



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

Hospital Clínic i Provincial - UP 718

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



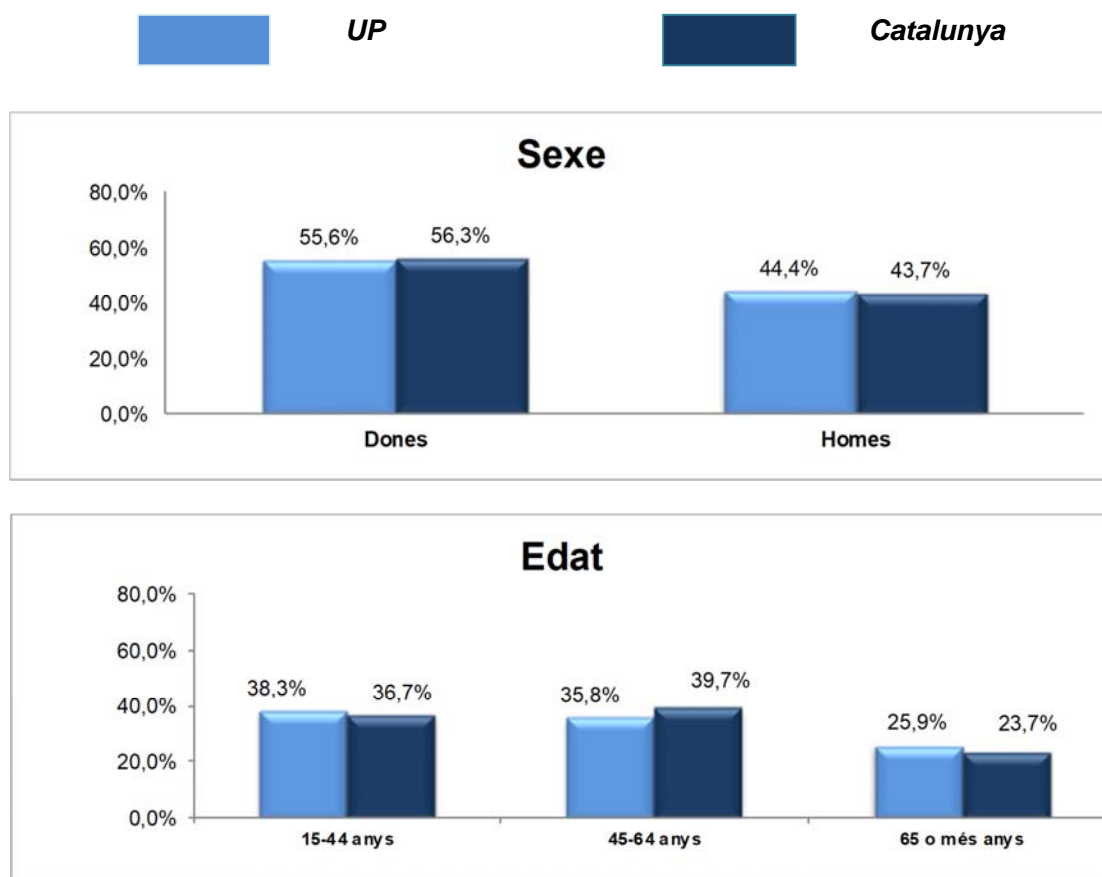
2017

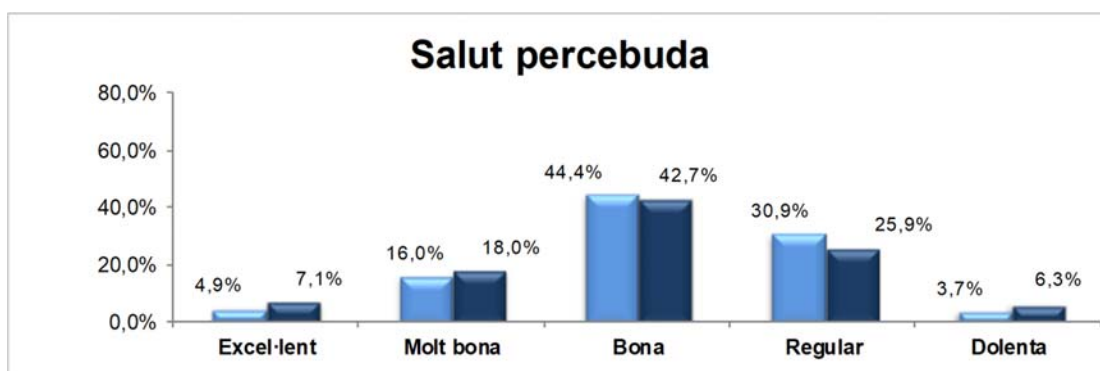
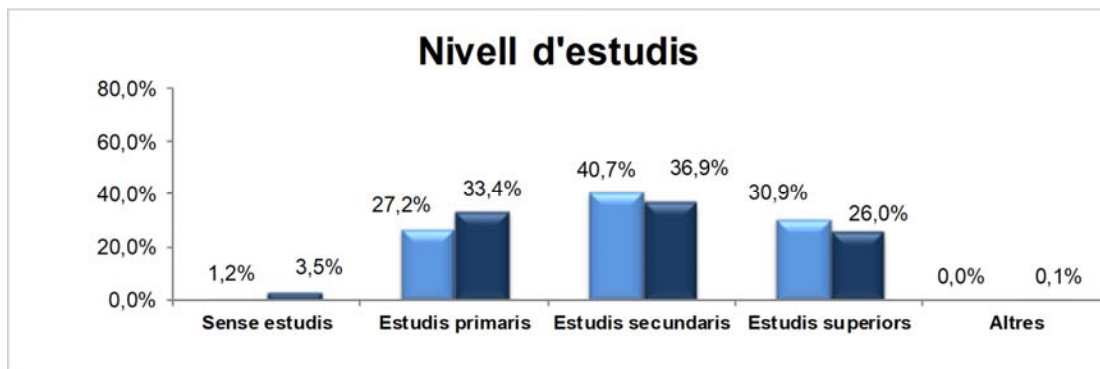
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital Clínic i Provincial	81
CATALUNYA	5298

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

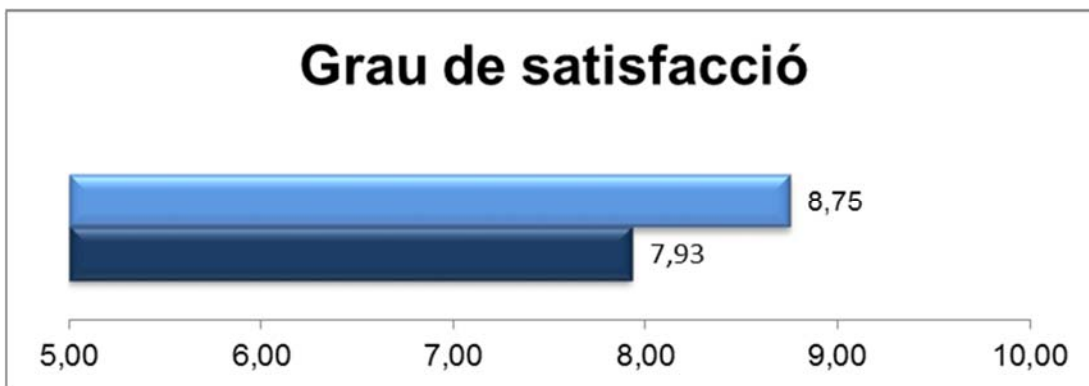




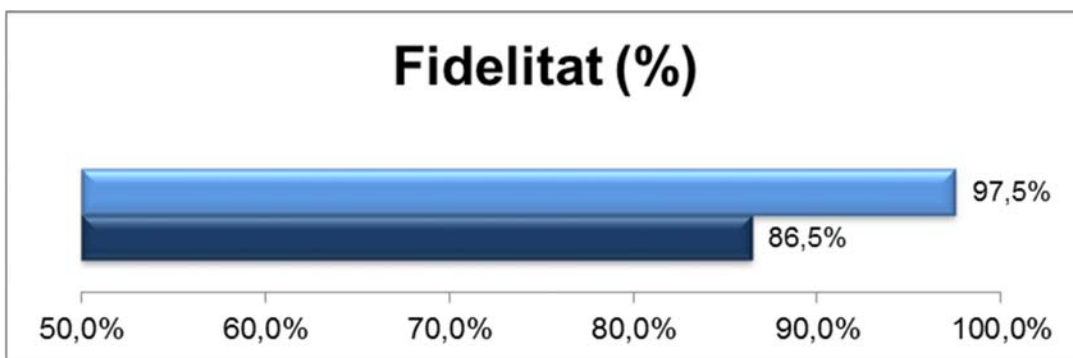
B. Mesures de satisfacció global i fidelitat

Regió CATALUNYA

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	28,4%	
	No	71,6%	
N 81 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	5,1%	
	Curt	20,5%	
	Normal	57,7%	
	Llarg	14,1%	
	Molt llarg	2,6%	
N 78 NS/NC 3			
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	3,7%	
	Curt	30,9%	
	Normal	51,9%	
	Llarg	12,3%	
	Molt llarg	1,2%	
N 81 NS/NC 0			
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	7,6%	
	Molt bona	12,7%	
	Bona	65,8%	
	Regular	13,9%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 2			
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	13,5%	
	Poques vegades	31,1%	
	Sovint	23,0%	
	Gairebé sempre	10,8%	
	Sempre	21,6%	
N 74 NS/NC 7			
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	8,6%	
	Molt bona	35,8%	
	Bona	51,9%	
	Regular	2,5%	
	Malament	1,2%	
N 81 NS/NC 0			
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	87,7%	
	Gairebé sempre	3,7%	
	Sovint	6,2%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 81 NS/NC 0			
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	70,5%	
	Gairebé sempre	14,1%	
	Sovint	9,0%	
	Poques vegades	5,1%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 78 NS/NC 3			

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?		Perfectament	50,6%	
		Molt bé	26,6%	
		Bé	20,3%	
		Regular	1,3%	
	N 79 NS/NC 2	Malament	1,3%	
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?		Molt llarg	2,5%	
		Llarg	4,9%	
		Normal	85,2%	
		Curt	4,9%	
	N 81 NS/NC 0	Molt curt	2,5%	
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?		Perfectament	45,7%	
		Molt bé	24,7%	
		Bé	28,4%	
	N 81 NS/NC 0	Regular	1,2%	
	No em van donar informació 0	Malament	0,0%	
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí		64,2%	
	No		35,8%	
N 81 NS/NC 0				
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?		Perfectament	56,0%	
		Molt bé	26,0%	
		Bé	18,0%	
	N 50 NS/NC 0	Regular	0,0%	
	No em van donar informació 2	Malament	0,0%	
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?		Perfecte	44,9%	
		Molt bé	39,7%	
		Bé	12,8%	
	N 78 NS/NC 3	Regular	2,6%	
	No hi vaig tenir contacte 0	Malament	0,0%	
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?		Perfecte	54,3%	
		Molt bé	33,3%	
		Bé	11,1%	
	N 81 NS/NC 0	Regular	1,2%	
	No hi vaig tenir contacte 0	Malament	0,0%	
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?		Perfecte	34,6%	
		Molt bé	24,4%	
		Bé	33,3%	
	N 78 NS/NC 3	Regular	7,7%	
	No hi vaig tenir contacte 0	Malament	0,0%	
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?		Sempre	44,1%	
		Gairebé sempre	16,2%	
		Sovint	16,2%	
	N 68 NS/NC 4	Poques vegades	14,7%	
	No m'ha enviat el metge de primària 9	Mai/gairebé mai	8,8%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? N 79 NS/NC 0 No em van donar informació 2	Perfectament	54,4%	
	Molt be	24,1%	
	Bé	20,3%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut? N 80 NS/NC 1	Perfectament	37,5%	
	Molt bé	33,8%	
	Bé	21,3%	
	Regular	6,3%	
	Malament	1,3%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda Desv. 1,65 N 80 NS/NC 1	Satisfacció	8,75	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista? N 80 NS/NC 1	Sí	97,5%	
	No	1,3%	
	No n'estic segur	1,3%	

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	80,3%	83,3%	64,4%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	82,5%	86,4%	81,3%
P5 Comoditat sala d'espera	84,8%	86,1%	74,1%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	49,3%	44,6%	53,7%
P7 Neteja del centre	97,5%	96,3%	94,3%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,9%	97,5%	93,5%
P9 L'especialista compren què li passa	85,5%	93,6%	86,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	94,9%	97,5%	96,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	87,5%	92,6%	81,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	92,4%	98,8%	90,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,4%	100,0%	92,8%
P14 Tracte personal de les infermeres	94,6%	97,4%	96,2%
P15 Tracte personal del metge	97,5%	98,8%	93,0%
P16 Tracte personal dels administratius	88,0%	92,3%	90,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	60,3%	76,5%	75,8%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	92,5%	98,7%	95,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	91,0%	92,5%	81,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,19	8,75	7,93
P102 Continuaria venint?	92,4%	97,5%	86,5%

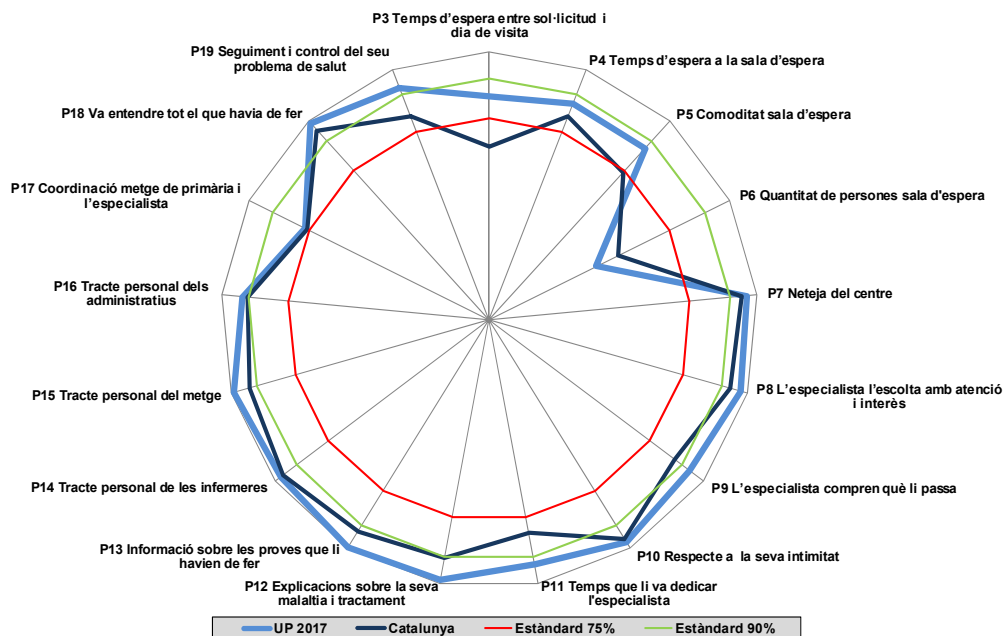
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.

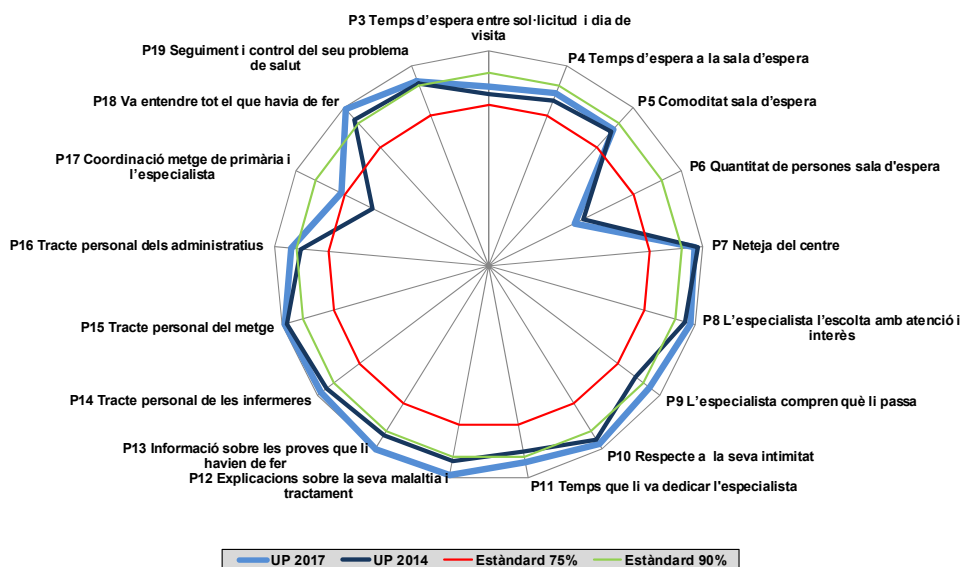
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	83,3%	91,1%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,4%	92,0%
P5 Comoditat sala d'espera	86,1%	96,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	44,6%	76,6%
P7 Neteja del centre	96,3%	100,0%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	97,5%	100,0%
P9 L'especialista compren què li passa	93,6%	95,9%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,5%	100,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	92,6%	96,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	98,8%	98,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	100,0%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	97,4%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	98,8%	100,0%
P16 Tracte personal dels administratius	92,3%	98,7%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	76,5%	86,9%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	98,7%	100,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	92,5%	98,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,75	9,15
P102 Continuaria venint?	97,5%	98,7%