

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

Hospital de l'Esperit Sant - UP 734

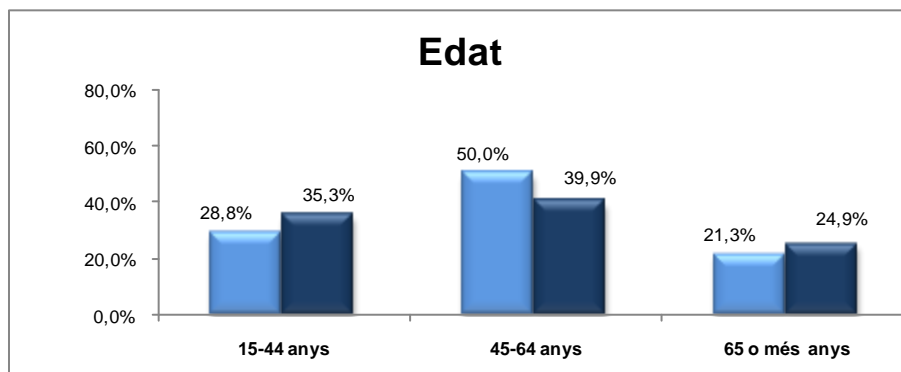
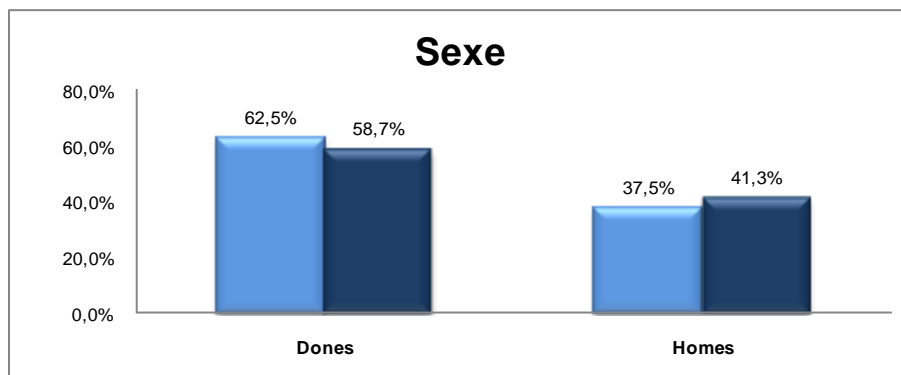
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

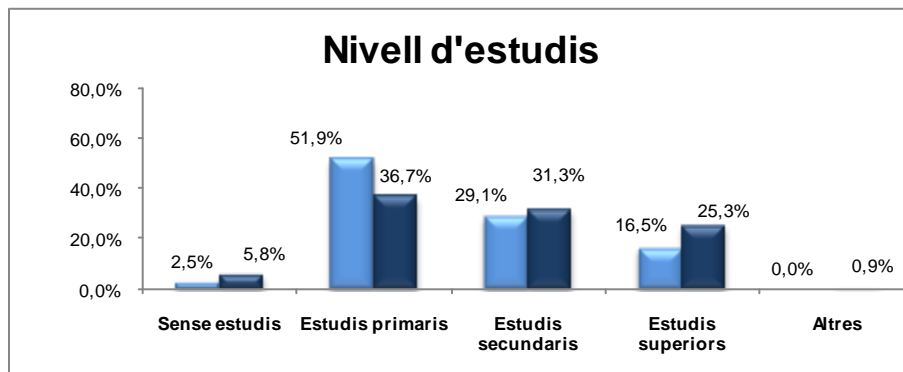
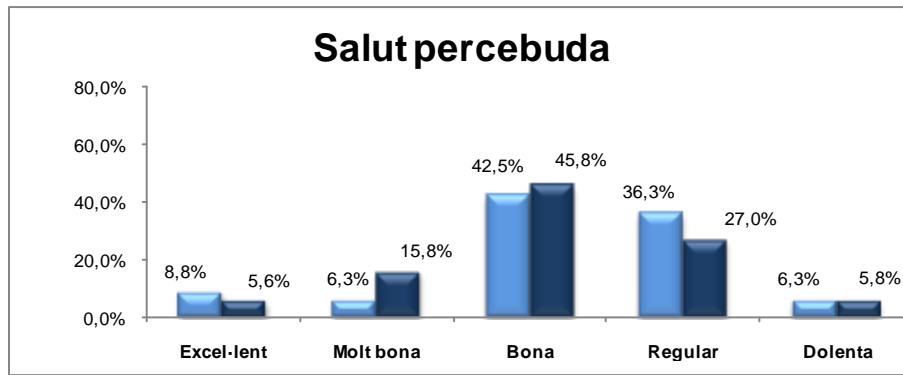
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de l'Esperit Sant	80
CATALUNYA	4679

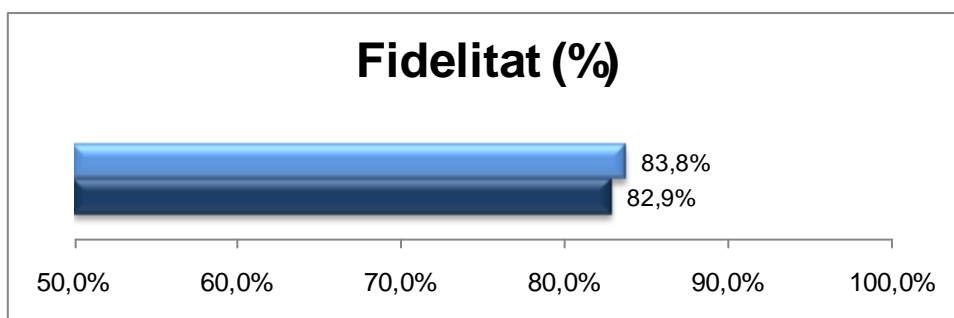
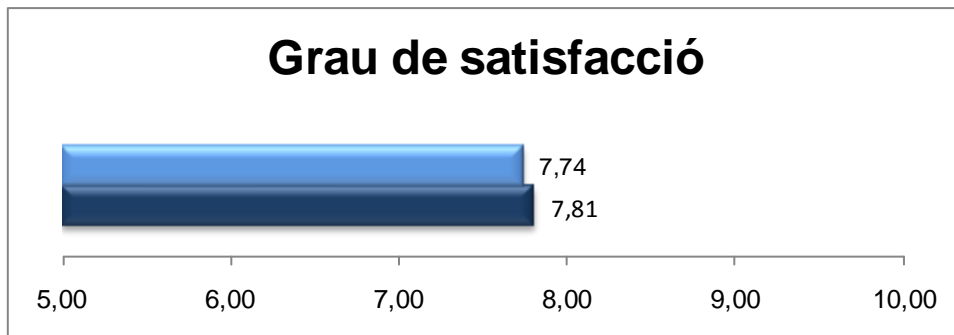
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





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	45,0%	
	No	55,0%	
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	3,9%	
	Curt	19,5%	
	Normal	32,5%	
	Llarg	27,3%	
N 77 NS/NC 3	Molt llarg	16,9%	
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	10,1%	
	Curt	24,1%	
	Normal	48,1%	
	Llarg	12,7%	
N 79 NS/NC 1	Molt llarg	5,1%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	7,5%	
	Molt bona	8,8%	
	Bona	68,8%	
	Regular	12,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	16,0%	
	Poques vegades	41,3%	
	Sovint	14,7%	
	Gairebé sempre	13,3%	
N 75 NS/NC 5	Sempre	14,7%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	12,5%	
	Molt bona	26,3%	
	Bona	55,0%	
	Regular	5,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	75,6%	
	Gairebé sempre	15,4%	
	Sovint	2,6%	
	Poques vegades	6,4%	
N 78 NS/NC 2	Mai/gairebé mai	0,0%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	52,8%	
	Gairebé sempre	15,3%	
	Sovint	13,9%	
	Poques vegades	8,3%	
N 72 NS/NC 8	Mai/gairebé mai	9,7%	

UP CATALUNYA

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	36,3%	
	Molt bé	12,5%	
	Bé	47,5%	
	Regular	1,3%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	
	Llarg	3,8%	
	Normal	70,0%	
	Curt	20,0%	
	Molt curt	6,3%	
N 80 NS/NC 0			
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	33,3%	
	Molt bé	17,9%	
	Bé	39,7%	
	Regular	7,7%	
	Malament	1,3%	
N 78 NS/NC 1			
No em van donar informació 1			
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	66,3%	
	No	33,8%	
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	36,5%	
	Molt bé	19,2%	
	Bé	38,5%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,9%	
N 52 NS/NC 1			
No em van donar informació 0			
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	31,5%	
	Molt bé	19,2%	
	Bé	45,2%	
	Regular	4,1%	
	Malament	0,0%	
N 73 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 7			
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	38,8%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	31,3%	
	Regular	7,5%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 0			
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	14,7%	
	Molt bé	17,3%	
	Bé	52,0%	
	Regular	14,7%	
	Malament	1,3%	
N 75 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 5			
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	41,0%	
	Gairebé sempre	19,7%	
	Sovint	9,8%	
	Poques vegades	16,4%	
	Mai/gairebé mai	13,1%	
N 61 NS/NC 16			
No m'ha enviat el metge de primària 3			

UP CATALUNYA

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? N 77 NS/NC 2	Perfectament	44,2%	
	Molt bé	11,7%	
	Bé	36,4%	
	Regular	7,8%	
	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	14,1%	
	Molt bé	19,2%	
	Bé	42,3%	
	Regular	16,7%	
	Malament	7,7%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda Desv. 1,90 N 80 NS/NC 0	Satisfacció	7,74	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista? N 80 NS/NC 0	Sí	83,8%	
	No	11,3%	
	No n'estic segur	5,0%	

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	65,0%	55,8%	65,5%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	92,6%	82,3%	81,2%
P5 Comoditat sala d'espera	88,8%	85,0%	74,9%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	66,7%	57,3%	53,1%
P7 Neteja del centre	96,3%	93,8%	93,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	91,4%	93,6%	93,2%
P9 L'especialista compren què li passa	87,8%	81,9%	86,4%
P10 Respecte a la seva intimitat	93,7%	96,3%	95,6%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,7%	73,8%	78,8%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	94,9%	91,0%	89,7%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,8%	94,2%	92,1%
P14 Tracte personal de les infermeres	95,9%	95,9%	94,9%
P15 Tracte personal del metge	92,6%	90,0%	92,3%
P16 Tracte personal dels administratius	96,4%	84,0%	89,0%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	69,5%	70,5%	75,4%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,0%	92,2%	94,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	76,3%	75,6%	80,2%
P101 Grau de satisfacció global	8,09	7,74	7,81
P102 Continuaria venint?	88,9%	83,8%	82,9%

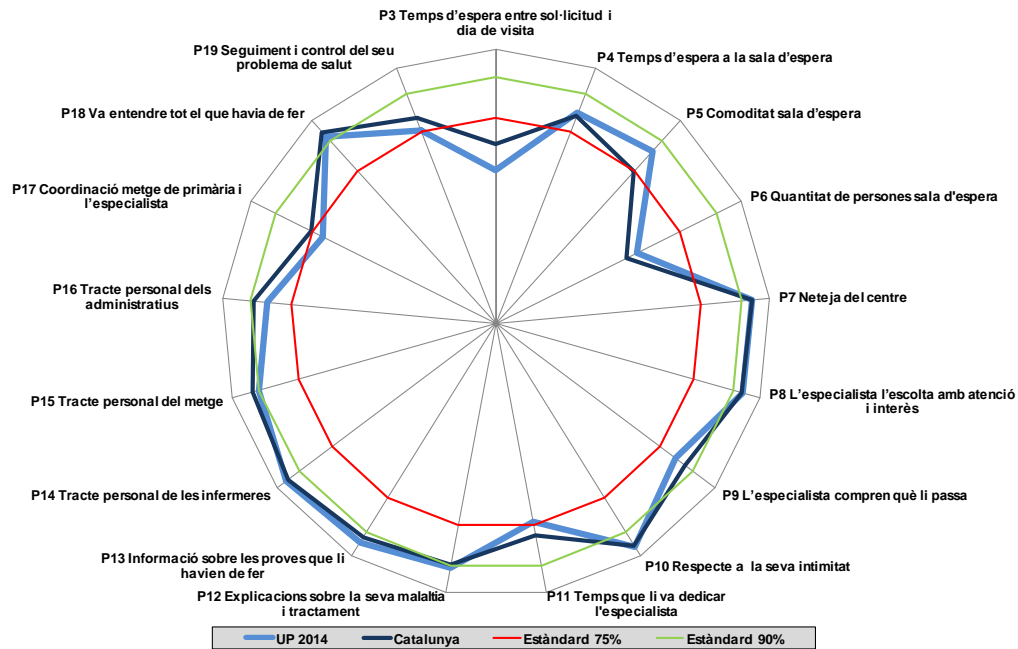
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2014 en relació amb Catalunya 2014.

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

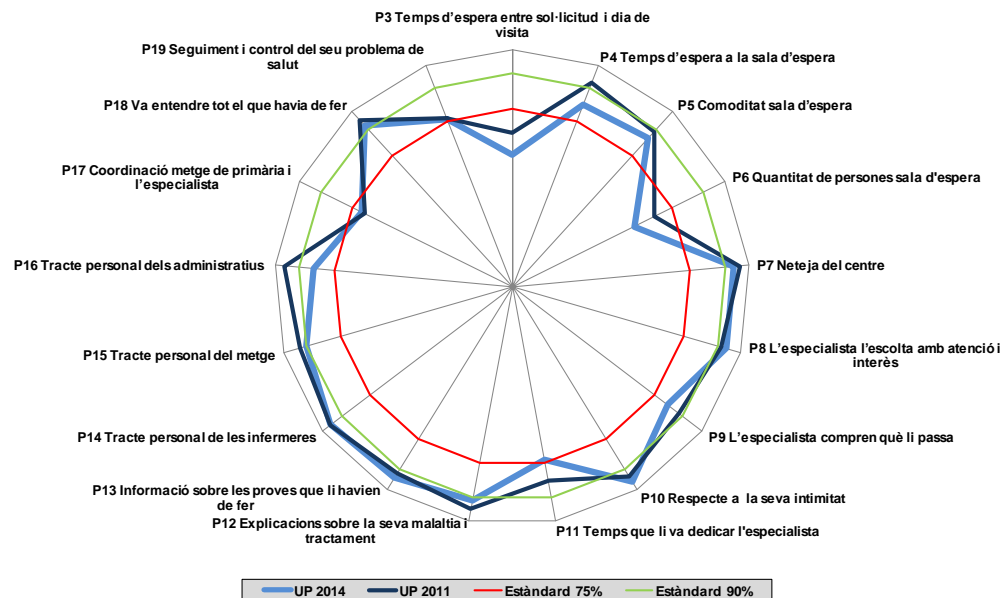
E. Representació gràfica radial de les preguntes

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	55,8%	80,3%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	82,3%	93,6%
P5 Comoditat sala d'espera	85,0%	87,5%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	57,3%	71,6%
P7 Neteja del centre	93,8%	98,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,6%	100,0%
P9 L'especialista compren què li passa	81,9%	94,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	96,3%	98,8%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	73,8%	88,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,0%	97,5%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	94,2%	98,2%
P14 Tracte personal de les infermeres	95,9%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	90,0%	98,7%
P16 Tracte personal dels administratius	84,0%	97,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	70,5%	92,6%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	92,2%	100,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	75,6%	91,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,7	8,4
P102 Continuarà venint?	83,8%	94,9%