



**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI  
ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATORIA  
2017  
RESULTATS PER CENTRE**

**Hospital Moisès Broggi - UP 5994**

**Àrea Sanitària  
Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat**



**2017**

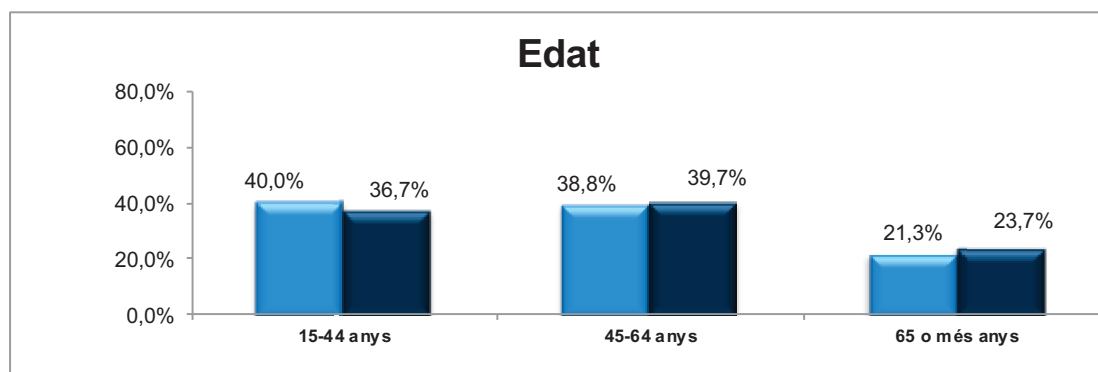
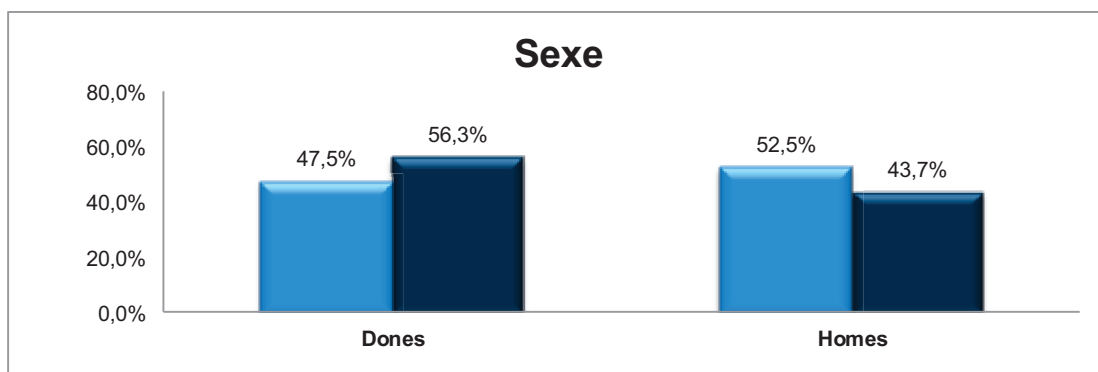
## A. Anàlisi per UP

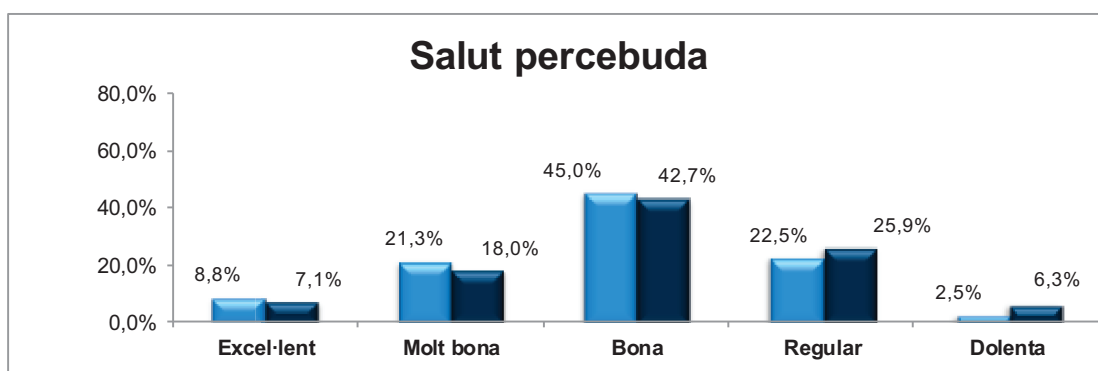
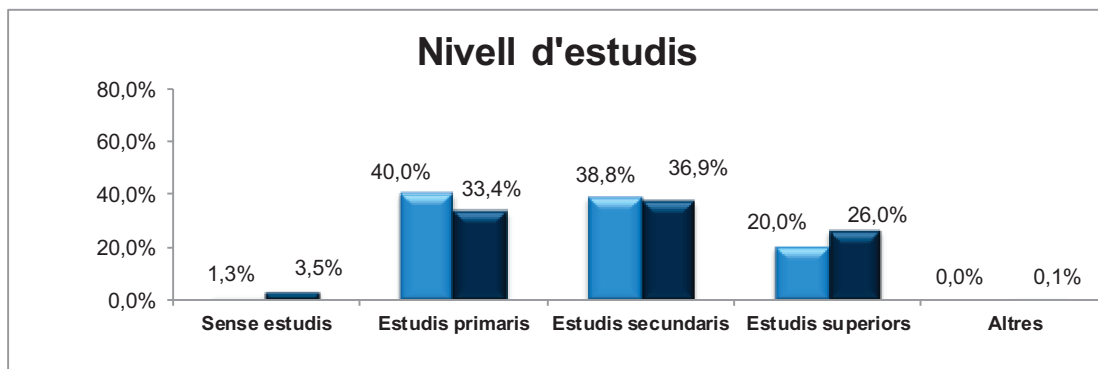
### A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Broggi	80
CATALUNYA	5298

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

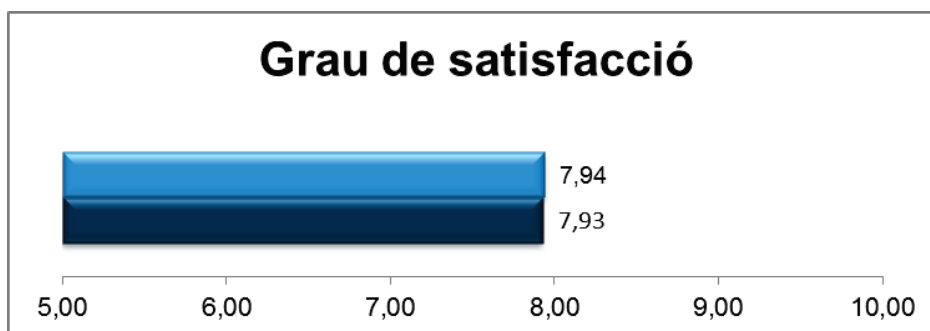
■ UP
 ■ Catalunya



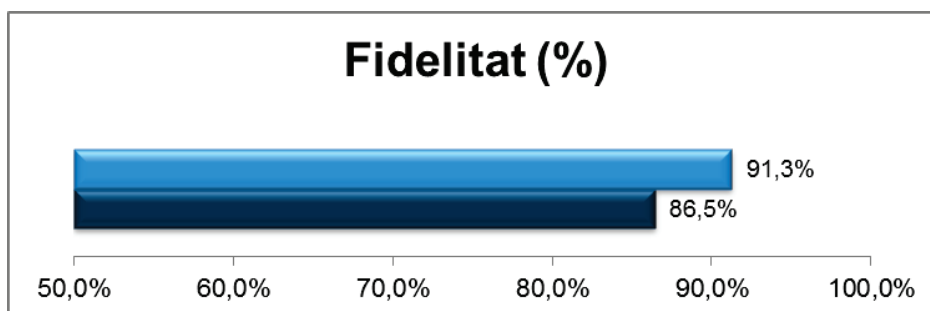


## A.2. Mesures de satisfacció i fidelitat

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



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



### B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Up Catalunya

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	46,3%	
	No	53,8%	
N 80 NS/NC 0			
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	3,8%	
	Curt	16,5%	
	Normal	39,2%	
	Llarg	26,6%	
N 79 NS/NC 1	Molt llarg	13,9%	
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	13,9%	
	Curt	30,4%	
	Normal	39,2%	
	Llarg	13,9%	
N 79 NS/NC 1	Molt llarg	2,5%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	3,8%	
	Molt bona	8,9%	
	Bona	67,1%	
	Regular	17,7%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	18,3%	
	Poques vegades	42,3%	
	Sovint	15,5%	
	Gairebé sempre	12,7%	
N 71 NS/NC 9	Sempre	11,3%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	13,8%	
	Molt bona	30,0%	
	Bona	53,8%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	85,5%	
	Gairebé sempre	10,5%	
	Sovint	2,6%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 76 NS/NC 4			
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	58,7%	
	Gairebé sempre	24,0%	
	Sovint	10,7%	
	Poques vegades	2,7%	
	Mai/gairebé mai	4,0%	
N 75 NS/NC 5			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	47,5%	
	Molt bé	18,8%	
	Bé	31,3%	
	Regular	0,0%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	
	Llarg	9,0%	
	Normal	76,9%	
	Curt	12,8%	
	Molt curt	1,3%	
N 78 NS/NC 2			
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	36,7%	
	Molt bé	24,1%	
	Bé	34,2%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
No em van donar informació	0		
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	63,8%	
	No	36,3%	
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	35,4%	
	Molt bé	16,7%	
	Bé	45,8%	
	Regular	2,1%	
	Malament	0,0%	
N 48 NS/NC 2			
No em van donar informació	1		
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	36,8%	
	Molt bé	30,3%	
	Bé	30,3%	
	Regular	0,0%	
	Malament	2,6%	
N 76 NS/NC 4			
No hi vaig tenir contacte	0		
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	37,5%	
	Molt bé	38,8%	
	Bé	20,0%	
	Regular	1,3%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte	0		
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	19,4%	
	Molt bé	23,6%	
	Bé	47,2%	
	Regular	8,3%	
	Malament	1,4%	
N 72 NS/NC 8			
No hi vaig tenir contacte	0		
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	33,8%	
	Gairebé sempre	22,1%	
	Sovint	22,1%	
	Poques vegades	11,8%	
	Mai	10,3%	
N 68 NS/NC 8			
No m'ha enviat el metge de primària	4		

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	N 79 NS/NC 0	Perfectament	51,9%	
		Molt bé	19,0%	
		Bé	27,8%	
		Regular	1,3%	
		Malament	0,0%	
No em van donar informació	1			
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	N 79 NS/NC 1	Perfectament	22,8%	
		Molt bé	30,4%	
		Bé	30,4%	
		Regular	11,4%	
		Malament	5,1%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	N 79 NS/NC 1	Satisfacció	7,94	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	N 80 NS/NC 0	Sí	91,3%	
		No	6,3%	
		No n'estic segur	2,5%	

### C. 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	UP 2014	UP 2017	Catalunya
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	53,3%	59,5%	64,4%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	83,3%	83,5%	81,3%
P5 Comoditat sala d'espera	96,7%	79,7%	74,1%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	46,4%	60,6%	53,7%
P7 Neteja del centre	100,0%	97,5%	94,3%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	96,7%	98,7%	93,5%
P9 L'especialista compren què li passa	89,7%	93,3%	86,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	93,3%	97,5%	96,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	75,9%	85,9%	81,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	93,3%	94,9%	90,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	90,9%	97,9%	92,8%
P14 Tracte personal de les infermeres	92,0%	97,4%	96,2%
P15 Tracte personal del metge	90,0%	96,3%	93,0%
P16 Tracte personal dels administratius	92,0%	90,3%	90,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	78,3%	77,9%	75,8%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	90,0%	98,7%	95,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	89,3%	83,5%	81,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,47	7,94	7,93
P102 Continuaria venint?	86,2%	91,3%	86,5%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.

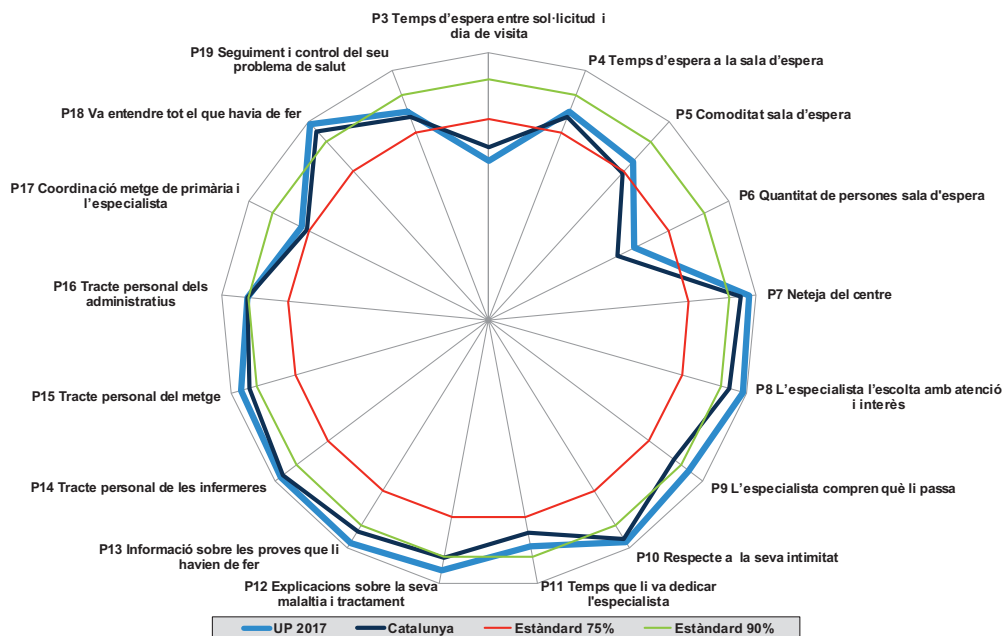
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.



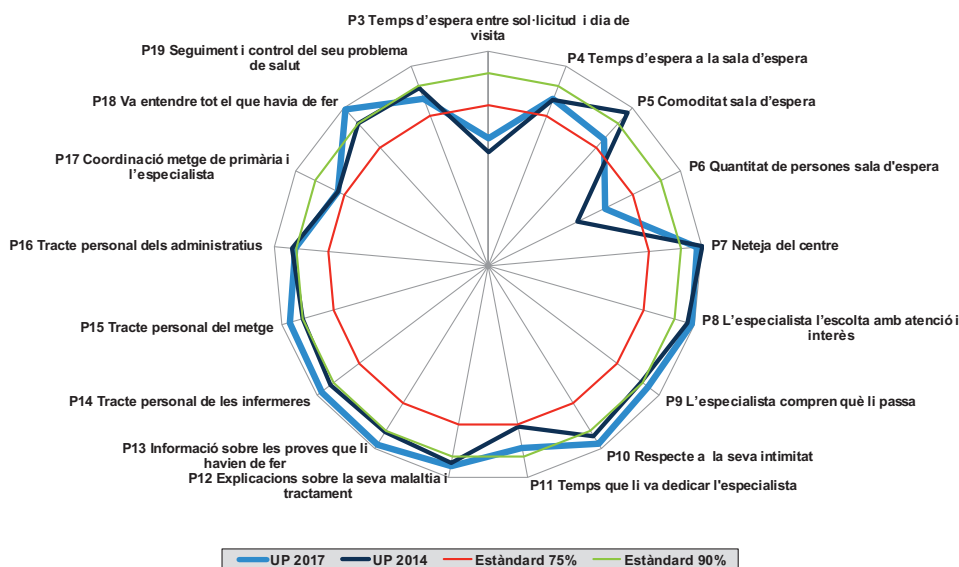
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

El gràfic radial, que apareix a continuació, mostra de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

### D.1. Comparació de la UP 2017 amb Catalunya 2017



### D.2. Comparació de la UP 2017 amb la UP 2014



## E. Els millors resultats de Catalunya

La següent taula mostra a la primera columna els vostres resultats i a la segona el millor resultat obtingut en cada pregunta a Catalunya.

Pregunta resumida	UP 2017	Millors
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	59,5%	91,1%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	83,5%	92,0%
P5 Comoditat sala d'espera	79,7%	96,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	60,6%	76,6%
P7 Neteja del centre	97,5%	100,0%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	98,7%	100,0%
P9 L'especialista compren què li passa	93,3%	95,9%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,5%	100,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	85,9%	96,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	94,9%	98,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	97,9%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	97,4%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	96,3%	100,0%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	98,7%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	77,9%	86,9%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	98,7%	100,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	83,5%	98,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,94	9,15
P102 Continuaria venint?	91,3%	98,7%