



REO núm: 981
Data: 02/11/2020

iPLAENSA Opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis d'atenció especialitzada ambulatoria 2019

Informe de resultats



Servei Català
de la Salut

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

**ATENCIÓ ESPECIALITZADA
AMBULATÒRIA
2019**

Resultats per centre

UP 827 – Hospital Plató

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



Servei Català
de la Salut



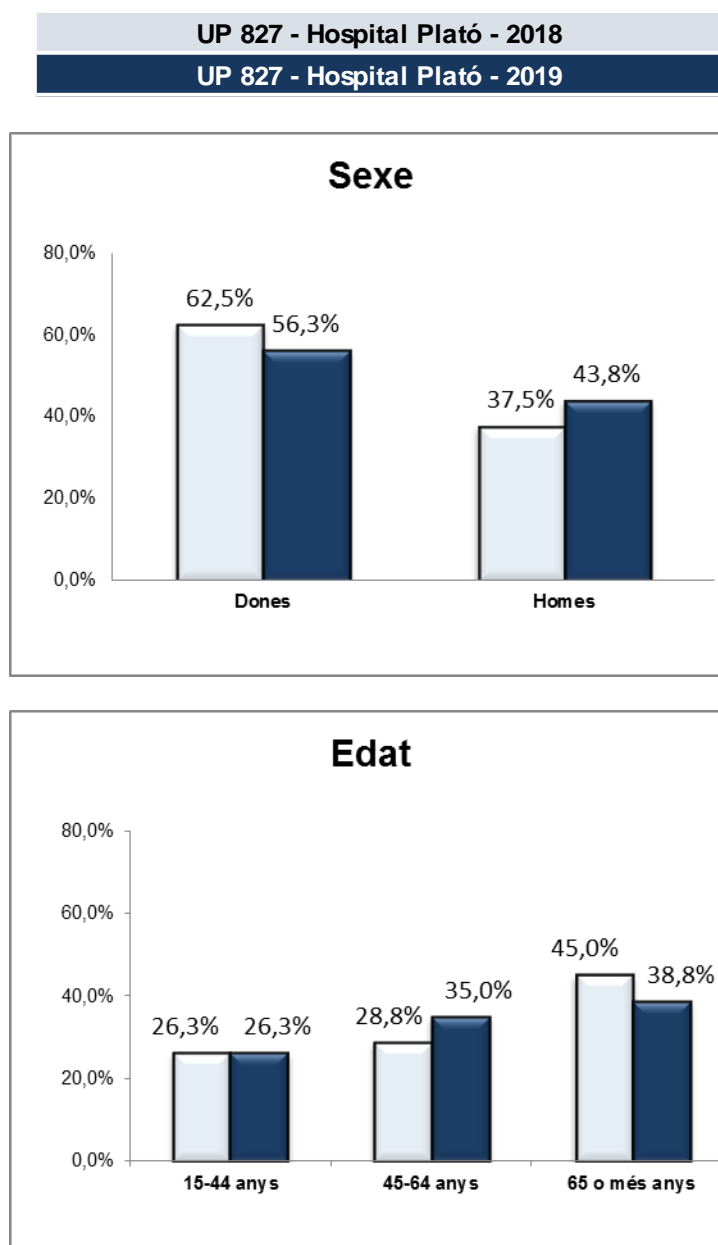
2018

A. Anàlisi per UP

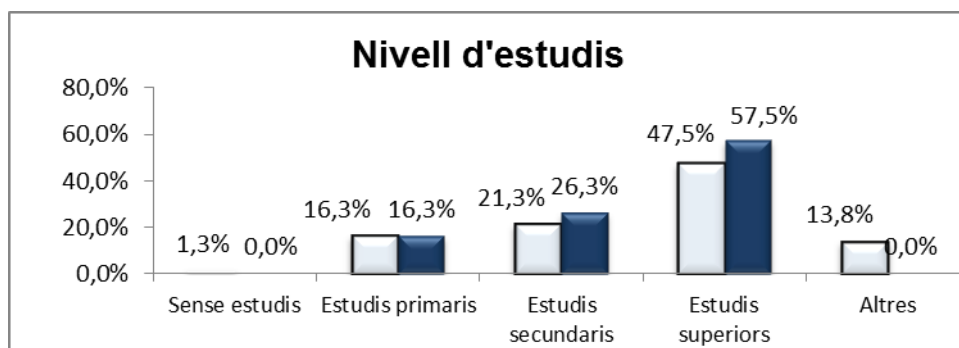
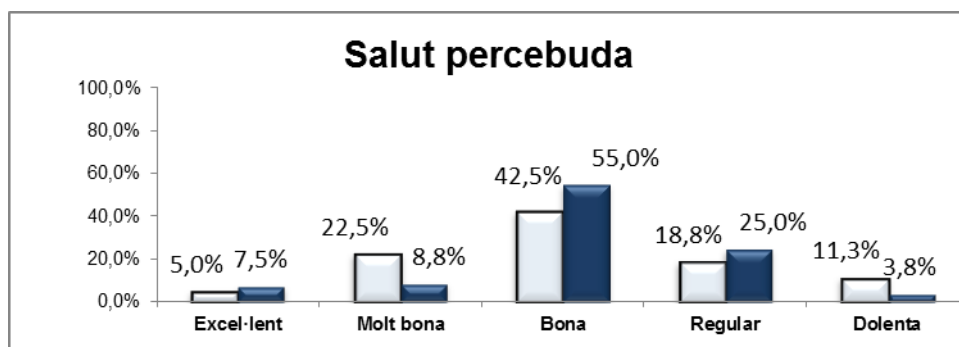
A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
UP 827 - Hospital Plató - 2018	80
UP 827 - Hospital Plató - 2019	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



RESULTATS PER UP 2019

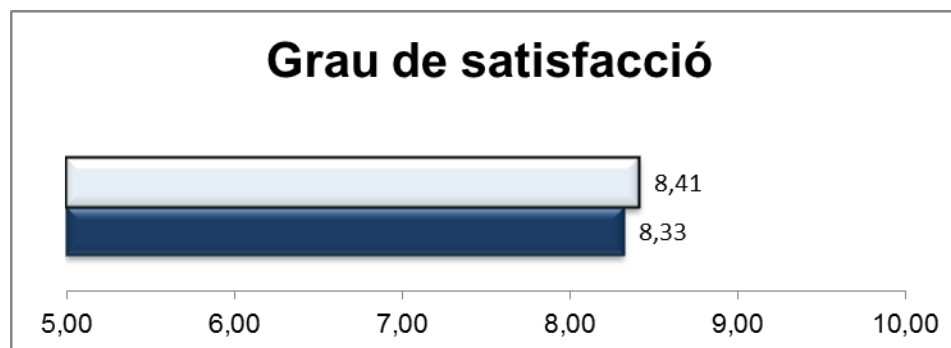


RESULTATS PER UP 2019

A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

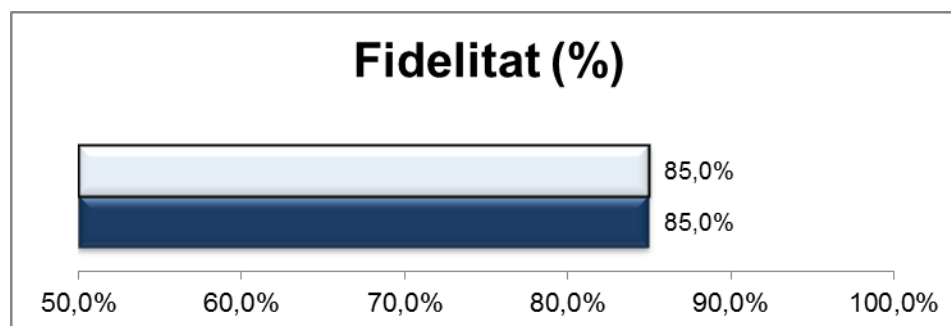


P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de rehabilitació?



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	2019	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	61,3%	72,5%	
	No	38,8%	27,5%	
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	6,3%	2,5%	
	Curt	24,1%	30,4%	
	Normal	48,1%	44,3%	
	Llarg	12,7%	19,0%	
	Molt llarg	8,9%	3,8%	
N 79	NS/NC 1			
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	16,5%	7,5%	
	Curt	25,3%	37,5%	
	Normal	46,8%	42,5%	
	Llarg	8,9%	11,3%	
	Molt llarg	2,5%	1,3%	
N 80	NS/NC 0			
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	10,3%	3,8%	
	Molt bona	6,4%	13,8%	
	Bona	66,7%	56,3%	
	Regular	14,1%	25,0%	
	Malament	2,6%	1,3%	
N 80	NS/NC 0			
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	26,3%	31,3%	
	Poques vegades	55,0%	46,3%	
	Sovint	8,8%	12,5%	
	Gairebé sempre	7,5%	5,0%	
	Sempre	2,5%	5,0%	
N 80	NS/NC 0			
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	10,0%	13,8%	
	Molt bona	28,8%	16,3%	
	Bona	55,0%	67,5%	
	Regular	6,3%	2,5%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 80	NS/NC 0			
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	79,7%	80,0%	
	Gairebé sempre	11,4%	10,0%	
	Sovint	2,5%	6,3%	
	Poques vegades	3,8%	2,5%	
	Mai/gairebé mai	2,5%	1,3%	
N 80	NS/NC 0			
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	65,8%	58,4%	
	Gairebé sempre	20,3%	18,2%	
	Sovint	5,1%	9,1%	
	Poques vegades	6,3%	10,4%	
	Mai/gairebé mai	2,5%	3,9%	
N 77	NS/NC 3			

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	30,0%	43,8%	
	Molt bé	30,0%	18,8%	
	Bé	36,3%	36,3%	
	Regular	2,5%	1,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	0,0%	
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	1,3%	
	Llarg	6,3%	10,0%	
	Normal	77,5%	66,3%	
	Curt	13,8%	21,3%	
N 80 NS/NC 0	Molt curt	2,5%	1,3%	
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	39,2%	40,0%	
	Molt bé	25,7%	22,5%	
	Bé	28,4%	31,3%	
	Regular	4,1%	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,7%	3,8%	
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	62,5%	47,5%	
	No	37,5%	52,5%	
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	34,0%	54,1%	
	Molt bé	36,2%	13,5%	
	Bé	27,7%	24,3%	
	Regular	2,1%	8,1%	
N 37 NS/NC 0	Malament	0,0%	0,0%	
No em van donar informació 1				
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	26,5%	37,1%	
	Molt bé	33,8%	28,6%	
	Bé	25,0%	32,9%	
N 70 NS/NC 10	Regular	13,2%	1,4%	
No hi vaig tenir contacte 0	Malament	1,5%	0,0%	
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	32,5%	46,3%	
	Molt bé	32,5%	23,8%	
	Bé	26,3%	25,0%	
N 80 NS/NC 0	Regular	6,3%	3,8%	
No hi vaig tenir contacte 0	Malament	2,5%	1,3%	
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	12,5%	35,0%	
	Molt bé	35,9%	30,0%	
	Bé	43,8%	28,8%	
N 80 NS/NC 0	Regular	4,7%	5,0%	
No hi vaig tenir contacte 0	Malament	3,1%	1,3%	
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	46,3%	51,3%	
	Gairebé sempre	19,4%	17,1%	
	Sovint	7,5%	14,5%	
	Poques vegades	11,9%	13,2%	
N 76 NS/NC 0	Mai	14,9%	3,9%	
No m'ha enviat el metge de primària 4	Mai/gairebé mai	14,9%	3,9%	

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes																		
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	41,9%	61,3%	<table border="1"> <caption>Distribució de respostes P18</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>2017 (%)</th> <th>2018 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfectament</td> <td>41,9%</td> <td>61,3%</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>23,0%</td> <td>12,5%</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>32,4%</td> <td>22,5%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>2,7%</td> <td>1,3%</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>0,0%</td> <td>2,5%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoria	2017 (%)	2018 (%)	Perfectament	41,9%	61,3%	Molt bé	23,0%	12,5%	Bé	32,4%	22,5%	Regular	2,7%	1,3%	Malament	0,0%	2,5%
	Categoria	2017 (%)	2018 (%)																			
	Perfectament	41,9%	61,3%																			
Molt bé	23,0%	12,5%																				
Bé	32,4%	22,5%																				
Regular	2,7%	1,3%																				
Malament	0,0%	2,5%																				
N 80 NS/NC 0	Regular	2,7%	1,3%																			
No em van donar informació 0	Malament	0,0%	2,5%																			
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	Perfectament	11,8%	22,4%	<table border="1"> <caption>Distribució de respostes P19</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>2017 (%)</th> <th>2018 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfectament</td> <td>11,8%</td> <td>22,4%</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>36,8%</td> <td>26,3%</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>27,6%</td> <td>35,5%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>18,4%</td> <td>10,5%</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>5,3%</td> <td>5,3%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoria	2017 (%)	2018 (%)	Perfectament	11,8%	22,4%	Molt bé	36,8%	26,3%	Bé	27,6%	35,5%	Regular	18,4%	10,5%	Malament	5,3%	5,3%
	Categoria	2017 (%)	2018 (%)																			
	Perfectament	11,8%	22,4%																			
	Molt bé	36,8%	26,3%																			
Bé	27,6%	35,5%																				
Regular	18,4%	10,5%																				
Malament	5,3%	5,3%																				
N 76 NS/NC 4	Regular	18,4%	10,5%																			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	8,41	8,33	<table border="1"> <caption>Grau de satisfacció global P101</caption> <thead> <tr> <th>Anada</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>8,41</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>8,33</td> </tr> </tbody> </table>	Anada	Valor	2017	8,41	2018	8,33												
	Anada	Valor																				
2017	8,41																					
2018	8,33																					
N 80 NS/NC 0																						
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	Sí	85,0%	85,0%	<table border="1"> <caption>Distribució de respostes P102</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>2017 (%)</th> <th>2018 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>85,0%</td> <td>85,0%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>11,3%</td> <td>2,5%</td> </tr> <tr> <td>No n'estic segur</td> <td>3,8%</td> <td>12,5%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoria	2017 (%)	2018 (%)	Sí	85,0%	85,0%	No	11,3%	2,5%	No n'estic segur	3,8%	12,5%						
	Categoria	2017 (%)	2018 (%)																			
	Sí	85,0%	85,0%																			
No	11,3%	2,5%																				
No n'estic segur	3,8%	12,5%																				
N 80 NS/NC 0	No	11,3%	2,5%																			
	No n'estic segur	3,8%	12,5%																			

RESULTATS PER UP 2019

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 827 - Hospital Plató - 2018	UP 827 - Hospital Plató - 2019
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	78,5%	77,2%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	88,6%	87,5%
P5 Comodat sala d'espera	83,3%	73,8%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	81,3%	77,5%
P7 Neteja del centre	93,8%	97,5%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,7%	96,3%
P9 L'especialista compren què li passa	91,1%	85,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	96,3%	98,8%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	83,8%	77,5%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	93,2%	93,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	97,9%	91,9%
P14 Tracte personal de les infermeres	85,3%	98,6%
P15 Tracte personal del metge	91,3%	95,0%
P16 Tracte personal dels administratius	92,2%	93,8%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	73,1%	82,9%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	97,3%	96,3%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	76,3%	84,2%
P101 Grau de satisfacció global	8,41	8,33
P102 Continuaria venint?	85,0%	85,0%

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.

