

**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI  
ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA  
2014  
RESULTATS PER CENTRE**

**Fundació Sant Hospital - UP 732**

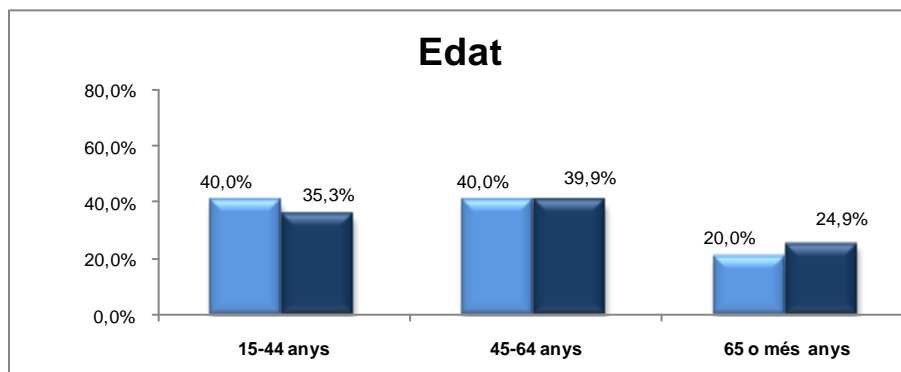
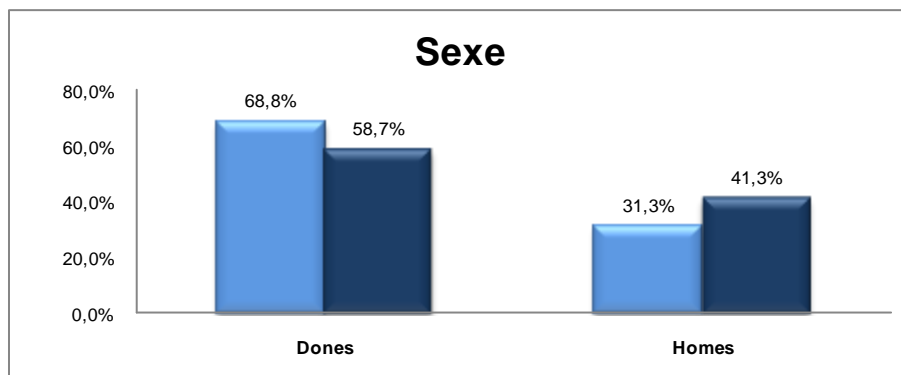
**Subdirecció  
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

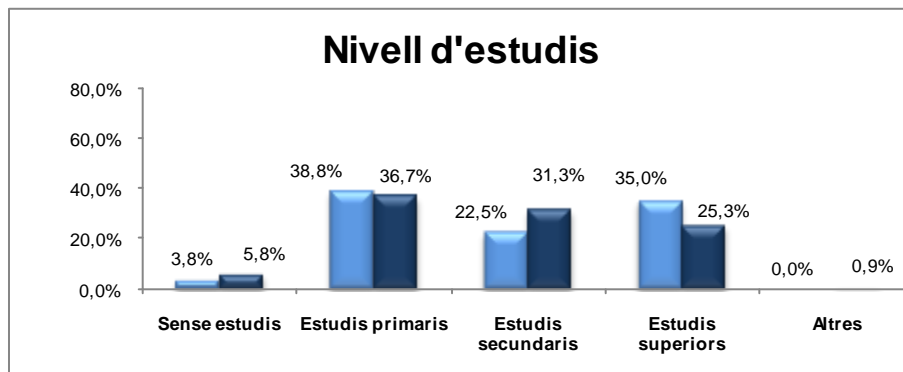
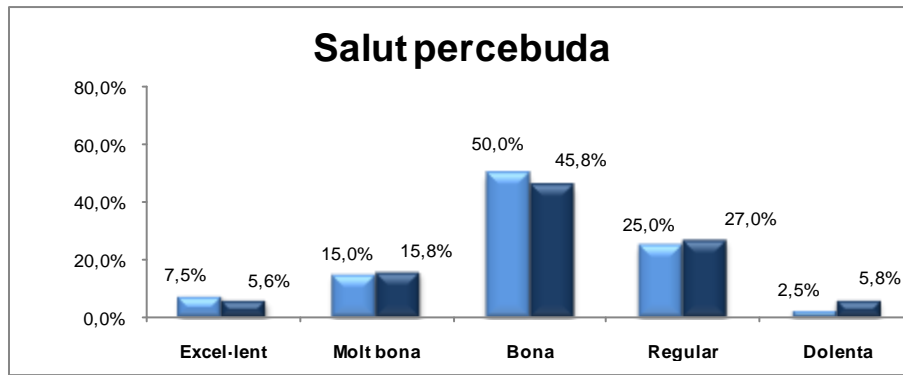
## A. Anàlisi per UP

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

	Nombre d'enquestes
Fundació Sant Hospital	80
CATALUNYA	4679

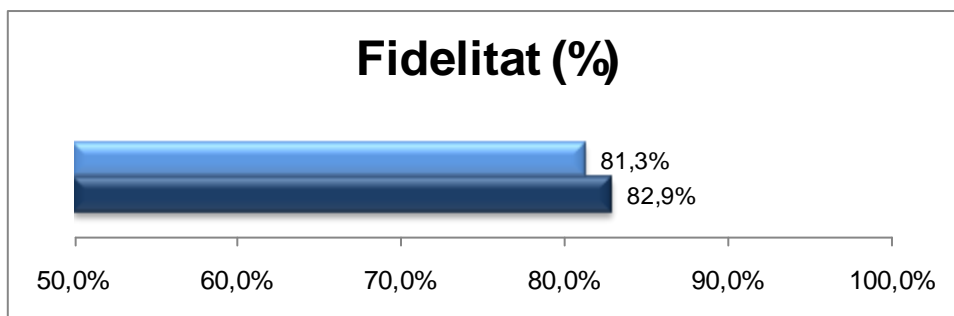
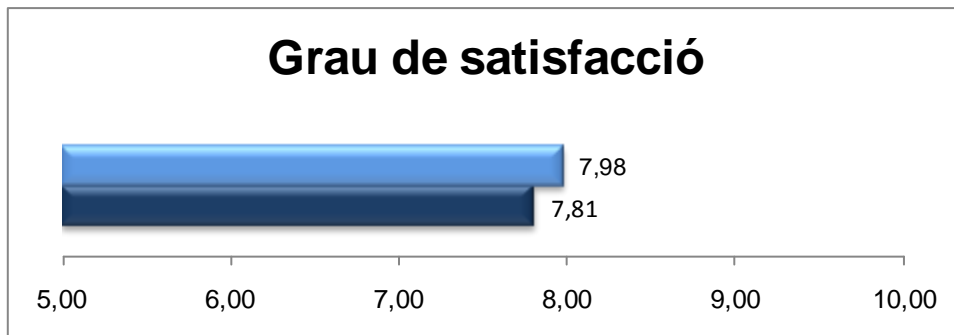
#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





*B. Mesures de satisfacció global i fidelitat*

UP CATALUNYA



### C. 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	43,8%	
	No	56,3%	
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	35,4%	
	Llarg	26,6%	
N 79 NS/NC 1	Molt llarg	17,7%	
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	3,8%	
	Curt	28,8%	
	Normal	48,8%	
	Llarg	17,5%	
N 80 NS/NC 0	Molt llarg	1,3%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	11,4%	
	Molt bona	6,3%	
	Bona	49,4%	
	Regular	30,4%	
N 79 NS/NC 1	Malament	2,5%	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	19,5%	
	Poc vegades	46,8%	
	Sovint	18,2%	
	Gairebé sempre	6,5%	
N 77 NS/NC 3	Sempre	9,1%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	17,7%	
	Molt bona	11,4%	
	Bona	53,2%	
	Regular	16,5%	
N 79 NS/NC 1	Malament	1,3%	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	70,5%	
	Gairebé sempre	7,7%	
	Sovint	9,0%	
	Poc vegades	7,7%	
N 78 NS/NC 2	Mai/gairebé mai	5,1%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	48,6%	
	Gairebé sempre	23,0%	
	Sovint	12,2%	
	Poc vegades	6,8%	
N 74 NS/NC 6	Mai/gairebé mai	9,5%	

UP CATALUNYA

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	33,3%	
	Molt bé	16,7%	
	Bé	41,0%	
	Regular	6,4%	
	Malament	2,6%	
N 78 NS/NC 2			
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	1,3%	
	Llarg	1,3%	
	Normal	75,0%	
	Curt	18,8%	
	Molt curt	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	44,3%	
	Molt bé	12,7%	
	Bé	25,3%	
	Regular	16,5%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 0			
No em van donar informació 1			
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	61,3%	
	No	38,8%	
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	40,0%	
	Molt bé	11,1%	
	Bé	40,0%	
	Regular	8,9%	
	Malament	0,0%	
N 45 NS/NC 1			
No em van donar informació 3			
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	35,1%	
	Molt bé	23,4%	
	Bé	37,7%	
	Regular	3,9%	
	Malament	0,0%	
N 77 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 3			
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	29,1%	
	Molt bé	20,3%	
	Bé	43,0%	
	Regular	6,3%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
No hi vaig tenir contacte 0			
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	22,1%	
	Molt bé	16,9%	
	Bé	51,9%	
	Regular	7,8%	
	Malament	1,3%	
N 77 NS/NC 1			
No hi vaig tenir contacte 2			
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	31,4%	
	Gairebé sempre	17,1%	
	Sovint	20,0%	
	Poques vegades	18,6%	
	Mai/gairebé mai	12,9%	
N 70 NS/NC 10			
No m'ha enviat el metge de primària 0			

UP CATALUNYA

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?  N 78 NS/NC 1	Perfectament	43,6%	
	Molt be	16,7%	
	Bé	37,2%	
	Regular	2,6%	
	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 78 NS/NC 2	Perfectament	24,4%	
	Molt bé	12,8%	
	Bé	41,0%	
	Regular	15,4%	
	Malament	6,4%	
Desv. 1,74 N 80 NS/NC 0			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	7,98	
	Desv. 1,74		
	N 80 NS/NC 0		
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	Sí	81,3%	
	No	13,8%	
	No n'estic segur	5,0%	
N 80 NS/NC 0			

## 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	UP 2011	UP 2014	Catalunya
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	67,9%	55,7%	65,5%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	87,7%	81,3%	81,2%
P5 Comoditat sala d'espera	76,5%	67,1%	74,9%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	64,1%	66,2%	53,1%
P7 Neteja del centre	96,3%	82,3%	93,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	91,3%	87,2%	93,2%
P9 L'especialista compren què li passa	89,5%	83,8%	86,4%
P10 Respecte a la seva intimitat	96,3%	91,0%	95,6%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	76,5%	77,5%	78,8%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	93,7%	82,3%	89,7%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	97,9%	91,1%	92,1%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,3%	96,1%	94,9%
P15 Tracte personal del metge	97,5%	92,4%	92,3%
P16 Tracte personal dels administratius	91,7%	90,9%	89,0%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,0%	68,6%	75,4%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	96,3%	97,4%	94,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	84,2%	78,2%	80,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,96	7,98	7,81
P102 Continuaria venint?	84,0%	81,3%	82,9%

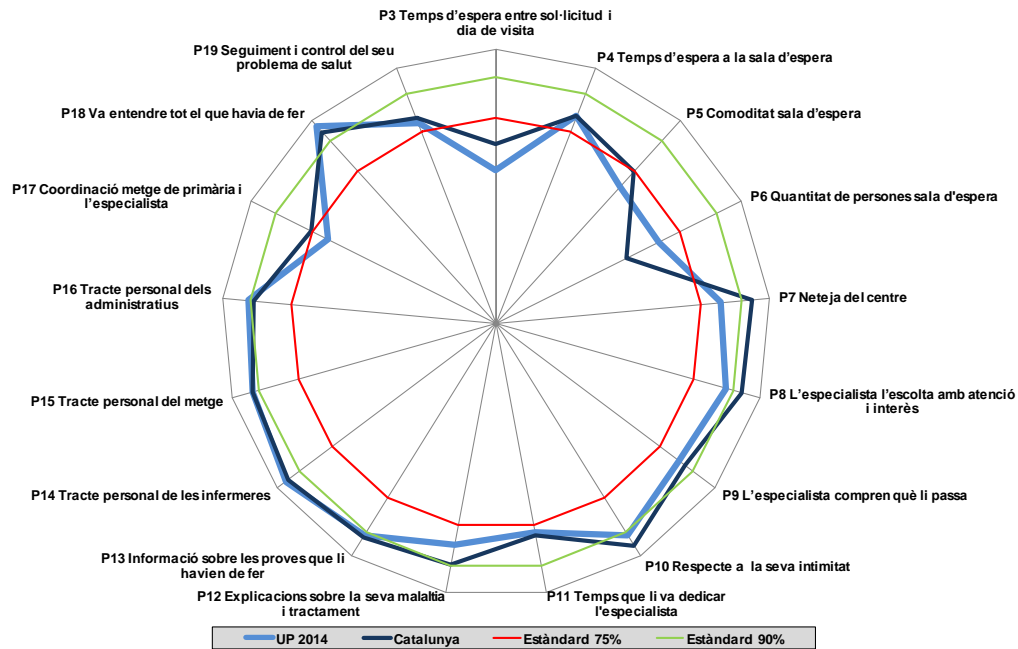
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2014 en relació amb Catalunya 2014.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2014 en relació amb Catalunya 2014.

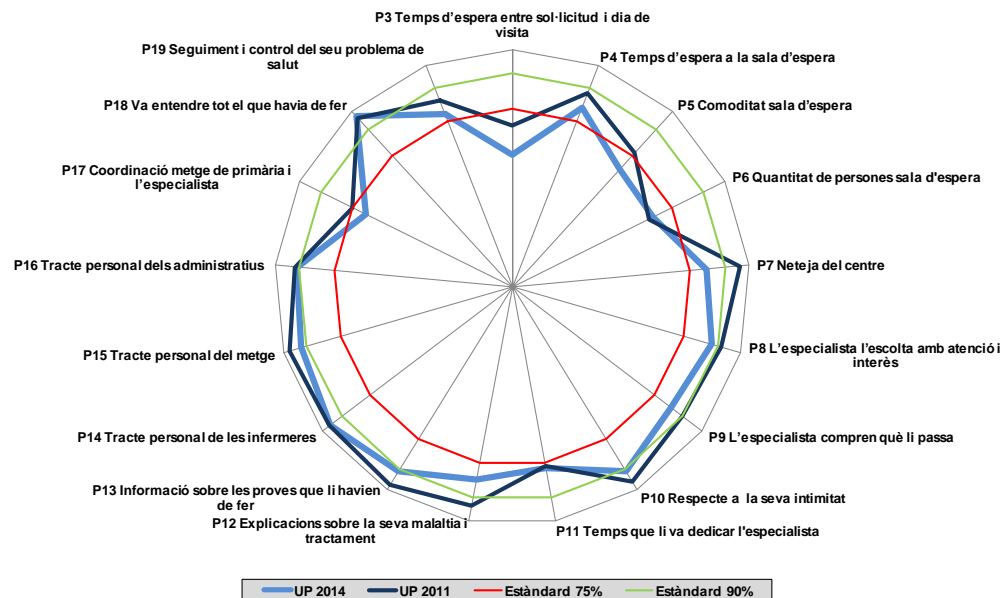
## E. Representació gràfica radial de les preguntes

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

### E.1 Comparació del centre 2014 amb Catalunya 2014



### E.2 Comparació del centre 2014 amb el centre 2011





## F. 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 2014	Millor Catalunya
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	55,7%	80,3%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,3%	93,6%
P5 Comoditat sala d'espera	67,1%	87,5%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	66,2%	71,6%
P7 Neteja del centre	82,3%	98,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	87,2%	100,0%
P9 L'especialista compren què li passa	83,8%	94,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	91,0%	98,8%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	77,5%	88,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	82,3%	97,5%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,1%	98,2%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,1%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	92,4%	98,7%
P16 Tracte personal dels administratius	90,9%	97,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	68,6%	92,6%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	97,4%	100,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	78,2%	91,1%
P101 Grau de satisfacció global	<b>8,0</b>	<b>8,4</b>
P102 Continuarà venint?	<b>81,3%</b>	<b>94,9%</b>