



REO núm: 931
Data: 27/05/2019



Informe de resultats

iPLAENSA: Opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis d'atenció especialitzada ambulatoria. 2018

Organisme promotor: Departament de Salut. Servei Català de la Salut (CatSalut)



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

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

**ATENCIÓ ESPECIALITZADA
AMBULATORIA
2018**

Enquestes “en línia”

**UP 1 – HOSPITAL UNIVERSITARI
ARNAU DE VILANOVA**

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



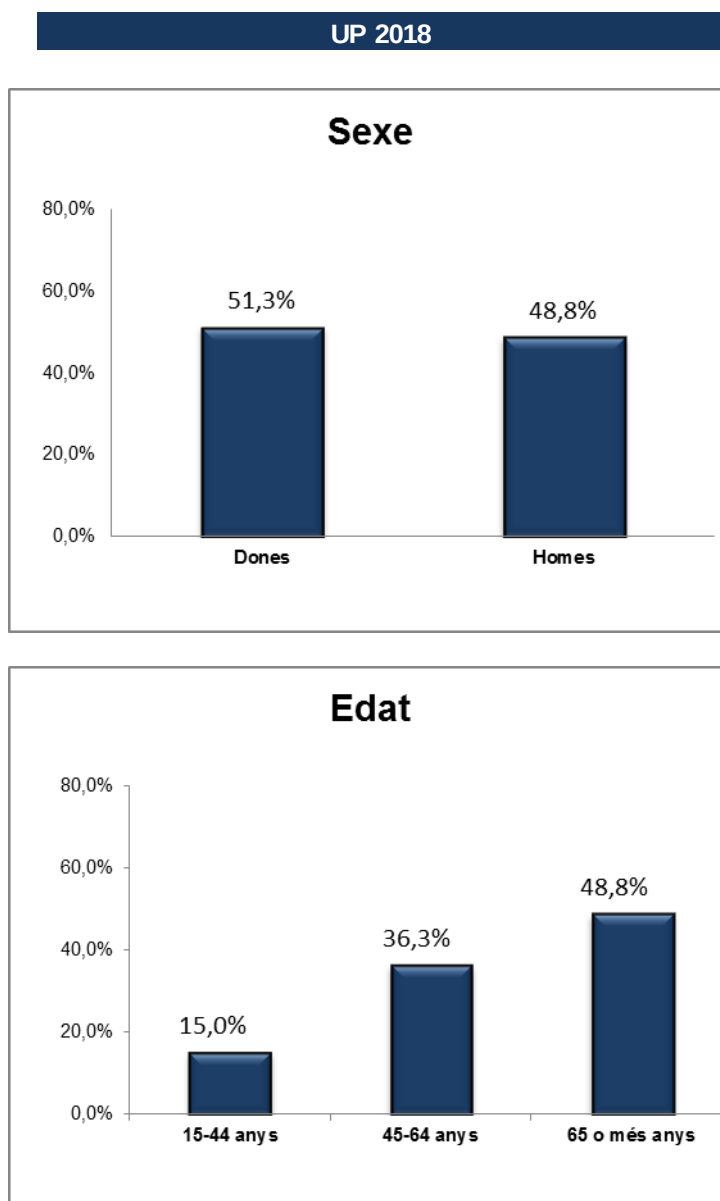
2018

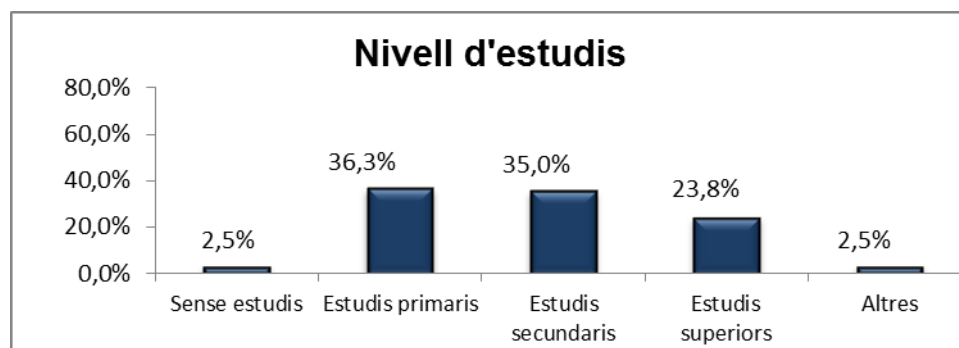
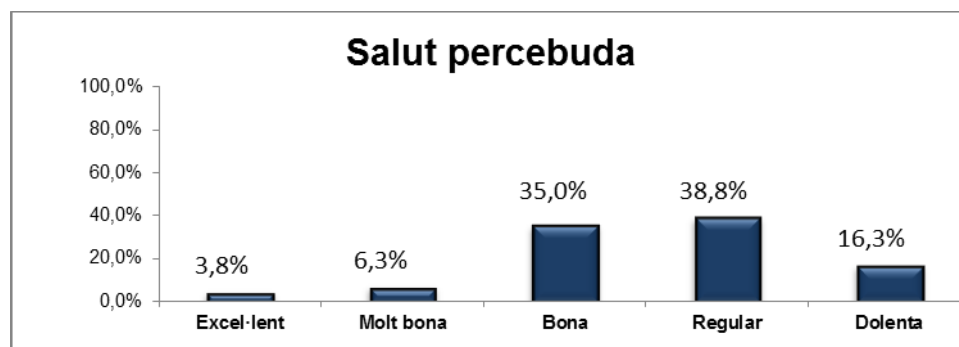
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
UP 1 - Hospital Arnau de Vilanova	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

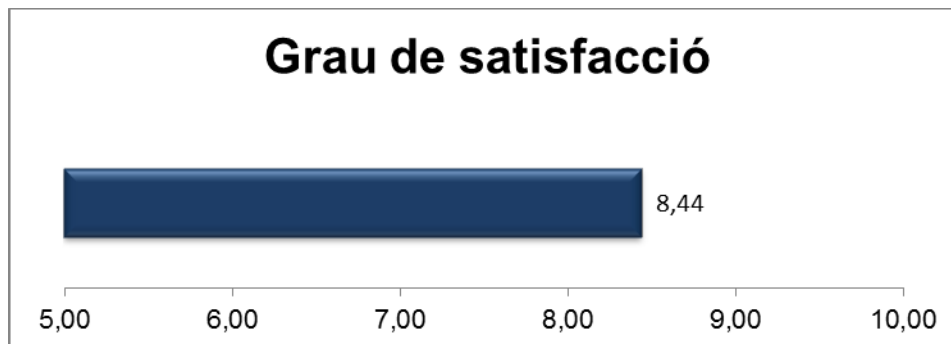




A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

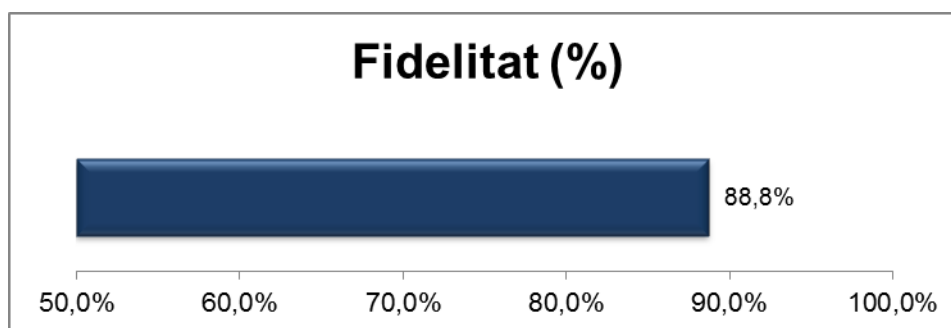
UP 2018

P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de rehabilitació?



P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de rehabilitació?

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



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	2018	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	38,8%	
	No	61,3%	
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	5,1%	
	Curt	10,1%	
	Normal	57,0%	
	Llarg	19,0%	
N 79 NS/NC 1	Molt llarg	8,9%	
P4 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta?	Molt curt	5,0%	
	Curt	31,3%	
	Normal	42,5%	
	Llarg	15,0%	
N 80 NS/NC 0	Molt llarg	6,3%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	2,5%	
	Molt bona	7,5%	
	Bona	45,0%	
	Regular	33,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	11,3%	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	14,9%	
	Poques vegades	21,6%	
	Sovint	23,0%	
	Gairebé sempre	10,8%	
N 74 NS/NC 6	Sempre	29,7%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	11,4%	
	Molt bona	7,6%	
	Bona	70,9%	
	Regular	6,3%	
N 79 NS/NC 1	Malament	3,8%	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	81,0%	
	Gairebé sempre	10,1%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	3,8%	
N 79 NS/NC 1	Mai/gairebé mai	1,3%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	48,6%	
	Gairebé sempre	22,2%	
	Sovint	9,7%	
	Poques vegades	9,7%	
N 72 NS/NC 8	Mai/gairebé mai	9,7%	

Enunciat	Categories	2018	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	21,3%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	38,8%	
	Regular	8,8%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	
	Llarg	3,8%	
	Normal	71,3%	
	Curt	22,5%	
	Molt curt	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	29,3%	
	Molt bé	24,0%	
	Bé	37,3%	
	Regular	5,3%	
N 75 NS/NC 3			
No em van donar informació 2	Malament	4,0%	
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	82,5%	
	No	17,5%	
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	23,3%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	45,0%	
	Regular	3,3%	
N 60 NS/NC 0			
No em van donar informació 6	Malament	3,3%	
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	31,6%	
	Molt bé	31,6%	
	Bé	35,4%	
	Regular	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
No hi vaig tenir contacte 0	Malament	0,0%	
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	33,8%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	27,5%	
	Regular	7,5%	
N 80 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 0	Malament	0,0%	
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	12,2%	
	Molt bé	19,5%	
	Bé	63,4%	
	Regular	4,9%	
N 41 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 39	Malament	0,0%	
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	56,5%	
	Gairebé sempre	14,5%	
	Sovint	14,5%	
	Poques vegades	13,0%	
N 69 NS/NC 5			
No m'ha enviat el metge de primària 6	Mai/gairebé mai	1,4%	

Enunciat	Categories	2018	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	38,8%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	30,0%	
	Regular	3,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	
No em van donar informació 0	Perfectament	31,6%	
	Molt bé	22,8%	
	Bé	32,9%	
	Regular	10,1%	
N 79 NS/NC 1	Malament	2,5%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	8,44	
N 80 NS/NC 0	Sí	88,8%	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	No	7,5%	
	No n'estic segur	3,8%	
N 80 NS/NC 0			

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	1 - Hospital Arnau de Vilanova . 2018
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	72,2%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	78,8%
P5 Comoditat sala d'espera	55,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	36,5%
P7 Neteja del centre	89,9%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,9%
P9 L'especialista compren què li passa	80,6%
P10 Respecte a la seva intimitat	91,3%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	75,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,7%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%
P14 Tracte personal de les infermeres	98,7%
P15 Tracte personal del metge	92,5%
P16 Tracte personal dels administratius	95,1%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	85,5%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	87,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,44
P102 Continuaria venint?	88,8%

RESULTATS PER UP 2018

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.

