

**PLA D'ENQUESTES DE LA PERCEPCIÓ,
EXPERIÈNCIA I SATISFACCIÓ D'USUARIS
DEL CATSALUT**

**ATENCIÓ ESPECIALITZADA
AMBULATORIA
2019**

Enquestes “en línia”

**UP 725 – HOSPITAL GENERAL DE
L'HOSPITALET**

**Unitat de Qualitat
Divisió de Qualitat i Transparència
Gerència d'Atenció Ciutadana**



2019

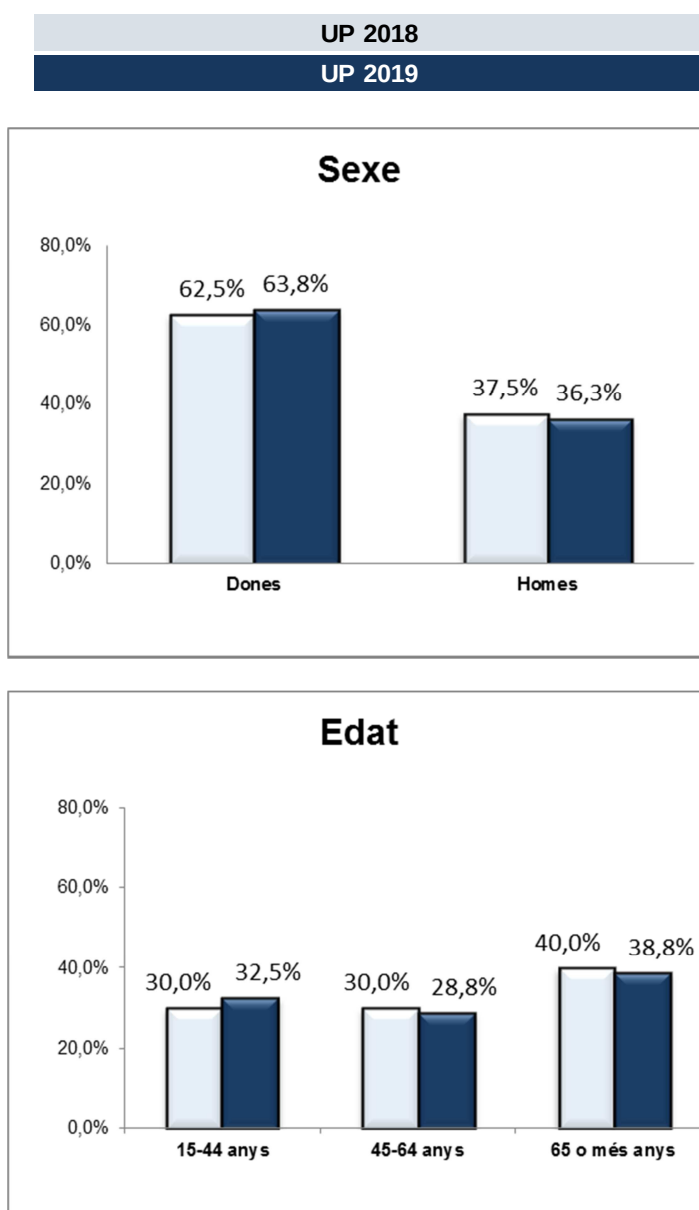
RESULTATS PER UP 2019

A. Anàlisi per UP

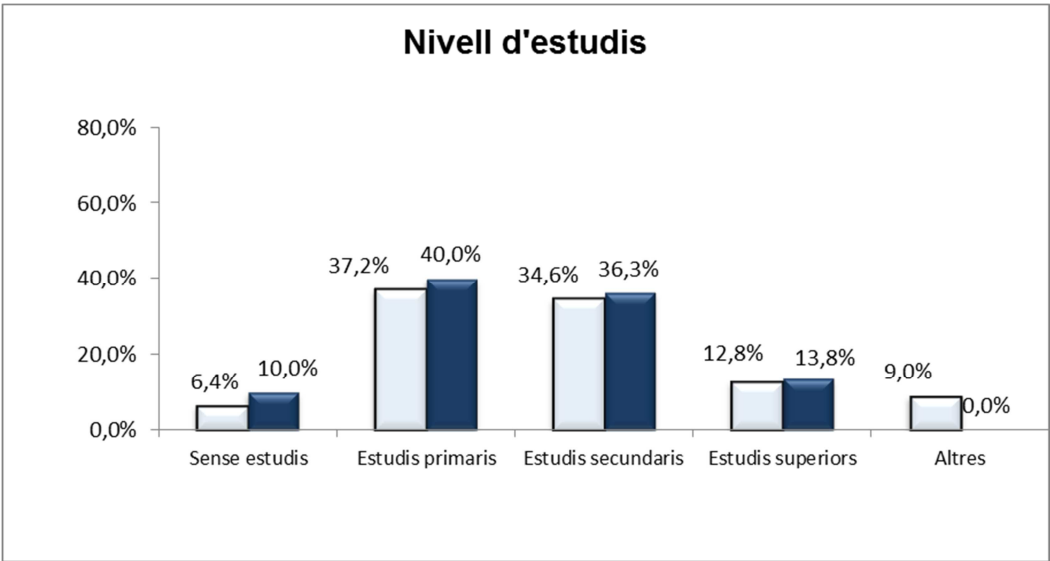
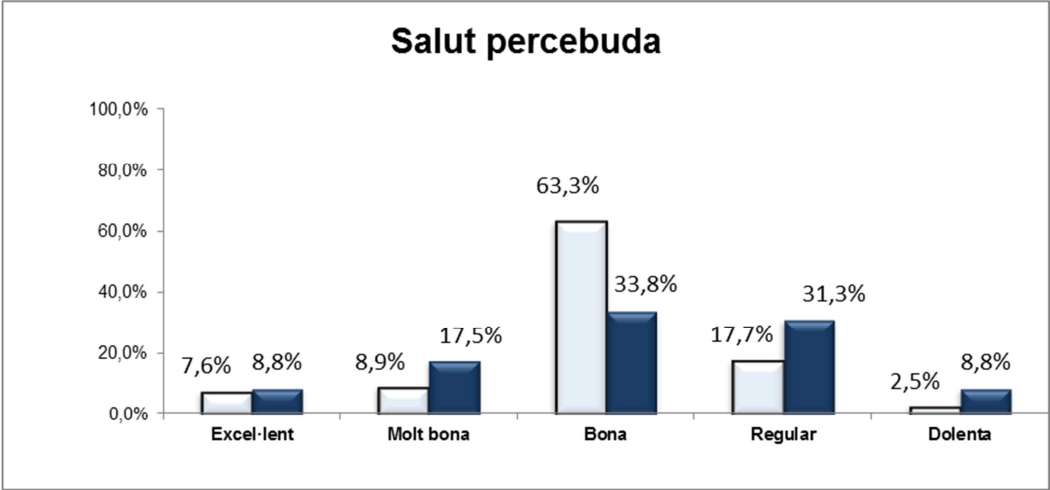
A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
725 - Hospital General de l'Hospitalet - 2018	80
725 - Hospital General de l'Hospitalet - 2019	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



RESULTATS PER UP 2019

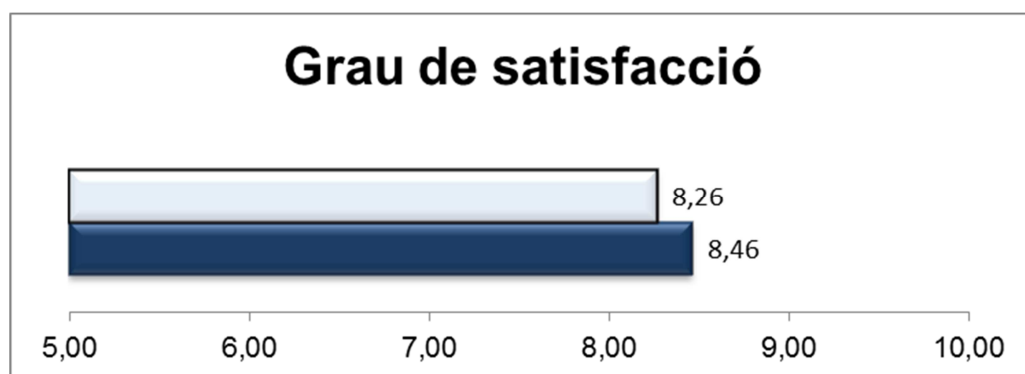


RESULTATS PER UP 2019

A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

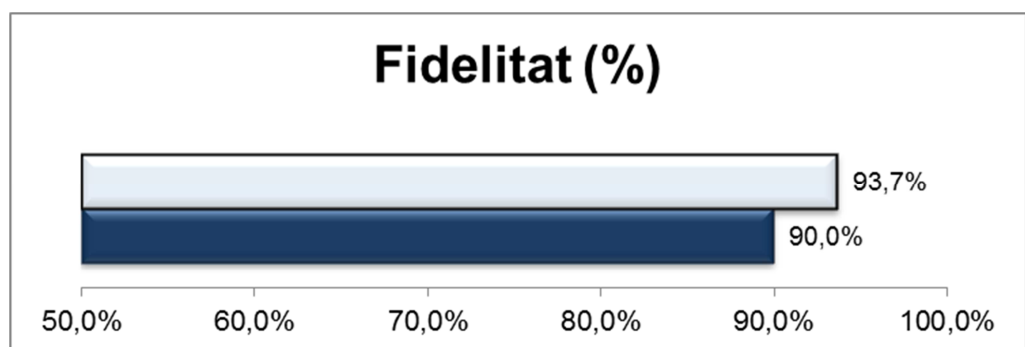
UP 2018
UP 2019

P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda?



P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre aquest mateix especialista?

(% de pacients que han afirmat que "Sí")



RESULTATS PER UP 2019

B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	2018	2019	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	62,5%	53,8%	
	No	37,5%	46,3%	
	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	2,5%	7,5%	
	Curt	39,2%	20,0%	
	Normal	41,8%	48,8%	
	Llarg	15,2%	13,8%	
	Molt llarg	1,3%	10,0%	
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	7,5%	7,6%	
	Curt	36,3%	26,6%	
	Normal	48,8%	53,2%	
	Llarg	7,5%	8,9%	
	Molt llarg	0,0%	3,8%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	6,3%	7,5%	
	Molt bona	7,5%	10,0%	
	Bona	76,3%	57,5%	
	Regular	8,8%	23,8%	
	Malament	1,3%	1,3%	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	10,1%	20,3%	
	Poques vegades	12,7%	18,9%	
	Sovint	26,6%	13,5%	
	Gairebé sempre	27,8%	29,7%	
	Sempre	22,8%	17,6%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	5,0%	15,0%	
	Molt bona	27,5%	36,3%	
	Bona	65,0%	41,3%	
	Regular	2,5%	6,3%	
	Malament	0,0%	1,3%	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	98,8%	83,5%	
	Gairebé sempre	0,0%	11,4%	
	Sovint	0,0%	1,3%	
	Poques vegades	0,0%	1,3%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	2,5%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	98,8%	68,8%	
	Gairebé sempre	0,0%	18,2%	
	Sovint	0,0%	5,2%	
	Poques vegades	0,0%	2,6%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	5,2%	
	N 77 NS/NC 3			

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	2018	2019	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	25,0%	32,5%	
	Molt bé	45,0%	28,8%	
	Bé	28,8%	36,3%	
	Regular	1,3%	2,5%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	1,3%	
	Llarg	1,3%	3,8%	
	Normal	81,3%	68,8%	
	Curt	13,8%	22,5%	
	Molt curt	3,8%	3,8%	
N 80 NS/NC 0				
P12 Com s'entenien les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	22,5%	40,8%	
	Molt bé	33,8%	25,0%	
	Bé	42,5%	28,9%	
	Regular	1,3%	5,3%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 76 NS/NC 0				
No em van donar informació 4				
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	63,8%	67,5%	
	No	36,3%	32,5%	
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	12,0%	23,1%	
	Molt bé	44,0%	32,7%	
	Bé	44,0%	38,5%	
	Regular	0,0%	5,8%	
N 52 NS/NC 0				
No em van donar informació 3				
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	19,0%	40,5%	
	Molt bé	50,6%	36,5%	
	Bé	27,8%	23,0%	
	Regular	2,5%	0,0%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 74 NS/NC 6				
No hi vaig tenir contacte 0				
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	20,3%	37,5%	
	Molt bé	50,6%	40,0%	
	Bé	27,8%	18,8%	
	Regular	1,3%	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	20,3%	18,3%	
	Molt bé	50,6%	40,8%	
	Bé	27,8%	31,0%	
	Regular	1,3%	9,9%	
N 71 NS/NC 0				
No hi vaig tenir contacte 9				
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	74,2%	61,7%	
	Gairebé sempre	12,9%	13,3%	
	Sovint	1,6%	5,0%	
	Poques vegades	1,6%	11,7%	
	Mai	9,7%	8,3%	
N 60 NS/NC 10				
No m'ha enviat el metge de primària 10				

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	2018	2019	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	17,7%	27,8%	
	Molt bé	41,8%	39,2%	
	Bé	38,0%	30,4%	
N 79 NS/NC 0	Regular	2,5%	2,5%	
No em van donar informació 1	Malament	0,0%	0,0%	
	Perfectament	12,0%	24,1%	
	Molt bé	30,7%	30,4%	
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	Bé	56,0%	30,4%	
	Regular	1,3%	11,4%	
N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	3,8%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	8,26	8,46	
	Sí	93,7%	90,0%	
N 80 NS/NC 0	No	5,1%	7,5%	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	No n'estic segur	1,3%	2,5%	
	No	5,1%	7,5%	
N 80 NS/NC 0	No n'estic segur	1,3%	2,5%	

RESULTATS PER UP 2019

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	725 - Hospital General de l'Hospitalet - 2018	725 - Hospital General de l'Hospitalet - 2019
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	83,5%	76,3%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	92,5%	87,3%
P5 Comoditat sala d'espera	90,0%	75,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	22,8%	39,2%
P7 Neteja del centre	97,5%	92,5%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	98,8%	96,2%
P9 L'especialista compren què li passa	98,8%	92,2%
P10 Respecte a la seva intimitat	98,8%	97,5%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,5%	73,8%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	98,8%	94,7%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	100,0%	94,2%
P14 Tracte personal de les infermeres	97,5%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	98,7%	96,3%
P16 Tracte personal dels administratius	98,7%	90,1%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	88,7%	80,0%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	97,5%	97,5%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	98,7%	84,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,26	8,46
P102 Continuaria venint?	93,7%	90,0%

RESULTATS PER UP 2019

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.

