



Resultats Enquesta Satisfacció 2016  
Hospital de Dia Polivalent  
Hospital Dos de Maig

Opinió del Ciutadà

Juny 2016

# 1. Metodologia enquesta satisfacció 2016

**Univers:** Pacients atesos a l'Hospital de Dia Polivalent de l'Hospital Dos de Maig.

**Grandària mostra:** 80 enquestes.

**Criteris d'inclusió:** Pacients entre 15 i 85 anys atesos entre gener i febrer de 2016.

**Tipus de mostreig:** Aleatori simple.

**Nivell de confiança:** 95%

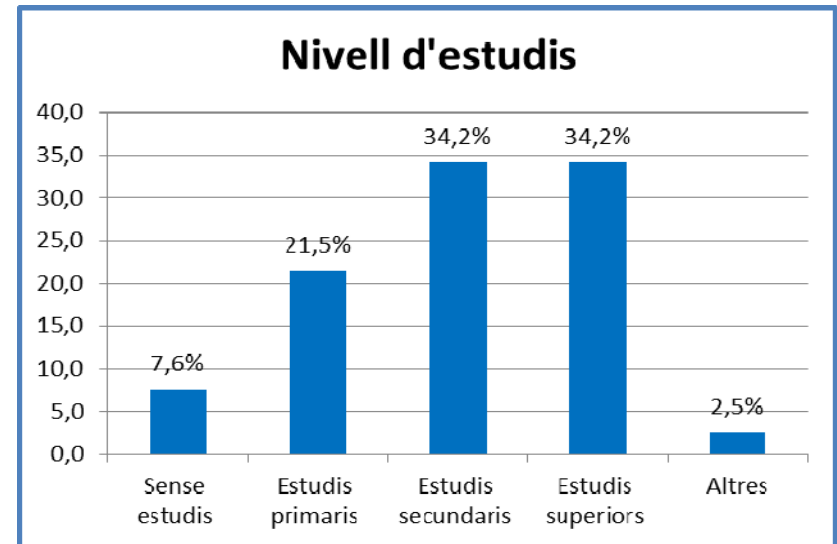
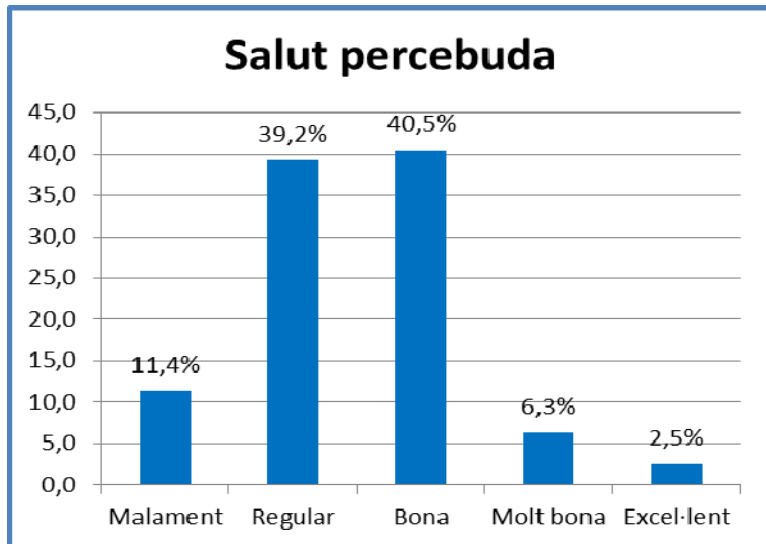
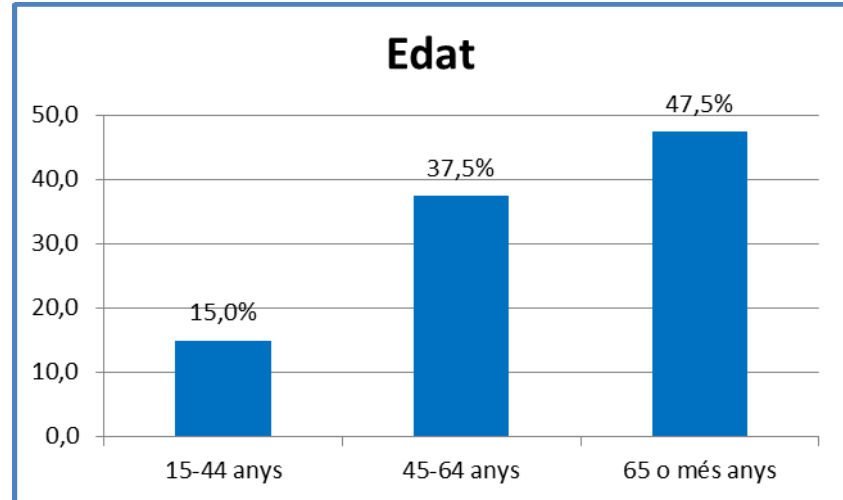
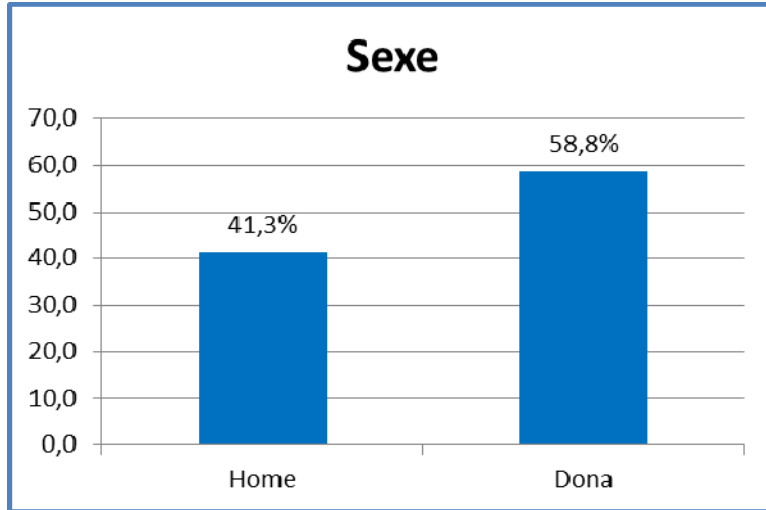
**Error:**  $\pm 11\%$

**Proporció esperada:** 50%

**Instrument:** Enquesta telefònica (aplicatiu CSI), respostes en escala ordinal i dicotòmiques, valoració satisfacció global de 0 a 10.

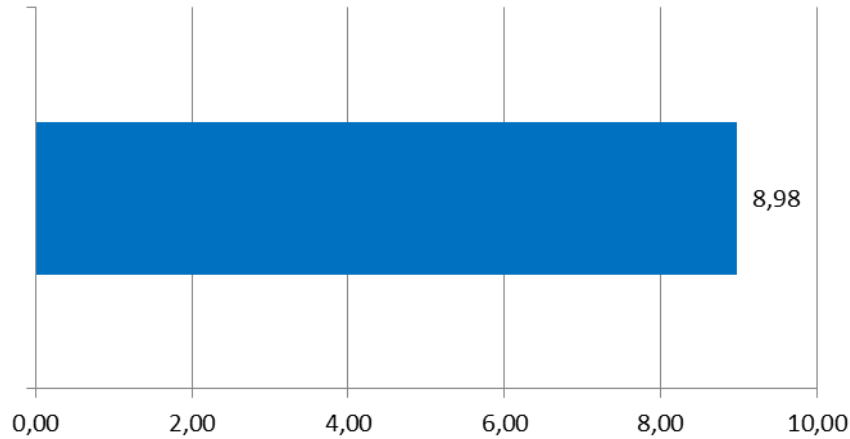
**Treball de camp:** 4 al 20 d'abril de 2016.

## 2. Dades sociodemogràfiques 2016

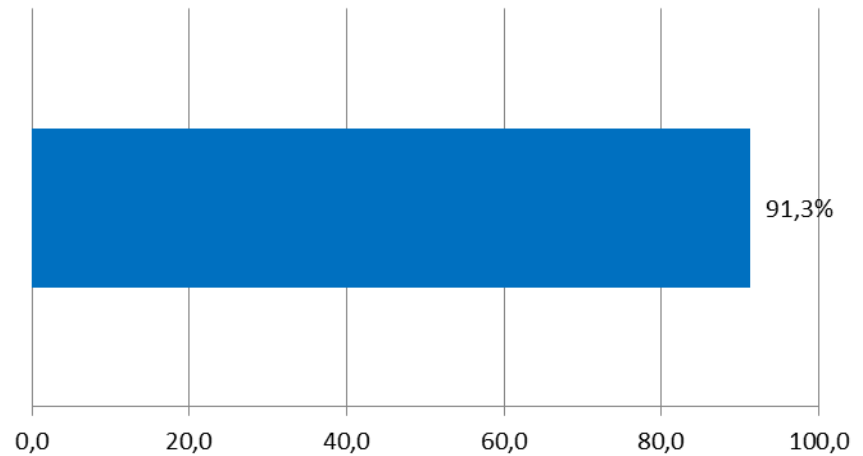


### 3. Satisfacció global i fidelitat 2016

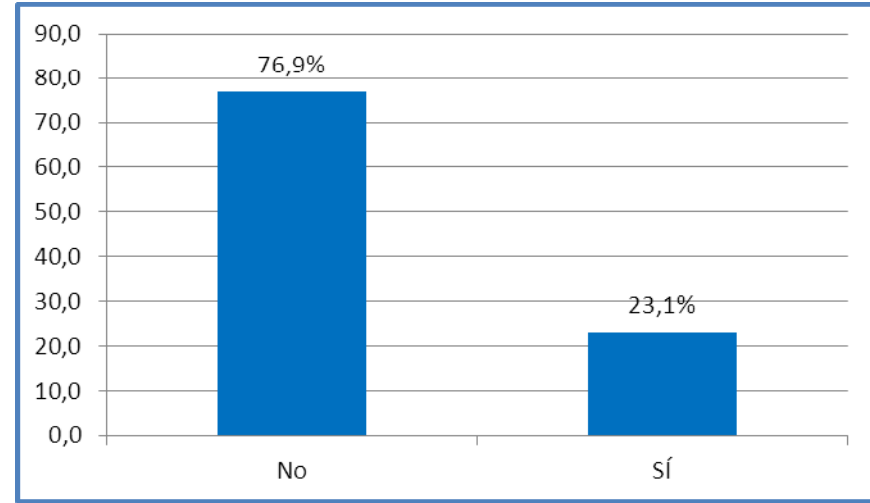
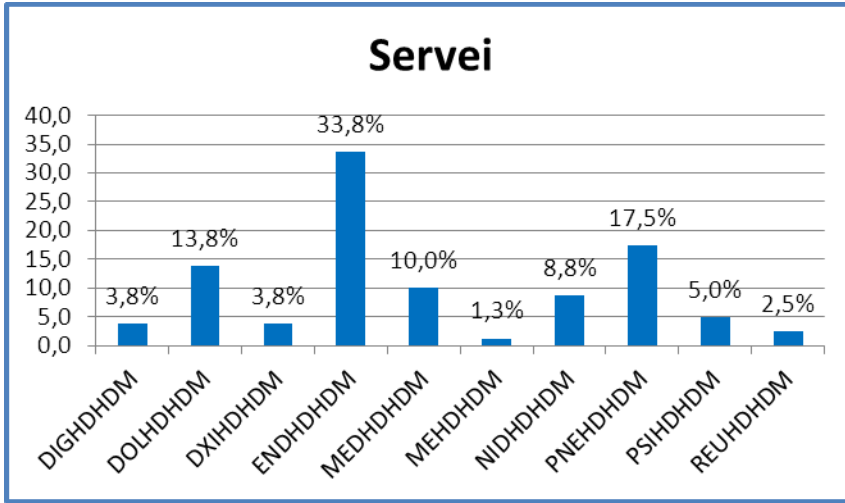
**Grau de satisfacció**



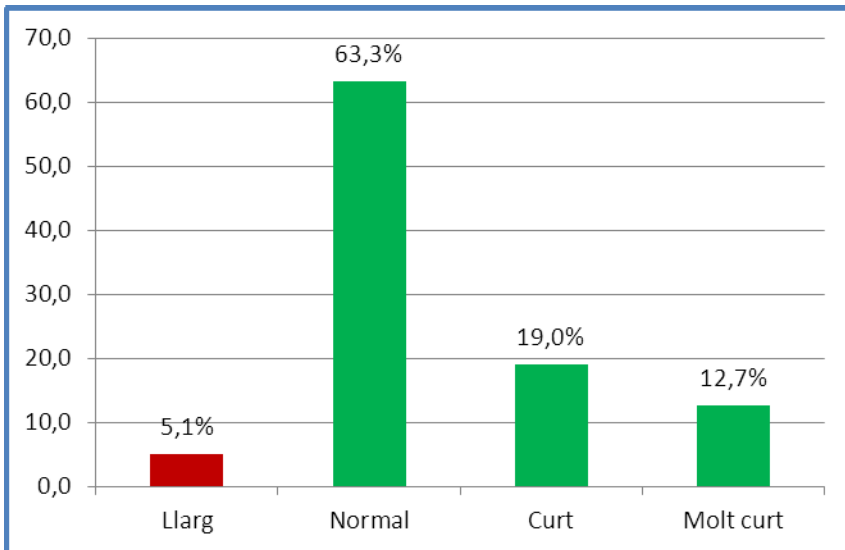
**Fidelitat**



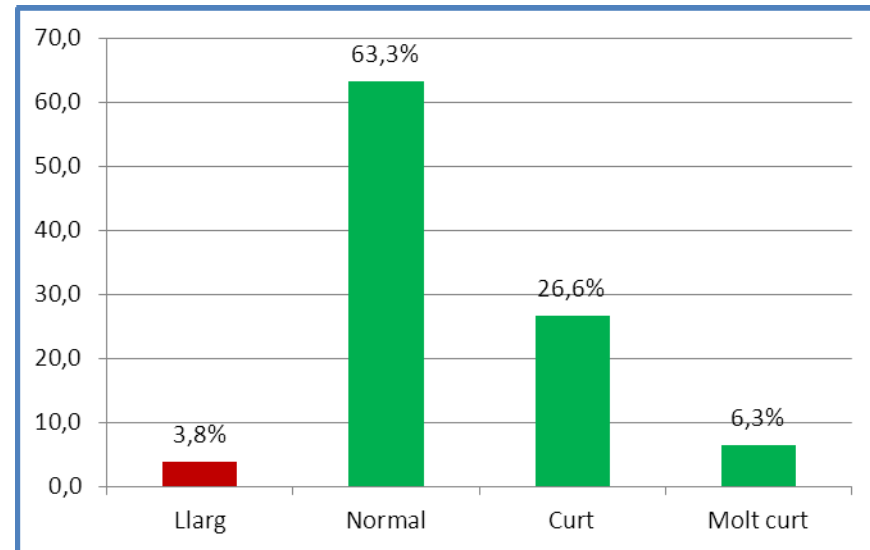
# 4. Gràfics resultats 2016



P1 Era el primer cop que anava a aquest hospital de dia?

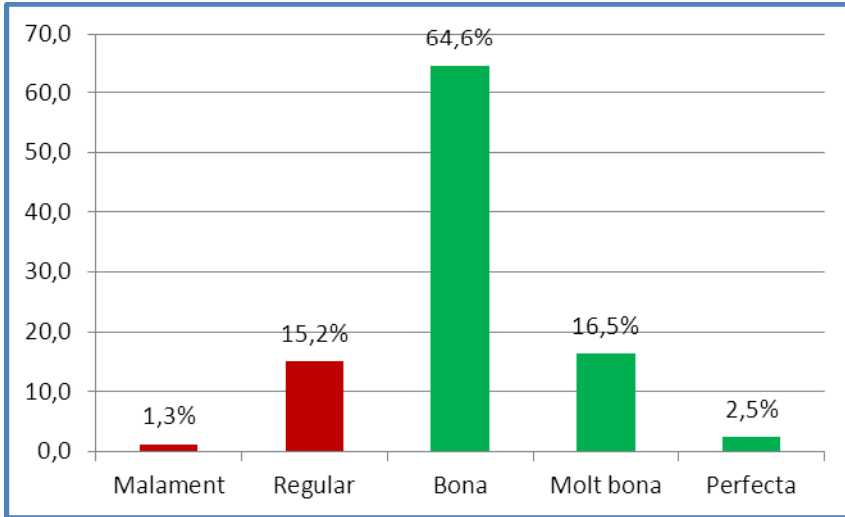


P2 Com valora el temps que va haver d'esperar des del moment que li van dir que havia de visitar-se o fer-se tractament fins la data de la visita o el tractament?

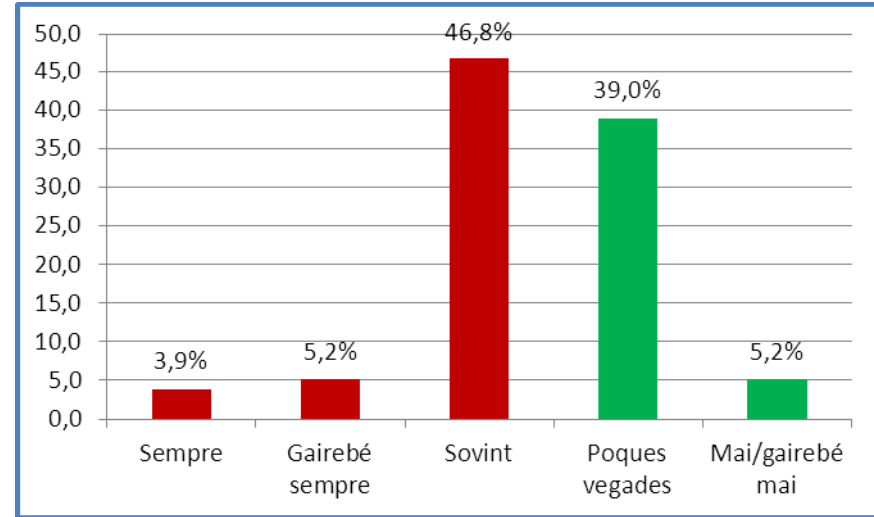


P3 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta o a la sala de tractament?

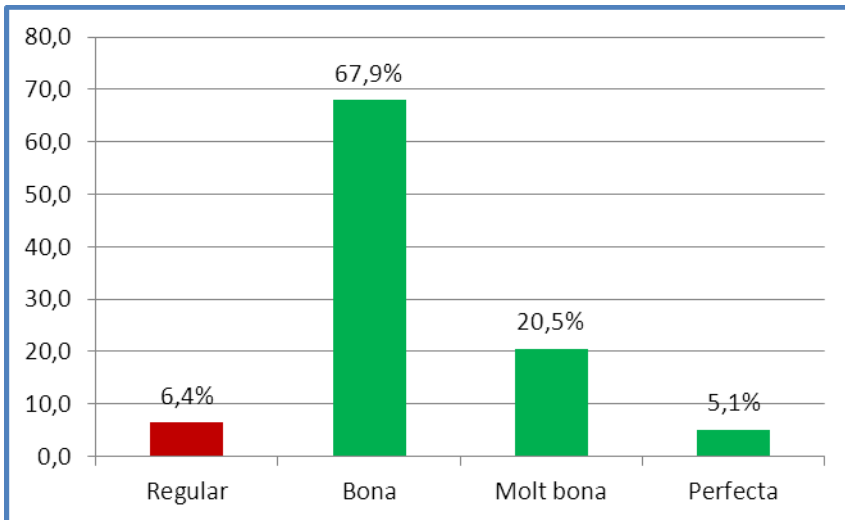
# 4. Gràfics resultats 2016



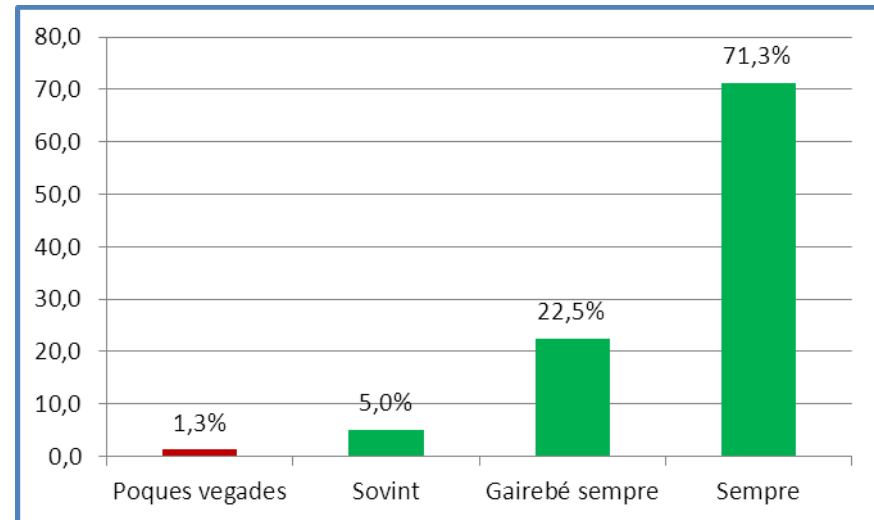
P4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, soroll, sistema d'avis, etc.)?



P5 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?

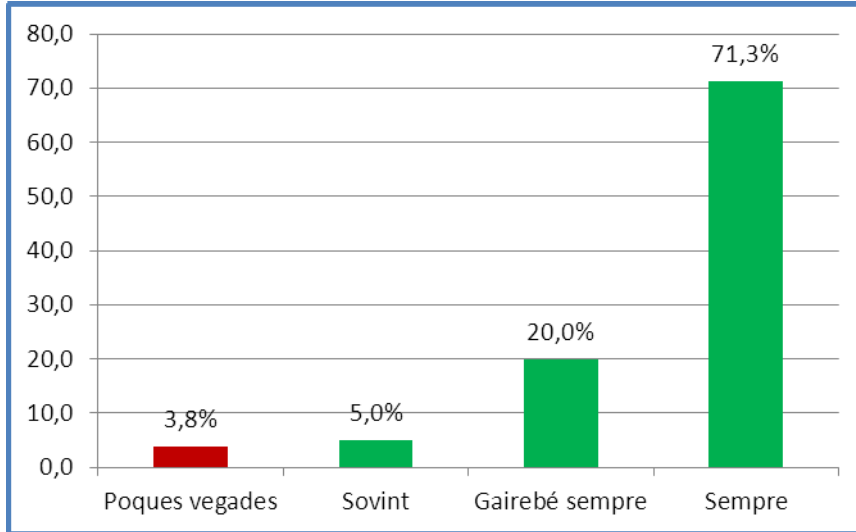


P6 Com valora la neteja del centre (sala d'espera, sala de tractament, consultes, passadissos, lavabos, etc.)?

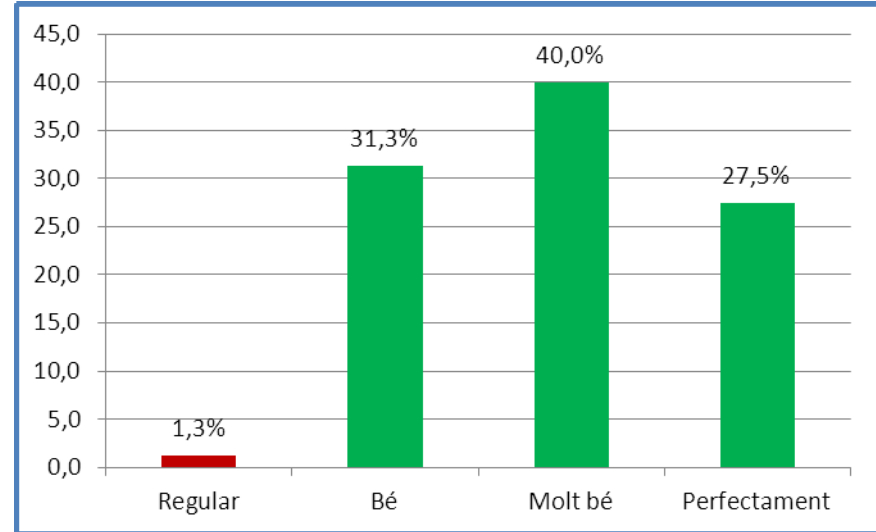


P7 L'equip assistencial (metges, infermeres..) l'escolta amb prou atenció i interès?

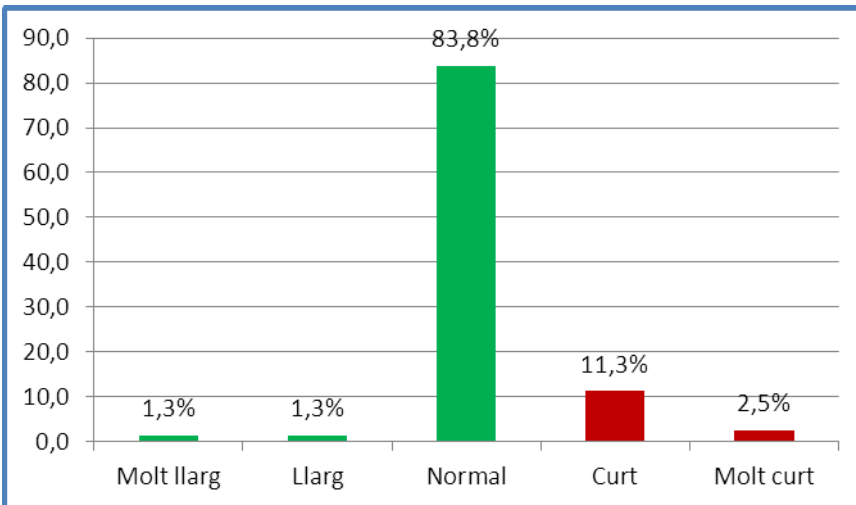
# 4. Gràfics resultats 2016



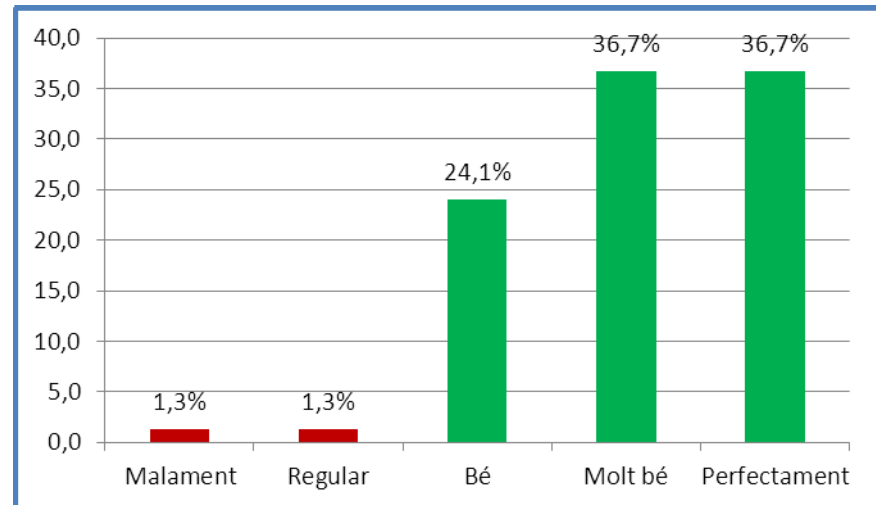
P8 Creu que l'equip assistencial (metges, infermeres..) és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre que li passa?



P9 Com creu que es va respectar la seva intimitat?

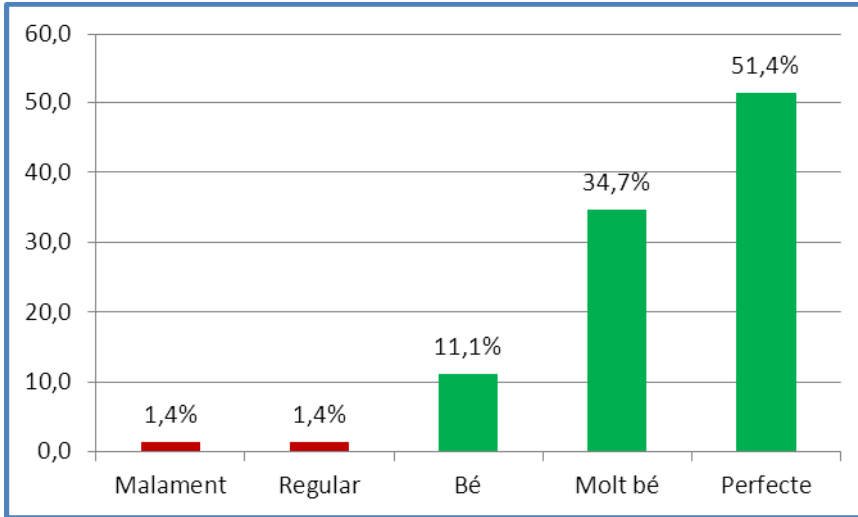


P10 Com valora el temps que li va dedicar l'equip assistencial (metges, infermeres..)?

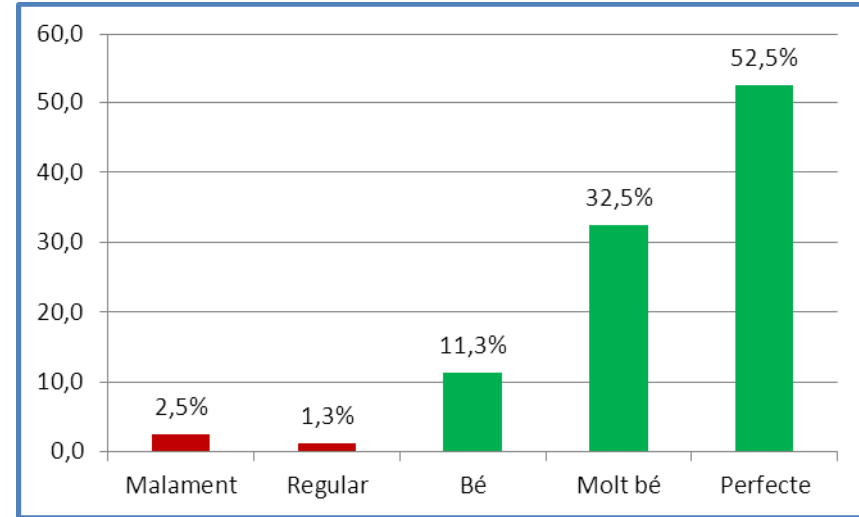


P11 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la malaltia i el seu tractament?

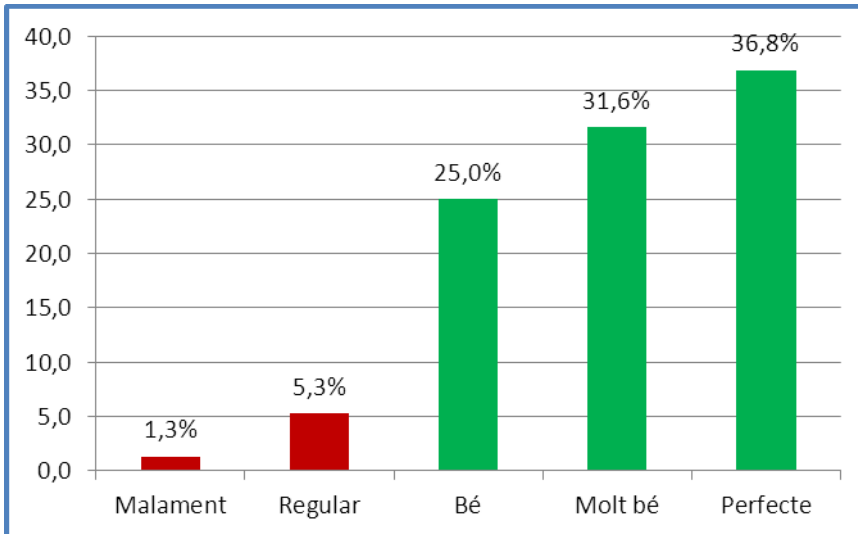
# 4. Gràfics resultats 2016



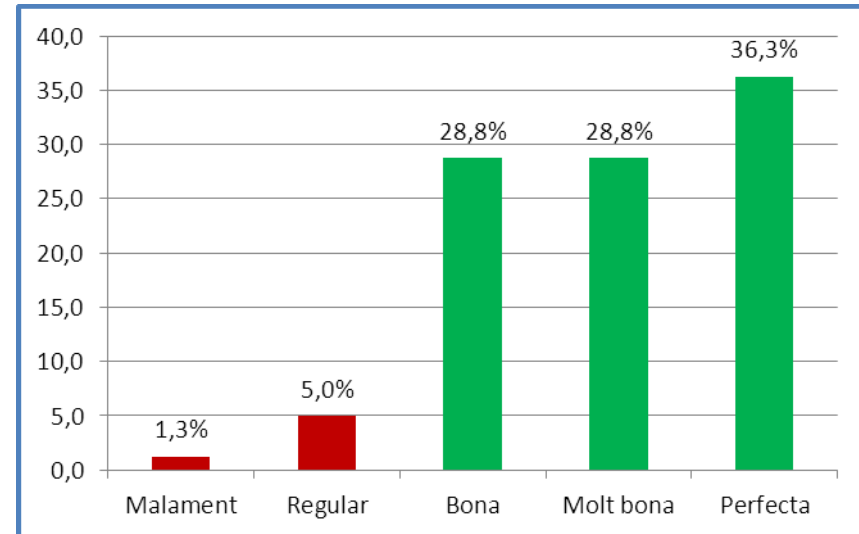
P12 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?



P13 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?



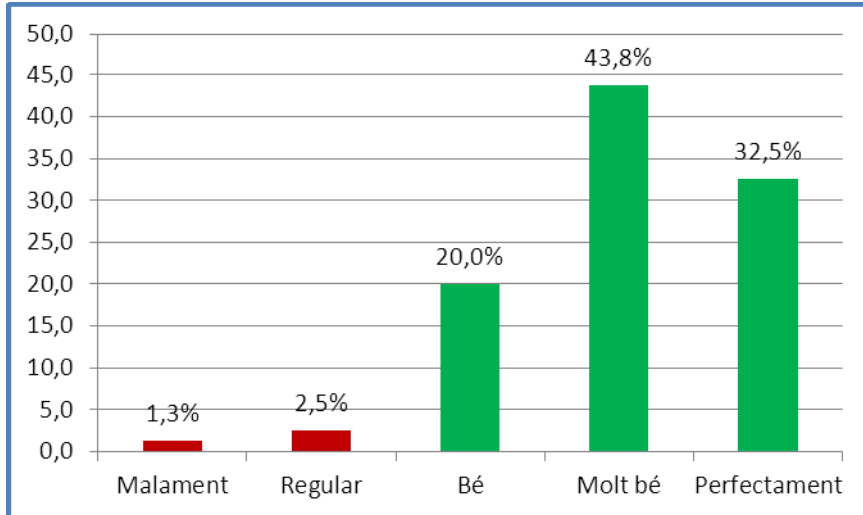
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?



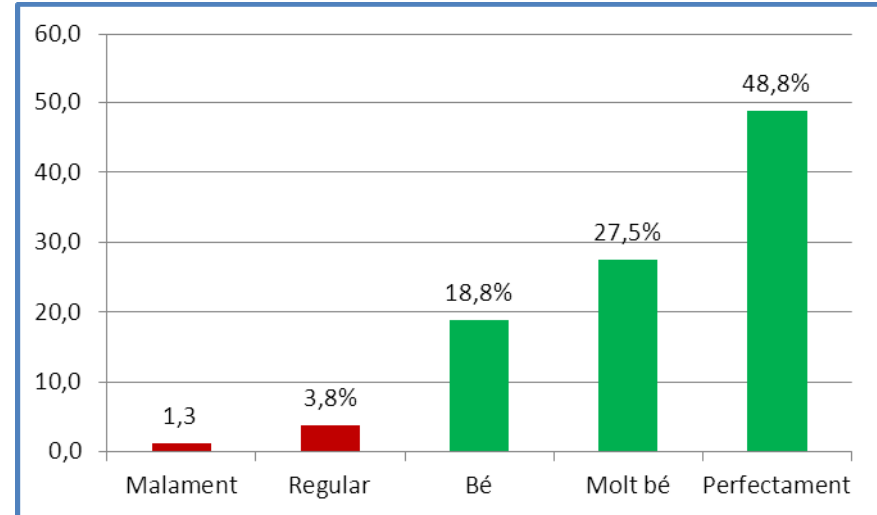
P15 Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius..) que l'ha atès?



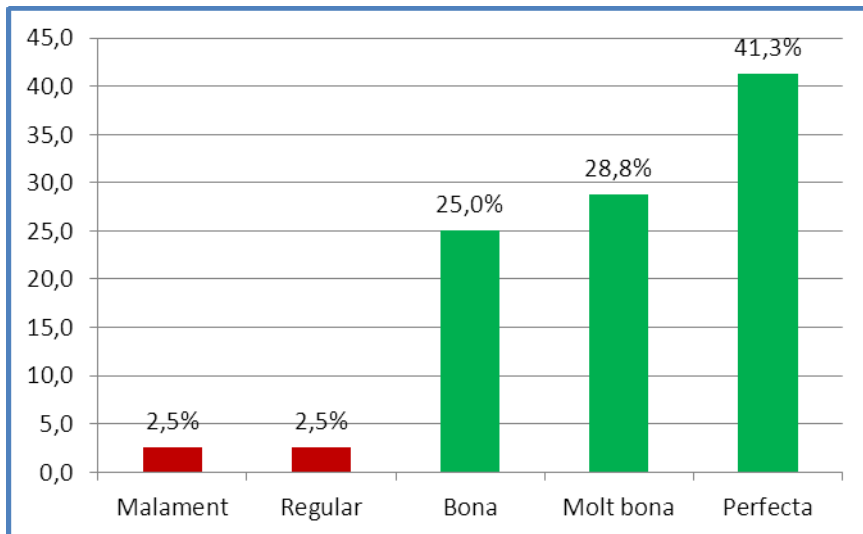
# 4. Gràfics resultats 2016



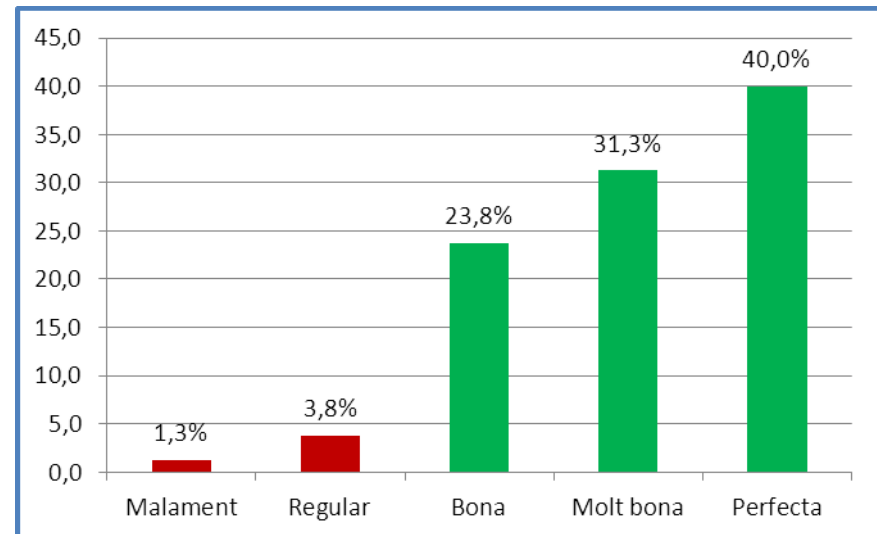
P16 Va entendre tot el que l'equip assistencial (metges, infermeres..) li va dir que havia de fer (on havia d'anar, quan o com s'havia de prendre els medicaments, etc.)?



P17 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?

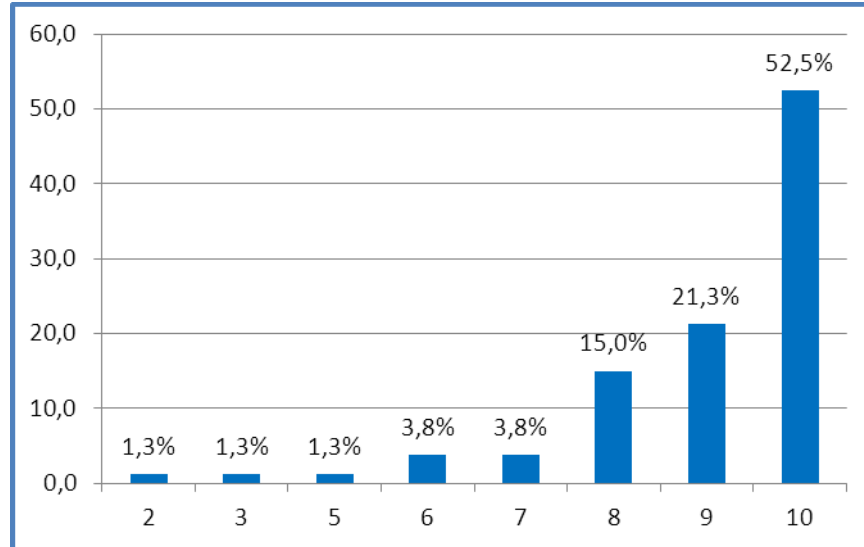


P18 Que li va semblar la predisposició de l'equip assistencial (metges, infermeres..) per que vostè pogués donar la seva opinió?

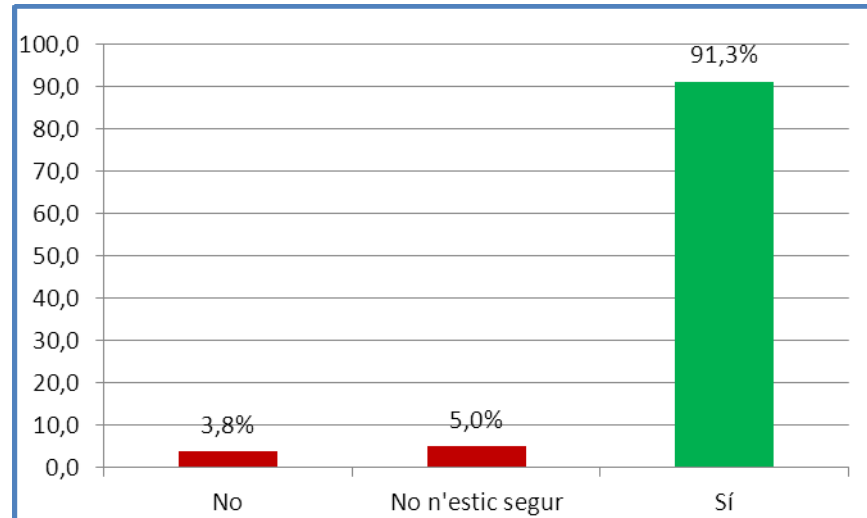


P19 Quina disposició té l'equip assistencial (metges, infermeres..) per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?

# 4. Gràfics resultats 2016



P20 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda:



P21 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix hospital de dia?

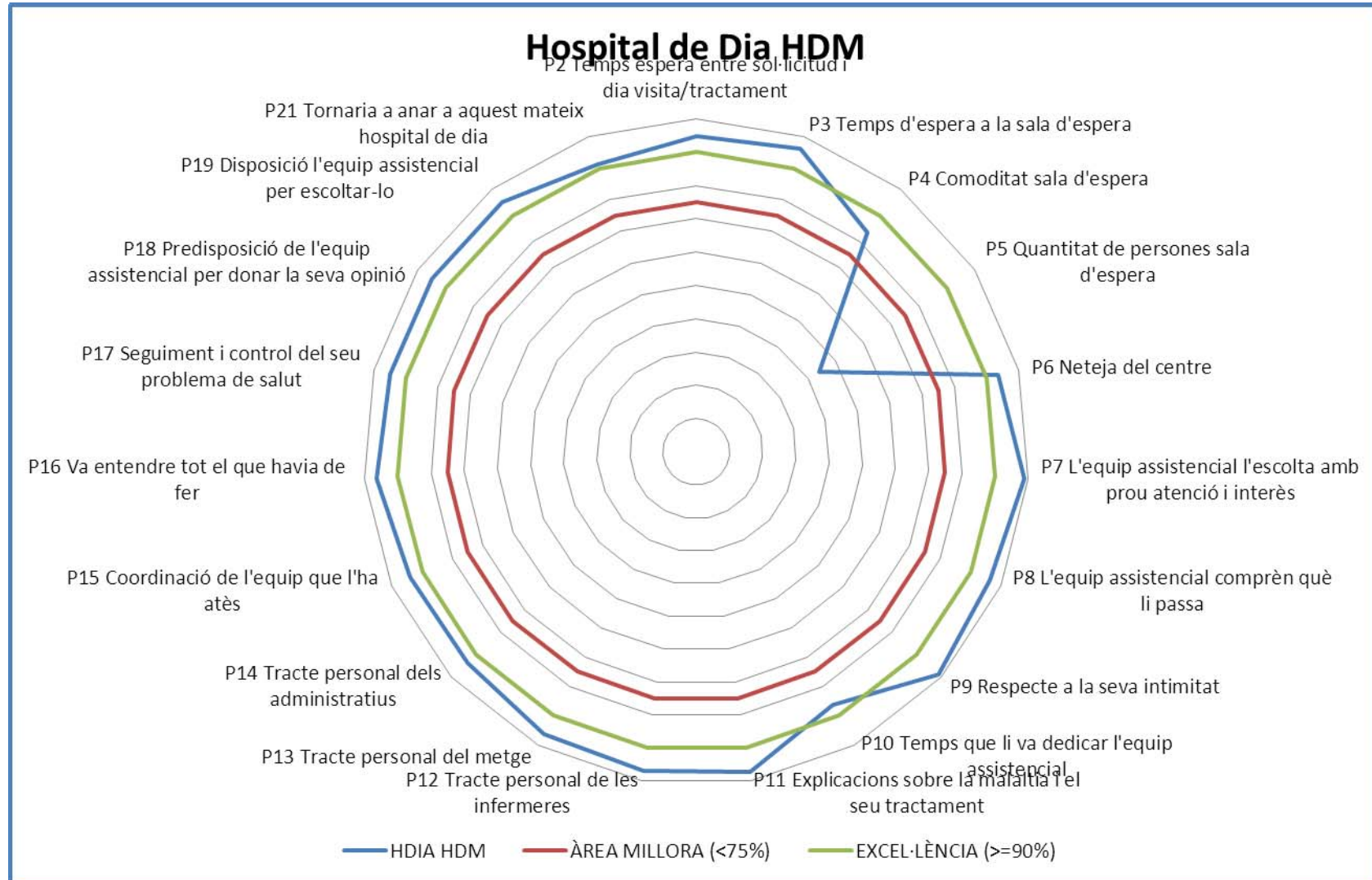
## 5. Observacions 2016

Crec que falten més metges per escurçar llistes d'espera.
Los administrativos de recepción tendrían que cambiarlos de vez en cuando.
Que los médicos dediquen más tiempo a los pacientes y asuman sus responsabilidades como médicos. Todo lo contrario que las enfermeras que atienden a los pacientes con un trato exquisito.
Agradecer a todo el personal de médicos, enfermeras y administrativos de este Hospital y en concreto este Dpto. de Hospital de Día, por el trabajo que realizan y que a veces o muchas veces no lo reconocen y hacen un trabajo indispensable para la salud de los pacientes. Ojalá que nunca cierren este hospital.
Que todos los empleados de Hospital de Día son fabulosos, a nivel personal y profesional, te hacen sentir con una familiaridad increíblemente bien.
El tracte de tots els treballadors del servei excepcional. Molt professionals.
Que els metges s'escoltin més els pacients, van trigar 6 mesos en diagnosticar-li el seu problema actual de salut.
Acartar los plazos de lista de espera en las pruebas digestivas, ya que me han dado de plazo para gastroscopia 4 meses, lo considero mucho tiempo.
Que escuchen más al paciente.
Caldria renovar una mica les instal·lacions, ja que ja estan arcaiques i obsoletes.
Però el més important que és el tracte professional i personal: Perfecte.
El médico que me atiende me tiene un poco decepcionado porque no me intenta explicar lo que me pasa realmente, es más, estoy tramitando el cambio de centro porque me parece que estoy perdiendo el tiempo con este médico. Un trato personal muy seco y como muy desganado en su trabajo.
La endocrina le deriva al oftalmólogo ya que a causa de la enfermedad que sufre, perdió la visión de los ojos momentáneamente, el oftalmólogo no le exploró el ojo y sólo le dijo que tenía migrañas, por lo cual solicita que algunos médicos atiendan mejor al paciente y que le escuchen.
És d'admiració també com l'empresa Linde (oxígen) complementa el treball magnífic que fan els professionals de l'hospital de dia.
Quando llamas por teléfono para cambiar una visita, es imposible que cojan el teléfono.
Que la consulta sea un poco más amplia, ya que apenas cabían dos personas.
Les instal·lacions en general estan una mica antigues.

## 6. Resultats indicador positiu 2016

<b>PREGUNTA RESUMIDA</b>	<b>2016</b>
P2 Temps espera entre sol·licitud i dia visita/tractament	94,9%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	96,2%
P4 Comoditat sala d'espera	83,5%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	44,2%
P6 Neteja del centre	93,6%
P7 L'equip assistencial l'escolta amb prou atenció i interès	98,8%
P8 L'equip assistencial comprèn què li passa	96,3%
P9 Respecte a la seva intimitat	98,8%
P10 Temps que li va dedicar l'equip assistencial	86,3%
P11 Explicacions sobre la malaltia i el seu tractament	97,5%
P12 Tracte personal de les infermeres	97,2%
P13 Tracte personal del metge	96,3%
P14 Tracte personal dels administratius	93,4%
P15 Coordinació de l'equip que l'ha atès	93,8%
P16 Va entendre tot el que havia de fer	96,3%
P17 Seguiment i control del seu problema de salut	95,0%
P18 Predisposició de l'equip assistencial per donar la seva opinió	95,0%
P19 Disposició l'equip assistencial per escoltar-lo	95,0%
P20 Grau de satisfacció global	8,98
P21 Tornaria a anar a aquest mateix hospital de dia	91,3%

# 7. Gràfic radial 2016



## 8. Àrees de millora 2016

P5 Quantitat de persones sala d'espera



**Consorci Sanitari Integral**  
**Avda. Josep Molins, 29-41**  
**08906 Hospitalet de Llobregat**



[www.csi.cat](http://www.csi.cat)



**ELS NOSTRES VALORS: Qualitat professional, Equip, Desenvolupament i Compromís**