

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

ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA

2021

RESULTATS PER CENTRE

726 Hospital Dos de Maig

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

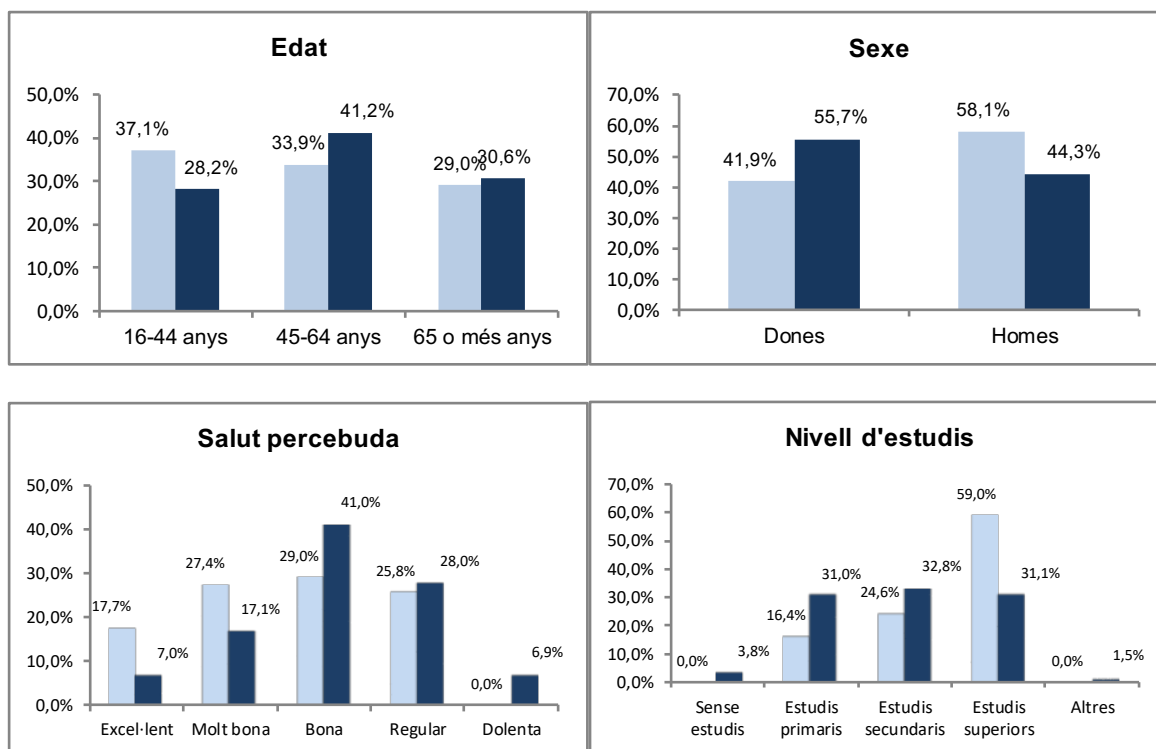
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital Dos de Maig	62
CATALUNYA	4167

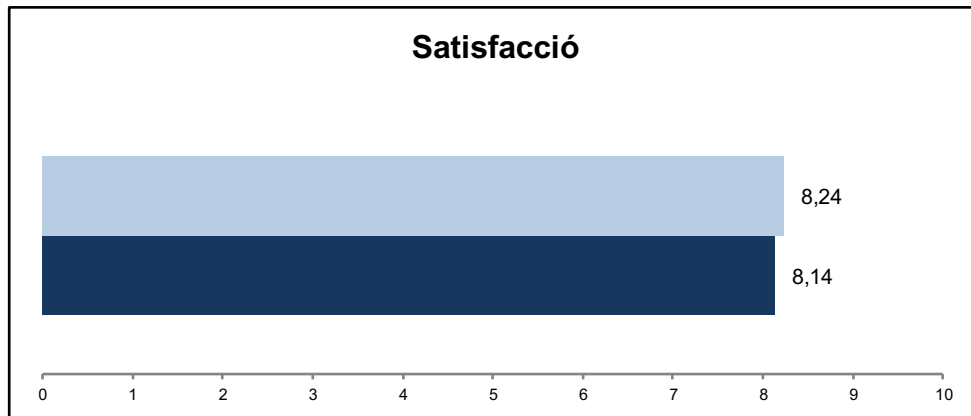
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2021
CATALUNYA 2021

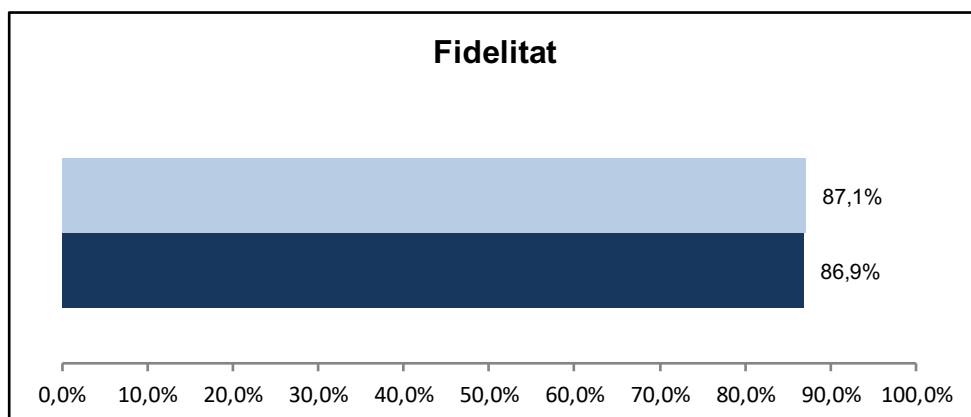


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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 61 NS/NC 1	Sí	42,6%	41,3%	
	No	57,4%	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 60 NS/NC 2	Molt curt	5,0%	6,2%	
	Curt	16,7%	19,0%	
	Normal	53,3%	43,6%	
	Llarg	13,3%	20,5%	
	Molt llarg	11,7%	10,7%	
	Indicador Positiu		75,0%	
P4 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta? UP 2021 N 62 NS/NC 0	Molt curt	11,3%	10,9%	
	Curt	40,3%	30,8%	
	Normal	41,9%	44,5%	
	Llarg	3,2%	11,2%	
	Molt llarg	3,2%	2,7%	
	Indicador Positiu		93,5%	

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 61 NS/NC 1 No em van donar informació 0	Perfectament	52,5%	40,3%	
	Molt bé	29,5%	22,9%	
	Bé	16,4%	27,8%	
	Regular	0,0%	6,6%	
	Malament	1,6%	2,3%	
	Indicador Positiu	98,4%	91,1%	
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària? N 62 NS/NC 0	Sí	56,5%	59,1%	
	No	43,5%	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 34 NS/NC 0 No em van donar informació 1	Perfectament	70,6%	47,2%	
	Molt bé	14,7%	18,7%	
	Bé	11,8%	27,3%	
	Regular	0,0%	5,1%	
	Malament	2,9%	1,6%	
	Indicador Positiu	97,1%	93,3%	
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? UP 2021 N 62 NS/NC 0 No em van donar informació 0	Perfectament	67,7%	54,4%	
	Molt bé	14,5%	18,0%	
	Bé	16,1%	22,2%	
	Regular	1,6%	4,2%	
	Malament	0,0%	1,1%	
	Indicador Positiu	98,4%	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	79,0%	79,2%	
	Gairebé sempre	9,7%	9,2%	
	Sovint	4,8%	5,9%	
	Poques vegades	4,8%	4,0%	
	Mai/gairebé mai	1,6%	1,6%	
UP 2021 N 62 NS/NC 0	Indicador Positiu	93,5%	94,4%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	61,7%	60,4%	
	Gairebé sempre	13,3%	16,9%	
	Sovint	10,0%	10,7%	
	Poques vegades	11,7%	8,3%	
	Mai/gairebé mai	3,3%	3,7%	
UP 2021 N 60 NS/NC 2	Indicador Positiu	85,0%	88,0%	
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	62,9%	49,1%	
	Molt bé	19,4%	20,9%	
	Bé	16,1%	27,1%	
	Regular	0,0%	2,4%	
	Malament	1,6%	0,5%	
UP 2021 N 62 NS/NC 0	Indicador Positiu	98,4%	97,1%	
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	1,6%	
	Llarg	8,1%	9,4%	
	Normal	66,1%	71,0%	
	Curt	24,2%	14,1%	
	Molt curt	1,6%	3,9%	
UP 2021 N 62 NS/NC 0	Indicador Positiu	74,2%	82,0%	
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	44,6%	45,3%	
	Molt bé	23,2%	27,5%	
	Bé	30,4%	23,8%	
	Regular	1,8%	2,7%	
	Malament	0,0%	0,6%	
UP 2021 N 56 NS/NC 6 No hi vaig tenir contacte 0	Indicador Positiu	98,2%	96,7%	
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	49,2%	47,2%	
	Molt bé	31,1%	25,1%	
	Bé	16,4%	21,8%	
	Regular	3,3%	4,6%	
	Malament	0,0%	1,4%	
UP 2021 N 61 NS/NC 1 No hi vaig tenir contacte 0	Indicador Positiu	96,7%	94,1%	
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	31,7%	28,5%	
	Molt bé	28,3%	24,0%	
	Bé	36,7%	37,8%	
	Regular	3,3%	8,4%	
	Malament	0,0%	1,3%	
UP 2021 N 60 NS/NC 0 No hi vaig tenir contacte 2	Indicador Positiu	96,7%	90,3%	

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?	Perfecta	4,9%	12,4%	
	Molt bona	21,3%	9,7%	
	Bona	45,9%	57,6%	
	Regular	27,9%	17,8%	
	Malament	0,0%	2,5%	
	Indicador Positiu		72,1%	
UP 2021 N 61 NS/NC 1				
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	30,8%	30,7%	
	Poques vegades	40,4%	39,6%	
	Sovint	9,6%	13,5%	
	Gairebé sempre	7,7%	7,1%	
	Sempre	11,5%	9,0%	
	Indicador Positiu		71,2%	
UP 2021 N 52 NS/NC 10				
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	18,0%	22,6%	
	Molt bona	29,5%	25,7%	
	Bona	44,3%	47,2%	
	Regular	6,6%	4,1%	
	Malament	1,6%	0,4%	
	Indicador Positiu		91,8%	
UP 2021 N 61 NS/NC 1				

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	38,5%	36,9%	
	Gairebé sempre	17,3%	19,5%	
	Sovint	17,3%	16,3%	
	Poques vegades	17,3%	18,0%	
	Mai/gairebé mai	9,6%	9,2%	
UP 2021 N 52 No m'ha enviat el metge de primària 2	Indicador Positiu	73,1%	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	23,0%	28,5%	
				Molt bé	29,5%	23,5%	
				Bé	34,4%	27,3%	
				Regular	4,9%	12,9%	
				Malament	8,2%	7,8%	
				Indicador Positiu	86,9%	79,3%	
UP 2021	N	61	NS/NC	1			

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 62 NS/NC 0	Satisfacció	8,24	8,14	UP 2021
				CAT 2021
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista? UP 2021 N 62 NS/NC 0	Sí	87,1%	86,9%	UP 2021
	No	4,8%	5,8%	CAT 2021
	No n'estic segur	8,1%	7,3%	
	Indicador positiu	87,1%	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	62,0%	75,0%	68,8%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,5%	93,5%	86,1%
P5 Comoditat sala d'espera	77,8%	72,1%	79,7%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	69,0%	71,2%	70,4%
P7 Neteja del centre	90,7%	91,8%	95,5%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	96,2%	93,5%	94,4%
P9 L'especialista compren què li passa	87,8%	85,0%	88,0%
P10 Respecte a la seva intimitat	96,3%	98,4%	97,1%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	83,0%	74,2%	82,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	88,7%	98,4%	91,1%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	89,7%	97,1%	93,3%
P14 Tracte personal de les infermeres	94,0%	98,2%	96,7%
P15 Tracte personal del metge	94,3%	96,7%	94,1%
P16 Tracte personal dels administratius	86,8%	96,7%	90,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	80,9%	73,1%	72,7%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	98,1%	98,4%	94,7%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	83,7%	86,9%	79,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,87	8,24	8,14
P102 Continuaria venint?	84,6%	87,1%	86,9%

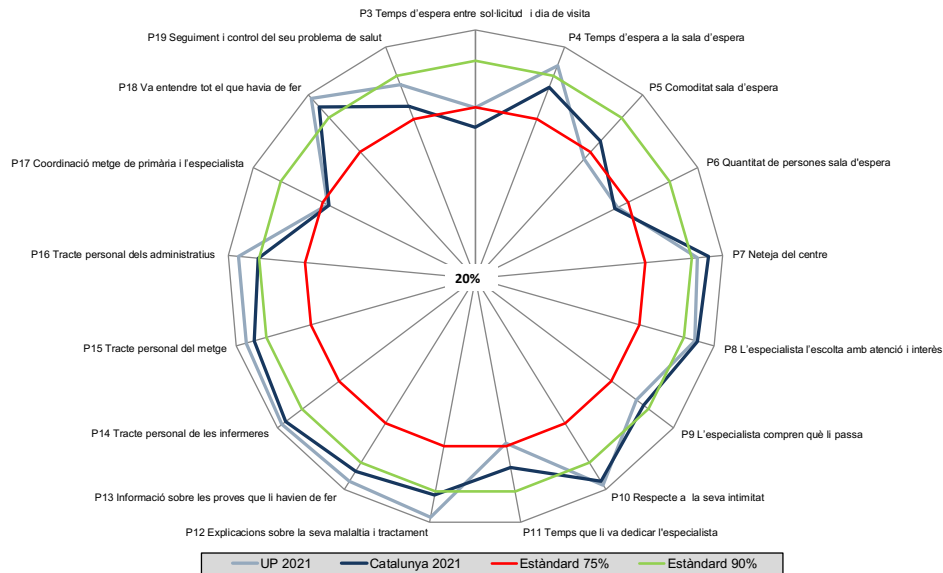
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

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

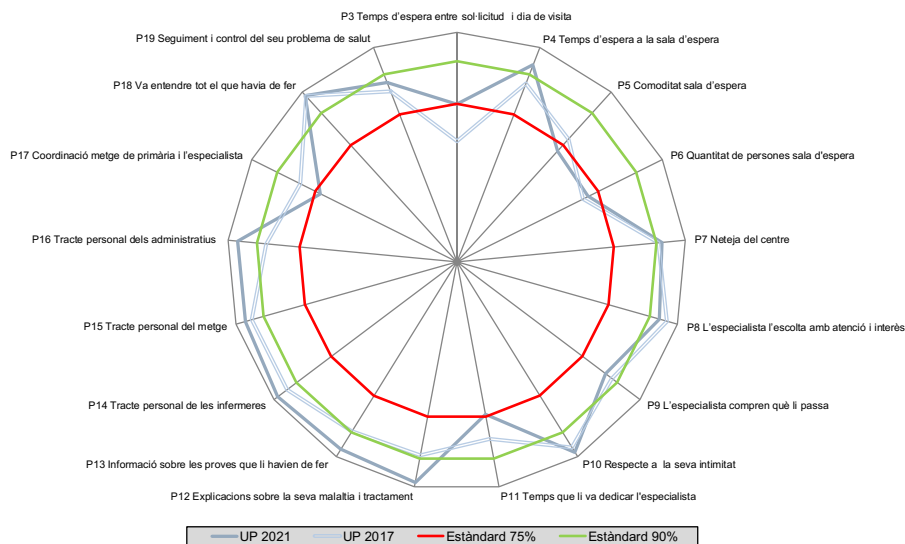
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	75,0%	94,0%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	93,5%	94,9%
P5 Comoditat sala d'espera	72,1%	95,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	71,2%	88,7%
P7 Neteja del centre	91,8%	100%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,5%	100%
P9 L'especialista compren què li passa	85,0%	97,1%
P10 Respects a la seva intimitat	98,4%	100%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	74,2%	95,7%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	98,4%	98,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	97,1%	100%
P14 Tracte personal de les infermeres	98,2%	100%
P15 Tracte personal del metge	96,7%	98,8%
P16 Tracte personal dels administratius	96,7%	98,8%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	73,1%	85,5%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	98,4%	100%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	86,9%	95,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,24	8,99
P102 Continuaria venint?	87,1%	98,7%