

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

ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA

2023

RESULTATS PER CENTRE

726 Hospital Dos de Maig

**Unitat d'Avaluació i Experiència de pacient
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

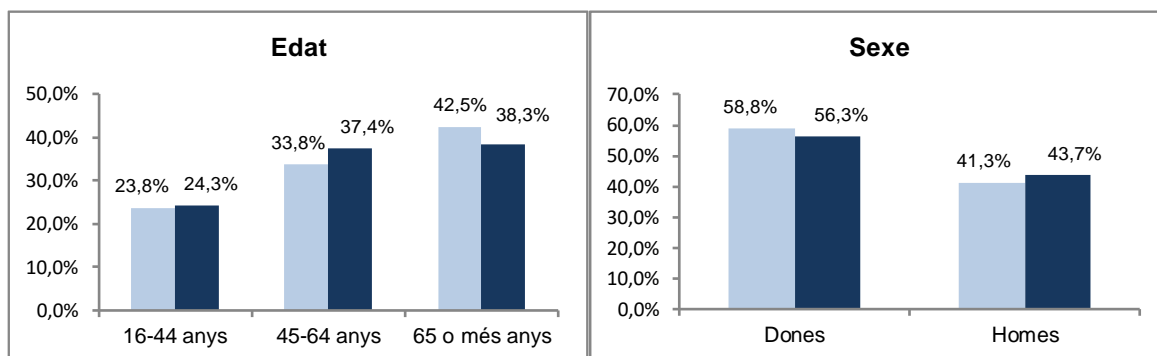
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital Dos de Maig	80
CATALUNYA	4393

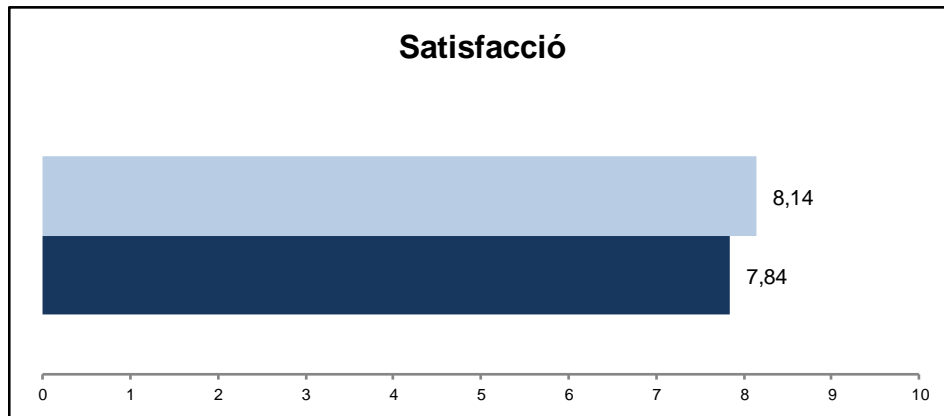
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2023
CATALUNYA 2023

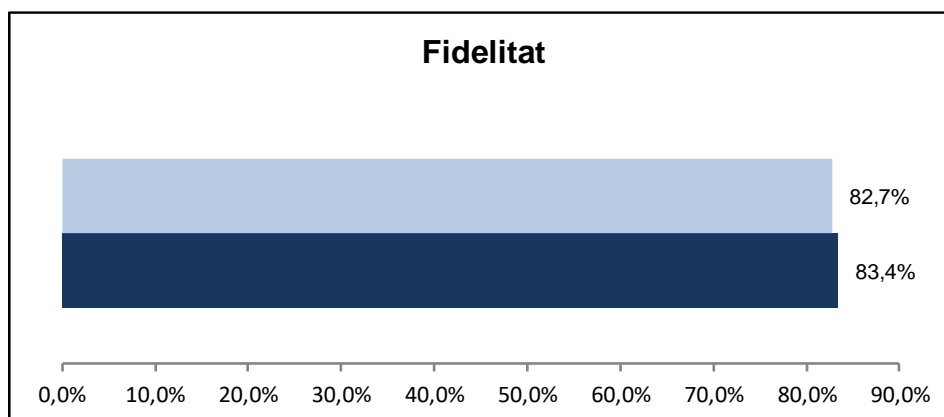


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista? N 76 NS/NC 4	Sí	45,4%	41,0%	
	No	54,6%	59,0%	
P2 Com valoreu el temps que va haver d'esperar des del moment que ús van dir que havíeu de visitar-vos amb l'especialista fins al dia de la visita? N 79 NS/NC 1	Molt curt	11,0%	8,1%	
	Curt	16,5%	10,7%	
	Normal	48,9%	52,2%	
	Llarg	16,0%	17,3%	
	Molt llarg	7,6%	11,6%	
	Indicador Positiu	76,4%	71,0%	
P3. Com valoreu el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre, fins que va entrar a la consulta? N 79 NS/NC 1	Molt curt	18,4%	11,3%	
	Curt	23,1%	20,4%	
	Normal	51,4%	50,9%	
	Llarg	5,5%	12,2%	
	Molt llarg	1,6%	5,2%	
	Indicador Positiu	92,9%	82,6%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P11 Com s'entenen les explicacions que us van donar sobre la vostra malaltia i el seu tractament? N 79 NS/NC 1 No em van donar informació 1	Perfectament	35,9%	31,8%	
	Molt bé	25,3%	27,9%	
	Bé	29,0%	30,4%	
	Regular	7,4%	7,4%	
	Malament	2,3%	2,5%	
	Indicador Positiu	90,2%	90,1%	
P12 Us van donar informació sobre les proves que us havien de fer, de manera que ho poguéu entendre? N 74 NS/NC 1 No em van fer proves 2 No em van donar informació 2	Perfectament	46,3%	36,7%	
	Molt bé	18,5%	23,9%	
	Bé	29,2%	30,3%	
	Regular	6,0%	7,3%	
	Malament	0,0%	1,7%	
	Indicador Positiu	94,0%	91,0%	
P17 Vau entendre tot el que l'especialista us va dir que havíeu de fer? (on havia d'anar, quan o com havia de prendre els medicaments...) N 79 NS/NC 1 No em van donar informació 1	Perfectament	43,5%	41,6%	
	Molt bé	25,8%	23,6%	
	Bé	21,4%	28,1%	
	Regular	6,8%	5,5%	
	Malament	2,5%	1,3%	
	Indicador Positiu	90,7%	93,2%	

B. Resultats per àmbit: Tracte i professionals

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P7 L'especialista us escolta amb prou atenció i interès? N 78 NS/NC 2	Sempre	70,5%	62,3%	
	Gairebé sempre	13,1%	19,4%	
	Sovint	7,9%	11,2%	
	Poques vegades	7,5%	5,3%	
	Mai/gairebé mai	0,9%	1,8%	
	Indicador Positiu	91,5%	92,9%	
P8 Creieu que l'especialista és capaç de posar-se en el vostre lloc i comprendre el que us passa? N 79 NS/NC 1	Sempre	44,8%	39,9%	
	Gairebé sempre	28,4%	26,2%	
	Sovint	15,7%	19,4%	
	Poques vegades	10,2%	10,6%	
	Mai/gairebé mai	0,9%	3,9%	
	Indicador Positiu	88,9%	85,6%	
P9 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat? N 79 NS/NC 1	Perfectament	52,8%	45,1%	
	Molt bé	22,9%	27,1%	
	Bé	21,7%	24,0%	
	Regular	2,6%	2,6%	
	Malament	0,0%	1,2%	
	Indicador Positiu	97,4%	96,2%	
P10 Com valoreu el temps que us va dedicar l'especialista? N 79 NS/NC 1	Molt llarg	1,4%	1,1%	
	Llarg	4,7%	5,9%	
	Normal	78,6%	77,8%	
	Curt	9,8%	10,2%	
	Molt curt	5,5%	5,0%	
	Indicador Positiu	84,7%	84,8%	
P13 Com valoreu el tracte personal que tenien amb vostè el metge o metgessa? N 78 NS/NC 2	Perfecte	44,7%	42,1%	
	Molt bé	33,4%	27,7%	
	Bé	15,6%	23,1%	
	Regular	6,4%	5,0%	
	Malament	0,0%	2,1%	
	Indicador Positiu	93,6%	93,0%	
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien amb vostè l'infermer o la infermera? N 70 NS/NC 2 No hi vaig tenir contacte 8	Perfecte	43,8%	37,2%	
	Molt bé	33,6%	31,4%	
	Bé	15,9%	27,6%	
	Regular	6,6%	3,0%	
	Malament	0,0%	0,7%	
	Indicador Positiu	93,4%	96,3%	
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien amb vostè el personal administratiu? N 70 NS/NC 4 No hi vaig tenir contacte 7	Perfecte	26,7%	22,4%	
	Molt bé	33,4%	26,9%	
	Bé	33,6%	39,4%	
	Regular	5,6%	9,1%	
	Malament	0,8%	2,2%	
	Indicador Positiu	93,6%	88,7%	

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P4 Com valoreu la comoditat de la sala d'espera? N 79 NS/NC 1	Perfecta	6,5%	8,8%	UP 2023
	Molt bona	9,0%	9,0%	
	Bona	58,3%	56,5%	CAT 2023
	Regular	25,5%	22,4%	
	Malament	0,7%	3,4%	Indicador Positiu
			73,8%	
P5 Considereu que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva? N 74 NS/NC 6	Mai/gairebé mai	8,2%	12,8%	UP 2023
	Poques vegades	48,6%	44,1%	
	Sovint	32,4%	28,4%	CAT 2023
	Gairebé sempre	7,9%	8,9%	
	Sempre	3,0%	5,8%	Indicador Positiu
			56,8%	
P6 Com valoreu la neteja del centre? N 79 NS/NC 1	Perfecta	11,9%	16,3%	UP 2023
	Molt bona	29,6%	27,6%	
	Bona	55,7%	51,0%	CAT 2023
	Regular	2,8%	4,7%	
	Malament	0,0%	0,5%	Indicador Positiu
			97,2%	

B. Resultats per àmbit: Coordinació

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P16 Creu que hi ha coordinació entre el metge o la metgessa de primària i l'especialista? N 72 NS/NC 7 No m'ha enviat el metge de primària 1	Sempre	31,5%	23,0%	
	Gairebé sempre	17,0%	23,9%	
	Sovint	22,2%	25,2%	
	Poques vegades	16,6%	20,6%	
	Mai/gairebé mai	12,8%	7,3%	
	Indicador Positiu	70,7%	72,1%	

B. Resultats per àmbit: Altres

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P18 Com valoreu el seguiment i control que es realitza del vostre problema de salut?	Perfectament	24,3%	22,7%	
	Molt bé	27,9%	28,3%	
	Bé	26,1%	27,8%	
	Regular	17,5%	13,1%	
	Malament	4,2%	8,2%	
	Indicador Positiu	78,3%	78,7%	
N 79 NS/NC 1				

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda N 80 NS/NC 0	Satisfacció	8,14	7,84	UP 2023
				CAT 2023
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a anar a aquest mateix especialista? N 78 NS/NC 2	Sí	82,7%	83,4%	UP 2023
	No	15,0%	11,1%	CAT 2023
	No n'estic segur	2,3%	5,5%	
	Indicador positiu	82,7%	83,4%	

C. Indicador positiu

A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que és la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	UP 2021	UP 2023	Catalunya 2023
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	75,0%	76,4%	71,0%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	93,5%	92,9%	82,6%
P4 Comoditat sala d'espera	72,1%	73,8%	74,3%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	71,2%	56,8%	56,9%
P6 Neteja del centre	91,8%	97,2%	94,9%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,5%	91,5%	92,9%
P8 L'especialista compren què li passa	85,0%	88,9%	85,6%
P9 Respecte a la seva intimitat	98,4%	97,4%	96,2%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	74,2%	84,7%	84,8%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	98,4%	90,2%	90,1%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	97,1%	94,0%	91,0%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	96,7%	93,6%	93,0%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	98,2%	93,4%	96,3%
P15 Tracte personal dels administratius	96,7%	93,6%	88,7%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	73,1%	70,7%	72,1%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	98,4%	90,7%	93,2%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	86,9%	78,3%	78,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,24	8,14	7,84
P102 Continuaria venint?	87,1%	82,7%	83,4%

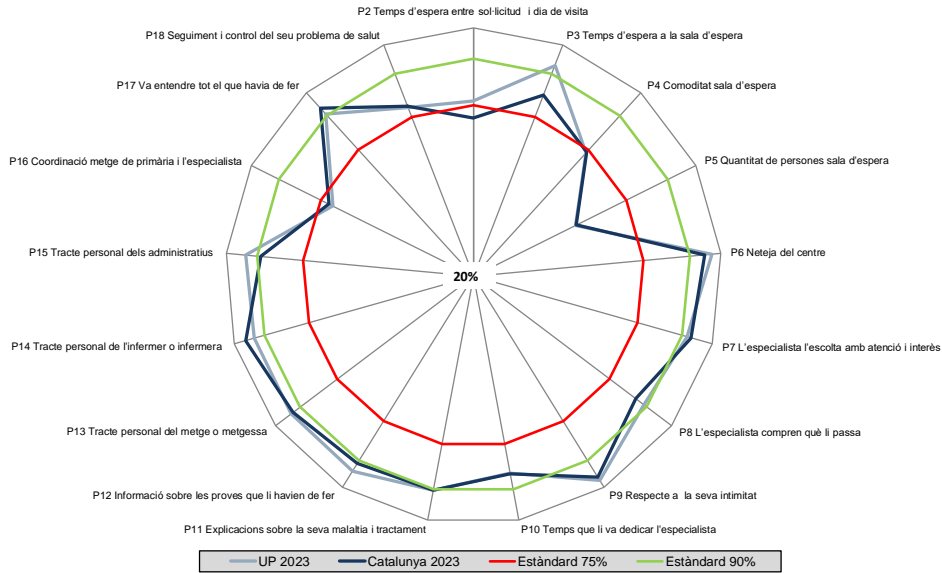
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) del centre l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

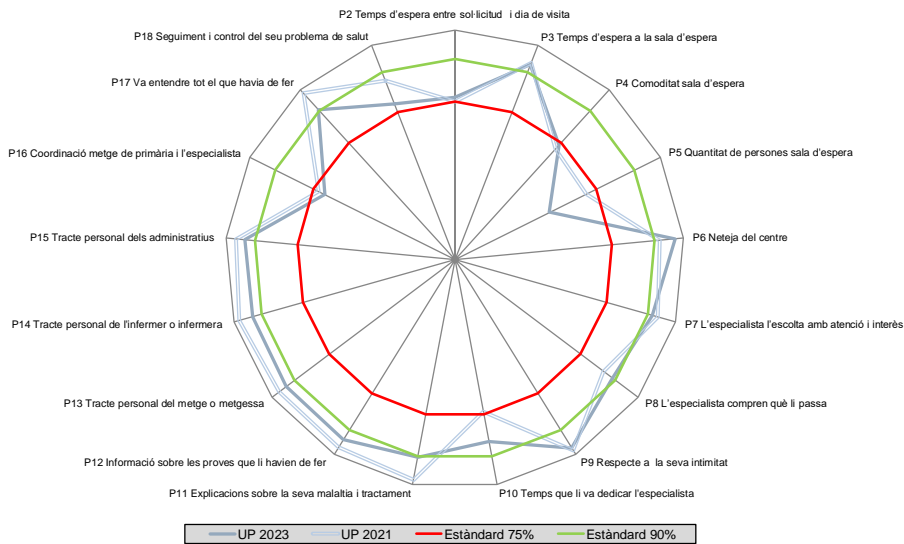
D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

D.1. Comparació del centre 2023 amb Catalunya 2023



D.2. Comparació del centre 2023 amb el centre 2021



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 a Catalunya.

Pregunta resumida	UP 2023	Millors resultats
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	76,4%	87,6%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	92,9%	92,9%
P4 Comoditat sala d'espera	73,8%	87,4%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,8%	75,0%
P6 Neteja del centre	97,2%	99,1%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	91,5%	99,2%
P8 L'especialista compren què li passa	88,9%	96,2%
P9 Respecte a la seva intimitat	97,4%	100,0%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	84,7%	93,9%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,2%	98,2%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	94,0%	98,9%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,6%	98,9%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	93,4%	100,0%
P15 Tracte personal dels administratius	93,6%	98,1%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	70,7%	83,5%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	90,7%	99,1%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	78,3%	96,6%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	8,88
P102 Continuaria venint?	82,7%	93,0%