



Resultats Enquesta Satisfacció 2016  
Hospital de Dia Polivalent  
Hospital Transversal

Opinió del Ciutadà

Juny 2016

# 1. Metodologia enquesta satisfacció 2016

**Univers:** Pacients atesos a l'Hospital de Dia Polivalent de l'Hospital Transversal excepte d'Oncologia (enquesta pròpia).

**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%

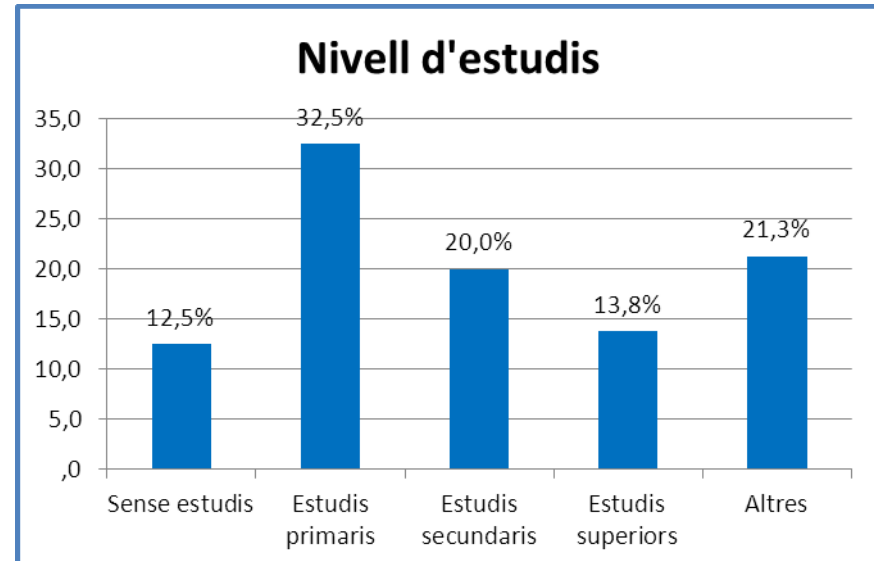
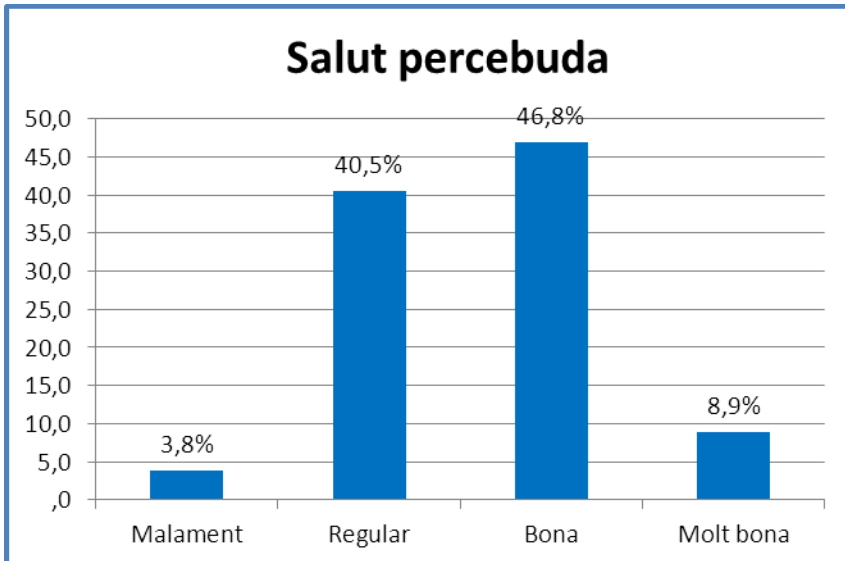
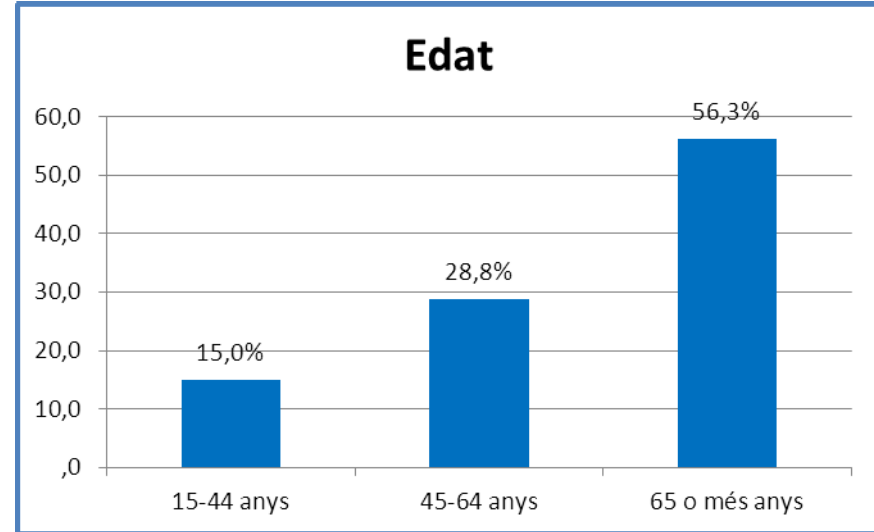
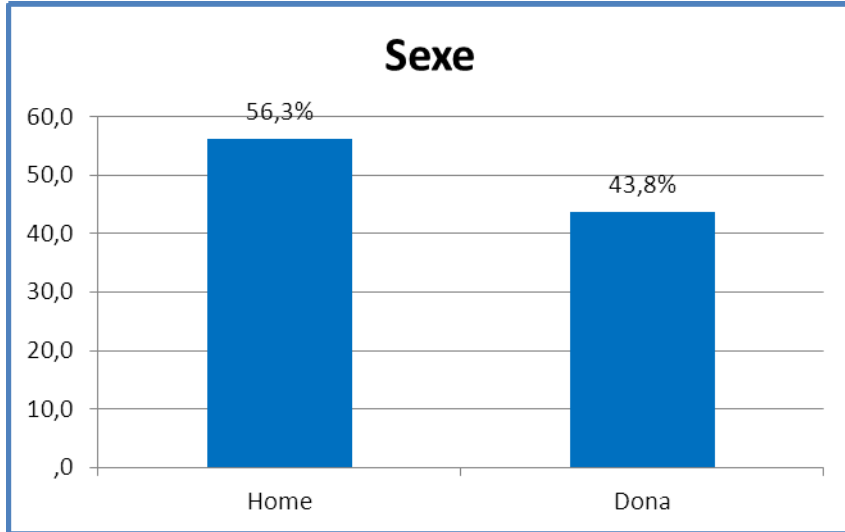
**Error:**  $\pm 11\%$

**Proporció esperada:** 50%

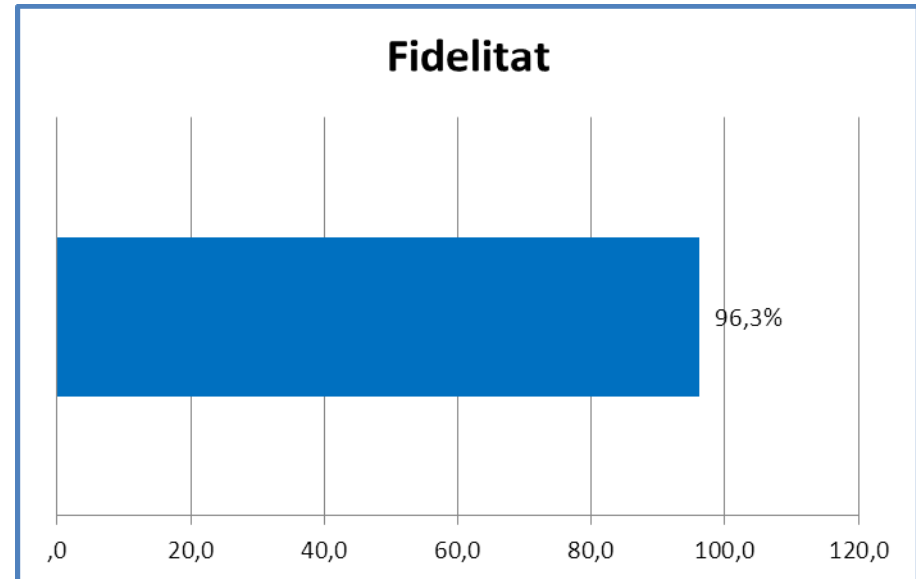
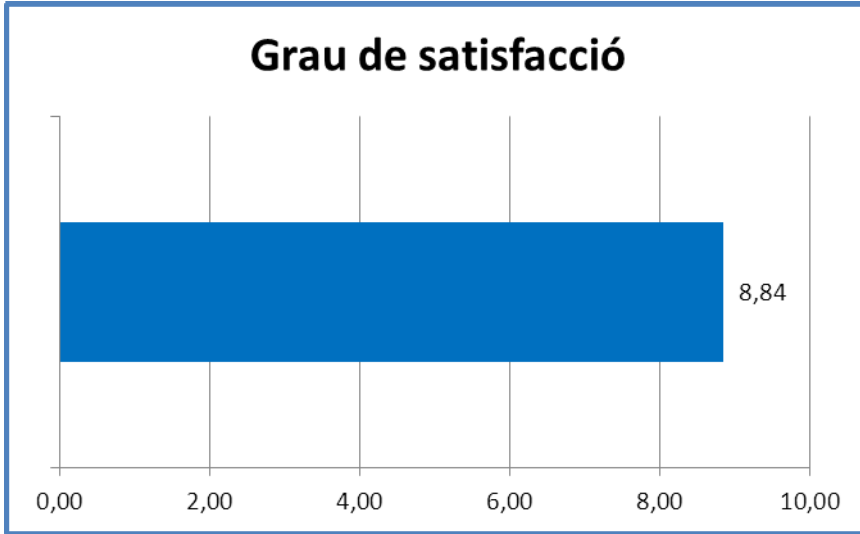
**Instrument:** Enquesta telefònica (aplicatiu CSI), respostes en escala ordinal i dicotòmiques, valoració satisfacció global de 0 a 10.

**Treball de camp:** 20 d'abril al 26 de maig de 2016.

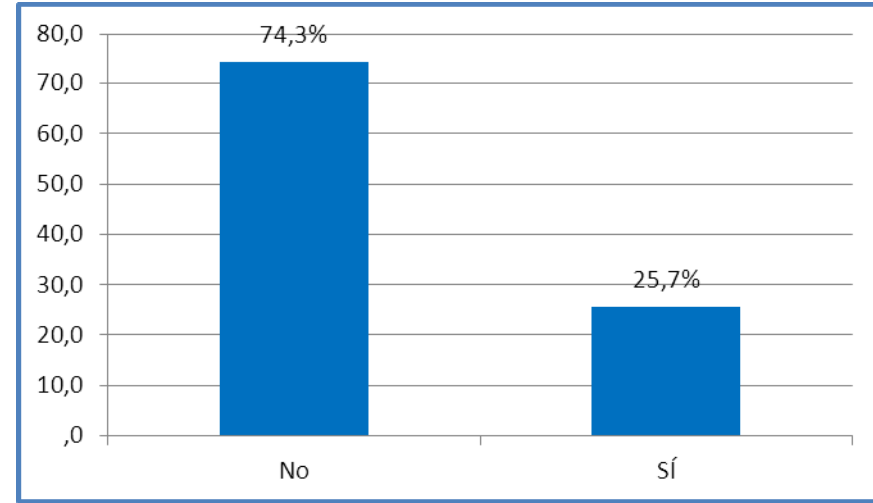
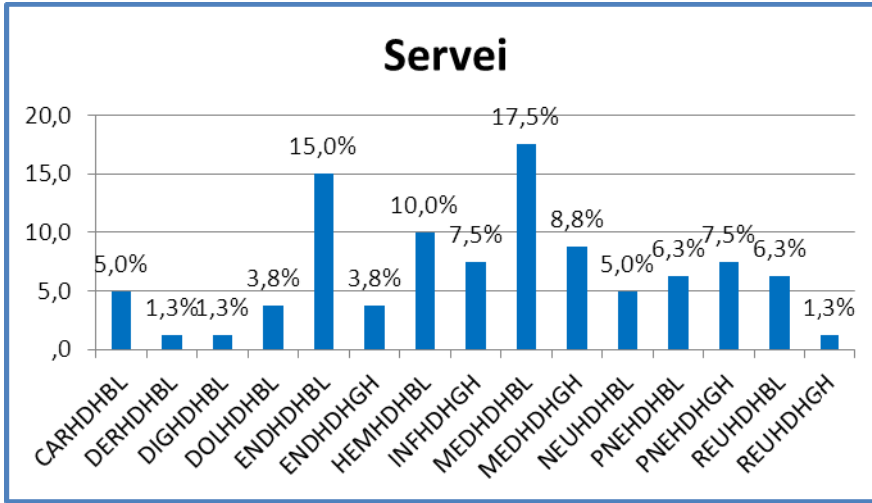
## 2. Dades sociodemogràfiques 2016



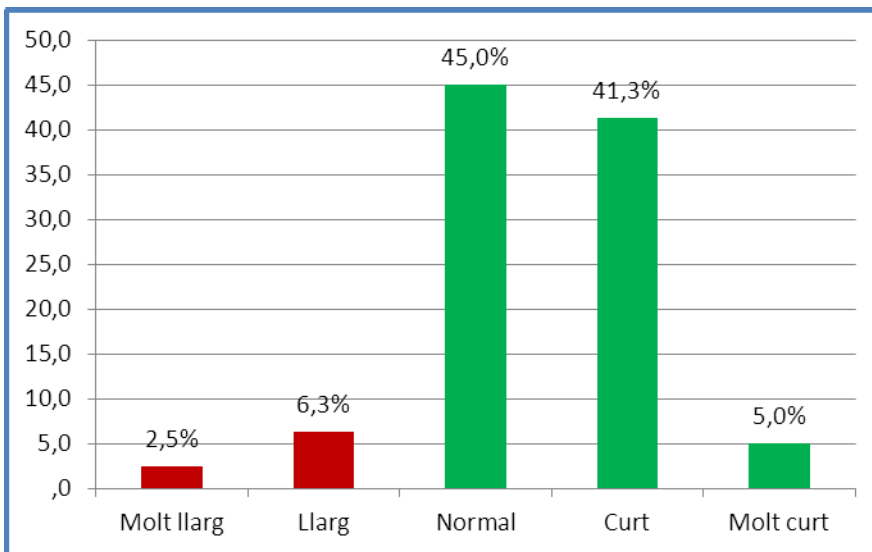
### 3. Satisfacció global i fidelitat 2016



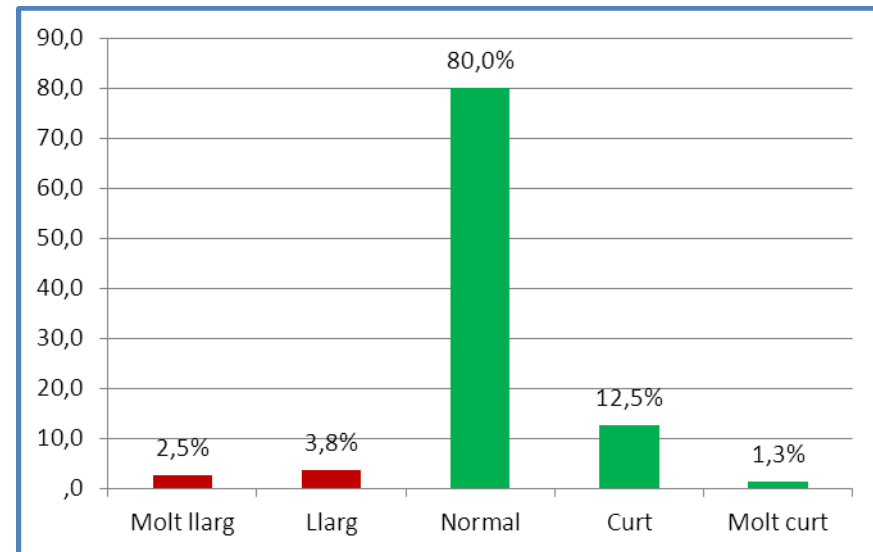
# 4. Gràfics resultats 2016



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

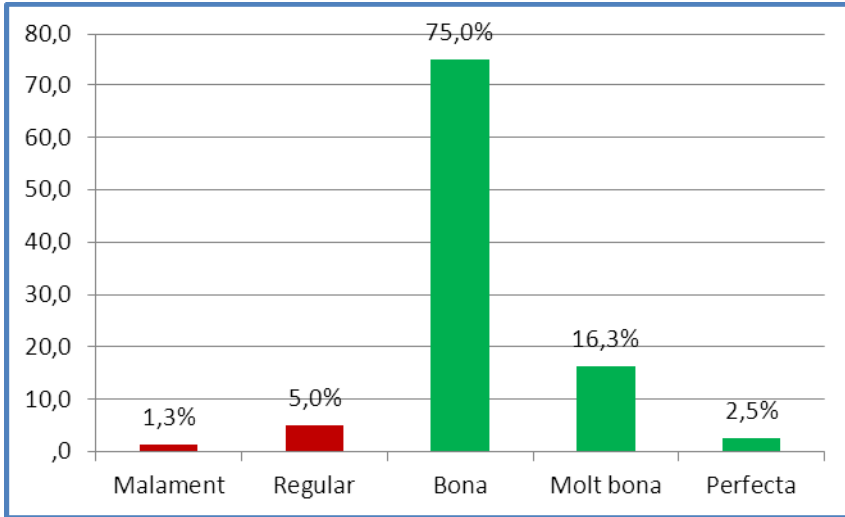


P2 Com valora el temps que va haver d'esperar des del moment que li van dir que havia de visitar-se o fer-se tractament fins la data de la visita o el tractament?

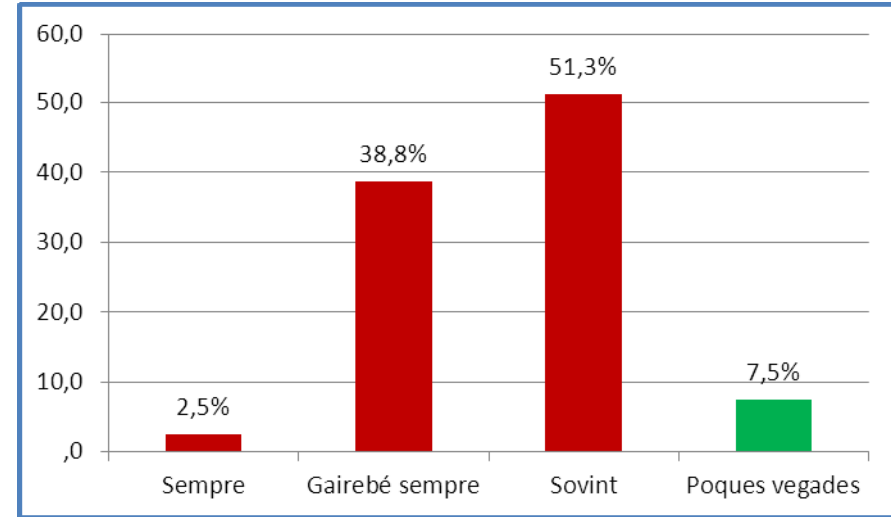


P3 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta o a la sala de tractament?

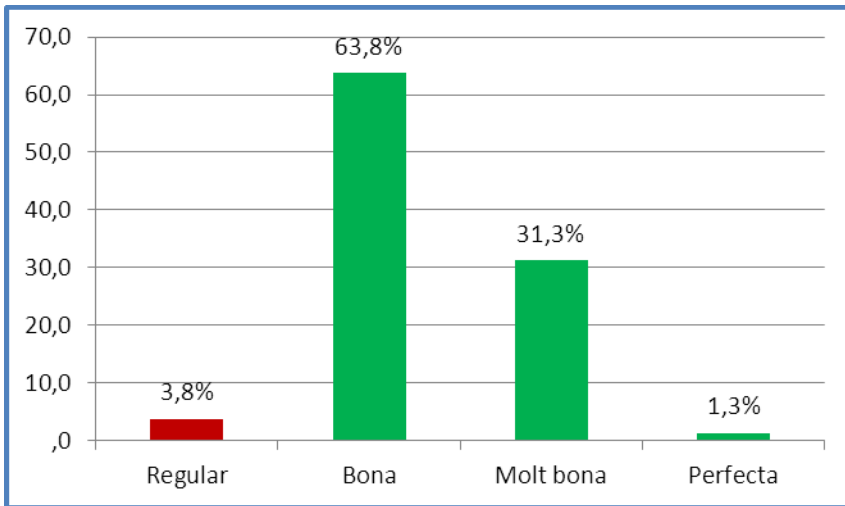
# 4. Gràfics resultats 2016



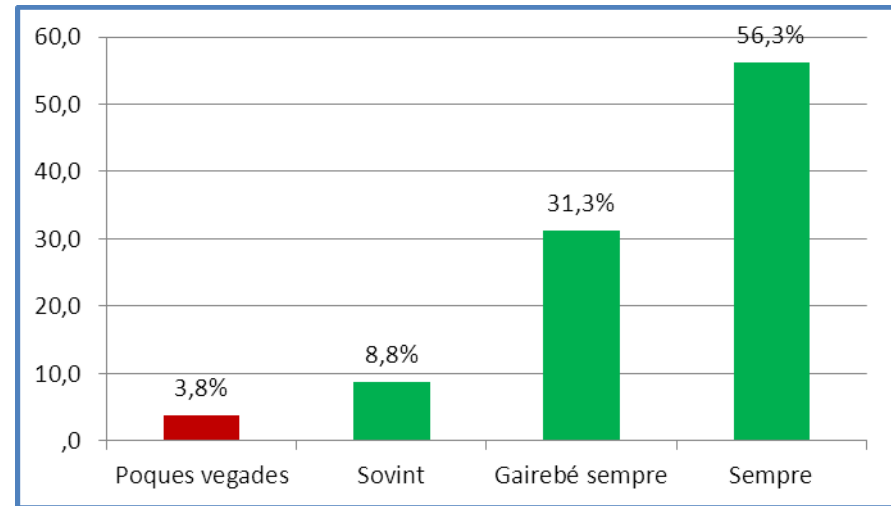
P4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, soroll, sistema d'avis, etc.)?



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

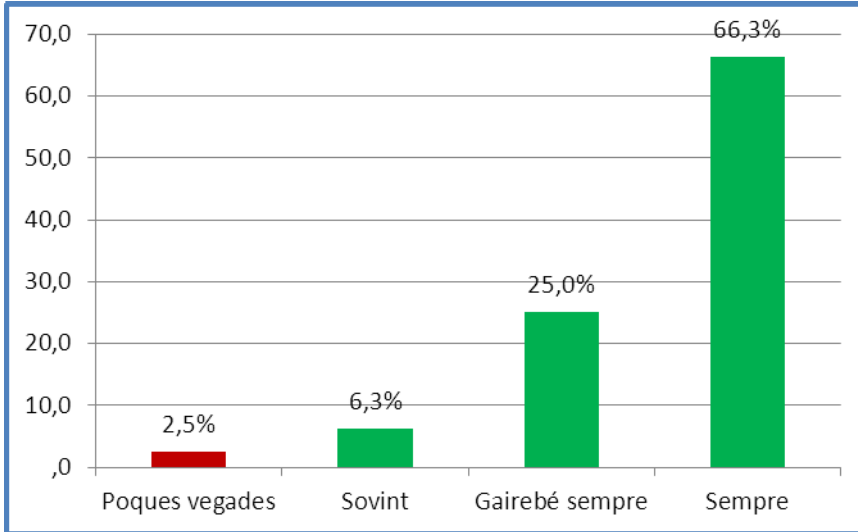


P6 Com valora la neteja del centre (sala d'espera, sala de tractament, consultes, passadissos, lavabos, etc.)?

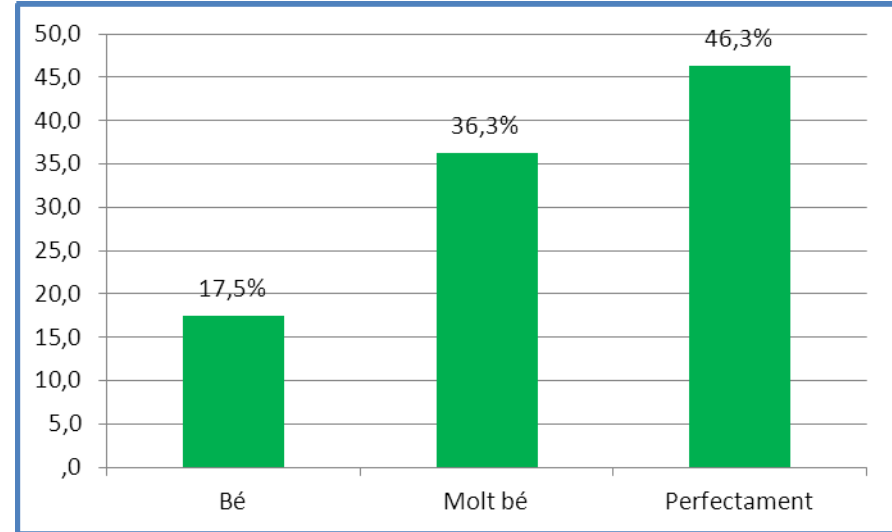


P7 L'equip assistencial (metges, infermeres..) l'escolta amb prou atenció i interès?

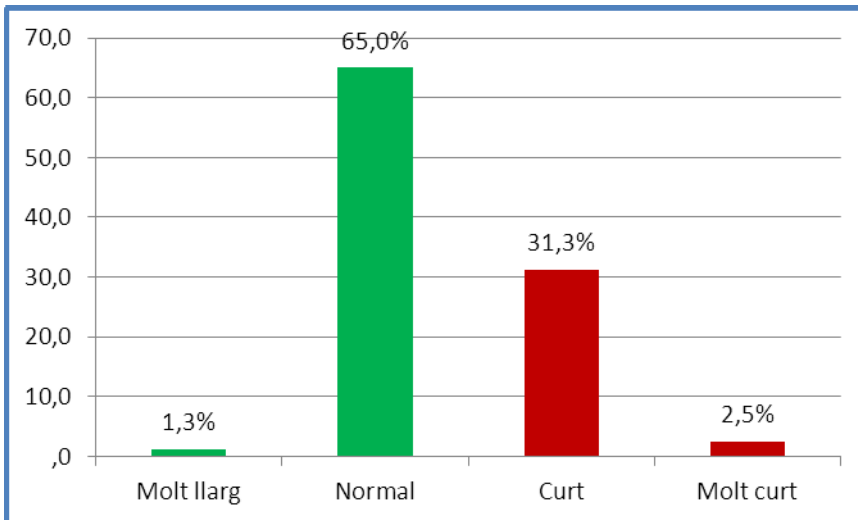
# 4. Gràfics resultats 2016



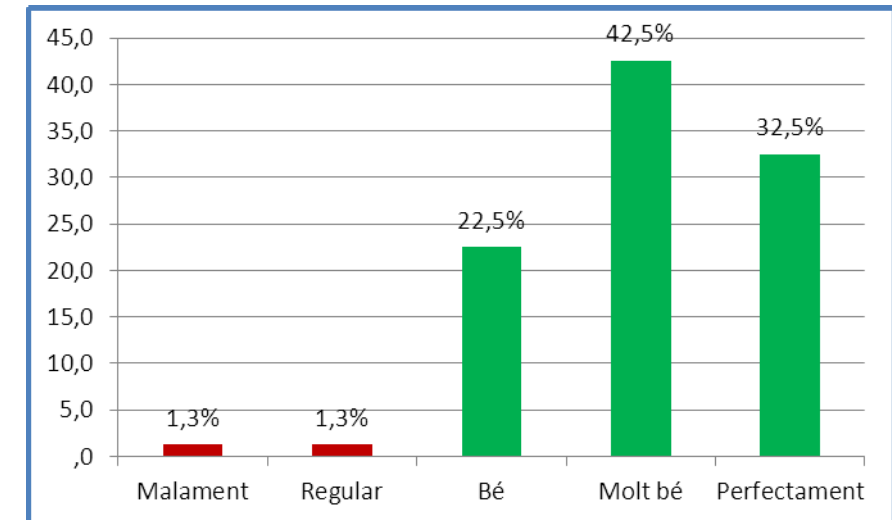
P8 Creu que l'equip assistencial (metges, infermeres..) és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre que li passa?



P9 Com creu que es va respectar la seva intimitat?

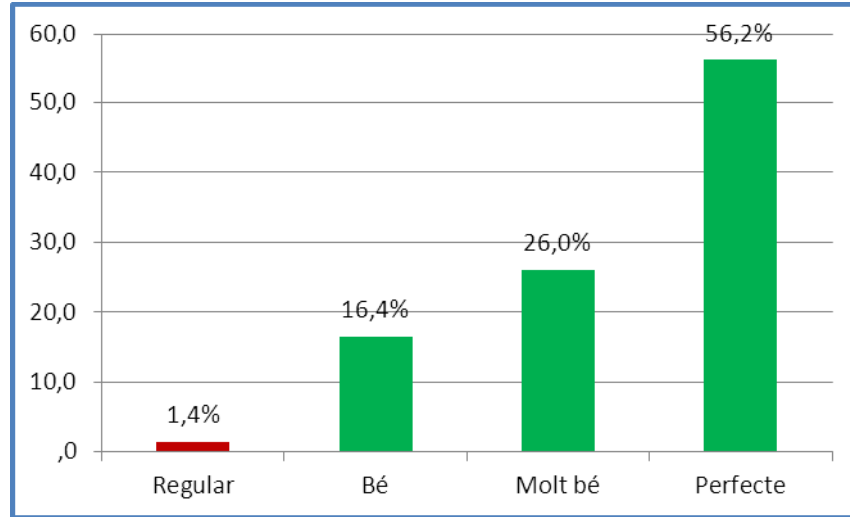


P10 Com valora el temps que li va dedicar l'equip assistencial (metges, infermeres..)?

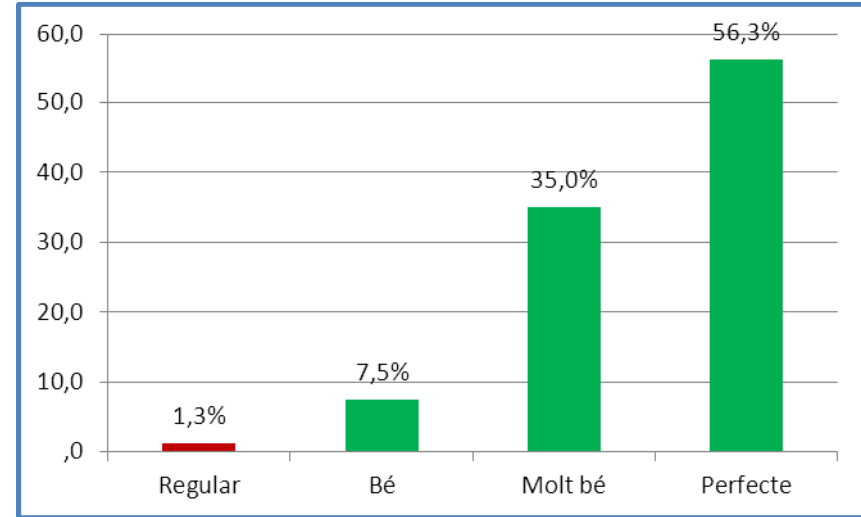


P11 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la malaltia i el seu tractament?

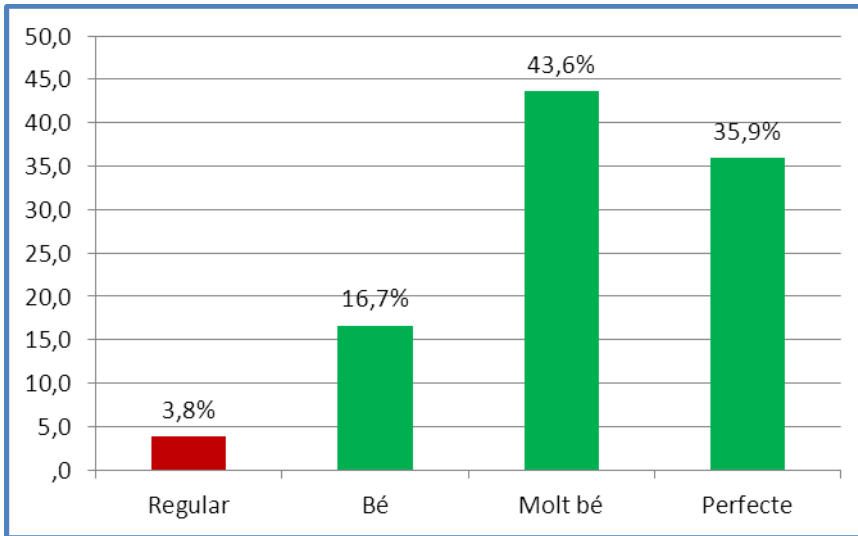
# 4. Gràfics resultats 2016



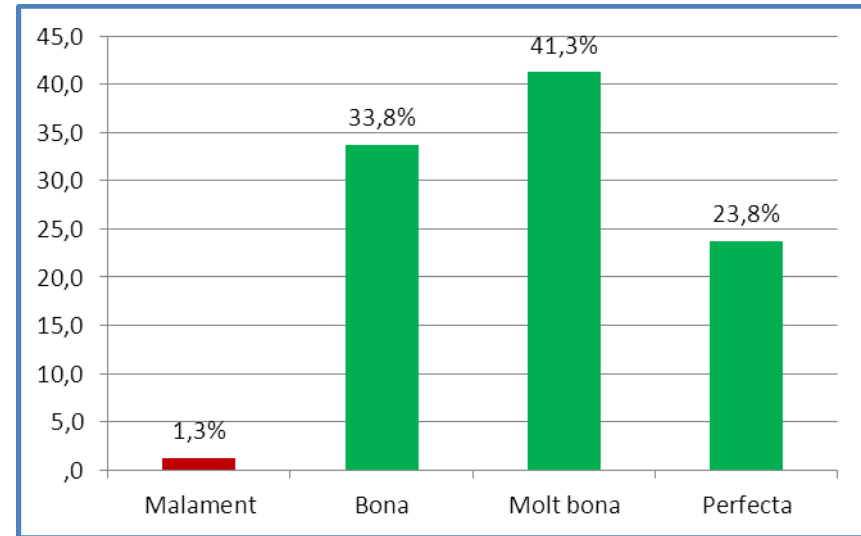
P12 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?



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



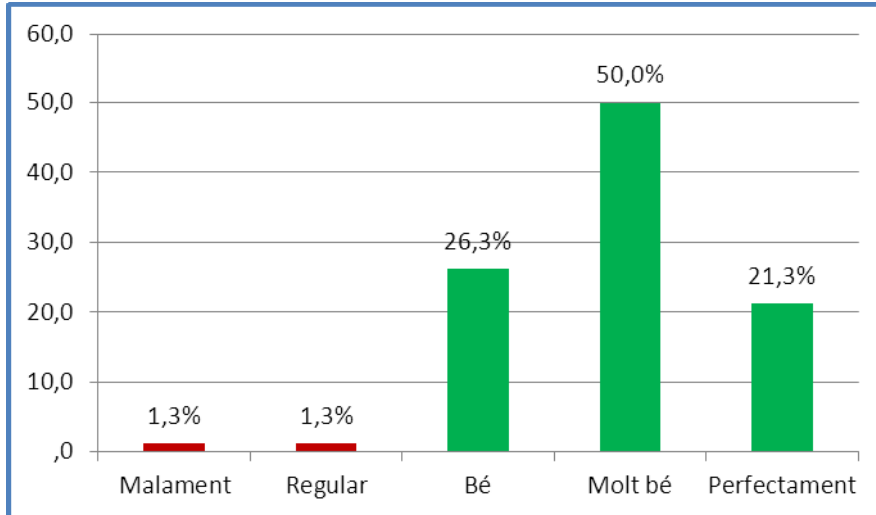
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?



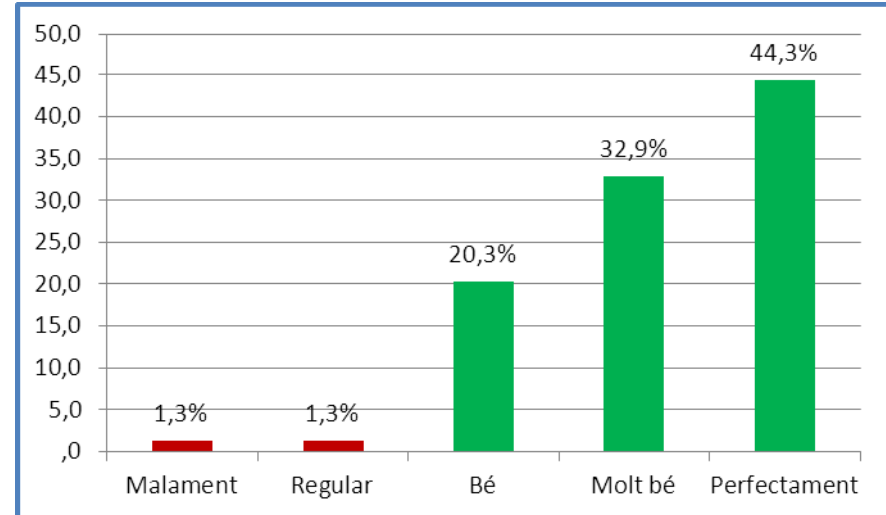
P15 Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius..) que l'ha atès?



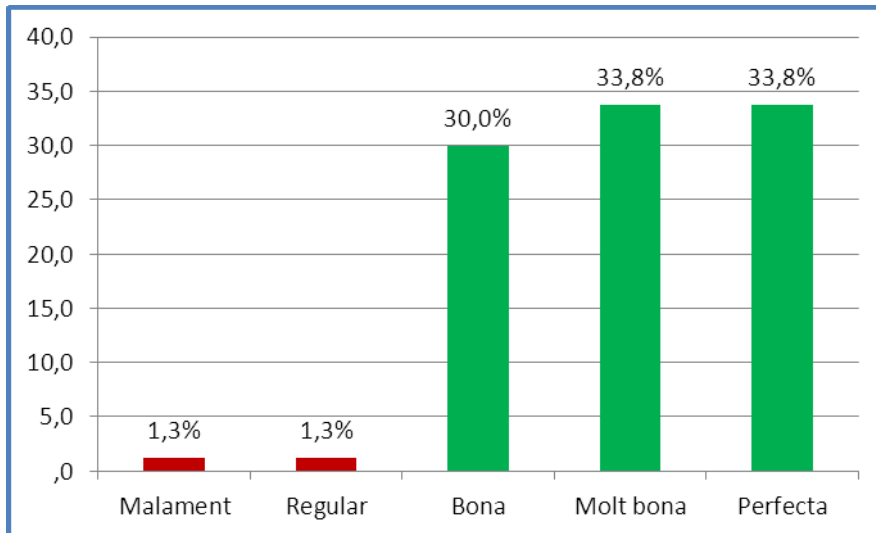
# 4. Gràfics resultats 2016



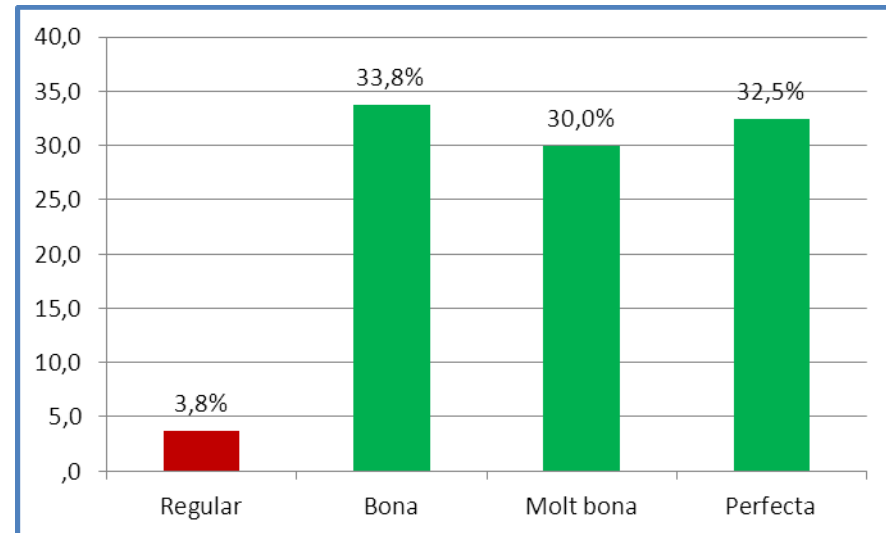
P16 Va entendre tot el que l'equip assistencial (metges, infermeres..) li va dir que havia de fer (on havia d'anar, quan o com s'havia de prendre els medicaments, etc.)?



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

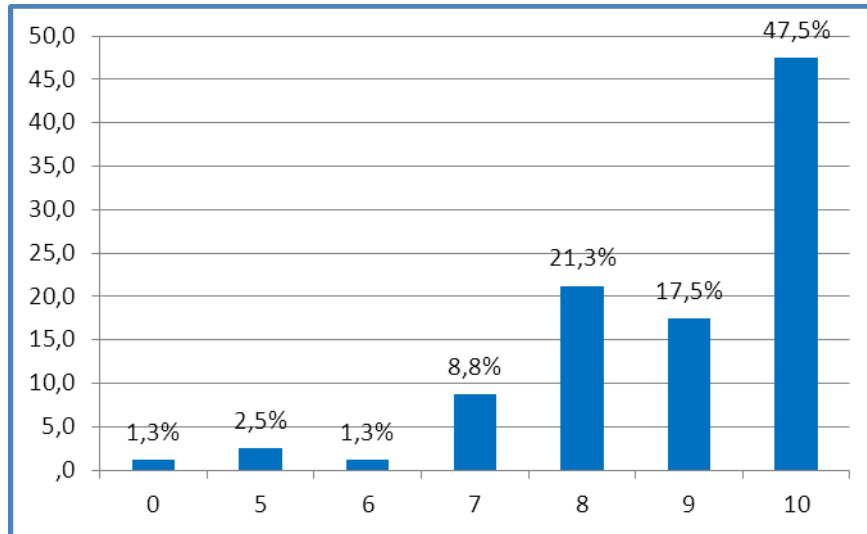


P18 Que li va semblar la predisposició de l'equip assistencial (metges, infermeres..) per que vostè pogués donar la seva opinió?

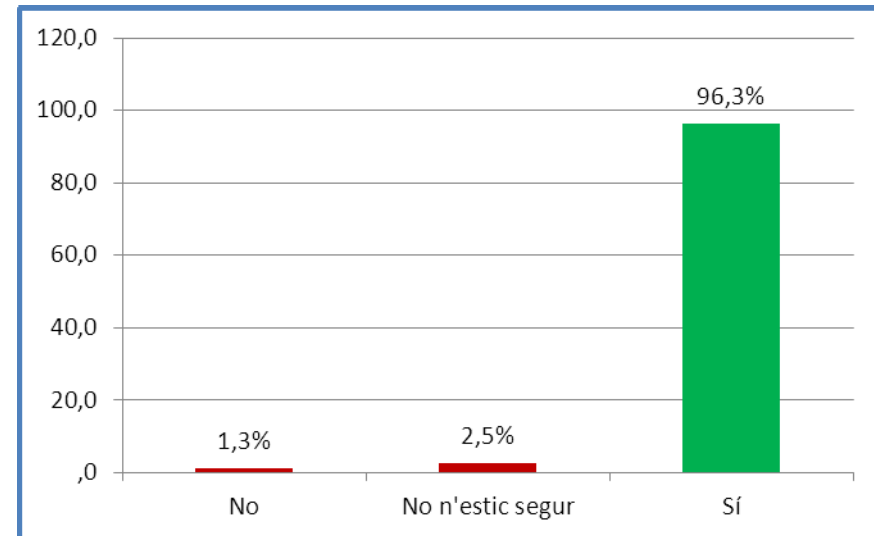


P19 Quina disposició té l'equip assistencial (metges, infermeres..) per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?

## 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

Que las visitas de seguimiento no fueran tan espaciadas, que le programan las visitas mínimo 6 meses.

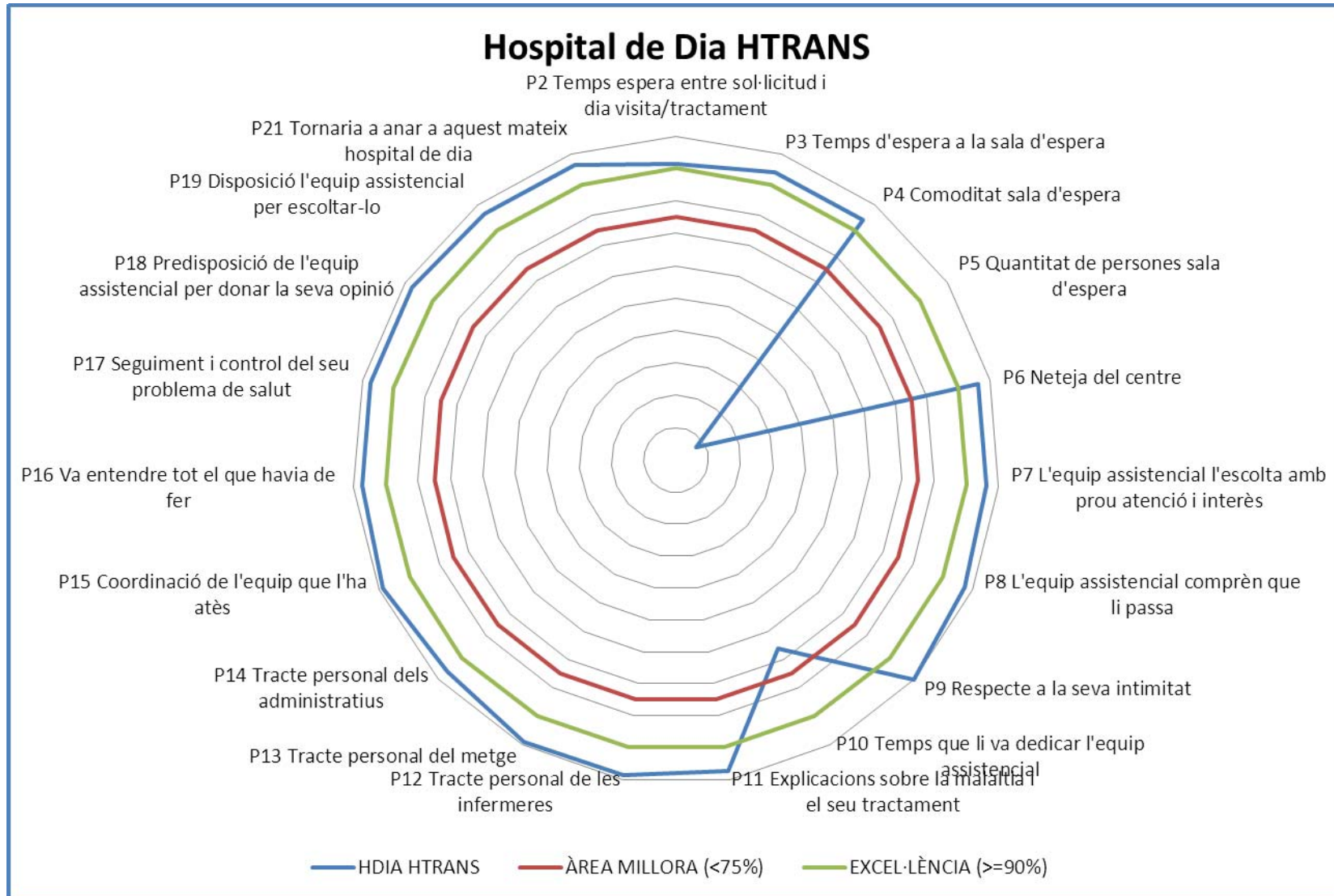
Las visitas y pruebas se las van programando muy tarde. Y la atención de los médicos deja mucho que desear, las enfermeras, todo lo contrario.

Agradecer a todo el personal del Hospital de Día, ya que son todos unos profesionales, en todos los departamentos, muy encima del paciente y con la sonrisa y la amabilidad siempre por delante.

## 6. Resultats indicador positiu 2016

<b>PREGUNTA RESUMIDA</b>	<b>2016</b>
P2 Temps espera entre sol·licitud i dia visita/tractament	91,3%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	93,8%
P4 Comoditat sala d'espera	93,8%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	7,5%
P6 Neteja del centre	96,3%
P7 L'equip assistencial l'escolta amb prou atenció i interès	96,3%
P8 L'equip assistencial comprèn que li passa	97,5%
P9 Respecte a la seva intimitat	100,0%
P10 Temps que li va dedicar l'equip assistencial	66,3%
P11 Explicacions sobre la malaltia i el seu tractament	97,5%
P12 Tracte personal de les infermeres	98,6%
P13 Tracte personal del metge	98,8%
P14 Tracte personal dels administratius	96,2%
P15 Coordinació de l'equip que l'ha atès	98,8%
P16 Va entendre tot el que havia de fer	97,5%
P17 Seguiment i control del seu problema de salut	97,5%
P18 Predisposició de l'equip assistencial per donar la seva opinió	97,5%
P19 Disposició l'equip assistencial per escoltar-lo	96,3%
P20 Grau de satisfacció global	8,84
P21 Tornaria a anar a aquest mateix hospital de dia	96,3%

# 7. Gràfic radial 2016



## 8. Àrees de millora 2016

P5 Quantitat de persones sala d'espera

P10 Temps que li va dedicar l'equip assistencial



**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**