



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 DEL
CATSALUT**

**ATENCIÓ ESPECIALITZADA
AMBULATORIA
2018**

Enquestes “en línia”

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

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut



2018

RESULTATS PER UP 2018

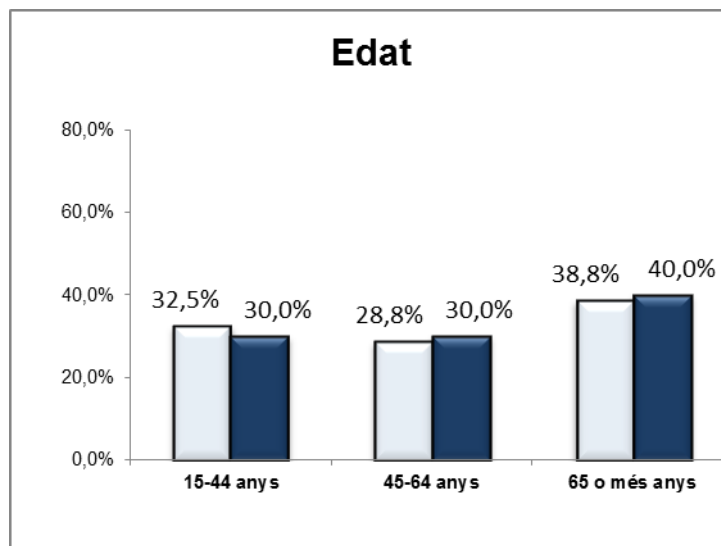
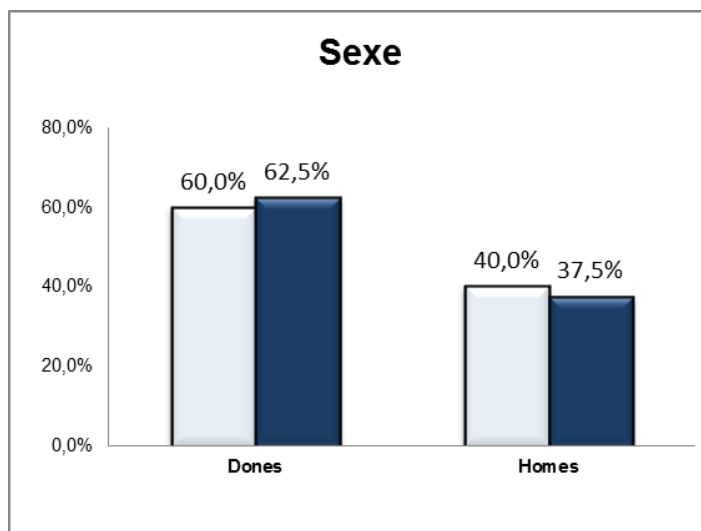
A. Anàlisi per UP

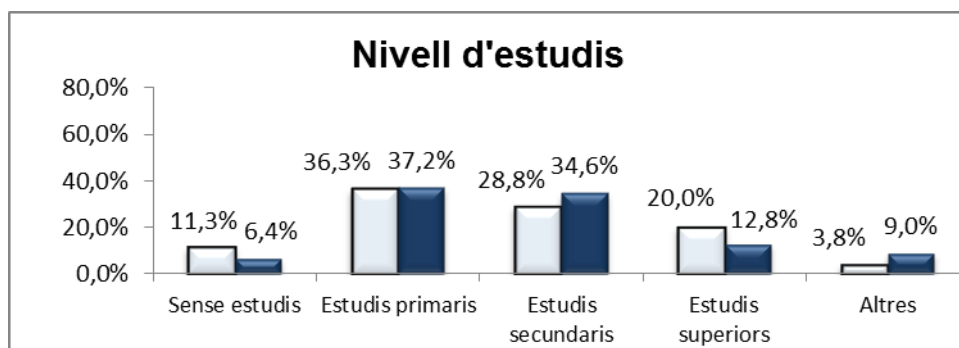
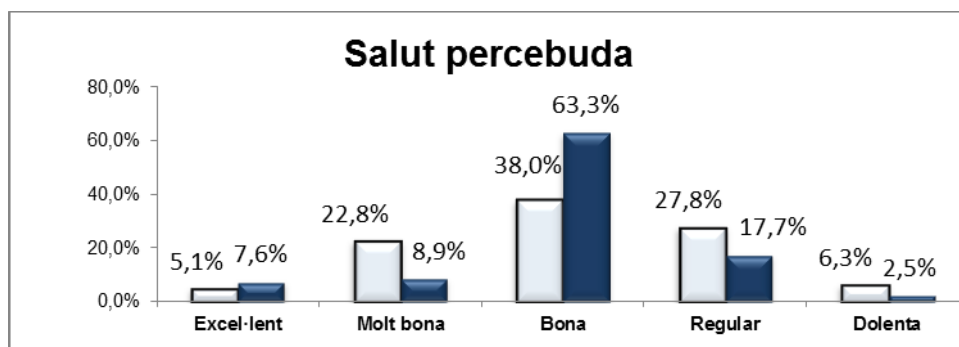
A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital General de l'Hospitalet 2016	80
Hospital General de l'Hospitalet 2018	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2016
UP 2018



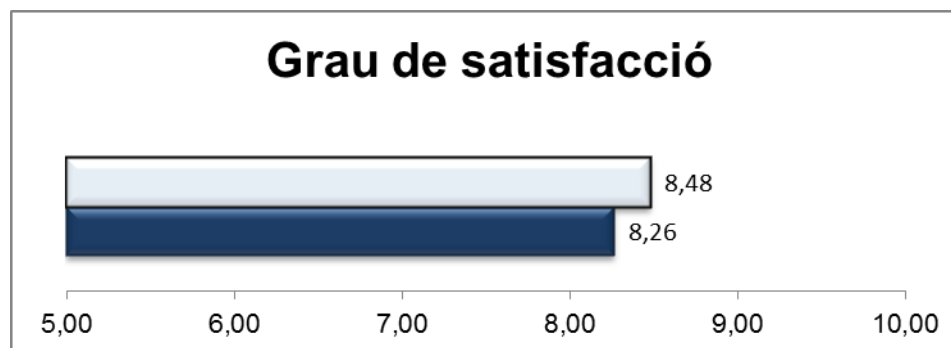


RESULTATS PER UP 2018

A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

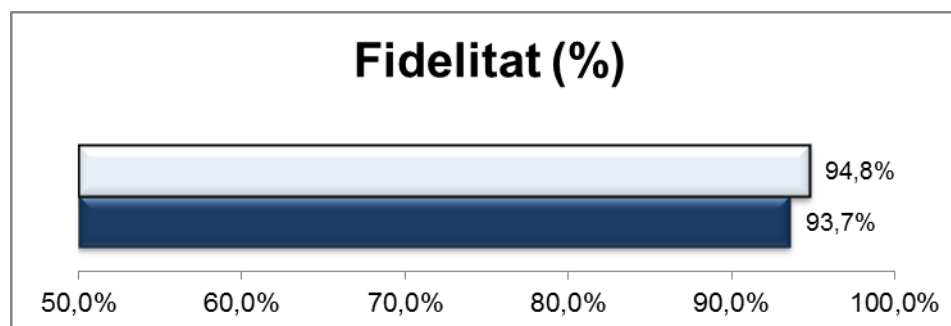


P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de rehabilitació?



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

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

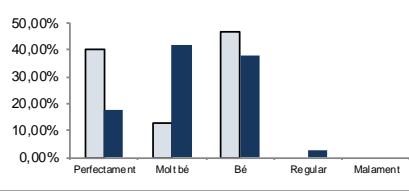
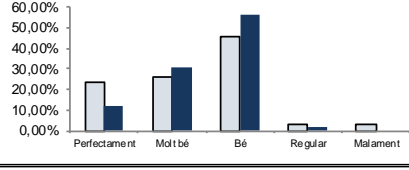
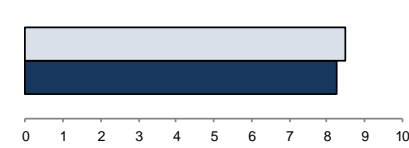
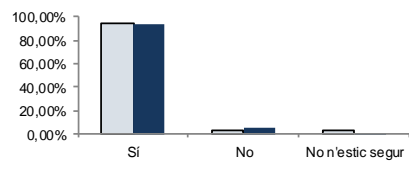


B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	2016	2018	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	60,0%	62,5%	
	No	40,0%	37,5%	
	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	3,8%	2,5%	
	Curt	27,5%	39,2%	
	Normal	43,8%	41,8%	
	Llarg	16,3%	15,2%	
	Molt llarg	8,8%	1,3%	
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	5,1%	7,5%	
	Curt	35,4%	36,3%	
	Normal	44,3%	48,8%	
	Llarg	12,7%	7,5%	
	Molt llarg	2,5%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	6,3%	6,3%	
	Molt bona	8,9%	7,5%	
	Bona	44,3%	76,3%	
	Regular	31,6%	8,8%	
	Malament	8,9%	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	25,0%	10,1%	
	Poques vegades	27,5%	12,7%	
	Sovint	11,3%	26,6%	
	Gairebé sempre	5,0%	27,8%	
	Sempre	31,3%	22,8%	
N 79 NS/NC 1				
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	12,7%	5,0%	
	Molt bona	16,5%	27,5%	
	Bona	62,0%	65,0%	
	Regular	7,6%	2,5%	
	Malament	1,3%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	98,7%	98,8%	
	Gairebé sempre	1,3%	0,0%	
	Sovint	0,0%	0,0%	
	Poques vegades	0,0%	0,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	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	93,0%	98,8%	
	Gairebé sempre	1,4%	0,0%	
	Sovint	2,8%	0,0%	
	Poques vegades	0,0%	0,0%	
	Mai/gairebé mai	2,8%	1,3%	
	N 80 NS/NC 0			

Enunciat	Categories	2016	2018	Distribució de respostes		
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	27,8%	25,0%			
	Molt bé	20,3%	45,0%			
	Bé	51,9%	28,8%			
	Regular	0,0%	1,3%			
	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%	0,0%			
	Llarg	8,9%	1,3%			
	Normal	75,9%	81,3%			
	Curt	13,9%	13,8%			
	Molt curt	1,3%	3,8%			
N 80 NS/NC 0						
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	31,6%	22,5%			
	Molt bé	12,7%	33,8%			
	Bé	54,4%	42,5%			
	Regular	1,3%	1,3%			
	Malament	0,0%	0,0%			
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?	Sí	62,5%	63,8%			
	No	37,5%	36,3%			
	N 80 NS/NC 0					
	P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	34,3%		19,0%	
		Molt bé	25,4%		50,6%	
Bé		35,8%	27,8%			
Regular		4,5%	2,5%			
Malament		0,0%	0,0%			
N 79 NS/NC 1						
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	29,1%	20,3%			
	Molt bé	26,6%	50,6%			
	Bé	43,0%	27,8%			
	Regular	1,3%	1,3%			
	Malament	0,0%	0,0%			
N 79 NS/NC 1						
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	17,4%	20,3%			
	Molt bé	21,7%	50,6%			
	Bé	52,2%	27,8%			
	Regular	7,2%	1,3%			
	Malament	1,4%	0,0%			
N 79 NS/NC 1						
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	63,9%	74,2%			
	Gairebé sempre	11,5%	12,9%			
	Sovint	4,9%	1,6%			
	Poques vegades	8,2%	1,6%			
	Mai	11,5%	9,7%			
N 62 NS/NC 11						
No m'ha enviat el metge de primària	Mai/gairebé mai	11,5%	9,7%			

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? N 79 NS/NC 1	Perfectament	40,3%	17,7%	
	Molt be	13,0%	41,8%	
	Bé	46,8%	38,0%	
	Regular	0,0%	2,5%	
	Malament	0,0%	0,0%	
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut? N 75 NS/NC 5	Perfectament	23,4%	12,0%	
	Molt bé	26,0%	30,7%	
	Bé	45,5%	56,0%	
	Regular	2,6%	1,3%	
	Malament	2,6%	0,0%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda N 80 NS/NC 0	Satisfacció	8,48	8,26	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista? N 79 NS/NC 1	Sí	94,8%	93,7%	
	No	2,6%	5,1%	
	No n'estic segur	2,6%	1,3%	

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 2016	725 - Hospital General de l'Hospitalet 2018
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	75,0%	83,5%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	84,8%	92,5%
P5 Comoditat sala d'espera	59,5%	90,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	52,5%	22,8%
P7 Neteja del centre	91,1%	97,5%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	100,0%	98,8%
P9 L'especialista compren què li passa	97,2%	98,8%
P10 Respecte a la seva intimitat	100,0%	98,8%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	84,8%	82,5%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	98,7%	98,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	96,7%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	95,5%	97,5%
P15 Tracte personal del metge	98,7%	98,7%
P16 Tracte personal dels administratius	91,3%	98,7%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	80,3%	88,7%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	100,0%	97,5%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	94,8%	98,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,48	8,26
P102 Continuarà venint?	94,8%	93,7%

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.

