

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

ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA

2021

RESULTATS PER CENTRE

725 Hospital General de Hospitalet

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

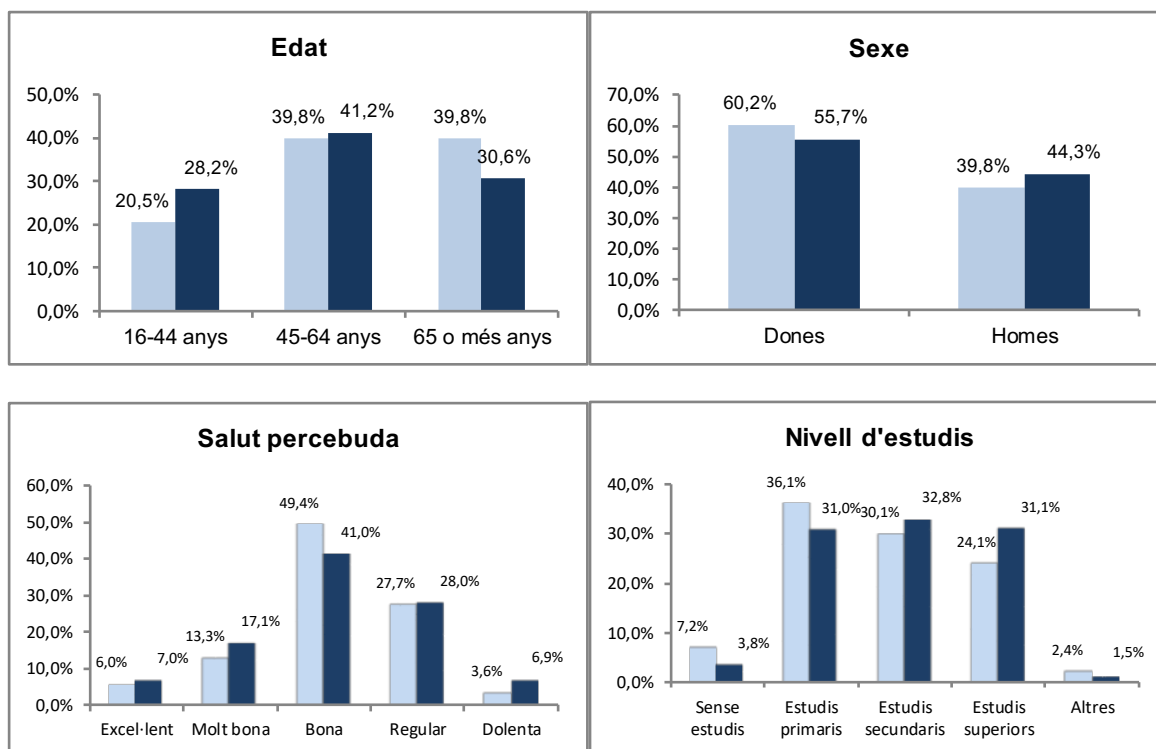
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital General de Hospitalet	83
CATALUNYA	4167

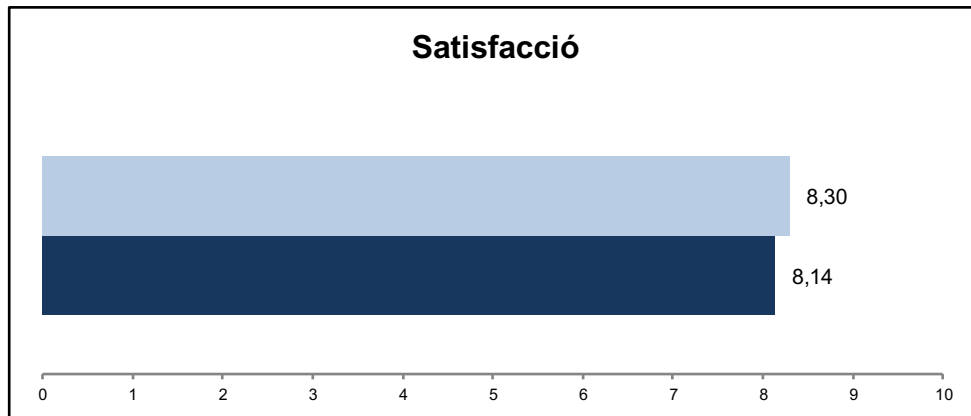
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2021
CATALUNYA 2021

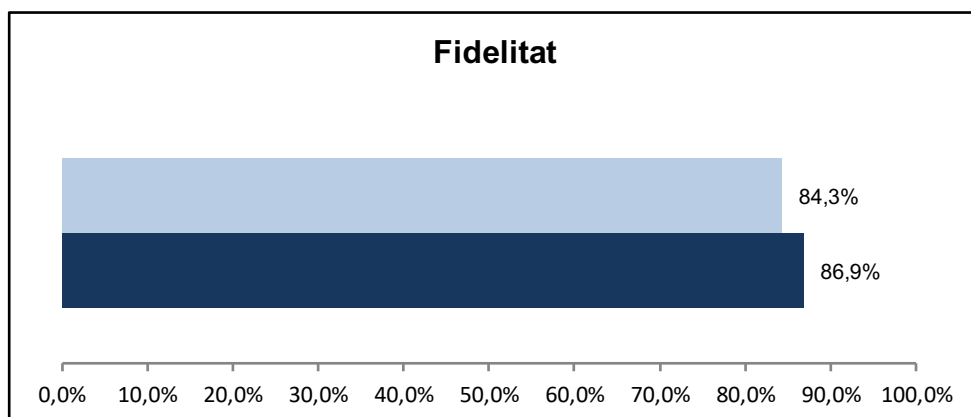


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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 83 NS/NC 0	Sí	41,0%	41,3%	
	No	59,0%	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 81 NS/NC 2	Molt curt	4,9%	6,2%	
	Curt	19,8%	19,0%	
	Normal	43,2%	43,6%	
	Llarg	22,2%	20,5%	
	Molt llarg	9,9%	10,7%	
	Indicador Positiu		67,9%	
P4 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta? UP 2021 N 83 NS/NC 0	Molt curt	15,7%	10,9%	
	Curt	32,5%	30,8%	
	Normal	38,6%	44,5%	
	Llarg	9,6%	11,2%	
	Molt llarg	3,6%	2,7%	
	Indicador Positiu		86,7%	

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 83 NS/NC 0 No em van donar informació 0	Perfectament	32,5%	40,3%	
	Molt bé	31,3%	22,9%	
	Bé	26,5%	27,8%	
	Regular	8,4%	6,6%	
	Malament	1,2%	2,3%	
	Indicador Positiu	90,4%	91,1%	
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària? N 83 NS/NC 0	Sí	49,4%	59,1%	
	No	50,6%	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 40 NS/NC 0 No em van donar informació 1	Perfectament	47,5%	47,2%	
	Molt bé	12,5%	18,7%	
	Bé	35,0%	27,3%	
	Regular	5,0%	5,1%	
	Malament	0,0%	1,6%	
	Indicador Positiu	95,0%	93,3%	
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? UP 2021 N 83 NS/NC 0 No em van donar informació 0	Perfectament	51,8%	54,4%	
	Molt bé	14,5%	18,0%	
	Bé	26,5%	22,2%	
	Regular	7,2%	4,2%	
	Malament	0,0%	1,1%	
	Indicador Positiu	92,8%	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	78,0%	79,2%	
	Gairebé sempre	8,5%	9,2%	
	Sovint	7,3%	5,9%	
	Poques vegades	4,9%	4,0%	
	Mai/gairebé mai	1,2%	1,6%	
UP 2021 N 82 NS/NC 1	Indicador Positiu	93,9%	94,4%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	55,3%	60,4%	
	Gairebé sempre	15,8%	16,9%	
	Sovint	7,9%	10,7%	
	Poques vegades	19,7%	8,3%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	3,7%	
UP 2021 N 76 NS/NC 7	Indicador Positiu	78,9%	88,0%	
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	45,8%	49,1%	
	Molt bé	20,5%	20,9%	
	Bé	30,1%	27,1%	
	Regular	3,6%	2,4%	
	Malament	0,0%	0,5%	
UP 2021 N 83 NS/NC 0	Indicador Positiu	96,4%	97,1%	
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	1,6%	
	Llarg	9,6%	9,4%	
	Normal	77,1%	71,0%	
	Curt	8,4%	14,1%	
	Molt curt	4,8%	3,9%	
UP 2021 N 83 NS/NC 0	Indicador Positiu	86,7%	82,0%	
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	38,2%	45,3%	
	Molt bé	30,3%	27,5%	
	Bé	27,6%	23,8%	
	Regular	3,9%	2,7%	
	Malament	0,0%	0,6%	
UP 2021 N 76 NS/NC 7 No hi vaig tenir contacte 0	Indicador Positiu	96,1%	96,7%	
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	46,3%	47,2%	
	Molt bé	20,7%	25,1%	
	Bé	26,8%	21,8%	
	Regular	4,9%	4,6%	
	Malament	1,2%	1,4%	
UP 2021 N 82 NS/NC 1 No hi vaig tenir contacte 0	Indicador Positiu	93,9%	94,1%	
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	25,7%	28,5%	
	Molt bé	18,9%	24,0%	
	Bé	41,9%	37,8%	
	Regular	10,8%	8,4%	
	Malament	2,7%	1,3%	
UP 2021 N 74 NS/NC 1 No hi vaig tenir contacte 8	Indicador Positiu	86,5%	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?	UP 2021	N	83	NS/NC	0	Perfecta	8,4%	12,4%	
						Molt bona	7,2%	9,7%	
						Bona	59,0%	57,6%	
						Regular	22,9%	17,8%	
						Malament	2,4%	2,5%	
Indicador Positiu	74,7%	79,7%							
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	UP 2021	N	68	NS/NC	15	Mai/gairebé mai	32,4%	30,7%	
						Poques vegades	48,5%	39,6%	
						Sovint	8,8%	13,5%	
						Gairebé sempre	4,4%	7,1%	
						Sempre	5,9%	9,0%	
Indicador Positiu	80,9%	70,4%							
P7 Com valora la neteja del centre?	UP 2021	N	82	NS/NC	1	Perfecta	13,4%	22,6%	
						Molt bona	23,2%	25,7%	
						Bona	54,9%	47,2%	
						Regular	8,5%	4,1%	
						Malament	0,0%	0,4%	
Indicador Positiu	91,5%	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	30,7%	36,9%	
	Gairebé sempre	21,3%	19,5%	
	Sovint	12,0%	16,3%	
	Poques vegades	26,7%	18,0%	
	Mai/gairebé mai	9,3%	9,2%	
UP 2021 N 75 No m'ha enviat el metge de primària 2	Indicador Positiu	64,0%	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	24,7%	28,5%	
				Molt bé	24,7%	23,5%	
				Bé	34,6%	27,3%	
				Regular	13,6%	12,9%	
				Malament	2,5%	7,8%	
UP 2021	N	81	NS/NC	2	Indicador Positiu	84,0%	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 83 NS/NC 0	Satisfacció	8,30	8,14	UP 2021
				CAT 2021
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista? UP 2021 N 83 NS/NC 0	Sí	84,3%	86,9%	UP 2021
	No	4,8%	5,8%	CAT 2021
	No n'estic segur	10,8%	7,3%	
	Indicador positiu	84,3%	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	59,1%	67,9%	68,8%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	72,5%	86,7%	86,1%
P5 Comoditat sala d'espera	61,4%	74,7%	79,7%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	39,3%	80,9%	70,4%
P7 Neteja del centre	92,8%	91,5%	95,5%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	95,7%	93,9%	94,4%
P9 L'especialista compren què li passa	87,1%	78,9%	88,0%
P10 Respecte a la seva intimitat	98,5%	96,4%	97,1%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	88,6%	86,7%	82,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	92,8%	90,4%	91,1%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	95,0%	95,0%	93,3%
P14 Tracte personal de les infermeres	98,5%	96,1%	96,7%
P15 Tracte personal del metge	98,5%	93,9%	94,1%
P16 Tracte personal dels administratius	82,3%	86,5%	90,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	74,1%	64,0%	72,7%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,7%	92,8%	94,7%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,4%	84,0%	79,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,17	8,30	8,14
P102 Continuaria venint?	94,3%	84,3%	86,9%

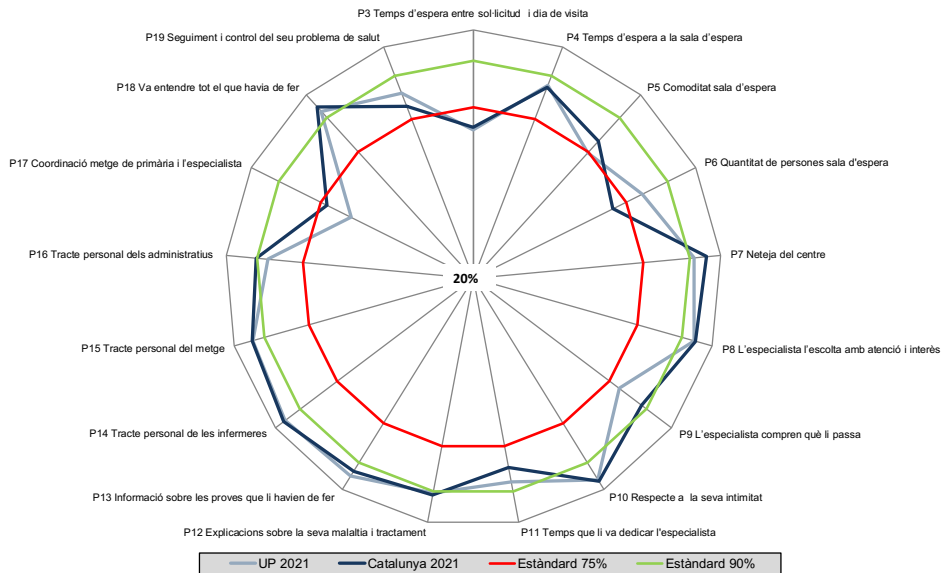
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

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

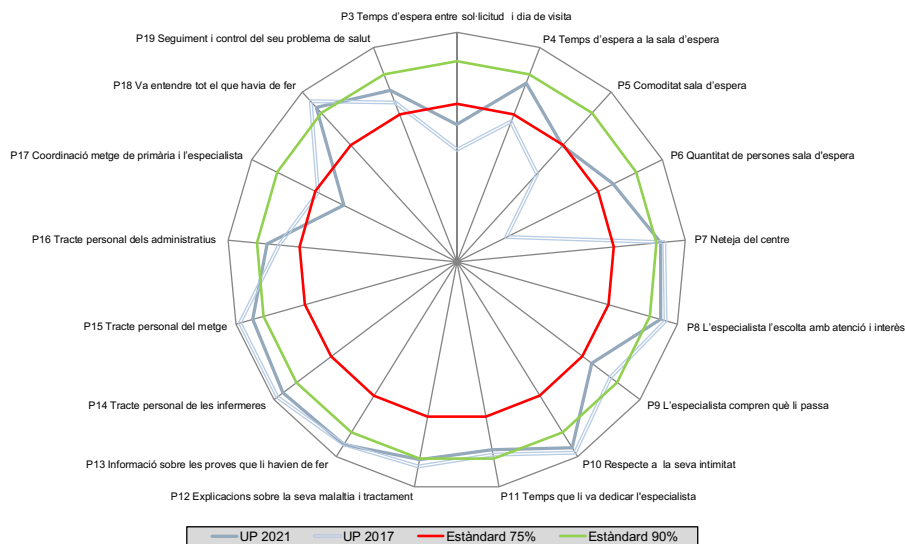
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	67,9%	94,0%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,7%	94,9%
P5 Comoditat sala d'espera	74,7%	95,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	80,9%	88,7%
P7 Neteja del centre	91,5%	100%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,9%	100%
P9 L'especialista compren què li passa	78,9%	97,1%
P10 Respecte a la seva intimitat	96,4%	100%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	86,7%	95,7%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,4%	98,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	95,0%	100%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,1%	100%
P15 Tracte personal del metge	93,9%	98,8%
P16 Tracte personal dels administratius	86,5%	98,8%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	64,0%	85,5%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	92,8%	100%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	84,0%	95,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,30	8,99
P102 Continuaria venint?	84,3%	98,7%