

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI**

ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA

RESULTATS ENQUESTES "EN LÍNIA"

**Hospital de Sant Joan Despí Moisès Broggi
UP 5994**

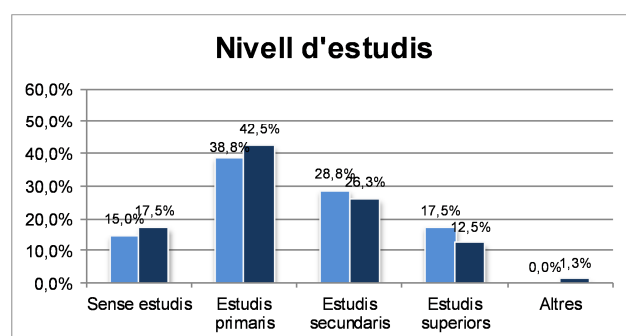
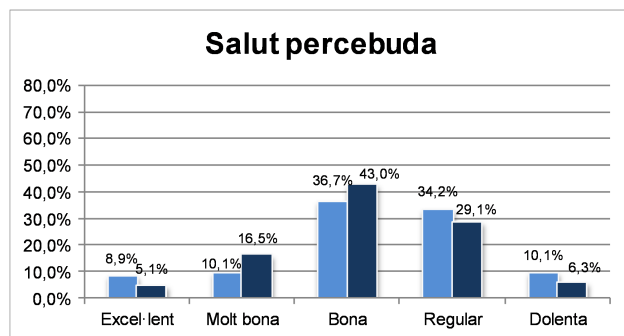
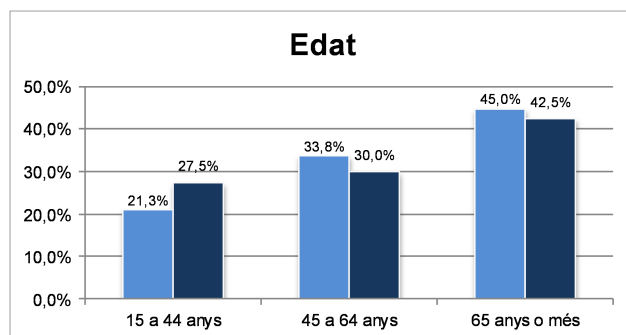
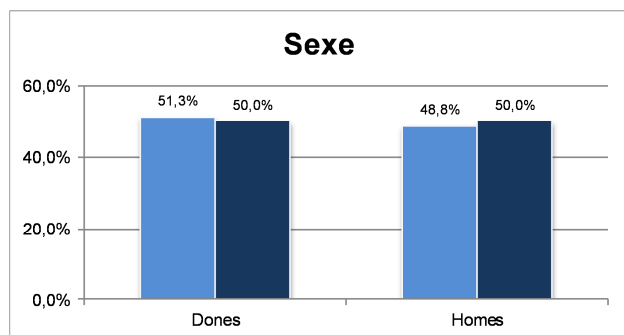
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

A. Anàlisi del centre

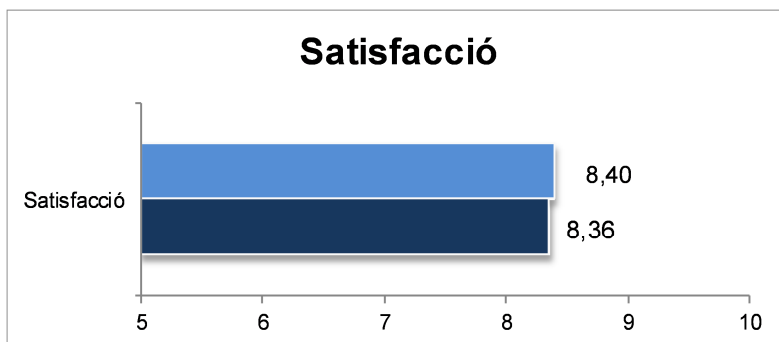
A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital Moisès Broggi 2016	80
Hospital Moisès Broggi 2015	80

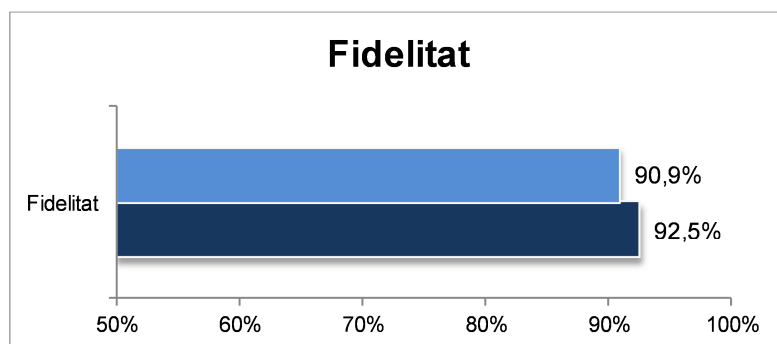
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



B. Mesures de satisfacció global i fidelitat



Nota: P101 Valori la seva satisfacció global amb l'assistència rebuda



Nota: P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?

C. Resultats: Categories de resposta per pregunta

2016
2015

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	77,2%	
	No	22,8%	
N 79 NS/NC 1			
P3 Com valora el temps que va haver d'esperar des del moment que li van dir que havia de visitar-se amb l'especialista fins al dia de la visita?	Molt curt	5,0%	
	Curt	26,3%	
	Normal	23,8%	
	Llarg	30,0%	
N 80 NS/NC 0	Molt llarg	15,0%	
P4 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta?	Molt curt	12,7%	
	Curt	39,2%	
	Normal	36,7%	
	Llarg	7,6%	
N 79 NS/NC 1	Molt llarg	3,8%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	12,5%	
	Molt bona	8,8%	
	Bona	66,3%	
	Regular	11,3%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	32,5%	
	Poques vegades	25,0%	
	Sovint	13,8%	
	Gairebé sempre	3,8%	
N 80 NS/NC 0	Sempre	25,0%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	22,5%	
	Molt bona	18,8%	
	Bona	56,3%	
	Regular	1,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	90,0%	
	Gairebé sempre	7,5%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	71,2%	
	Gairebé sempre	9,6%	
	Sovint	9,6%	
	Poques vegades	2,7%	
N 73 NS/NC 7	Mai/gairebé mai	6,8%	
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	26,6%	
	Molt bé	25,3%	
	Bé	43,0%	
	Regular	5,1%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 1			

			2016	2015
Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes	
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%		
	Llarg	8,9%		
	Normal	69,6%		
	Curt	19,0%		
N 79 NS/NC 1	Molt curt	2,5%		
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	33,8%		
	Molt bé	15,6%		
	Bé	41,6%		
	Regular	7,8%		
N 77 NS/NC 0	Malament	1,3%		
No em van donar informació 3				
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Si	55,0%		
	No	45,0%		
N 80 NS/NC 0				
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?	Perfectament	34,1%		
	Molt bé	25,0%		
	Bé	38,6%		
	Regular	0,0%		
N 44 NS/NC 0	Malament	2,3%		
No em van donar informació 0				
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	41,4%		
	Molt bé	30,0%		
	Bé	25,7%		
	Regular	2,9%		
N 70 NS/NC 10	Malament	0,0%		
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	38,0%		
	Molt bé	24,1%		
	Bé	35,4%		
	Regular	1,3%		
N 79 NS/NC 1	Malament	1,3%		
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	28,6%		
	Molt bé	19,0%		
	Bé	39,7%		
	Regular	9,5%		
N 63 NS/NC 0	Malament	3,2%		
No hi vaig tenir contacte 17				
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	55,0%		
	Gairebé sempre	6,7%		
	Sovint	6,7%		
	Poques vegades	15,0%		
N 60 NS/NC 10	Mai/gairebé mai	16,7%		
No m'ha enviat el metge primària 10				
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	45,3%		
	Molt bé	13,3%		
	Bé	34,7%		
	Regular	5,3%		
N 75 NS/NC 2	Malament	1,3%		
No em van donar informació 3				

2016
2015

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	Perfectament	10,7%	
	Molt bé	28,0%	
	Bé	36,0%	
	Regular	17,3%	
	Malament	8,0%	
N 75 NS/NC 5			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	8,4	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	Si	90,9%	
	No	2,6%	
	No n'estic segur/a	6,5%	
N 77 NS/NC 3			

D. Indicador positiu

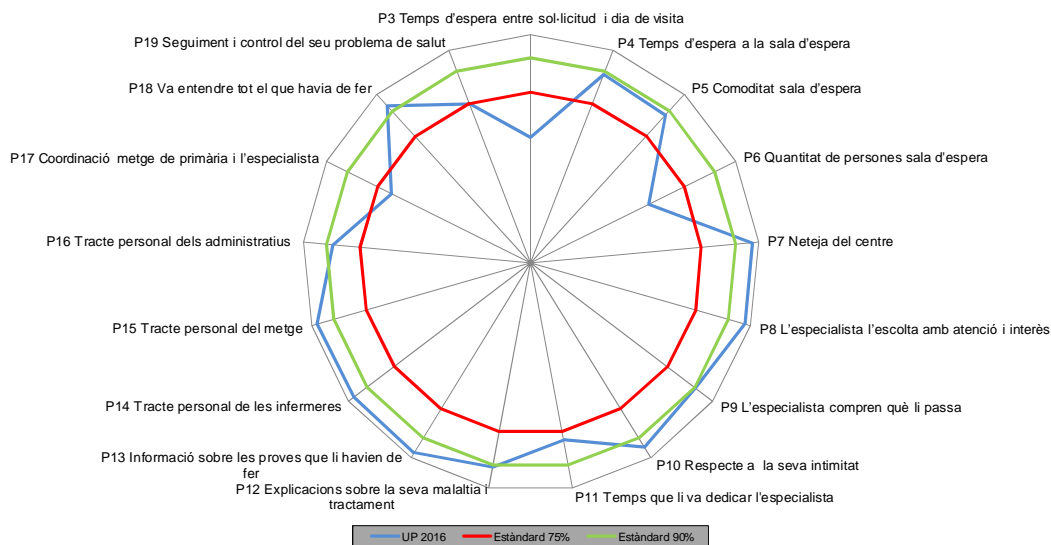
A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	2016	2015
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	55,0%	58,2%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	88,6%	95,0%
P5 Comoditat sala d'espera	87,5%	98,8%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	57,5%	3,8%
P7 Neteja del centre	97,5%	98,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	97,5%	96,3%
P9 L'especialista compren què li passa	90,4%	95,0%
P10 Respecte a la seva intimitat	94,9%	97,5%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	78,5%	91,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,9%	97,5%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	97,7%	98,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	97,1%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	97,5%	96,3%
P16 Tracte personal dels administratius	87,3%	100,0%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	68,3%	98,6%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	93,3%	98,7%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	74,7%	87,5%
P102 Tornaria a anar a aquest especialista	90,9%	92,5%
P101 Satisfacció general (mitjana)	8,40	8,36

E. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

Radial de la UP 2016



Radial de la UP 2016 vs UP 2015

