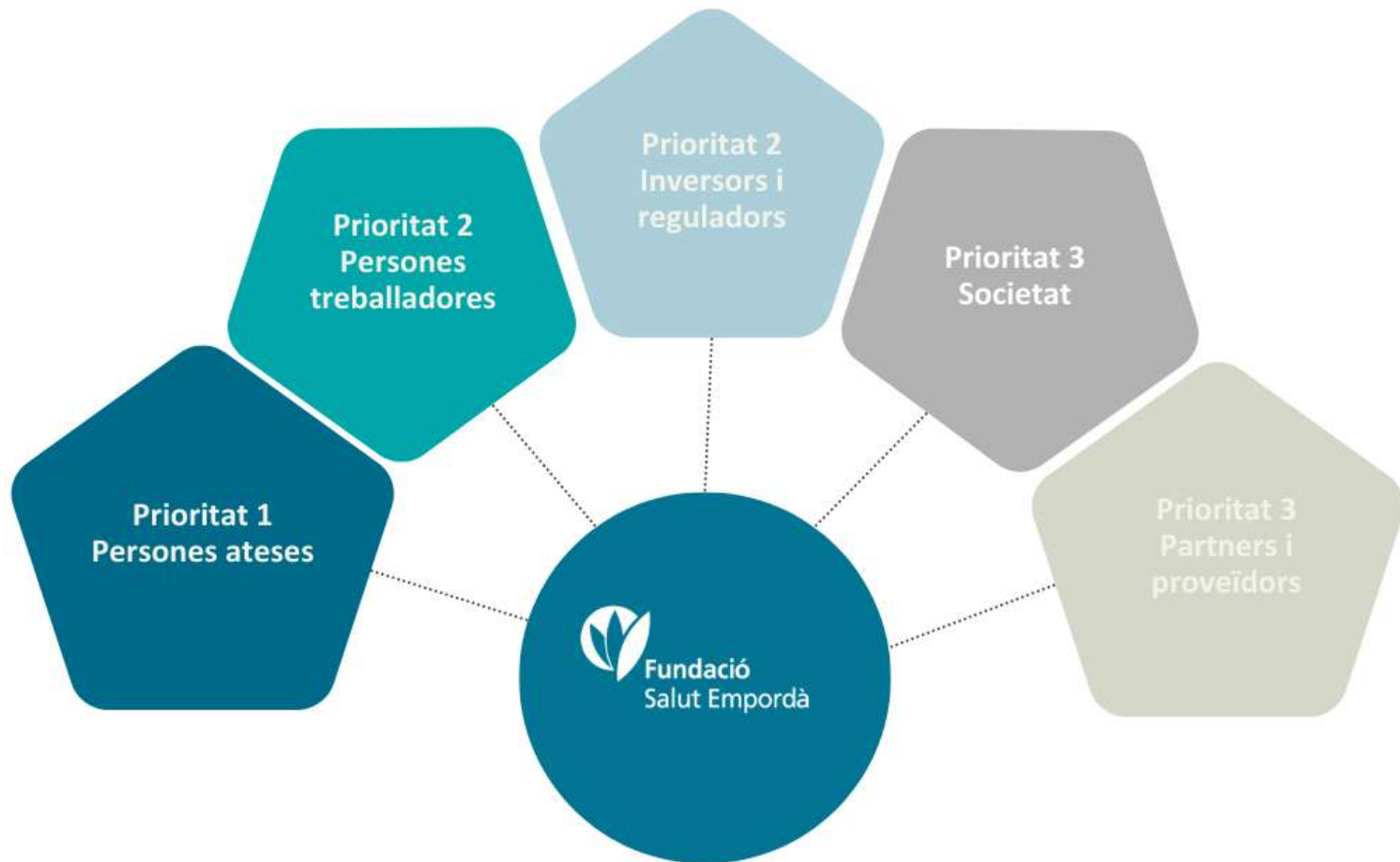

Interacció amb les parts interessades

Memòria 2025



Mapa de les parts Interessades de la FSE



La comunicació amb les parts interessades varia en funció del seu **nivell de prioritat**.



Mapa de les parts Interessades de la FSE





- Usuaris/es públics
- Usuaris/es privats
- Usuaris/es internacionals
- Familiars i acompanyants
- Mútues mèdiques i asseguradores
- Mútues laborals

Persones ateses

Persones ateses



Algunes de les accions a destacar

Algunes de les accions realitzades al llarg del 2025 per millorar la interacció amb les persones usuàries:



Focus grup de pacients per revisar la nova APP de la FSE



Revisió de l'experiència del pacient pediàtric en intervencions



Enquesta de satisfacció als pacients de l'Hospital de dia sobre l'espai i el confort

 Fundació Salut Empordà

Enquesta de satisfacció per a pacients de l'Hospital de Dia sobre l'espai

Confort i Ambient General

1. En una escala de 1 al 5 (on 1 és gens confortable i 5 és molt confortable), com diria **confortable** en canvi en aquest espai durant el teu tractament?

1 2 3 4 5

2. Hi ha algun element (cadiretes, sofes, llits) que trobis especialment incòmode o que podria millorar-se per al teu **benestar** físic?

3. Condiciona que la temperatura de la sala és adequada generalment?

☐ Molt freda
☐ Molt calenta
☐ Correcta

4. Com perceps els sorolls a l'hospital de dia?

☐ Massa sorolls
☐ Acceptable
☐ Tranquil

5. Hi ha alguna font de soroll que et molesti especialment?

A més, 9 persones usuàries dels serveis de l'entitat van participar a un focus grup per plantejar i col·laborar en el nou **Pla Estratègic 2026 – 2030 de la FSE**.



Persones ateses

Canals de comunicació

Pàgina web corporativa: salutemporda.cat	Bústia física de suggeriments
Telèfon	Correu electrònic
Unitat d'Atenció a la Ciutadania	Enquestes de satisfacció
Accions de difusió de temes de salut i hàbits saludables	Mitjans de comunicació
APP de la FSE	Pantalles a les sales d'espera
Xarxes socials	Cartelleria / senyalística
Memòria de Sostenibilitat de la FSE	Servei d'Admissions
SMS de citació o recordatori	Esdeveniments i activitats

Indicadors de seguiment

Indicador		2024	2025
Unitat d'Atenció a la Ciutadania	Reclamacions	578	693
	Suggeriments	17	23*
	Agraïments	88	79
APP del pacient	Persones usuàries de l'APP	267	292
Respostes per part de persones ateses als Serveis d'Urgències, Consultes Externes, CMA, Laboratori i Radiologia i a qui s'ha enviat una enquesta de satisfacció		-	11.673

*Un **34,78%** dels suggeriments rebuts durant el 2025 correspon a **proposes de millora** per part de les persones usuàries, la resta dels suggeriments són tramitats com a reclamacions o queixes.



- Professionals de la FSE
- Professionals d'Emporhotel
- Professionals amb relació mercantil
- Comandaments entremitjos
- Comitè de Direcció
- Residents i estudiants en pràctiques
- Comitè d'empresa
- Persones voluntàries

Persones treballadores



Persones treballadores

Canals de comunicació

Pàgina web corporativa: salutemporda.cat	Intranet (Portal del Professional, Manual d'acollida)	Enquestes d'opinió
Correu massiu (Everyone)	Correu electrònic corporatiu	Canal de denúncies
Reunions i trobades periòdiques	Comissions, comitès, juntes i equips de millora	Cartelleria
Sessions "Compartim" als serveis	Jornades, esdeveniments i activitats	Plenari de comandaments
Departament de Comunicació i RSC	Focus grup de Comunicació interna	Sessions generals
Xarxes socials	Gestor d'informació de DPO	Gestor documental
Memòria de Sostenibilitat de la FSE	Tauler d'anuncis	

Indicadors de seguiment

	2024	2025
Participants al Focus Grup de comunicació	13	8
Participants al Focus Grup del Pla Estratègic	-	40
Participants Enquesta de Clima	368 (6,37%)	-
Plenaris de comandaments	10	2
Sessions generals	10	11
Número de reunions comitè amb direcció de FSE	9	9
Número de professionals que han assistit a accions formatives	3.269	3.847
Número d'hores de formació impartides dins de l'organització	29.045	19.654



Persones treballadores

Algunes de les accions a destacar



Algunes de les accions realitzades al llarg del 2025 per millorar la interacció amb les persones treballadores; a l'esquerra, el primer acte organitzat pel **Grup Sènior** de la FSE aprofitant la seva constitució que es va dur a terme també al Setembre del 2025. I a la fotografia de l'esquerra, el **focus grup anual de Comunicació interna** i Responsabilitat Social.

També, i en motiu del plantejament del nou **Pla Estratègic 2026 – 2030 de la FSE** es van organitzar grups focals amb professionals de diferents serveis i responsabilitats:

Grup focal de Personal Asistencial
(11 persones)

Grup focal de Personal no Asistencial
(11 persones)

Grup focal de Comandaments
(12 persones)

Grup focal del Comitè d'Empresa
(6 persones)

Grup focal d'Atenció Privada
(7 persones)

Van participar un total de 45 persones

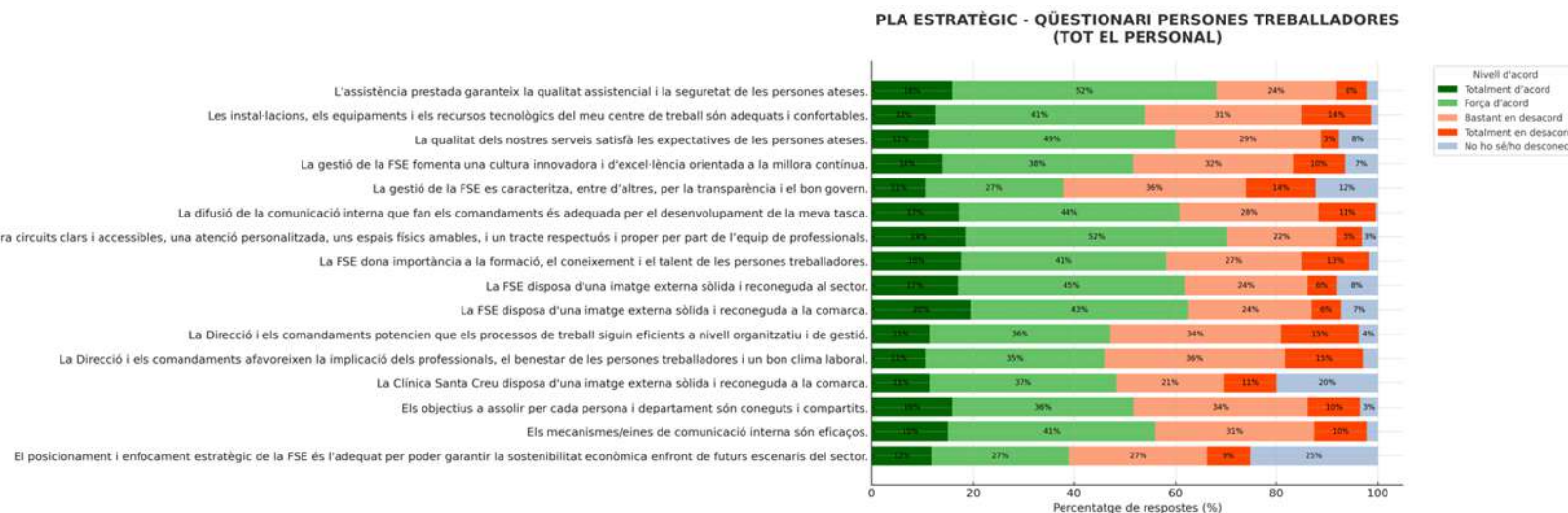
Persones treballadores



Resultats de l'enquesta de percepció

En motiu del plantejament del nou Pla Estratègic 2026-2030 de la FSE també es va enviar una [enquesta de percepció](#) a totes les persones treballadores. Alguns dels principals resultats són:

Preguntes





- Patronat de la FSE
- Departament de Salut
- CatSalut
- Regió Sanitària Girona
- Ministeri de Sanitat

Inversors i reguladors



Inversors i reguladors

Canals de comunicació i indicadors

Pàgina web corporativa: salutemporda.cat	Departament de Comunicació i RSC
Telèfon	Oficina de Gerència
Correu electrònic	Esdeveniments i activitats
Reunions periòdiques amb direcció i gerència	Mitjans de comunicació
Junta de Patronat	Xarxes socials
Memòria de Sostenibilitat de la FSE	

	2024	2025
Participants en l'enquestes de percepció	6	13*
Reunions amb el Patronat	6	5
Reunions periòdiques de Gerència amb la Regió Sanitària, el CatSalut i el Departament de Salut	14	10

**A finals del 2025 es va enviar a tots els Grups d'Interès de la FSE una enquesta de percepció i satisfacció en motiu del plantejament del nou Pla Estratègic 2026 2030*

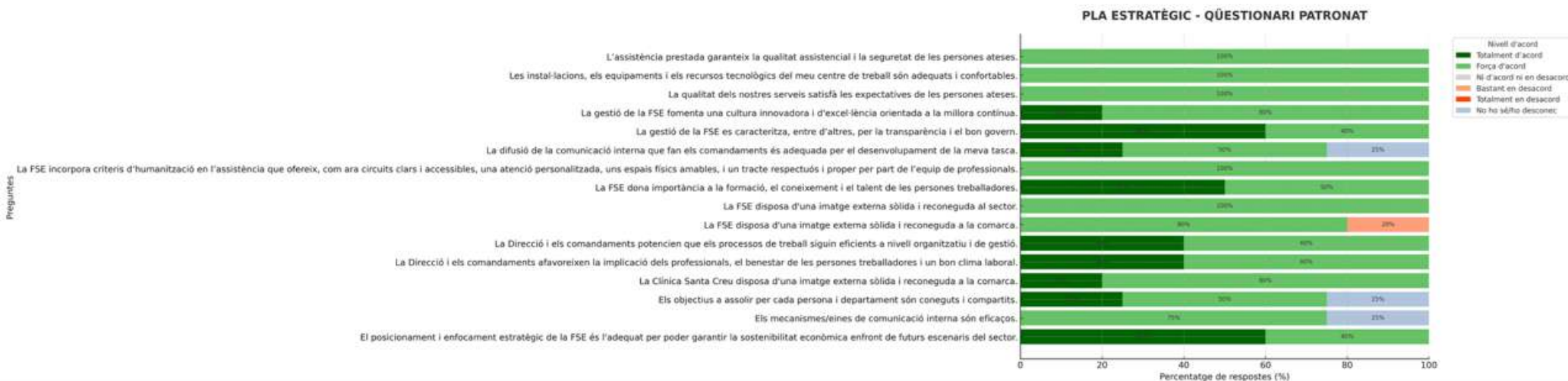


Inversors i reguladors

Canals de comunicació i indicadors

En motiu del plantejament del nou Pla Estratègic 2026-2030 de la FSE també es va enviar una [enquesta de percepció](#) als integrants del Patronat de l'entitat i altres agents d'interès del Departament de Salut, CatSalut i la Regió Sanitària.

Un exemple d'algun dels resultats de l'enquesta percepció enviada al Patronat de la FSE:



A més, 4 persones en representació del Patronat de la FSE van participar a un [focus grup](#).



- Ajuntaments del territori
- Consell Comarcal de l'Alt Empordà
- Diputació de Girona
- Institut d'Investigació Biomèdica de Girona (IdibGI)
- Entitats socials, de salut i de pacients
- Acadèmia de Ciències Mèdiques
- Societats científiques i internacionals
- Teixit empresarial
- Centres educatius i Universitats
- Mitjans de comunicació
- Líders d'opinió
- Mecenes
- Ciutadania

Societat

Societat



Algunes de les accions a destacar

Algunes de les accions realitzades al llarg del 2025 per millorar la interacció amb la societat, el teixit associatiu i l'entorn:



Xerrada sobre el DVA* als pacients de l'ABS l'Escala



Taula informativa sobre la campanya de Sensellarisme de Càritas



Oferta formativa al Saló dels Oficis



Taller pràctic i divulgatiu en motiu del Mundial de la RCP

*Document de Voluntats Anticipades



Canals de comunicació

Pàgina web corporativa: salutemporda.cat	Bústia física de suggeriments	Campanyes de captació de fons
Telèfon	Correu electrònic	Materials corporatius
Unitat d'Atenció a la Ciutadania	Enquestes de percepció	Campanyes informatives
Accions de difusió de temes de salut i hàbits saludables	Mitjans de comunicació	Memòria de Sostenibilitat de la FSE
Trobades periòdiques amb gerència i el departament de RSC	Departament de Comunicació i RSC	Esdeveniments i activitats
Xarxes socials	Figura referent per a entitats	Correu electrònic específic per a entitats

Indicadors de seguiment

	2024	2025
Participants en les enquestes de satisfacció	19	14*
Trobades grupals	4	4
Convenis amb Universitats i Instituts de Cicles Formatius	36	36
Demandes i peticions	18	2
Accions executades per part de la FSE corresponents a les peticions manifestades	18 (100 %)	2 (100 %)

**A finals del 2025 es va enviar a tots els Grups d'Interès de la FSE una enquesta de percepció i satisfacció en motiu del plantejament del nou [Pla Estratègic 2026 2030](#)*



- Proveïdors de salut
- Proveïdors de serveis i altres (subministraments i obres)
- Altres hospitals del territori
- Patronals
- XISCAT/HLLC/HUB de comarques gironines
- Clústers

Partners i proveïdors



Partners i proveïdors

Canals de comunicació

Pàgina web corporativa: salutemporda.cat	Memòria de Sostenibilitat de la FSE
Telèfon	Correu electrònic
Departament de Finances	Enquestes de percepció
Departament de Compres	Mitjans de comunicació
Xarxes socials	Esdeveniments i activitats
Campanyes de captació de fons	Departament de Comunicació i RSC

Indicadors de seguiment

	2024	2025
Participants en l'Enquesta de satisfacció	10	23
Visites institucionals	4	5

**A finals del 2025 es va enviar a tots els Grups d'Interès de la FSE una enquesta de percepció i satisfacció en motiu del plantejament del nou [Pla Estratègic 2026 2030](#)*

