

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

ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA

2021

RESULTATS PER CENTRE

5994 H. Moisès Broggi

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

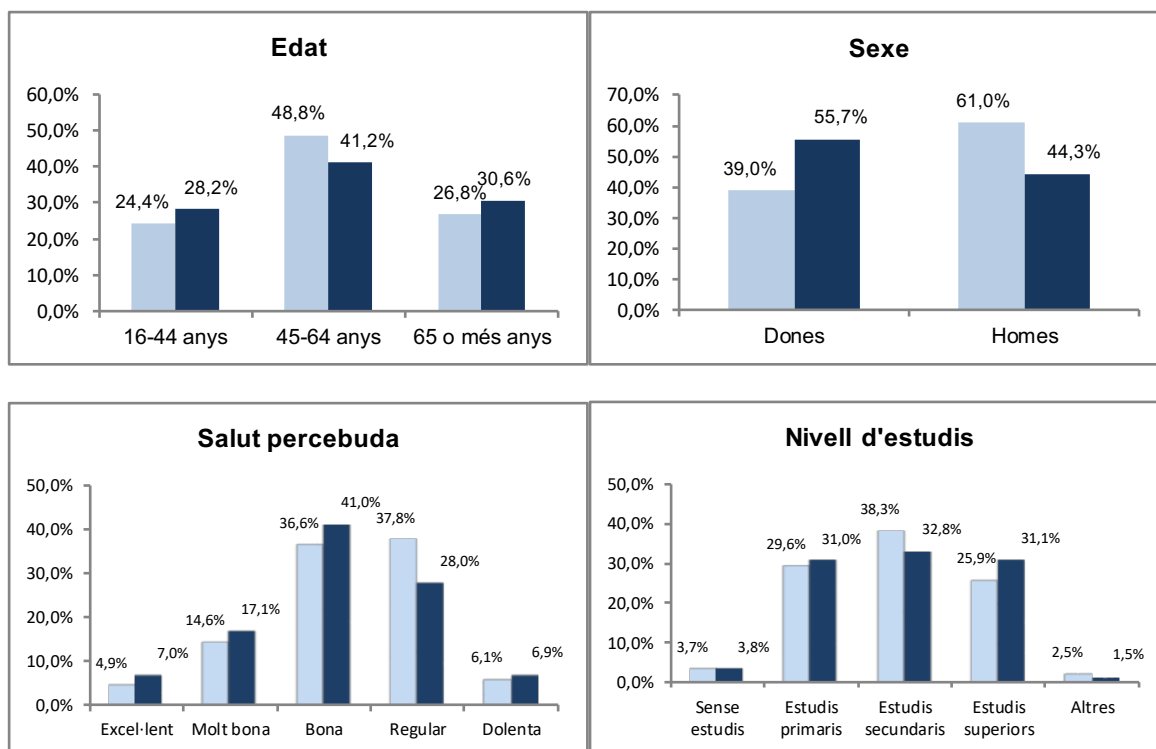
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

		Nombre d'enquestes
H. Moisès Broggi		82
CATALUNYA		4167

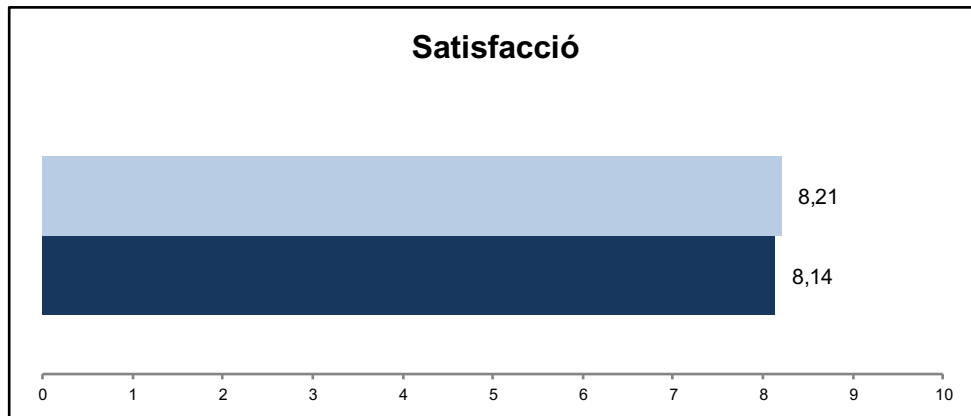
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2021
CATALUNYA 2021

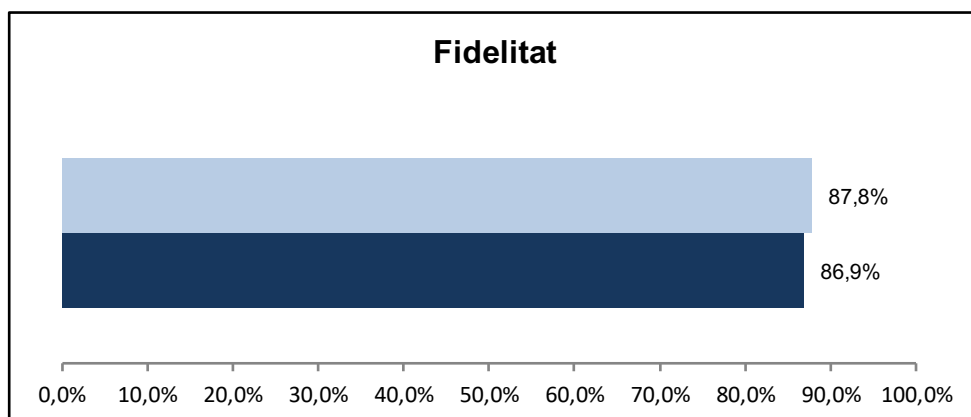


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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 82 NS/NC 0	Sí	41,5%	41,3%	
	No	58,5%	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 79 NS/NC 3	Molt curt	2,5%	6,2%	
	Curt	11,4%	19,0%	
	Normal	43,0%	43,6%	
	Llarg	27,8%	20,5%	
	Molt llarg	15,2%	10,7%	
	Indicador Positiu	57,0%	68,8%	
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 81 NS/NC 1	Molt curt	13,6%	10,9%	
	Curt	23,5%	30,8%	
	Normal	49,4%	44,5%	
	Llarg	11,1%	11,2%	
	Molt llarg	2,5%	2,7%	
	Indicador Positiu	86,4%	86,1%	

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 81 NS/NC 0 No em van donar informació 1	Perfectament	45,7%	40,3%	
	Molt bé	22,2%	22,9%	
	Bé	23,5%	27,8%	
	Regular	8,6%	6,6%	
	Malament	0,0%	2,3%	
	Indicador Positiu	91,4%	91,1%	
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària? N 82 NS/NC 0	Sí	56,1%	59,1%	
	No	43,9%	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 46 NS/NC 0 No em van donar informació 0	Perfectament	50,0%	47,2%	
	Molt bé	17,4%	18,7%	
	Bé	28,3%	27,3%	
	Regular	4,3%	5,1%	
	Malament	0,0%	1,6%	
	Indicador Positiu	95,7%	93,3%	
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? UP 2021 N 82 NS/NC 0 No em van donar informació 0	Perfectament	58,5%	54,4%	
	Molt bé	14,6%	18,0%	
	Bé	22,0%	22,2%	
	Regular	4,9%	4,2%	
	Malament	0,0%	1,1%	
	Indicador Positiu	95,1%	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	79,5%	79,2%	
	Gairebé sempre	15,4%	9,2%	
	Sovint	2,6%	5,9%	
	Poques vegades	2,6%	4,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,6%	
UP 2021 N 78 NS/NC 4	Indicador Positiu	97,4%	94,4%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	57,9%	60,4%	
	Gairebé sempre	18,4%	16,9%	
	Sovint	13,2%	10,7%	
	Poques vegades	7,9%	8,3%	
	Mai/gairebé mai	2,6%	3,7%	
UP 2021 N 76 NS/NC 6	Indicador Positiu	89,5%	88,0%	
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	54,9%	49,1%	
	Molt bé	18,3%	20,9%	
	Bé	24,4%	27,1%	
	Regular	2,4%	2,4%	
	Malament	0,0%	0,5%	
UP 2021 N 82 NS/NC 0	Indicador Positiu	97,6%	97,1%	
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	3,7%	1,6%	
	Llarg	16,0%	9,4%	
	Normal	65,4%	71,0%	
	Curt	14,8%	14,1%	
	Molt curt	0,0%	3,9%	
UP 2021 N 81 NS/NC 1	Indicador Positiu	85,2%	82,0%	
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	50,6%	45,3%	
	Molt bé	31,2%	27,5%	
	Bé	18,2%	23,8%	
	Regular	0,0%	2,7%	
	Malament	0,0%	0,6%	
UP 2021 N 77 NS/NC 5 No hi vaig tenir contacte 0	Indicador Positiu	100,0%	96,7%	
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	43,8%	47,2%	
	Molt bé	33,8%	25,1%	
	Bé	20,0%	21,8%	
	Regular	2,5%	4,6%	
	Malament	0,0%	1,4%	
UP 2021 N 80 NS/NC 2 No hi vaig tenir contacte 0	Indicador Positiu	97,5%	94,1%	
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	31,6%	28,5%	
	Molt bé	22,4%	24,0%	
	Bé	31,6%	37,8%	
	Regular	14,5%	8,4%	
	Malament	0,0%	1,3%	
UP 2021 N 76 NS/NC 0 No hi vaig tenir contacte 6	Indicador Positiu	85,5%	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?	Perfecta	14,8%	12,4%	
	Molt bona	6,2%	9,7%	
	Bona	64,2%	57,6%	
	Regular	13,6%	17,8%	
	Malament	1,2%	2,5%	
	Indicador Positiu	85,2%	79,7%	
UP 2021 N 81 NS/NC 1				
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	26,1%	30,7%	
	Poques vegades	33,3%	39,6%	
	Sovint	15,9%	13,5%	
	Gairebé sempre	7,2%	7,1%	
	Sempre	17,4%	9,0%	
	Indicador Positiu	59,4%	70,4%	
UP 2021 N 69 NS/NC 13				
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	24,4%	22,6%	
	Molt bona	24,4%	25,7%	
	Bona	51,2%	47,2%	
	Regular	0,0%	4,1%	
	Malament	0,0%	0,4%	
	Indicador Positiu	100,0%	95,5%	
UP 2021 N 82 NS/NC 0				

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	35,2%	36,9%	
	Gairebé sempre	21,1%	19,5%	
	Sovint	15,5%	16,3%	
	Poques vegades	18,3%	18,0%	
	Mai/gairebé mai	9,9%	9,2%	
UP 2021 N 71 NS/NC 10 No m'ha enviat el metge de primària 1	Indicador Positiu	71,8%	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	25,0%	28,5%	
				Molt bé	21,3%	23,5%	
				Bé	32,5%	27,3%	
				Regular	16,3%	12,9%	
				Malament	5,0%	7,8%	
				Indicador Positiu	78,8%	79,3%	
UP 2021	N	80	NS/NC	2			

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 82 NS/NC 0	Satisfacció	8,21	8,14	UP 2021
				CAT 2021
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista? UP 2021 N 82 NS/NC 0	Sí	87,8%	86,9%	UP 2021
	No	2,4%	5,8%	CAT 2021
	No n'estic segur	9,8%	7,3%	
	Indicador positiu	87,8%	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	59,5%	57,0%	68,8%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	83,5%	86,4%	86,1%
P5 Comoditat sala d'espera	79,7%	85,2%	79,7%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	60,6%	59,4%	70,4%
P7 Neteja del centre	97,5%	100,0%	95,5%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	98,7%	97,4%	94,4%
P9 L'especialista compren què li passa	93,3%	89,5%	88,0%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,5%	97,6%	97,1%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	85,9%	85,2%	82,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	94,9%	91,4%	91,1%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	97,9%	95,7%	93,3%
P14 Tracte personal de les infermeres	97,4%	100,0%	96,7%
P15 Tracte personal del metge	96,3%	97,5%	94,1%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	85,5%	90,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	77,9%	71,8%	72,7%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	98,7%	95,1%	94,7%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	83,5%	78,8%	79,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,94	8,21	8,14
P102 Continuaria venint?	91,3%	87,8%	86,9%

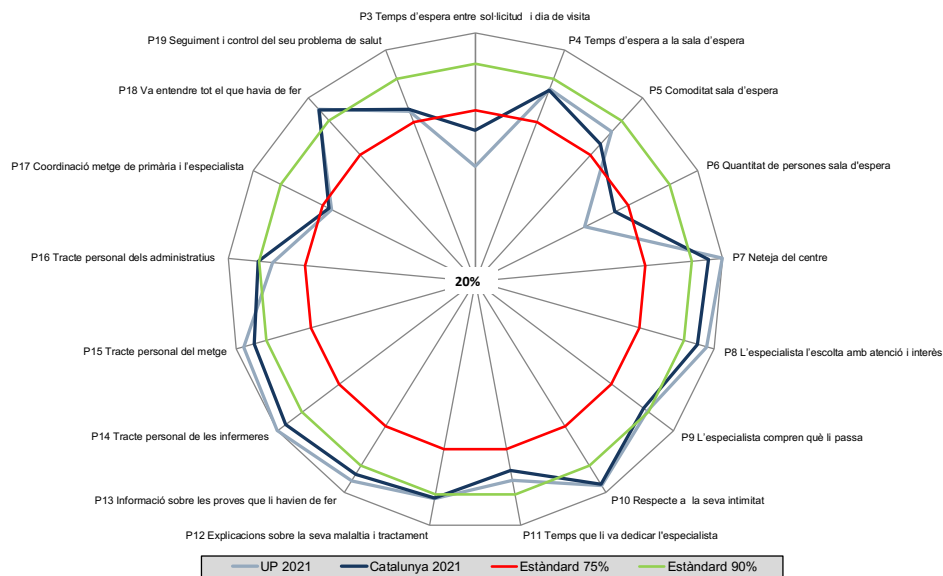
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

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

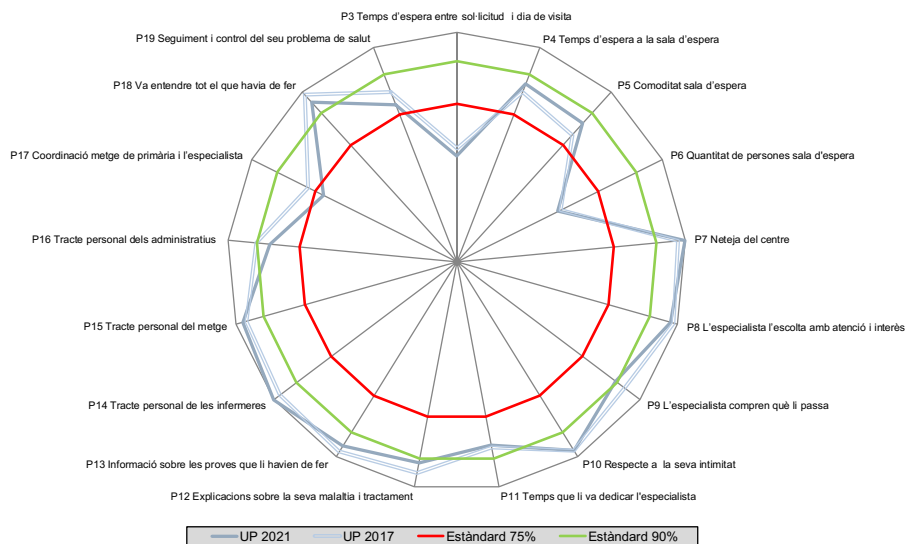
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	57,0%	94,0%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,4%	94,9%
P5 Comoditat sala d'espera	85,2%	95,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	59,4%	88,7%
P7 Neteja del centre	100,0%	100%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	97,4%	100%
P9 L'especialista compren què li passa	89,5%	97,1%
P10 Respects a la seva intimitat	97,6%	100%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	85,2%	95,7%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,4%	98,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	95,7%	100%
P14 Tracte personal de les infermeres	100,0%	100%
P15 Tracte personal del metge	97,5%	98,8%
P16 Tracte personal dels administratius	85,5%	98,8%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	71,8%	85,5%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,1%	100%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	78,8%	95,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,21	8,99
P102 Continuaria venint?	87,8%	98,7%