



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 5994 – HOSPITAL MOISÈS  
BROGGI (SANT JOAN DESPÍ)**

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



2018

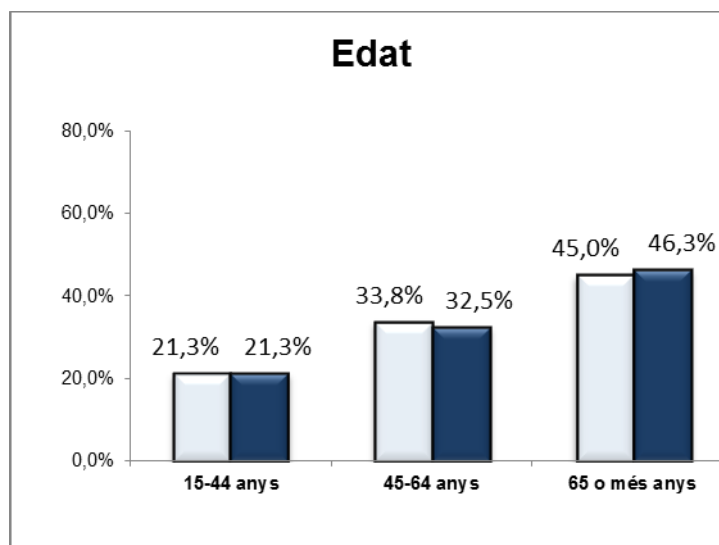
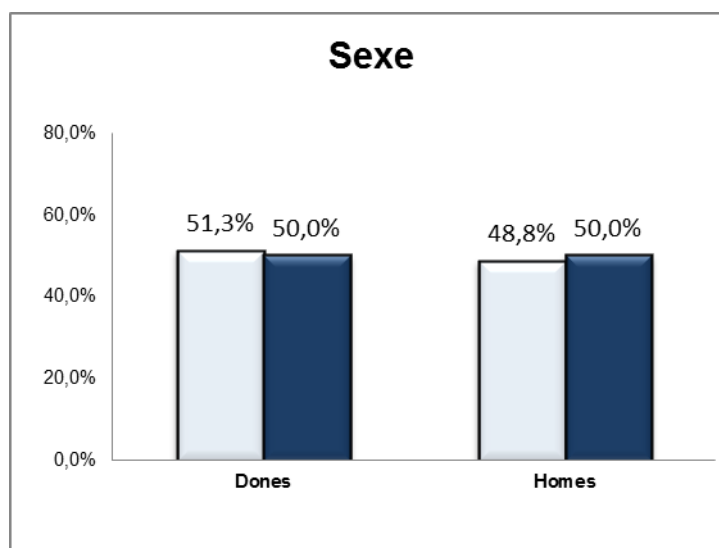
## A. Anàlisi per UP

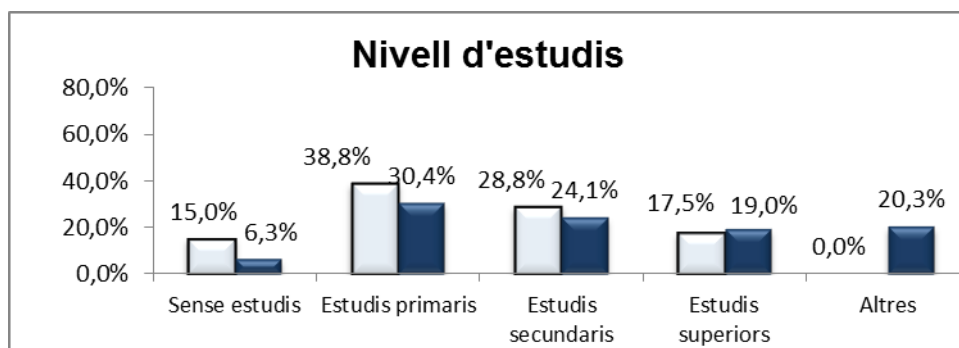
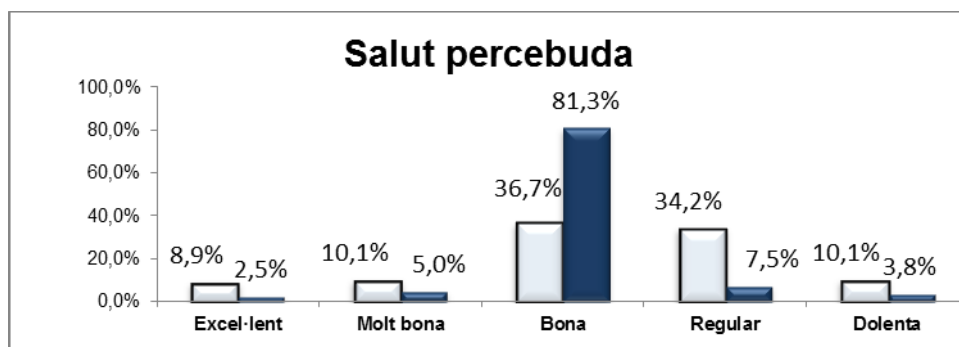
### A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital Moisès Broggi 2016	80
Hospital Moisès Broggi 2018	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2016	UP 2018
---------	---------



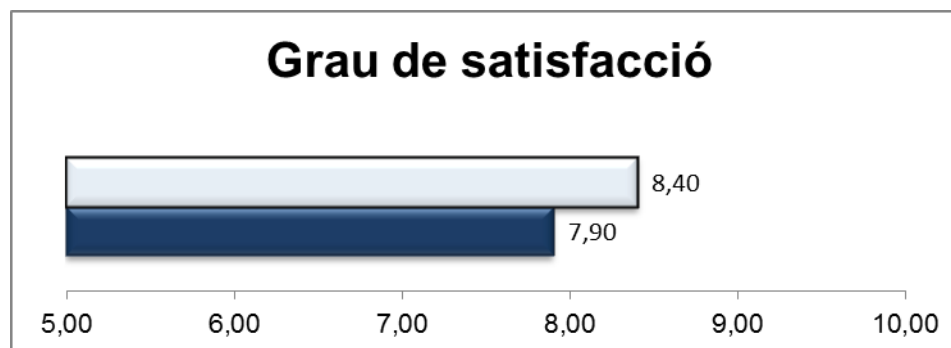


RESULTATS PER UP 2018

### A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

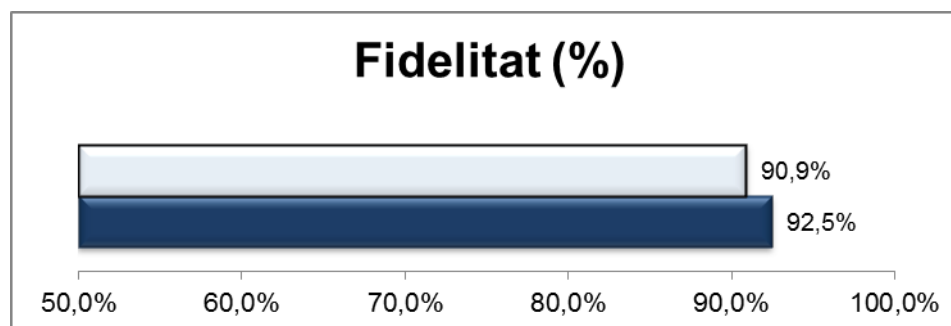


**P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de rehabilitació?**

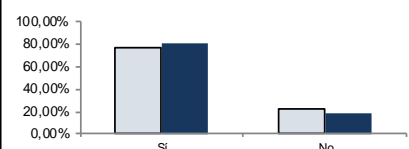
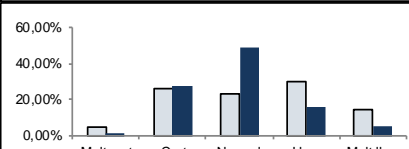
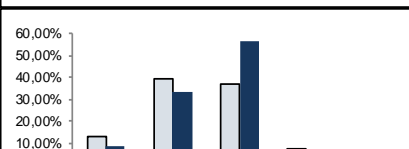
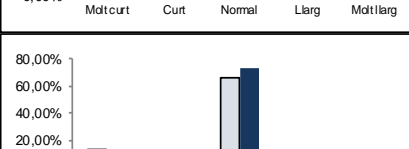
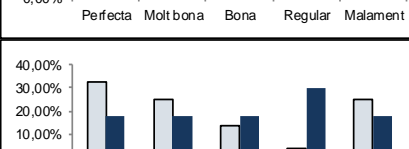
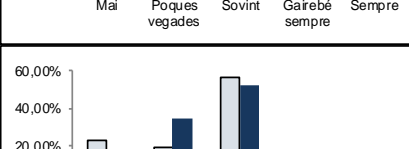
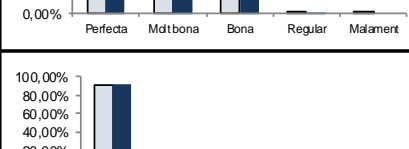
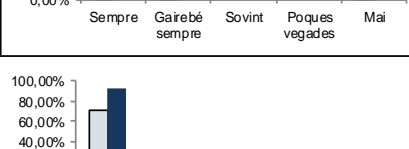


**P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de rehabilitació?**

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

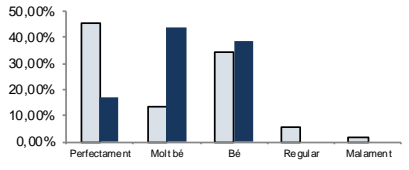
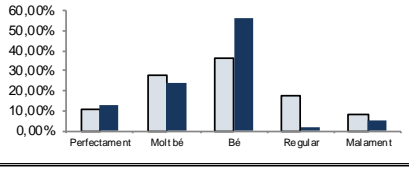
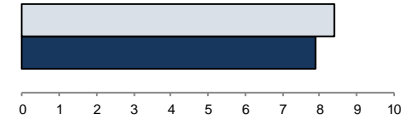
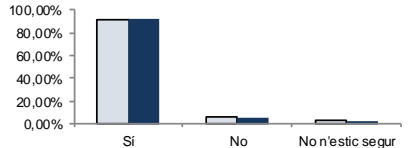


## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	2016	2018	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	77,2%	81,0%	
	No	22,8%	19,0%	
N 79	NS/NC 1			
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	5,0%	1,3%	
	Curt	26,3%	27,8%	
	Normal	23,8%	49,4%	
	Llarg	30,0%	16,5%	
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	12,7%	8,8%	
	Curt	39,2%	33,8%	
	Normal	36,7%	56,3%	
	Llarg	7,6%	1,3%	
N 80	NS/NC 0			
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	12,5%	5,0%	
	Molt bona	8,8%	10,0%	
	Bona	66,3%	73,8%	
	Regular	11,3%	7,5%	
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	32,5%	17,5%	
	Poques vegades	25,0%	17,5%	
	Sovint	13,8%	17,5%	
	Gairebé sempre	3,8%	30,0%	
N 80	NS/NC 0			
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	22,5%	12,7%	
	Molt bona	18,8%	34,2%	
	Bona	56,3%	51,9%	
	Regular	1,3%	1,3%	
N 79	NS/NC 1			
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	90,0%	92,5%	
	Gairebé sempre	7,5%	3,8%	
	Sovint	0,0%	1,3%	
	Poques vegades	0,0%	2,5%	
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	71,2%	92,5%	
	Gairebé sempre	9,6%	3,8%	
	Sovint	9,6%	1,3%	
	Poques vegades	2,7%	2,5%	
N 80	NS/NC 0			

Enunciat	Categories	2016	2018	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	26,6%	12,5%	
	Molt bé	25,3%	48,8%	
	Bé	43,0%	38,8%	
	Regular	5,1%	0,0%	
	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	8,9%	1,3%	
	Normal	69,6%	93,8%	
	Curt	19,0%	2,5%	
	Molt curt	2,5%	1,3%	
N 80 NS/NC 0				
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	33,8%	13,9%	
	Molt bé	15,6%	26,6%	
	Bé	41,6%	58,2%	
	Regular	7,8%	1,3%	
	Malament	1,3%	0,0%	
N 79 NS/NC 0				
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?	Perfectament	34,1%	6,3%	
	Molt bé	25,0%	33,3%	
	Bé	38,6%	58,3%	
	Regular	0,0%	2,1%	
	Malament	2,3%	0,0%	
N 48 NS/NC 0				
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	41,4%	9,0%	
	Molt bé	30,0%	48,7%	
	Bé	25,7%	41,0%	
	Regular	2,9%	1,3%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 78 NS/NC 2				
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	38,0%	7,5%	
	Molt bé	24,1%	48,8%	
	Bé	35,4%	43,8%	
	Regular	1,3%	0,0%	
	Malament	1,3%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	28,6%	6,3%	
	Molt bé	19,0%	45,6%	
	Bé	39,7%	45,6%	
	Regular	9,5%	2,5%	
	Malament	3,2%	0,0%	
N 79 NS/NC 0				
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	55,0%	79,0%	
	Gairebé sempre	6,7%	11,3%	
	Sovint	6,7%	0,0%	
	Poques vegades	15,0%	3,2%	
	Mai/gairebé mai	16,7%	6,5%	
N 62 NS/NC 12				
No m'ha enviat el metge de primària	6			

RESULTATS PER UP 2018

Enunciat	Categories	2016	2018	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	45,3%	16,9%	
	Molt bé	13,3%	44,2%	
	Bé	34,7%	39,0%	
	Regular	5,3%	0,0%	
	Malament	1,3%	0,0%	
N 77 NS/NC 0				
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	Perfectament	10,7%	13,2%	
	Molt bé	28,0%	23,7%	
	Bé	36,0%	56,6%	
	Regular	17,3%	1,3%	
	Malament	8,0%	5,3%	
N 76 NS/NC 4				
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	8,40	7,90	
N 80 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	Si	90,9%	92,5%	
	No	6,5%	5,0%	
	No n'estic segur	2,6%	2,5%	
N 80 NS/NC 0				



RESULTATS PER UP 2018

### 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	5994 - Hospital Moisès Broggi 2016	5994 - Hospital Moisès Broggi 2018
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	55,0%	78,5%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	88,6%	98,8%
P5 Comoditat sala d'espera	87,5%	88,8%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	57,5%	35,0%
P7 Neteja del centre	97,5%	98,7%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	97,5%	97,5%
P9 L'especialista compren què li passa	90,4%	97,5%
P10 Respecte a la seva intimitat	94,9%	100,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	78,5%	96,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,9%	98,7%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	97,7%	97,9%
P14 Tracte personal de les infermeres	97,1%	98,7%
P15 Tracte personal del metge	97,5%	100,0%
P16 Tracte personal dels administratius	87,3%	97,5%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	68,3%	90,3%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	93,3%	100,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	74,7%	93,4%
P101 Grau de satisfacció global	8,40	7,90
P102 Continuaria venint?	90,9%	92,5%

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.

