



Segons el Pla d'Enquestes de Satisfacció (PLAENSA) del CatSalut

Clínica Girona supera el llindar de l'excel·lència en qualitat i satisfacció

- **Obté una nota de 8,51 en satisfacció, superior a la mitjana de Catalunya**
- **El "Tracte personal del metge" i la "Informació sobre les proves", obtenen el 100% de satisfacció**
- **El 97,6% afirma "sentir-se en bones mans" a Clínica Girona**
- **Alta fidelització: El 93,9% afirma que continuarà venint a la Clínica**

Clínica Girona és un dels centres sanitaris millor valorats de les comarques gironines en el darrer Pla d'Enquestes de Satisfacció (PLAENSA) que ha fet públic el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, a mitjans del passat mes de març. La Clínica obté una puntuació global de 8,51 punts (sobre 10), superant així la nota mitjana general de Catalunya.

El PLAENSA va dur a terme 40.100 enquestes telefòniques, amb un qüestionari actualitzat i validat pel Departament de Salut durant el 2012, per tal de recollir l'opinió de la ciutadania i poder detectar així els punts de millora en la gestió de l'atenció hospitalària.

Pel que fa a l'estudi de qualitat de servei i satisfacció en "Atenció Hospitalària amb Internament", durant el 2012, el Departament de Salut va fer les enquestes amb una bateria de 22 preguntes a valorar pels enquestats, més dos indicadors (preguntes) més: un sobre grau de satisfacció global i un altre indicador de fidelitat, que presenta el percentatge de persones que afirmen que, si poguessin triar, continuarien anant al mateix centre hospitalari.

Excel·lència en 18 indicadors de 22

Començant per aquest darrer indicador, el grau de fidelització de Clínica Girona és del 93,9 %, xifra que supera el llindar de l'excel·lència (que es situa al 90%). Clínica Girona arriba a la satisfacció total manifesta de les persones enquestades en dos indicadors: en el "tracte personal del metge" i en "la informació sobre les proves", que obtenen el 100%.

En altres 16 preguntes Clínica Girona supera el llindar de l'excel·lència, és a dir, el 90% de respostes favorables. Així obté un 98,7% en les "explicacions quan el client marxa després de l'ingrés hospitalari", i un 97,6% d'enquestats valoren com a excel·lent "el tracte personal de les infermeres" i afirma "sentir-se en bones mans". També el 97,6% de respostes valoren d'excel·lent "el funcionament del centre", el 97,5 % "el tracte del personal d'admissions", el 97,2% "les explicacions sobre el funcionament de la Clínica", i el 97,1% "el fet d'haver rebut una informació coherent".

Un 96,8% atorguen l'excel·lència a Clínica Girona pel que fa a "l'ajuda a controlar o millorar el dolor". El percentatge de persones que valoren molt positivament "la tranquil·litat per descansar a la nit" a Clínica és del 96,3%, i el mateix percentatge l'obté la pregunta "disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec". El 96,2% valora el fet d'haver pogut "donar la seva opinió" i el 96,0% es mostra molt satisfet amb la "informació sobre la seva malaltia".

Els altres indicadors en els quals Clínica Girona supera el llindar de l'excel·lència són: Els familiars van tenir la informació necessària; el respecte a la seva intimitat; la informació sobre l'operació i la comoditat de l'habitació.

Pel que fa a la comparativa amb els resultats obtinguts pel conjunt de tots els centres hospitalaris de Catalunya, el Grup Clínica Girona supera la mitjana de qualitat en 21 de les 22 preguntes, i també en el grau de satisfacció global i en l'índex de fidelitat.

Compromís de qualitat, compromís de salut

Clínica Girona segueix doncs fidel al seus compromisos de qualitat i salut envers la ciutadania, com ho demostren els bons resultats a les enquestes de satisfacció tant internes com, en aquest cas, externes a l'organització.

Clínica Girona, amb quasi 80 anys d'història (va ser fundada el 1934) presta assistència sanitària especialitzada en règim ambulatori i d'internament, una assistència de qualitat basada en criteris d'eficàcia, privacitat i tracte humà, que la fan referent a les comarques gironines pel que fa a l'excel·lència dels seus professionals, innovació tecnològica i millora contínua.

Tota l'oferta assistencial es troba de manera detallada a la web corporativa de l'entitat: www.clinicagirona.cat. El Grup Clínica Girona és també present a les xarxes socials, amb perfils a Facebook i Twitter.