

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

**ATENCIÓ ESPECIALITZADA
AMBULATORIA
2019**

Resultats per centre

**UP 725 – HOSPITAL GENERAL DE
L'HOSPITALET**

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



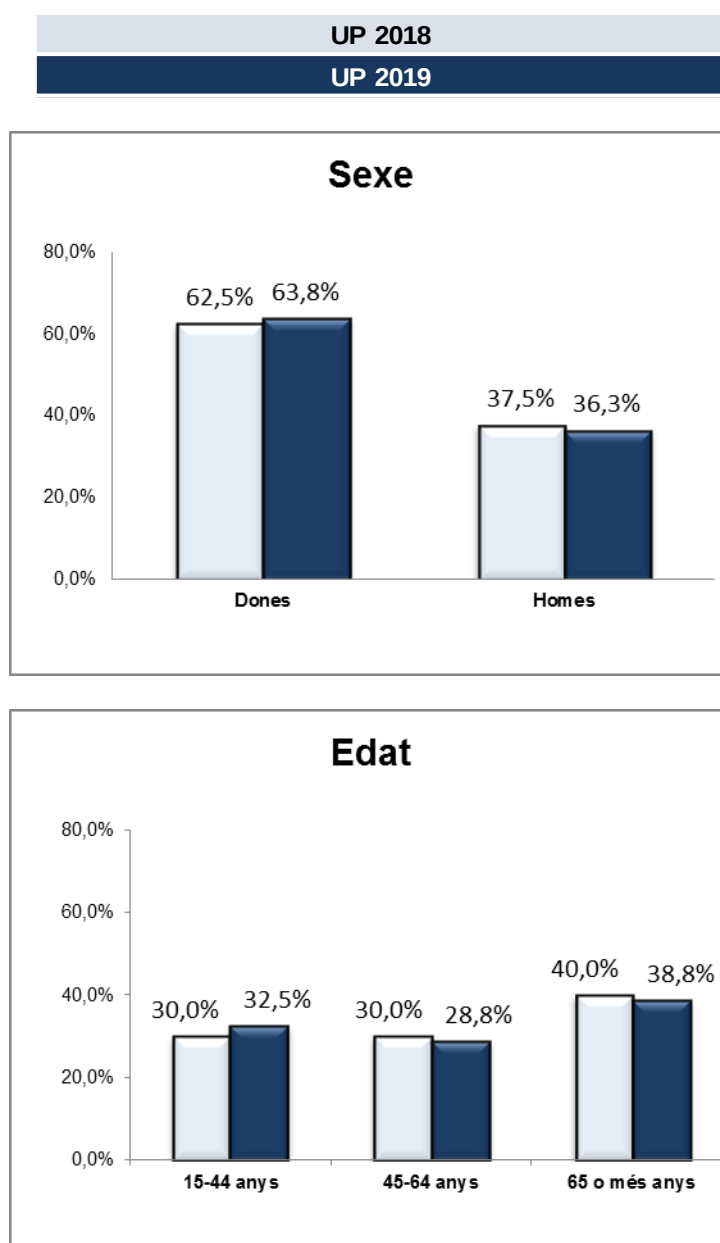
2019

A. Anàlisi per UP

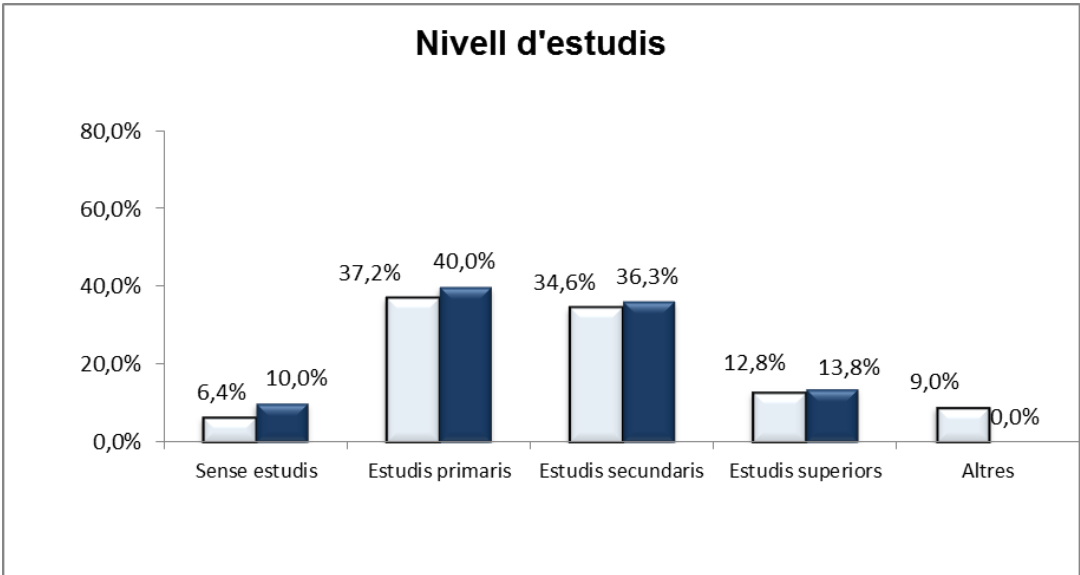
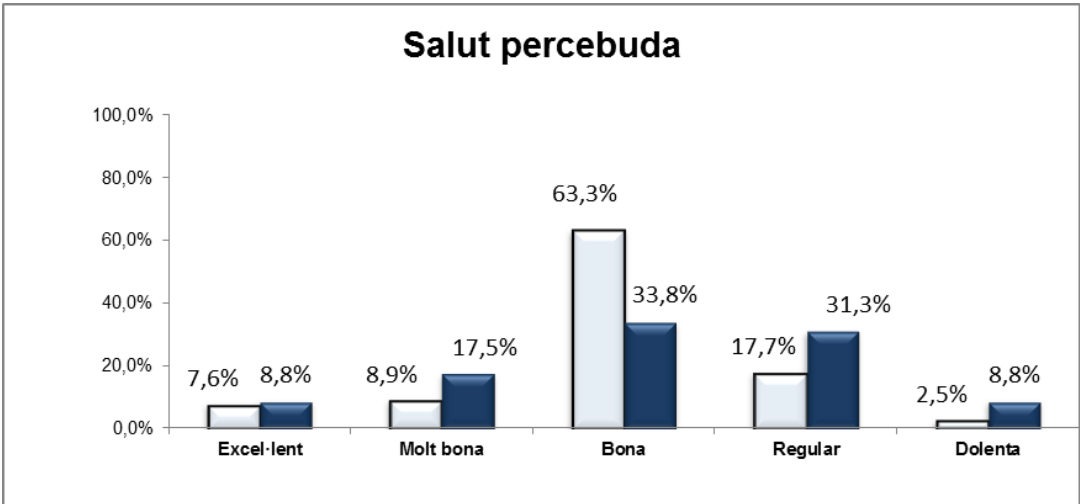
A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
725 - Hospital General de l'Hospitalet - 2018	80
725 - Hospital General de l'Hospitalet - 2019	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



RESULTATS PER UP 2019

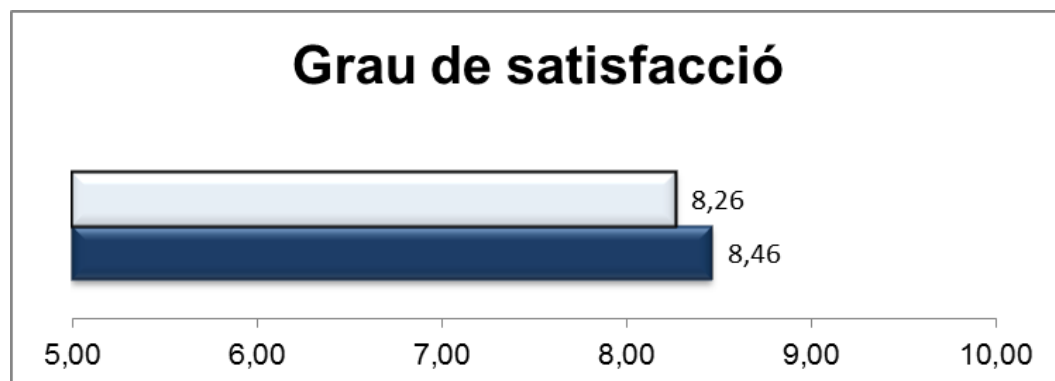


RESULTATS PER UP 2019

A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

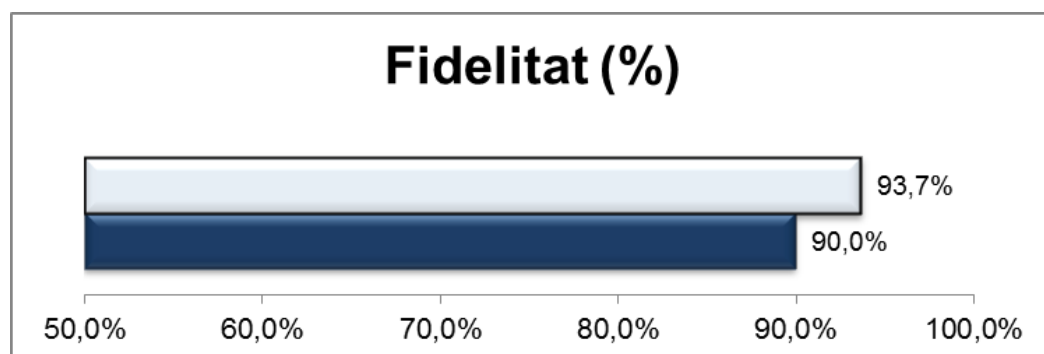


P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda?



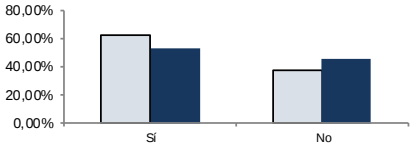
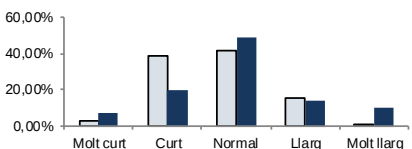
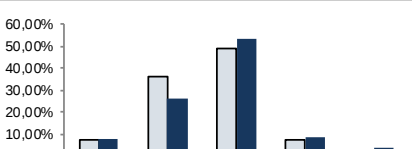
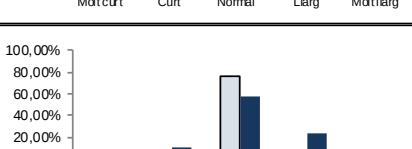
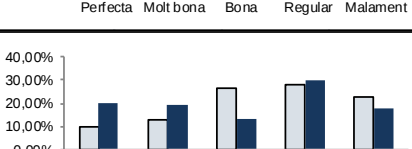
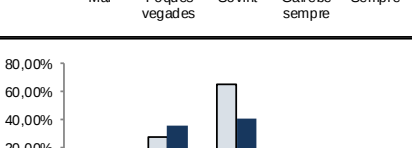
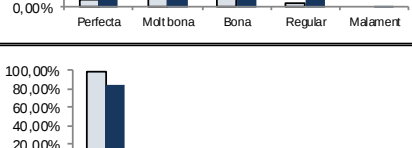
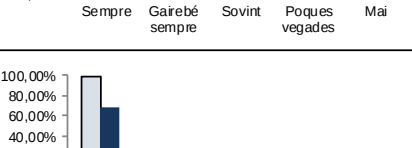
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre aquest mateix especialista?

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



RESULTATS PER UP 2019

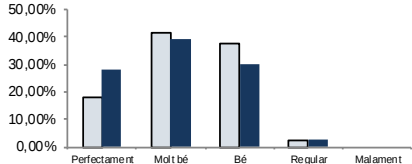
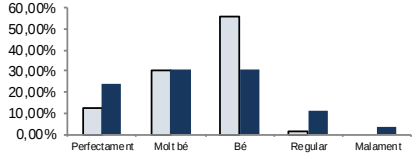
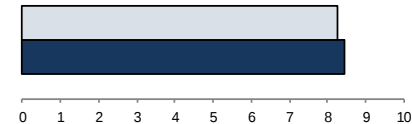
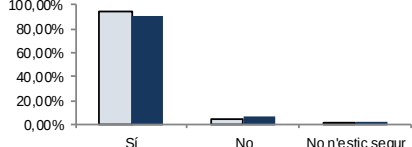
B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	2018	2019	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	62,5%	53,8%	
	No	37,5%	46,3%	
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	2,5%	7,5%	
	Curt	39,2%	20,0%	
	Normal	41,8%	48,8%	
	Llarg	15,2%	13,8%	
N 80 NS/NC 0	Molt llarg	1,3%	10,0%	
P4 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta?	Molt curt	7,5%	7,6%	
	Curt	36,3%	26,6%	
	Normal	48,8%	53,2%	
	Llarg	7,5%	8,9%	
N 79 NS/NC 1	Molt llarg	0,0%	3,8%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	6,3%	7,5%	
	Molt bona	7,5%	10,0%	
	Bona	76,3%	57,5%	
	Regular	8,8%	23,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	1,3%	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	10,1%	20,3%	
	Poques vegades	12,7%	18,9%	
	Sovint	26,6%	13,5%	
	Gairebé sempre	27,8%	29,7%	
N 74 NS/NC 6	Sempre	22,8%	17,6%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	5,0%	15,0%	
	Molt bona	27,5%	36,3%	
	Bona	65,0%	41,3%	
	Regular	2,5%	6,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	1,3%	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	98,8%	83,5%	
	Gairebé sempre	0,0%	11,4%	
	Sovint	0,0%	1,3%	
	Poques vegades	0,0%	1,3%	
N 79 NS/NC 1	Mai/gairebé mai	1,3%	2,5%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	98,8%	68,8%	
	Gairebé sempre	0,0%	18,2%	
	Sovint	0,0%	5,2%	
	Poques vegades	0,0%	2,6%	
N 77 NS/NC 3	Mai/gairebé mai	1,3%	5,2%	

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	2018	2019	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	25,0%	32,5%	
	Molt bé	45,0%	28,8%	
	Bé	28,8%	36,3%	
	Regular	1,3%	2,5%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	1,3%	
	Llarg	1,3%	3,8%	
	Normal	81,3%	68,8%	
	Curt	13,8%	22,5%	
	Molt curt	3,8%	3,8%	
N 80 NS/NC 0				
P12 Com s'entenien les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	22,5%	40,8%	
	Molt bé	33,8%	25,0%	
	Bé	42,5%	28,9%	
	Regular	1,3%	5,3%	
N 76 NS/NC 0				
No em van donar informació 4	Malament	0,0%	0,0%	
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	63,8%	67,5%	
	No	36,3%	32,5%	
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	12,0%	23,1%	
	Molt bé	44,0%	32,7%	
	Bé	44,0%	38,5%	
	Regular	0,0%	5,8%	
N 52 NS/NC 0				
No em van donar informació 3	Malament	0,0%	0,0%	
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	19,0%	40,5%	
	Molt bé	50,6%	36,5%	
	Bé	27,8%	23,0%	
	Regular	2,5%	0,0%	
N 74 NS/NC 6				
No hi vaig tenir contacte 0	Malament	0,0%	0,0%	
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	20,3%	37,5%	
	Molt bé	50,6%	40,0%	
	Bé	27,8%	18,8%	
	Regular	1,3%	2,5%	
N 80 NS/NC 0				
No hi vaig tenir contacte 0	Malament	0,0%	1,3%	
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	20,3%	18,3%	
	Molt bé	50,6%	40,8%	
	Bé	27,8%	31,0%	
	Regular	1,3%	9,9%	
N 71 NS/NC 0				
No hi vaig tenir contacte 9	Malament	0,0%	0,0%	
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	74,2%	61,7%	
	Gairebé sempre	12,9%	13,3%	
	Sovint	1,6%	5,0%	
	Poques vegades	1,6%	11,7%	
N 60 NS/NC 10				
No m'ha enviat el metge de primària 10	Mai/gairebé mai	9,7%	8,3%	

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	2018	2019	Distribució de respostes																		
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	17,7%	27,8%	 <table><thead><tr><th>Category</th><th>2018 (%)</th><th>2019 (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Perfectament</td><td>17,7%</td><td>27,8%</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>41,8%</td><td>39,2%</td></tr><tr><td>Bé</td><td>38,0%</td><td>30,4%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2,5%</td><td>2,5%</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0%</td><td>0,0%</td></tr></tbody></table>	Category	2018 (%)	2019 (%)	Perfectament	17,7%	27,8%	Molt bé	41,8%	39,2%	Bé	38,0%	30,4%	Regular	2,5%	2,5%	Malament	0,0%	0,0%
	Category	2018 (%)	2019 (%)																			
	Perfectament	17,7%	27,8%																			
	Molt bé	41,8%	39,2%																			
Bé	38,0%	30,4%																				
Regular	2,5%	2,5%																				
Malament	0,0%	0,0%																				
Molt be	41,8%	39,2%																				
Bé	38,0%	30,4%																				
Regular	2,5%	2,5%																				
N 79 NS/NC 0	Malament	0,0%	0,0%																			
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	Perfectament	12,0%	24,1%	 <table><thead><tr><th>Category</th><th>2018 (%)</th><th>2019 (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Perfectament</td><td>12,0%</td><td>24,1%</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>30,7%</td><td>30,4%</td></tr><tr><td>Bé</td><td>56,0%</td><td>30,4%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>1,3%</td><td>11,4%</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0%</td><td>3,8%</td></tr></tbody></table>	Category	2018 (%)	2019 (%)	Perfectament	12,0%	24,1%	Molt bé	30,7%	30,4%	Bé	56,0%	30,4%	Regular	1,3%	11,4%	Malament	0,0%	3,8%
	Category	2018 (%)	2019 (%)																			
	Perfectament	12,0%	24,1%																			
	Molt bé	30,7%	30,4%																			
Bé	56,0%	30,4%																				
Regular	1,3%	11,4%																				
Malament	0,0%	3,8%																				
Molt bé	30,7%	30,4%																				
Bé	56,0%	30,4%																				
Regular	1,3%	11,4%																				
N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	3,8%																			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	8,26	8,46	 <table><thead><tr><th>Year</th><th>Score</th></tr></thead><tbody><tr><td>2018</td><td>8,26</td></tr><tr><td>2019</td><td>8,46</td></tr></tbody></table>	Year	Score	2018	8,26	2019	8,46												
	Year	Score																				
2018	8,26																					
2019	8,46																					
N 80 NS/NC 0																						
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	Sí	93,7%	90,0%	 <table><thead><tr><th>Category</th><th>2018 (%)</th><th>2019 (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Sí</td><td>93,7%</td><td>90,0%</td></tr><tr><td>No</td><td>5,1%</td><td>7,5%</td></tr><tr><td>No n'estic segur</td><td>1,3%</td><td>2,5%</td></tr></tbody></table>	Category	2018 (%)	2019 (%)	Sí	93,7%	90,0%	No	5,1%	7,5%	No n'estic segur	1,3%	2,5%						
	Category	2018 (%)	2019 (%)																			
Sí	93,7%	90,0%																				
No	5,1%	7,5%																				
No n'estic segur	1,3%	2,5%																				
No	5,1%	7,5%																				
N 80 NS/NC 0	No n'estic segur	1,3%	2,5%																			

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	725 - Hospital General de l'Hospitalet - 2018	725 - Hospital General de l'Hospitalet - 2019
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	83,5%	76,3%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	92,5%	87,3%
P5 Comoditat sala d'espera	90,0%	75,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	22,8%	39,2%
P7 Neteja del centre	97,5%	92,5%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	98,8%	96,2%
P9 L'especialista compren què li passa	98,8%	92,2%
P10 Respecte a la seva intimitat	98,8%	97,5%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,5%	73,8%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	98,8%	94,7%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	100,0%	94,2%
P14 Tracte personal de les infermeres	97,5%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	98,7%	96,3%
P16 Tracte personal dels administratius	98,7%	90,1%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	88,7%	80,0%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	97,5%	97,5%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	98,7%	84,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,26	8,46
P102 Continuaria venint?	93,7%	90,0%

RESULTATS PER UP 2019

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.

