

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

ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA

RESULTATS ENQUESTES "EN LÍNIA"

**Hospital General de l'Hospitalet
UP 725**

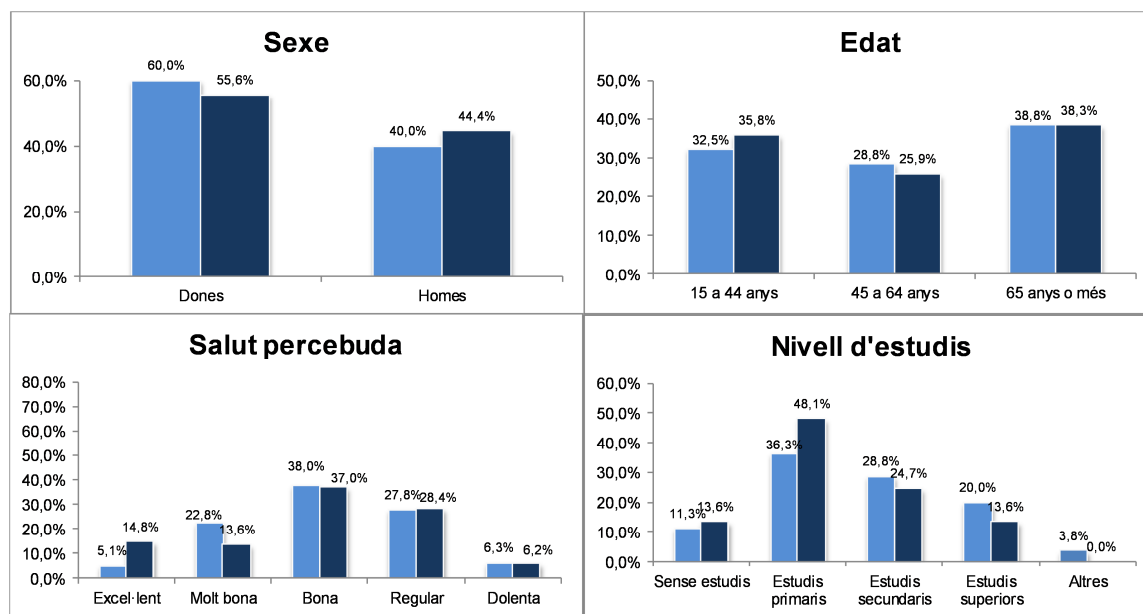
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

A. Anàlisi del centre

A.1. Descripció de la població enquestada

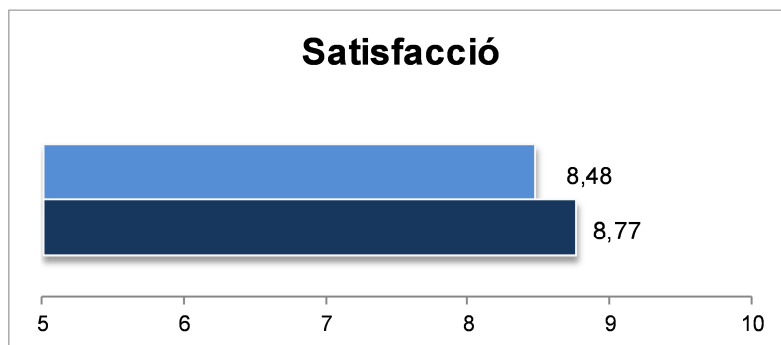
	Nombre d'enquestes
Hospital General Hospitalet 2016	80
Hospital General Hospitalet 2015	81

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

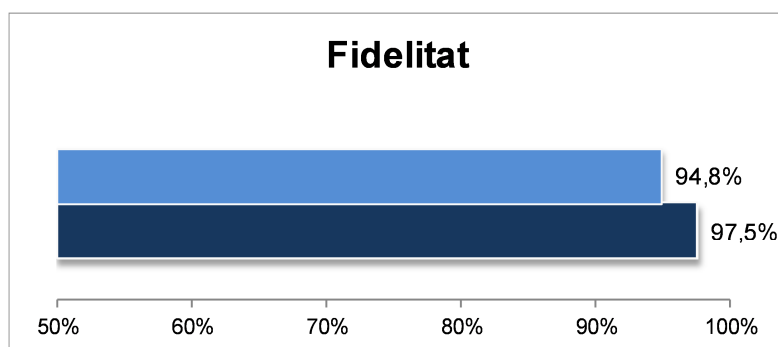


B. Mesures de satisfacció global i fidelitat

2016
2015



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	60,0%	
	No	40,0%	
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	27,5%	
	Normal	43,8%	
	Llarg	16,3%	
	Molt llarg	8,8%	
N 80 NS/NC 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	5,1%	
	Curt	35,4%	
	Normal	44,3%	
	Llarg	12,7%	
	Molt llarg	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	6,3%	
	Molt bona	8,9%	
	Bona	44,3%	
	Regular	31,6%	
	Malament	8,9%	
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	25,0%	
	Poques vegades	27,5%	
	Sovint	11,3%	
	Gairebé sempre	5,0%	
	Sempre	31,3%	
N 80 NS/NC 0			
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	12,7%	
	Molt bona	16,5%	
	Bona	62,0%	
	Regular	7,6%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	98,7%	
	Gairebé sempre	1,3%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	93,0%	
	Gairebé sempre	1,4%	
	Sovint	2,8%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	2,8%	
N 71 NS/NC 9			
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	27,8%	
	Molt bé	20,3%	
	Bé	51,9%	
	Regular	0,0%	
	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	75,9%		
	Curt	13,9%		
N 79 NS/NC 1	Molt curt	1,3%		
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	31,6%		
	Molt bé	12,7%		
	Bé	54,4%		
	Regular	1,3%		
N 79 NS/NC 0	Malament	0,0%		
No em van donar informació 1				
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Si	37,5%		
	No	62,5%		
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	33,3%		
	Molt bé	16,7%		
	Bé	46,7%		
	Regular	3,3%		
N 30 NS/NC 0	Malament	0,0%		
No em van donar informació 0				
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	34,3%		
	Molt bé	25,4%		
	Bé	35,8%		
	Regular	4,5%		
N 67 NS/NC 13	Malament	0,0%		
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	29,1%		
	Molt bé	26,6%		
	Bé	43,0%		
	Regular	1,3%		
N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%		
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	17,4%		
	Molt bé	21,7%		
	Bé	52,2%		
	Regular	7,2%		
N 69 NS/NC 1	Malament	1,4%		
No hi vaig tenir contacte 10				
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	63,9%		
	Gairebé sempre	11,5%		
	Sovint	4,9%		
	Poques vegades	8,2%		
N 61 NS/NC 10	Mai/gairebé mai	11,5%		
No m'ha enviat el metge primària 9				
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	40,3%		
	Molt bé	13,0%		
	Bé	46,8%		
	Regular	0,0%		
N 77 NS/NC 2	Malament	0,0%		
No em van donar informació 1				

2016
2015

Enunciat		Categories	Rtat.	Distribució de respostes																		
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?		Perfectament	23,4%	<table border="1"> <caption>Distribució de respostes per a P19</caption> <thead> <tr> <th>Categories</th> <th>2016 (%)</th> <th>2015 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfectament</td> <td>23,4%</td> <td>~35%</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>26,0%</td> <td>~35%</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>45,5%</td> <td>~25%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>2,6%</td> <td>~5%</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>2,6%</td> <td>~5%</td> </tr> </tbody> </table>	Categories	2016 (%)	2015 (%)	Perfectament	23,4%	~35%	Molt bé	26,0%	~35%	Bé	45,5%	~25%	Regular	2,6%	~5%	Malament	2,6%	~5%
	Categories	2016 (%)	2015 (%)																			
	Perfectament	23,4%	~35%																			
	Molt bé	26,0%	~35%																			
	Bé	45,5%	~25%																			
Regular	2,6%	~5%																				
Malament	2,6%	~5%																				
	Molt bé	26,0%																				
	Bé	45,5%																				
	Regular	2,6%																				
N 77	NS/NC 3	Malament	2,6%																			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda		Satisfacció	8,5	<table border="1"> <caption>Distribució de respostes per a P101</caption> <thead> <tr> <th>Year</th> <th>Score</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>8,5</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>8,5</td> </tr> </tbody> </table>	Year	Score	2016	8,5	2015	8,5												
Year	Score																					
2016	8,5																					
2015	8,5																					
N 80	NS/NC 0																					
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?		Si	94,8%	<table border="1"> <caption>Distribució de respostes per a P102</caption> <thead> <tr> <th>Categories</th> <th>2016 (%)</th> <th>2015 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>94,8%</td> <td>~95%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>2,6%</td> <td>~5%</td> </tr> <tr> <td>No n'estic segur/a</td> <td>2,6%</td> <td>~5%</td> </tr> </tbody> </table>	Categories	2016 (%)	2015 (%)	Si	94,8%	~95%	No	2,6%	~5%	No n'estic segur/a	2,6%	~5%						
	Categories	2016 (%)	2015 (%)																			
	Si	94,8%	~95%																			
No	2,6%	~5%																				
No n'estic segur/a	2,6%	~5%																				
	No	2,6%																				
N 77	NS/NC 3	No n'estic segur/a	2,6%																			

D. Indicador positiu

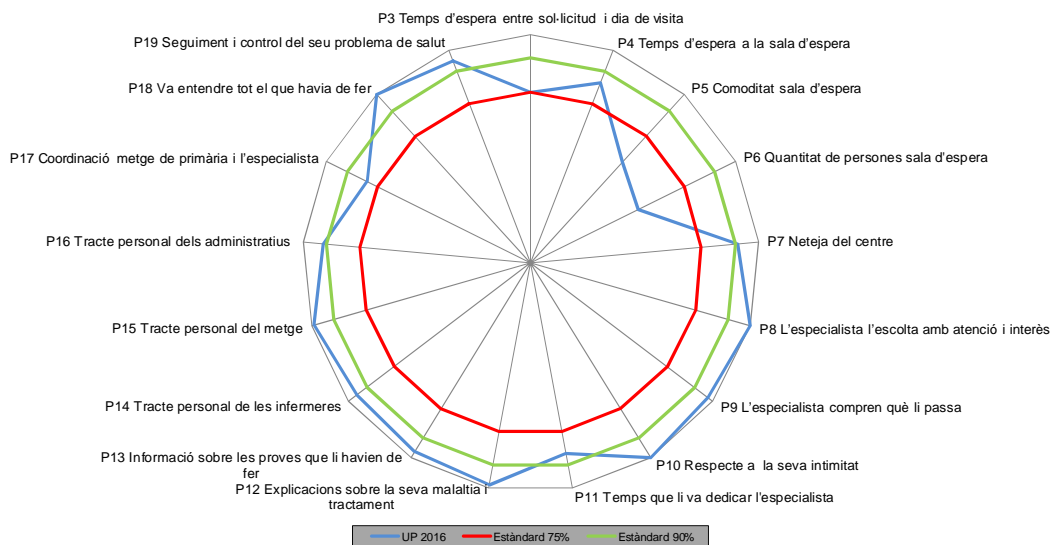
A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	2016	2015
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	75,0%	53,1%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	84,8%	92,6%
P5 Comoditat sala d'espera	59,5%	77,8%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	52,5%	8,6%
P7 Neteja del centre	91,1%	95,1%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	100,0%	97,5%
P9 L'especialista compren què li passa	97,2%	97,5%
P10 Respecte a la seva intimitat	100,0%	100,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	84,8%	97,5%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	98,7%	97,5%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	96,7%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	95,5%	97,3%
P15 Tracte personal del metge	98,7%	96,3%
P16 Tracte personal dels administratius	91,3%	97,5%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	80,3%	100,0%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	100,0%	97,5%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	94,8%	92,6%
P102 Tornaria a anar a aquest especialista	94,8%	97,5%
P101 Satisfacció general (mitjana)	8,48	8,77

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

