

**PLA D'ENQUESTES DE PERCEPCIÓ, EXPERIÈNCIA I
SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI CATALÀ
DE LA SALUT**

ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA

2021

RESULTATS PER CENTRE

718 Hospital Clínic de Barcelona

**Unitat d'Experiència
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

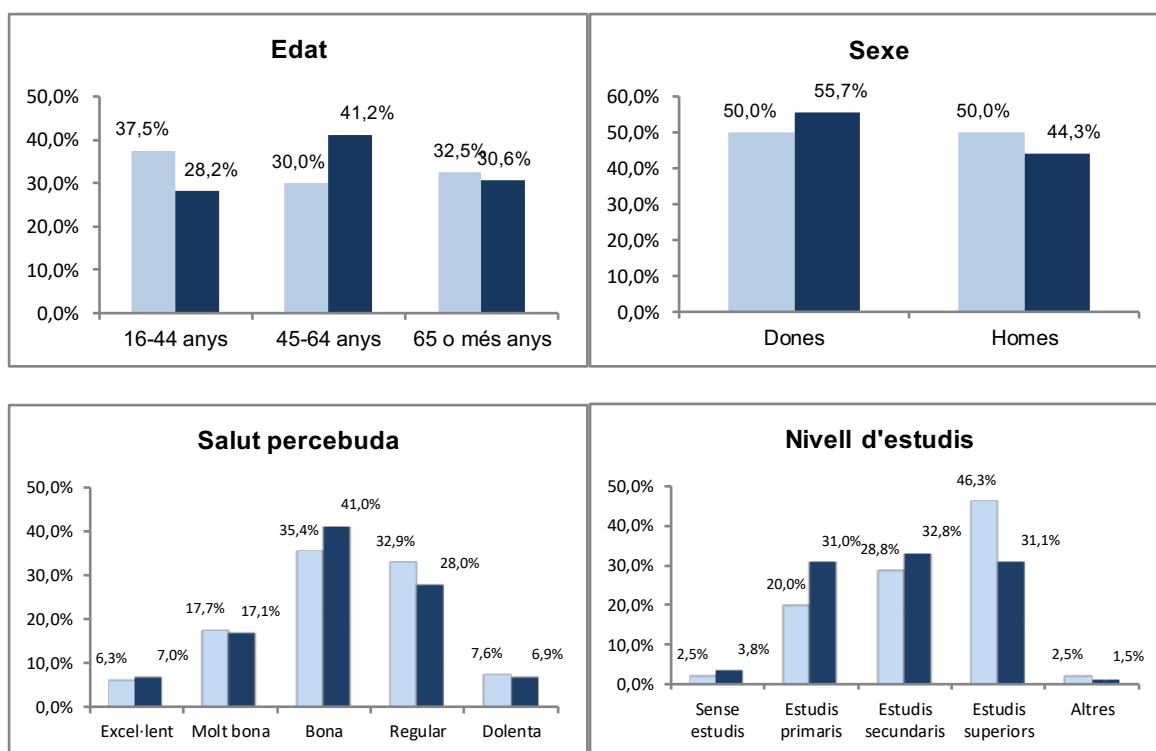
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital Clínic de Barcelona	80
CATALUNYA	4167

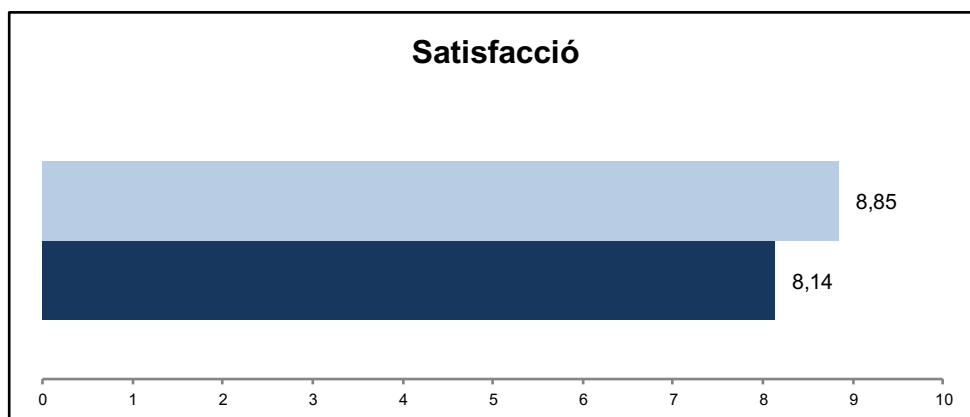
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2021
CATALUNYA 2021

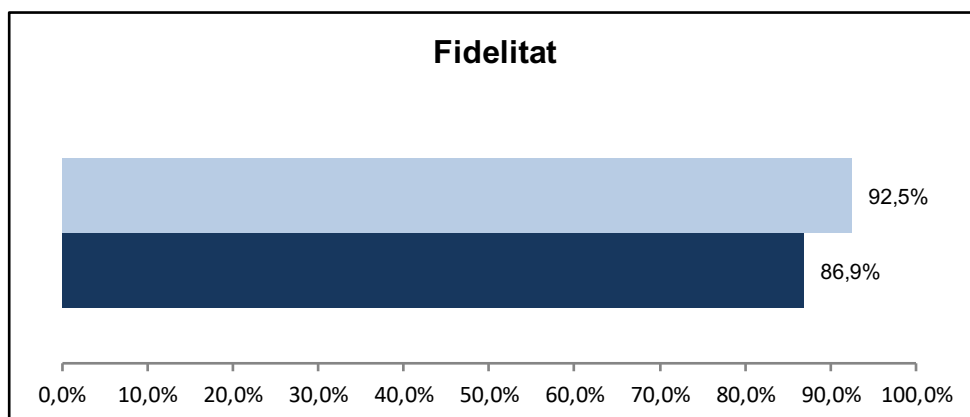


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda



P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats per àmbit: accessibilitat

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista? N 80 NS/NC 0	Sí	35,0%	41,3%	
	No	65,0%	58,7%	
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? UP 2021 N 77 NS/NC 3	Molt curt	11,7%	6,2%	
	Curt	20,8%	19,0%	
	Normal	49,4%	43,6%	
	Llarg	18,2%	20,5%	
	Molt llarg	0,0%	10,7%	
	Indicador Positiu	81,8%	68,8%	
P4 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta? UP 2021 N 79 NS/NC 1	Molt curt	7,6%	10,9%	
	Curt	31,6%	30,8%	
	Normal	49,4%	44,5%	
	Llarg	11,4%	11,2%	
	Molt llarg	0,0%	2,7%	
	Indicador Positiu	88,6%	86,1%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament? UP 2021 N 80 NS/NC 0 No em van donar informació 0	Perfectament	46,3%	40,3%	
	Molt bé	33,8%	22,9%	
	Bé	15,0%	27,8%	
	Regular	3,8%	6,6%	
	Malament	1,3%	2,3%	
	Indicador Positiu	95,0%	91,1%	
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària? N 80 NS/NC 0	Sí	67,5%	59,1%	
	No	32,5%	40,9%	
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho? UP 2021 N 53 NS/NC 1 No em van donar informació 0	Perfectament	66,0%	47,2%	
	Molt bé	11,3%	18,7%	
	Bé	20,8%	27,3%	
	Regular	1,9%	5,1%	
	Malament	0,0%	1,6%	
	Indicador Positiu	98,1%	93,3%	
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? UP 2021 N 79 NS/NC 0 No em van donar informació 1	Perfectament	64,6%	54,4%	
	Molt bé	17,7%	18,0%	
	Bé	15,2%	22,2%	
	Regular	2,5%	4,2%	
	Malament	0,0%	1,1%	
	Indicador Positiu	97,5%	94,7%	

B. Resultats per àmbit: Tracte i professionals

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	89,7%	79,2%	
	Gairebé sempre	7,7%	9,2%	
	Sovint	0,0%	5,9%	
	Poques vegades	1,3%	4,0%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	1,6%	
	Indicador Positiu	97,4%	94,4%	
UP 2021 N 78 NS/NC 2				
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	72,4%	60,4%	
	Gairebé sempre	17,1%	16,9%	
	Sovint	5,3%	10,7%	
	Poques vegades	1,3%	8,3%	
	Mai/gairebé mai	3,9%	3,7%	
	Indicador Positiu	94,7%	88,0%	
UP 2021 N 76 NS/NC 4				
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	58,8%	49,1%	
	Molt bé	30,0%	20,9%	
	Bé	8,8%	27,1%	
	Regular	2,5%	2,4%	
	Malament	0,0%	0,5%	
	Indicador Positiu	97,5%	97,1%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	1,6%	
	Llarg	10,1%	9,4%	
	Normal	77,2%	71,0%	
	Curt	7,6%	14,1%	
	Molt curt	5,1%	3,9%	
	Indicador Positiu	87,3%	82,0%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1				
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	47,4%	45,3%	
	Molt bé	34,2%	27,5%	
	Bé	13,2%	23,8%	
	Regular	5,3%	2,7%	
	Malament	0,0%	0,6%	
	Indicador Positiu	94,7%	96,7%	
UP 2021 N 76 NS/NC 4 No hi vaig tenir contacte 0				
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	56,3%	47,2%	
	Molt bé	33,8%	25,1%	
	Bé	7,5%	21,8%	
	Regular	1,3%	4,6%	
	Malament	1,3%	1,4%	
	Indicador Positiu	97,5%	94,1%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0 No hi vaig tenir contacte 0				
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	33,8%	28,5%	
	Molt bé	29,7%	24,0%	
	Bé	25,7%	37,8%	
	Regular	9,5%	8,4%	
	Malament	1,4%	1,3%	
	Indicador Positiu	89,2%	90,3%	
UP 2021 N 74 NS/NC 0 No hi vaig tenir contacte 6				

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera? UP 2021 N 80 NS/NC 0	Perfecta	21,3%	12,4%	UP 2021
	Molt bona	10,0%	9,7%	
	Bona	58,8%	57,6%	CAT 2021
	Regular	10,0%	17,8%	
	Malament	0,0%	2,5%	
	Indicador Positiu	90,0%	79,7%	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva? UP 2021 N 69 NS/NC 11	Mai/gairebé mai	31,9%	30,7%	UP 2021
	Poques vegades	36,2%	39,6%	
	Sovint	15,9%	13,5%	CAT 2021
	Gairebé sempre	7,2%	7,1%	
	Sempre	8,7%	9,0%	
	Indicador Positiu	68,1%	70,4%	
P7 Com valora la neteja del centre? UP 2021 N 80 NS/NC 0	Perfecta	37,5%	22,6%	UP 2021
	Molt bona	26,3%	25,7%	
	Bona	36,3%	47,2%	CAT 2021
	Regular	0,0%	4,1%	
	Malament	0,0%	0,4%	
	Indicador Positiu	100,0%	95,5%	

B. Resultats per àmbit: Coordinació

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	33,3%	36,9%	
	Gairebé sempre	26,1%	19,5%	
	Sovint	13,0%	16,3%	
	Poques vegades	20,3%	18,0%	
	Mai/gairebé mai	7,2%	9,2%	
UP 2021 N 69 NS/NC 8 No m'ha enviat el metge de primària 3	Indicador Positiu	72,5%	72,7%	

B. Resultats per àmbit: Altres

Enunciat				Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?				Perfectament	42,5%	28,5%	
				Molt bé	30,0%	23,5%	
				Bé	17,5%	27,3%	
				Regular	6,3%	12,9%	
				Malament	3,8%	7,8%	
UP 2021	N 80	NS/NC	0	Indicador Positiu	90,0%	79,3%	

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda Desv. 1 UP 2021 N 80 NS/NC 0	Satisfacció	8,85	8,14	UP 2021
				CAT 2021
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista? UP 2021 N 80 NS/NC 0	Sí	92,5%	86,9%	UP 2021
	No	1,3%	5,8%	CAT 2021
	No n'estic segur	6,3%	7,3%	
	Indicador positiu	92,5%	86,9%	

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 2017	UP 2021	Catalunya 2021
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	83,3%	81,8%	68,8%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,4%	88,6%	86,1%
P5 Comoditat sala d'espera	86,1%	90,0%	79,7%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	44,6%	68,1%	70,4%
P7 Neteja del centre	96,3%	100,0%	95,5%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	97,5%	97,4%	94,4%
P9 L'especialista compren què li passa	93,6%	94,7%	88,0%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,5%	97,5%	97,1%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	92,6%	87,3%	82,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	98,8%	95,0%	91,1%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	100,0%	98,1%	93,3%
P14 Tracte personal de les infermeres	97,4%	94,7%	96,7%
P15 Tracte personal del metge	98,8%	97,5%	94,1%
P16 Tracte personal dels administratius	92,3%	89,2%	90,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	76,5%	72,5%	72,7%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	98,7%	97,5%	94,7%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	92,5%	90,0%	79,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,75	8,85	8,14
P102 Continuaria venint?	97,5%	92,5%	86,9%

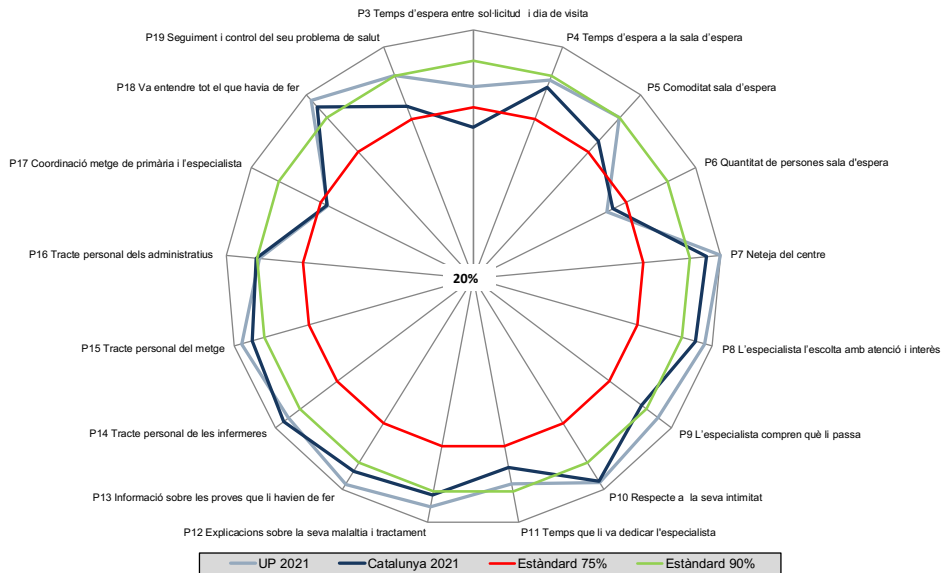
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) del centre l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

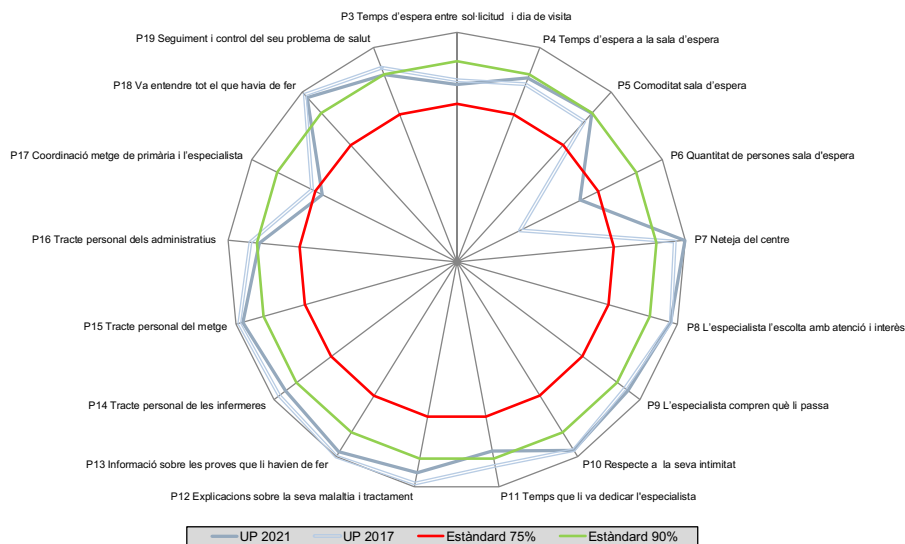
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació del centre 2021 amb Catalunya 2021



D.2. Comparació del centre 2021 amb el centre 2017



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 2021	Millors resultats
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	81,8%	94,0%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	88,6%	94,9%
P5 Comoditat sala d'espera	90,0%	95,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	68,1%	88,7%
P7 Neteja del centre	100,0%	100%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	97,4%	100%
P9 L'especialista compren què li passa	94,7%	97,1%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,5%	100%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	87,3%	95,7%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	95,0%	98,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	98,1%	100%
P14 Tracte personal de les infermeres	94,7%	100%
P15 Tracte personal del metge	97,5%	98,8%
P16 Tracte personal dels administratius	89,2%	98,8%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,5%	85,5%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	97,5%	100%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	90,0%	95,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,85	8,99
P102 Continuaria venint?	92,5%	98,7%