

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

ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA

RESULTATS ENQUESTES "EN LÍNIA"

Hospital Dos de Maig

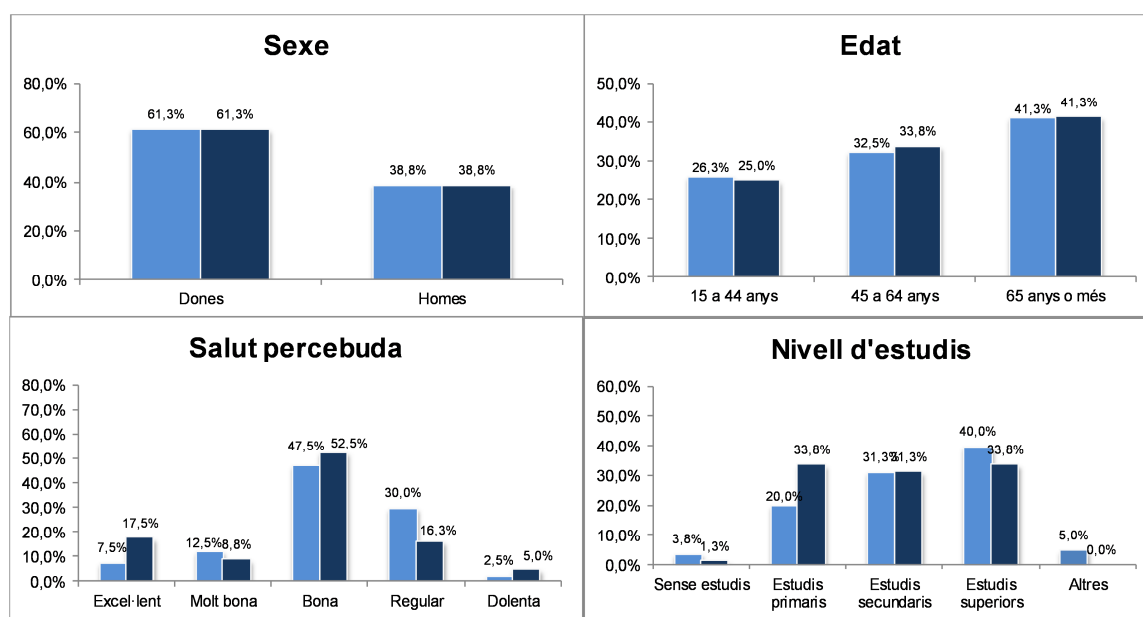
Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat

A. Anàlisi del centre

A.1. Descripció de la població enquestada

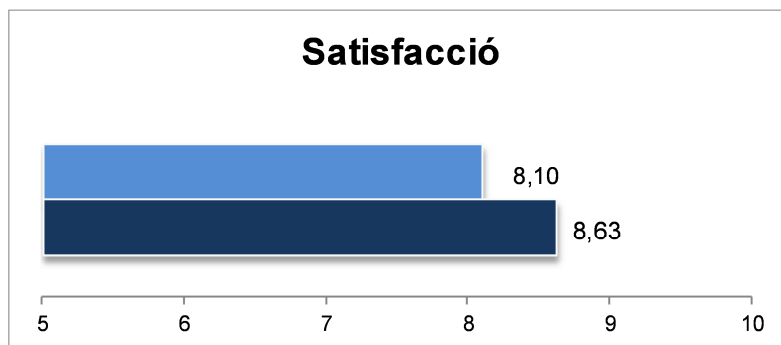
	Nombre d'enquestes
Hospital Dos de Maig 2016	80
Hospital Dos de Maig 2015	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

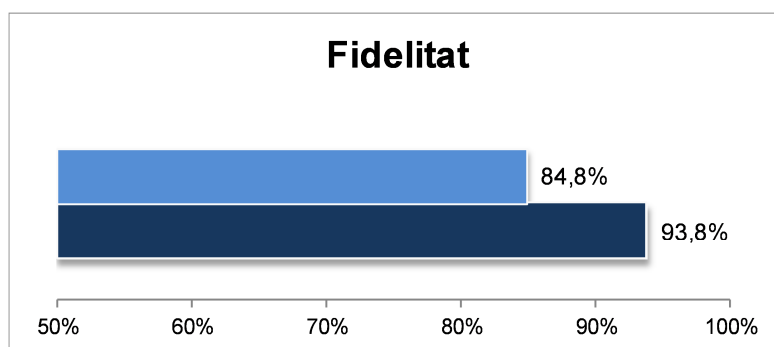


B. Mesures de satisfacció global i fidelitat

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	75,9%	
	No	24,1%	
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	9,0%	
	Curt	21,8%	
	Normal	38,5%	
	Llarg	15,4%	
	Molt llarg	15,4%	
N 78 NS/NC 2			
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	39,2%	
	Normal	38,0%	
	Llarg	3,8%	
	Molt llarg	5,1%	
N 79 NS/NC 1			
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	6,3%	
	Molt bona	3,8%	
	Bona	61,3%	
	Regular	25,0%	
	Malament	3,8%	
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	47,4%	
	Poques vegades	26,9%	
	Sovint	7,7%	
	Gairebé sempre	5,1%	
	Sempre	12,8%	
N 78 NS/NC 2			
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	9,2%	
	Molt bona	18,4%	
	Bona	61,8%	
	Regular	10,5%	
	Malament	0,0%	
N 76 NS/NC 4			
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	85,0%	
	Gairebé sempre	2,5%	
	Sovint	5,0%	
	Poques vegades	5,0%	
	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	81,6%	
	Gairebé sempre	6,6%	
	Sovint	3,9%	
	Poques vegades	3,9%	
	Mai/gairebé mai	3,9%	
N 76 NS/NC 4			
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	38,0%	
	Molt bé	21,5%	
	Bé	39,2%	
	Regular	0,0%	
	Malament	1,3%	
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	1,3%		
	Llarg	3,8%		
	Normal	75,0%		
	Curt	17,5%		
	Molt curt	2,5%		
N 80 NS/NC 0				
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	29,1%		
	Molt bé	22,8%		
	Bé	41,8%		
	Regular	5,1%		
	Malament	1,3%		
N 79 NS/NC 0				
No em van donar informació	1			
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Si	47,5%		
	No	52,5%		
	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	45,7%		
	Molt bé	20,0%		
	Bé	34,3%		
	Regular	0,0%		
	Malament	0,0%		
N 35 NS/NC 0				
No em van donar informació	3			
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	26,5%		
	Molt bé	35,3%		
	Bé	35,3%		
	Regular	1,5%		
	Malament	1,5%		
N 68 NS/NC 12				
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	33,8%		
	Molt bé	37,5%		
	Bé	23,8%		
	Regular	3,8%		
	Malament	1,3%		
N 80 NS/NC 0				
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	21,6%		
	Molt bé	29,7%		
	Bé	41,9%		
	Regular	4,1%		
	Malament	2,7%		
N 74 NS/NC 0				
No hi vaig tenir contacte	6			
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	69,2%		
	Gairebé sempre	5,8%		
	Sovint	7,7%		
	Poques vegades	1,9%		
	Mai/gairebé mai	15,4%		
N 52 NS/NC 21				
No m'ha enviat el metge primària	7			
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	41,0%		
	Molt bé	17,9%		
	Bé	35,9%		
	Regular	5,1%		
	Malament	0,0%		
N 78 NS/NC 0				
No em van donar informació	2			

2016
2015

Enunciat		Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?		Perfectament	14,9%	
		Molt bé	23,0%	
		Bé	45,9%	
		Regular	12,2%	
	N 74	NS/NC 6	Malament	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda		Satisfacció	8,1	
	N 80			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?		Si	84,8%	
		No	5,1%	
	N 79	NS/NC 1	No n'estic segur/a	

D. Indicador positiu

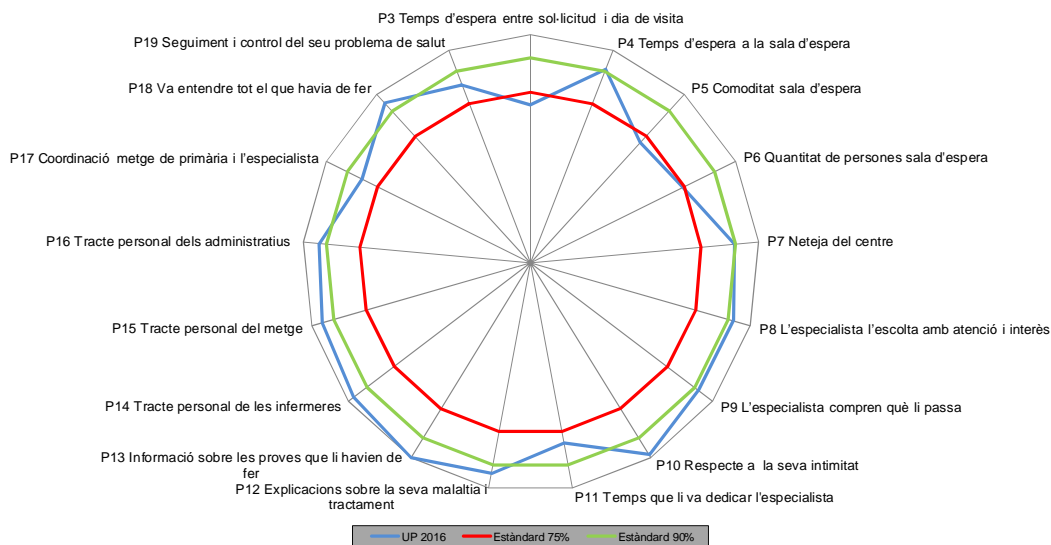
A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	2016	2015
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	69,2%	55,7%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	91,1%	90,0%
P5 Comoditat sala d'espera	71,3%	76,3%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	74,4%	5,0%
P7 Neteja del centre	89,5%	91,1%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,5%	96,3%
P9 L'especialista compren què li passa	92,1%	96,3%
P10 Respecte a la seva intimitat	98,7%	100,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	80,0%	95,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	93,7%	95,0%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	100,0%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	97,1%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	95,0%	98,8%
P16 Tracte personal dels administratius	93,2%	98,8%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	82,7%	98,6%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,9%	97,5%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	83,8%	92,4%
P102 Tornaria a anar a aquest especialista	84,8%	93,8%
P101 Satisfacció general (mitjana)	8,10	8,63

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

