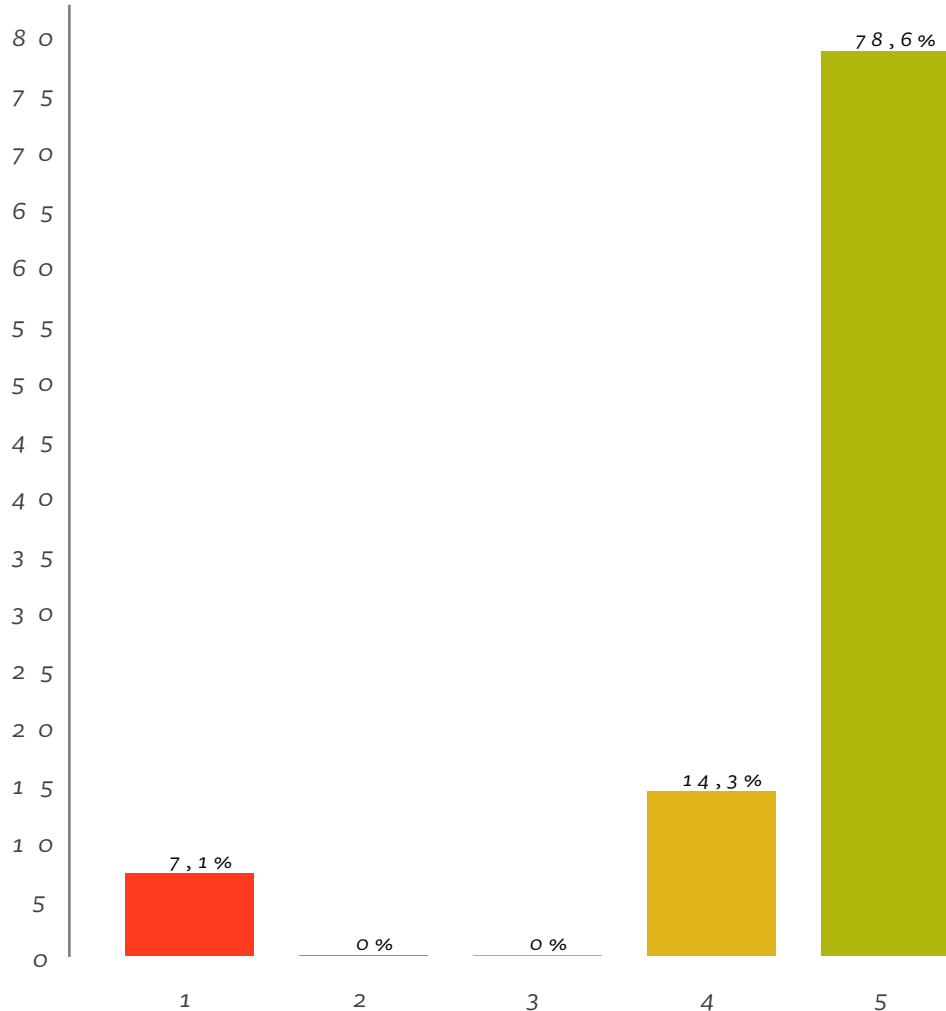
Top Box (5)	71,43%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	85,71%
Bottom 2 Boxes (1-2)	14,29%
Bottom Box (1)	14,29%

Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo, però millorable.

Total respostes rebudes: 14

Valori la comoditat i confort a Hospital de dia



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han valorat amb les dues notes més elevades: 5/5 i 4/5

4,57 Mitjana
92,86% Top 2 Boxes



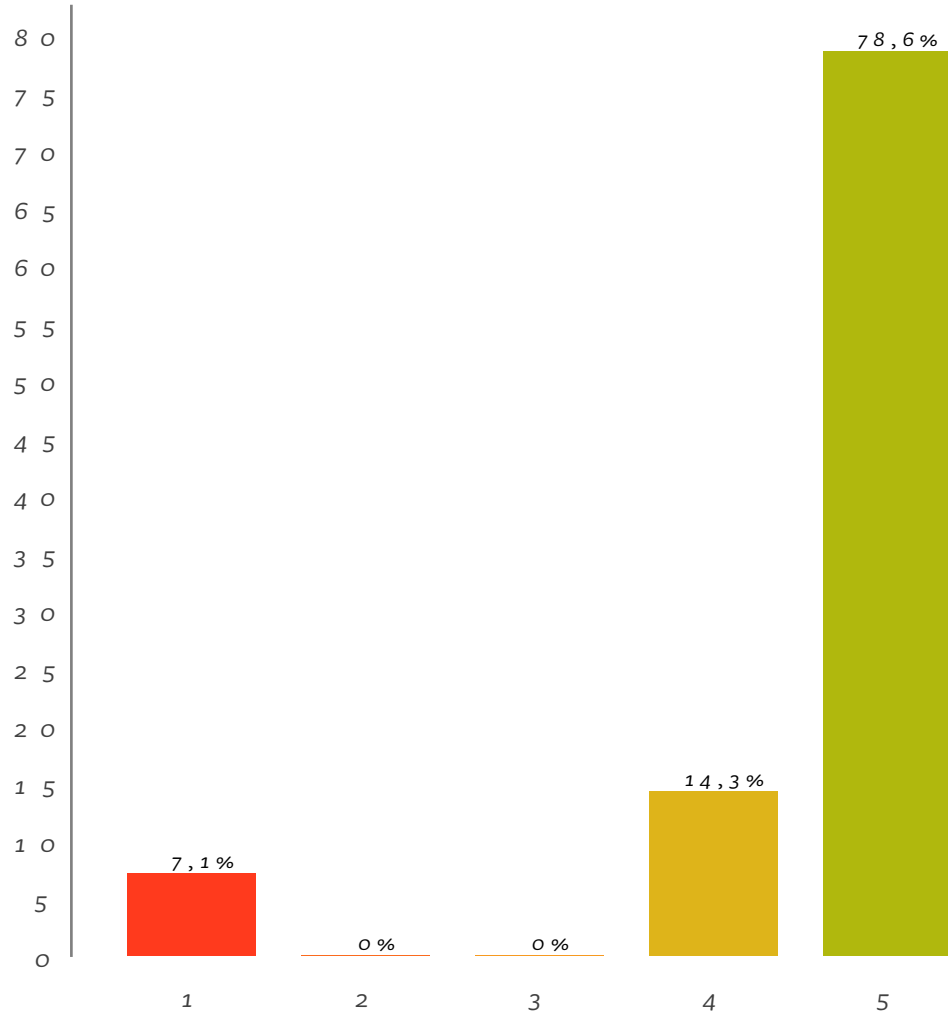
Top Box (5)	78,57%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	92,86%
Bottom 2 Boxes (1-2)	7,14%
Bottom Box (1)	7,14%

Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo, però millorable.

Total respostes rebudes: 14

Valori les instal·lacions a Hospital de dia



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han valorat amb les dues notes més elevades: 5/5 i 4/5

4,57 Mitjana
92,86% Top 2 Boxes



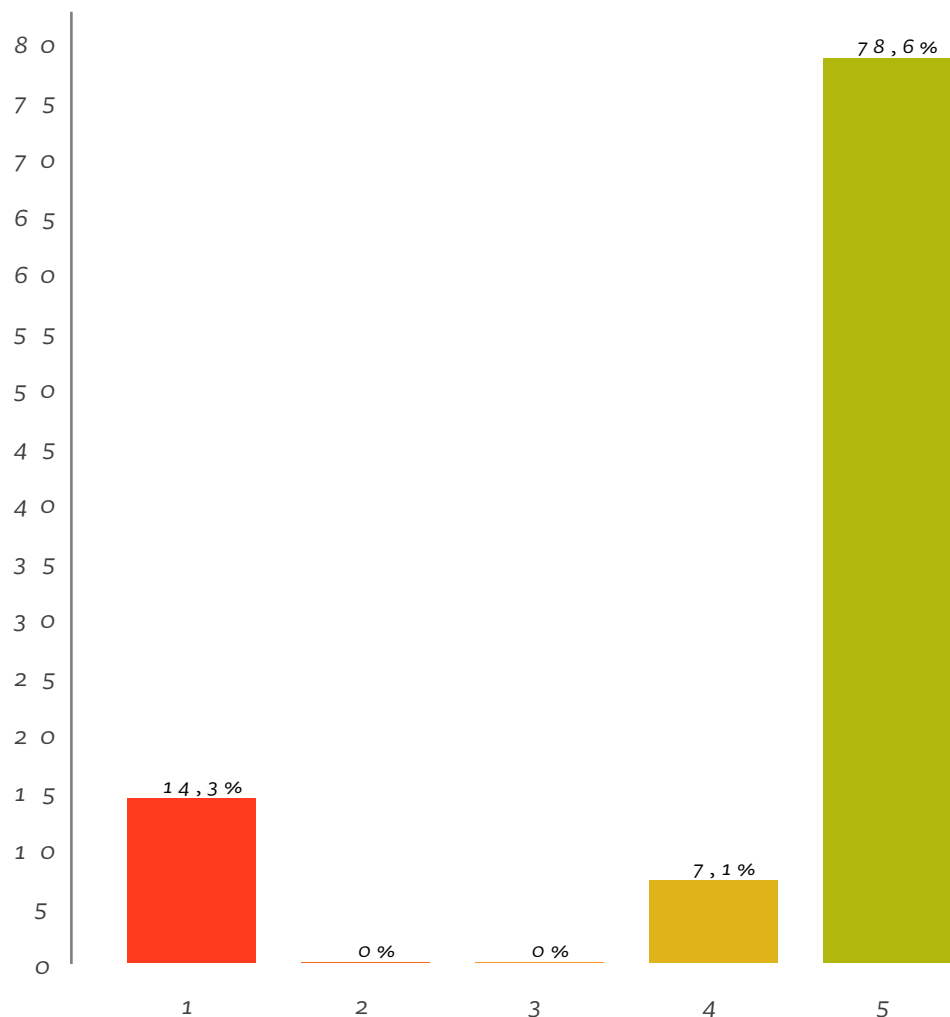
Top Box (5)	78,57%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	92,86%
Bottom 2 Boxes (1-2)	7,14%
Bottom Box (1)	7,14%

Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo, però millorable.

Total respostes rebudes: 14

Valori les activitats que es realitzen a Hospital de dia



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han valorat amb les dues notes més elevades: 5/5 i 4/5

4,36 Mitjana
85,71% Top 2 Boxes



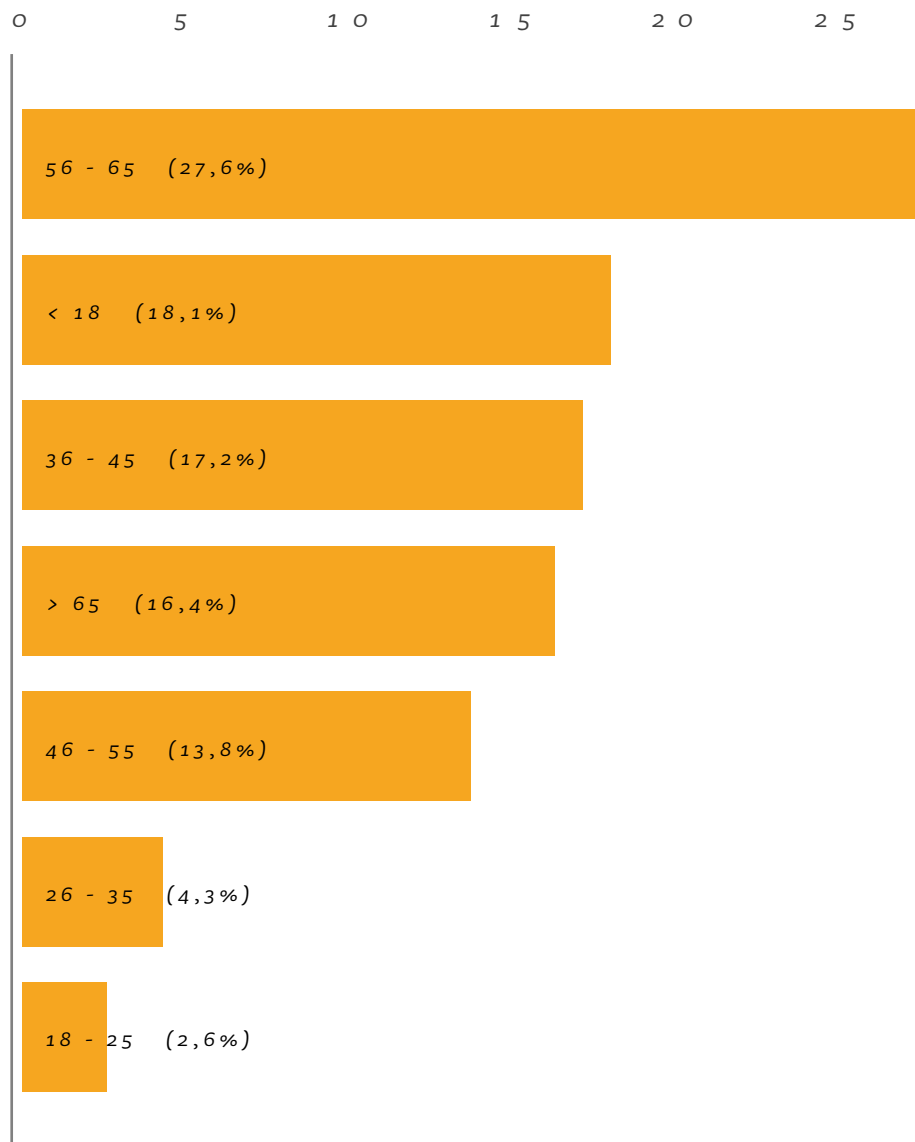
Top Box (5)	78,57%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	85,71%
Bottom 2 Boxes (1-2)	14,29%
Bottom Box (1)	14,29%

Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo, però millorable.

Total respostes rebudes: 14

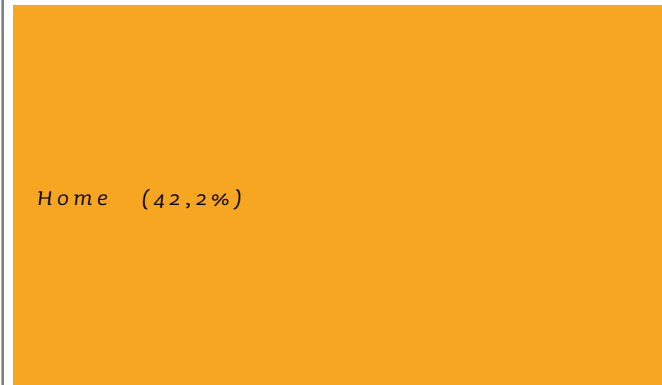
Seleccioni la seva franja d'edat:



Total respostes rebudes: 116

Sexe:

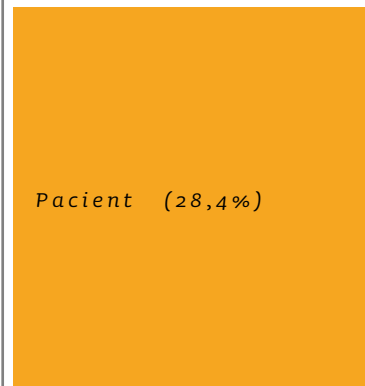
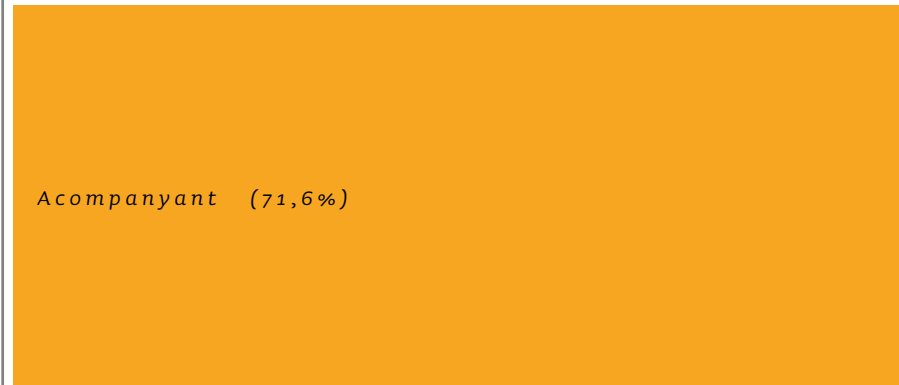
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60



Total respostes rebudes: 116

Indiqui si és:

0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70 75



Total respostes rebudes: 116