

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

Hospital General de l'Hospitalet - UP 726

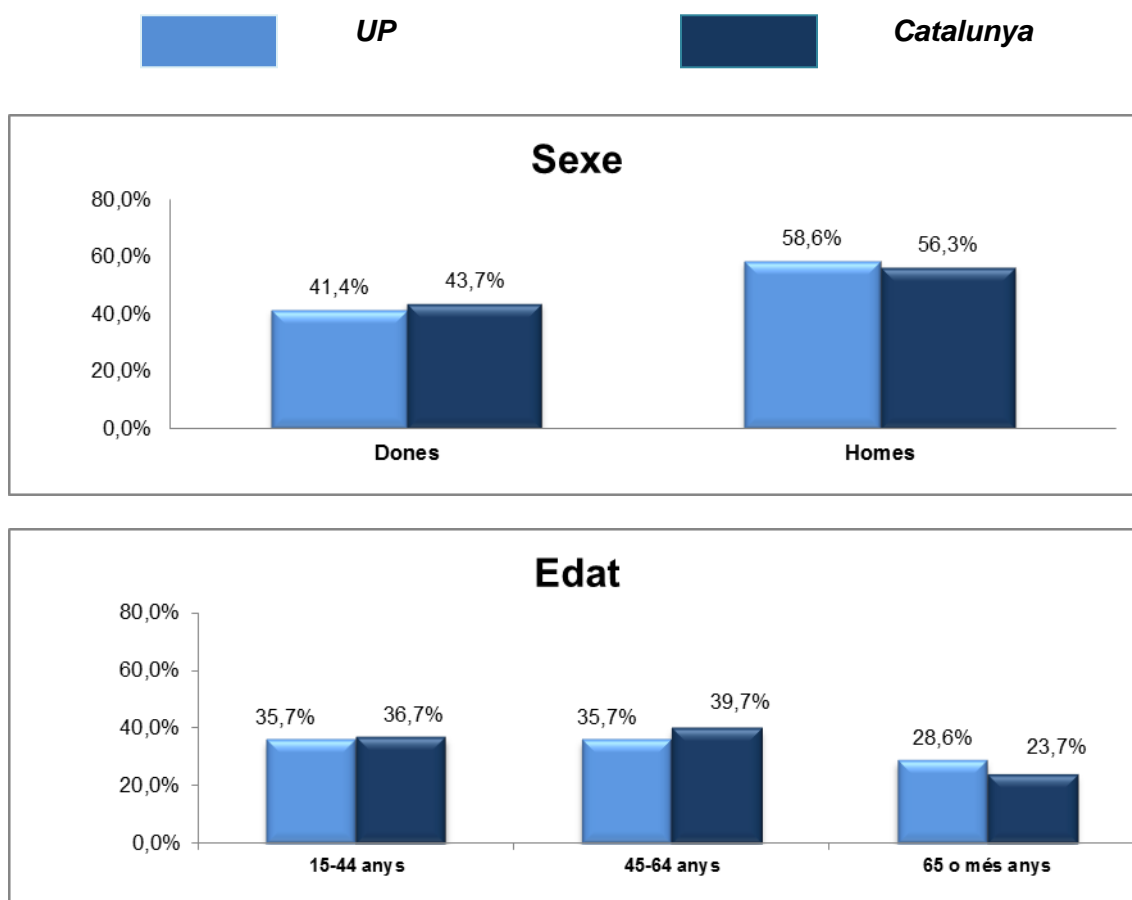
**Àrea Sanitària
Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat**

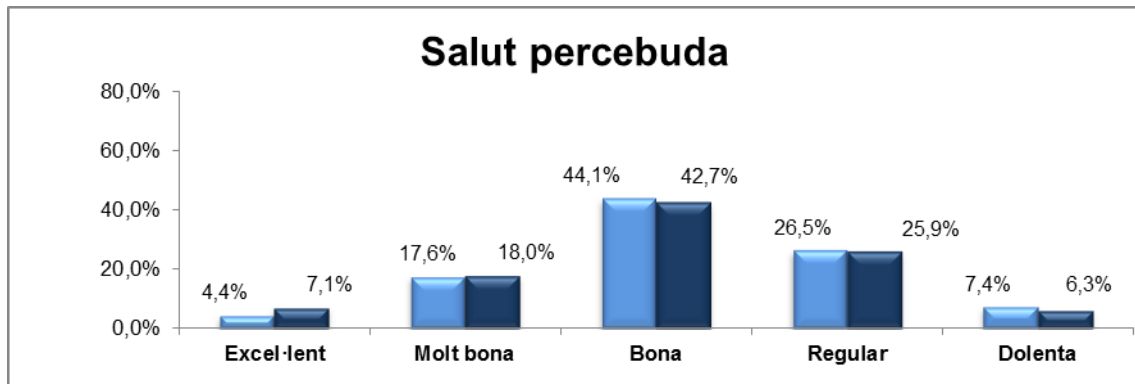
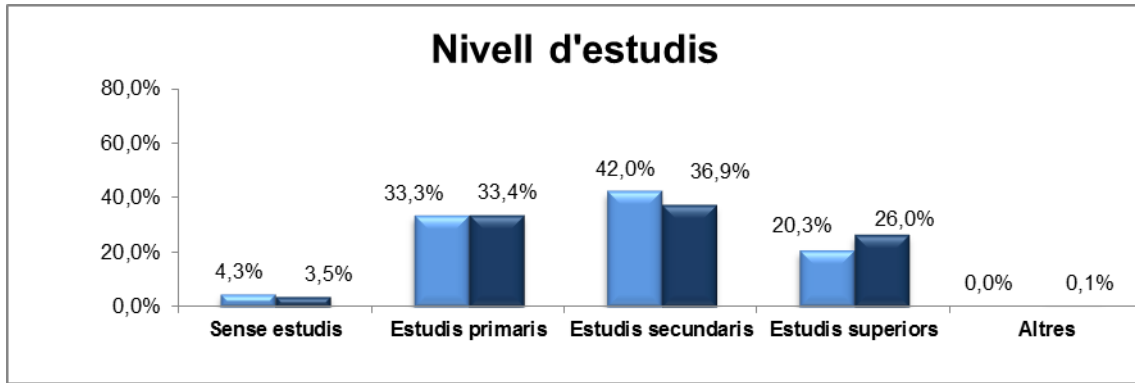
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital General de l'Hospitalet	70
CATALUNYA	5298

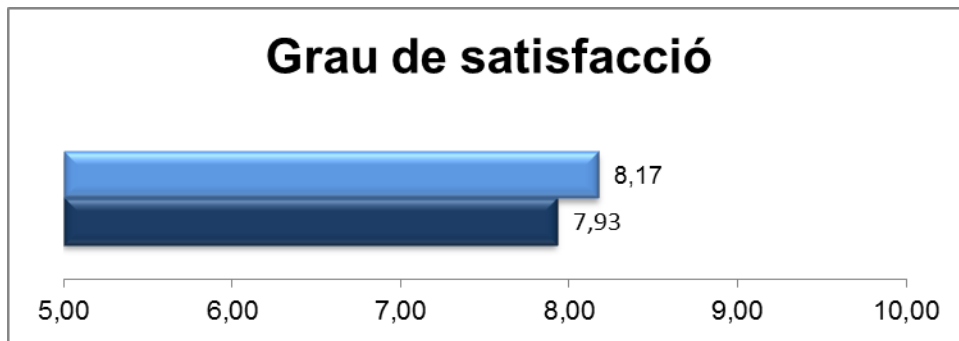
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



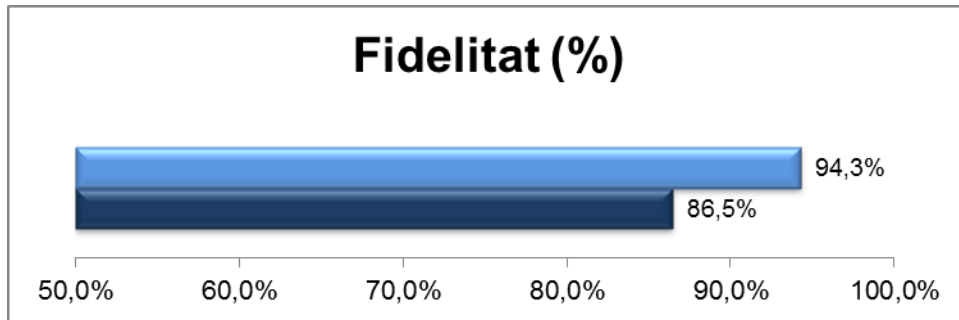


A.2. Mesures de satisfacció i fidelitat

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	35,7%	
	No	64,3%	
N 70 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	4,5%	
	Curt	19,7%	
	Normal	34,8%	
	Llarg	22,7%	
	Molt llarg	18,2%	
N 66 NS/NC 4			
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	7,2%	
	Curt	23,2%	
	Normal	42,0%	
	Llarg	17,4%	
	Molt llarg	10,1%	
N 69 NS/NC 1			
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	5,7%	
	Molt bona	11,4%	
	Bona	44,3%	
	Regular	32,9%	
	Malament	5,7%	
N 70 NS/NC 0			
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	13,1%	
	Poques vegades	26,2%	
	Sovint	16,4%	
	Gairebé sempre	9,8%	
	Sempre	34,4%	
N 61 NS/NC 9			
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	15,9%	
	Molt bona	14,5%	
	Bona	62,3%	
	Regular	7,2%	
	Malament	0,0%	
N 69 NS/NC 1			
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	84,1%	
	Gairebé sempre	4,3%	
	Sovint	7,2%	
	Poques vegades	2,9%	
	Mai/gairebé mai	1,4%	
N 69 NS/NC 1			
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	58,1%	
	Gairebé sempre	21,0%	
	Sovint	8,1%	
	Poques vegades	12,9%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 62 NS/NC 8			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	41,2%	
	Molt bé	23,5%	
	Bé	33,8%	
	Regular	1,5%	
	Malament	0,0%	
N 68 NS/NC 2			
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	2,9%	
	Llarg	7,1%	
	Normal	78,6%	
	Curt	10,0%	
	Molt curt	1,4%	
N 70 NS/NC 0			
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	31,9%	
	Molt bé	31,9%	
	Bé	29,0%	
	Regular	5,8%	
	Malament	1,4%	
N 69 NS/NC 1			
No em van donar informació	0		
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	61,4%	
	No	38,6%	
N 70 NS/NC 0			
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?	Perfectament	50,0%	
	Molt bé	12,5%	
	Bé	32,5%	
	Regular	5,0%	
	Malament	0,0%	
N 40 NS/NC 2			
No em van donar informació	1		
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	27,7%	
	Molt bé	40,0%	
	Bé	30,8%	
	Regular	0,0%	
	Malament	1,5%	
N 65 NS/NC 5			
No hi vaig tenir contacte	0		
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	44,1%	
	Molt bé	30,9%	
	Bé	23,5%	
	Regular	0,0%	
	Malament	1,5%	
N 68 NS/NC 2			
No hi vaig tenir contacte	0		
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	19,4%	
	Molt bé	22,6%	
	Bé	40,3%	
	Regular	12,9%	
	Malament	4,8%	
N 62 NS/NC 8			
No hi vaig tenir contacte	0		
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	50,0%	
	Gairebé sempre	10,3%	
	Sovint	13,8%	
	Poques vegades	22,4%	
	Mai	3,4%	
N 58 NS/NC 11			
No m'ha enviat el metge de primària	1		

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? N 70 NS/NC 0	Perfectament	58,6%	
	Molt be	14,3%	
	Bé	22,9%	
	Regular	4,3%	
	Malament	0,0%	
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut? N 68 NS/NC 2	Perfectament	26,5%	
	Molt bé	26,5%	
	Bé	26,5%	
	Regular	14,7%	
	Malament	5,9%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda Desv. 1,62 N 70 NS/NC 0	Satisfacció	8,17	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista? N 70 NS/NC 0	Sí	94,3%	
	No	1,4%	
	No n'estic segur	4,3%	

C. Indicador positiu

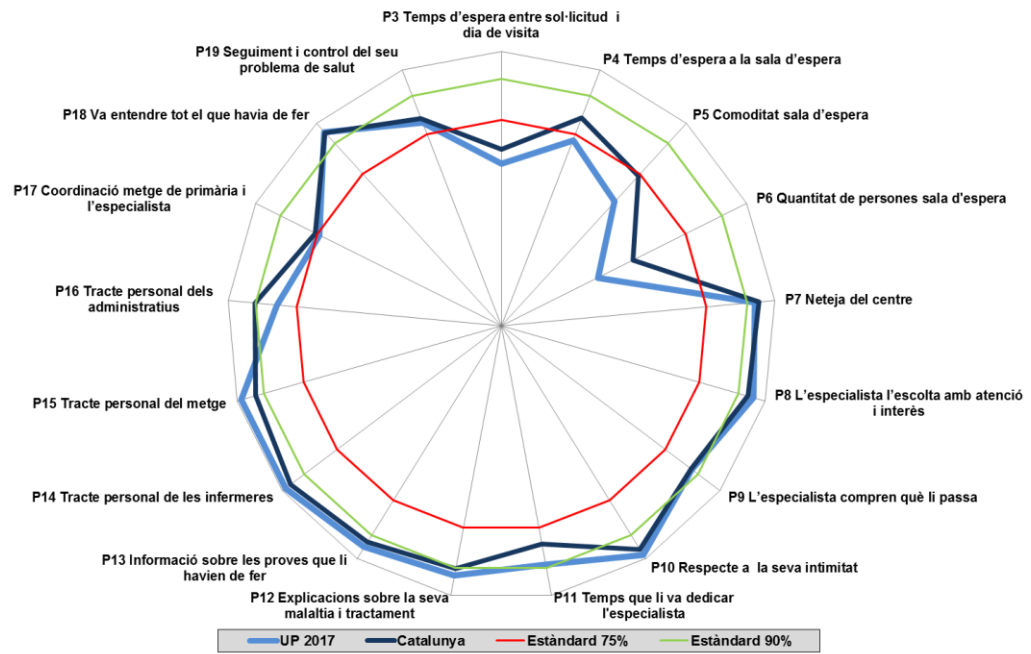
A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	UP 2014	UP 2017	Catalunya
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	63,6%	59,1%	64,4%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	84,8%	72,5%	81,3%
P5 Comoditat sala d'espera	72,7%	61,4%	74,1%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	50,0%	39,3%	53,7%
P7 Neteja del centre	96,8%	92,8%	94,3%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	97,0%	95,7%	93,5%
P9 L'especialista compren què li passa	88,9%	87,1%	86,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	96,9%	98,5%	96,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	81,8%	88,6%	81,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	100,0%	92,8%	90,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	100,0%	95,0%	92,8%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,8%	98,5%	96,2%
P15 Tracte personal del metge	100,0%	98,5%	93,0%
P16 Tracte personal dels administratius	100,0%	82,3%	90,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	92,3%	74,1%	75,8%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	100,0%	95,7%	95,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	83,3%	79,4%	81,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,70	8,17	7,93
P102 Continuaria venint?	97,0%	94,3%	86,5%

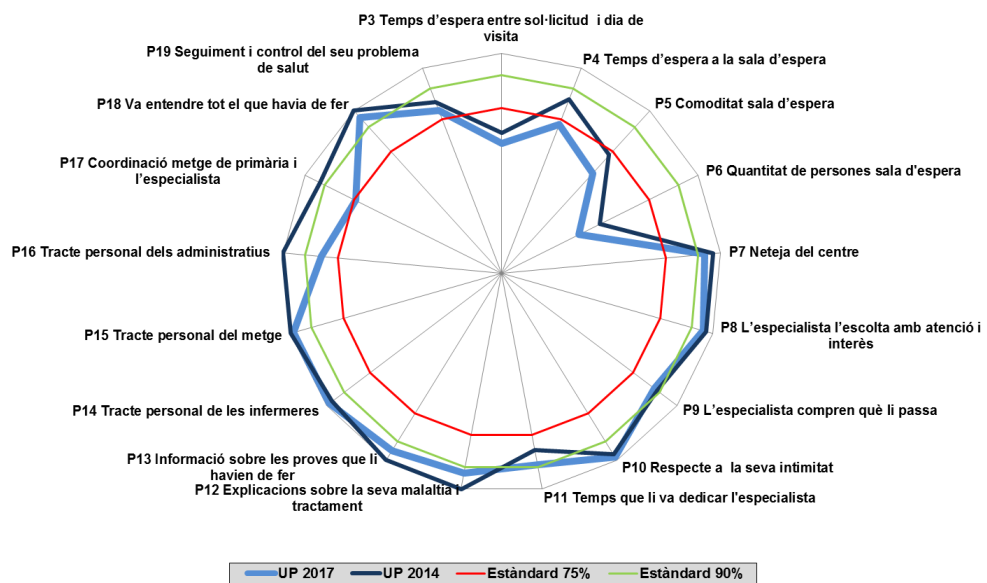
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	59,1%	91,1%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	72,5%	92,0%
P5 Comoditat sala d'espera	61,4%	96,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	39,3%	76,6%
P7 Neteja del centre	92,8%	100,0%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	95,7%	100,0%
P9 L'especialista compren què li passa	87,1%	95,9%
P10 Respecte a la seva intimitat	98,5%	100,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	88,6%	96,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	92,8%	98,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	95,0%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	98,5%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	98,5%	100,0%
P16 Tracte personal dels administratius	82,3%	98,7%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	74,1%	86,9%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,7%	100,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,4%	98,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,17	9,15
P102 Continuaria venint?	94,3%	98,7%