

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI
ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA
2014
RESULTATS PER CENTRE**

Hospital de la Santa Creu i Sant Pau - UP 772

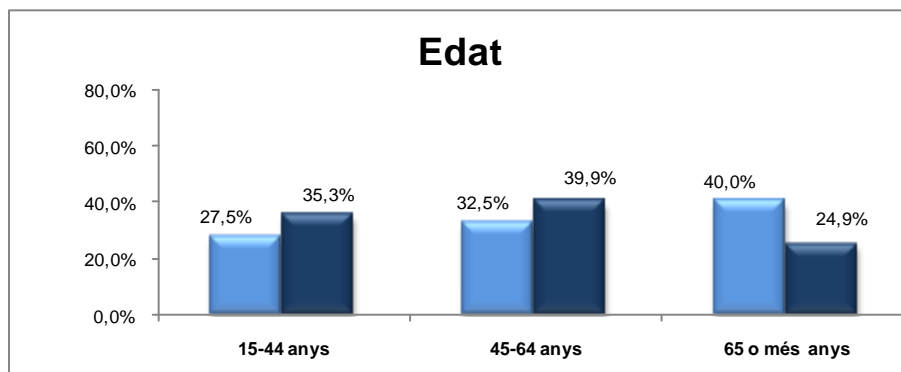
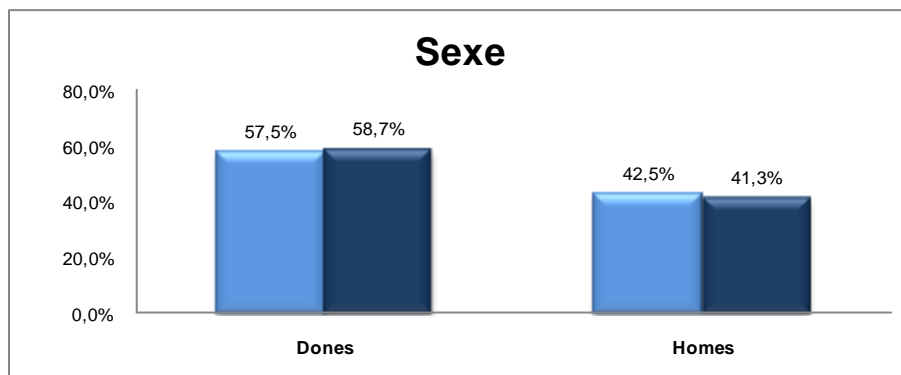
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

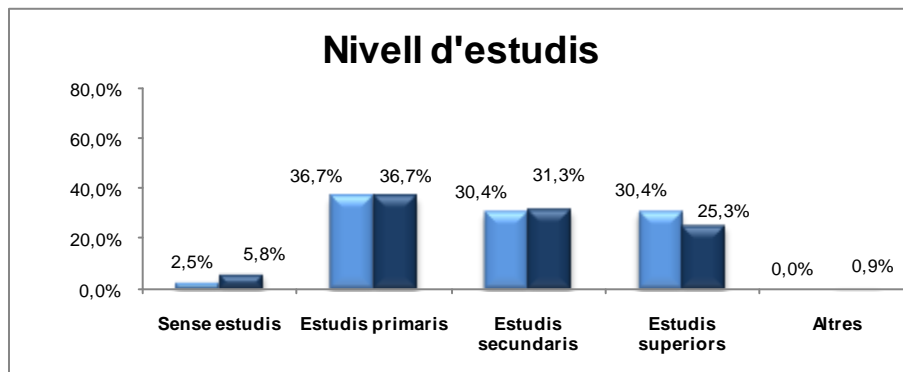
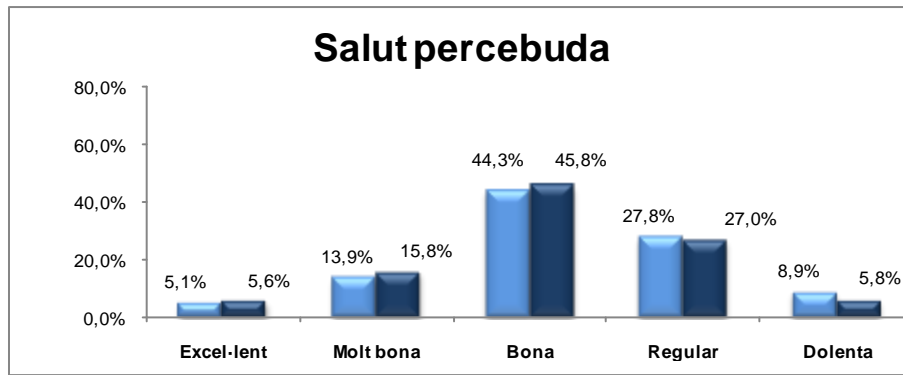
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	80
CATALUNYA	4679

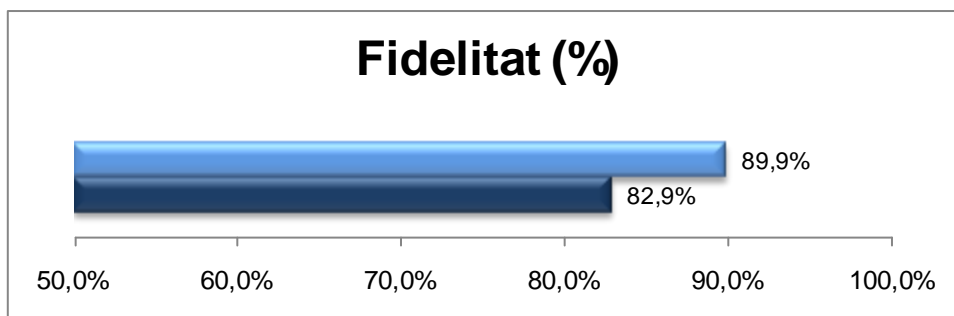
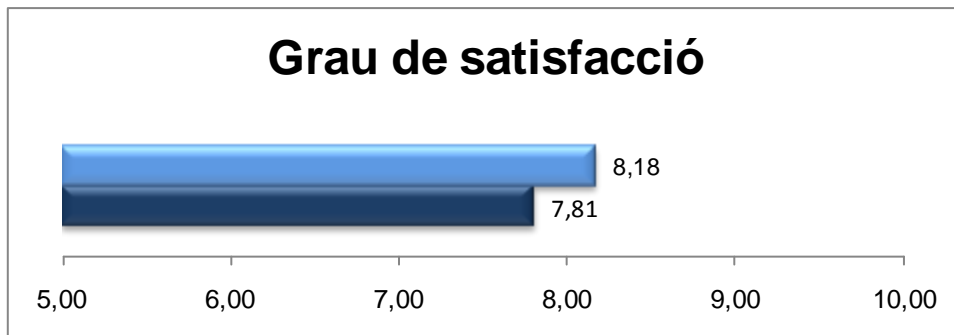
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





B. Mesures de satisfacció global i fidelitat

UP CATALUNYA



C. Resultats: Categories de resposta per pregunta

UP CATALUNYA

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	38,8%	
	No	61,3%	
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	8,0%	
	Curt	17,3%	
	Normal	53,3%	
	Llarg	9,3%	
N 75 NS/NC 5	Molt llarg	12,0%	
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	5,0%	
	Curt	17,5%	
	Normal	56,3%	
	Llarg	15,0%	
N 80 NS/NC 0	Molt llarg	6,3%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	7,7%	
	Molt bona	15,4%	
	Bona	62,8%	
	Regular	12,8%	
N 78 NS/NC 2	Malament	1,3%	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	16,7%	
	Poques vegades	26,4%	
	Sovint	22,2%	
	Gairebé sempre	13,9%	
N 72 NS/NC 8	Sempre	20,8%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	25,0%	
	Molt bona	35,0%	
	Bona	37,5%	
	Regular	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	81,0%	
	Gairebé sempre	8,9%	
	Sovint	7,6%	
	Poques vegades	2,5%	
N 79 NS/NC 1	Mai/gairebé mai	0,0%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	60,8%	
	Gairebé sempre	19,0%	
	Sovint	8,9%	
	Poques vegades	6,3%	
N 79 NS/NC 1	Mai/gairebé mai	5,1%	

UP CATALUNYA

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	37,5%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	31,3%	
	Regular	1,3%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	
	Llarg	15,2%	
	Normal	64,6%	
	Curt	15,2%	
	Molt curt	5,1%	
N 79 NS/NC 1			
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	45,6%	
	Molt bé	20,3%	
	Bé	25,3%	
	Regular	7,6%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 0			
No em van donar informació 1			
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	63,8%	
	No	36,3%	
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	49,0%	
	Molt bé	24,5%	
	Bé	22,4%	
	Regular	2,0%	
	Malament	2,0%	
N 49 NS/NC 1			
No em van donar informació 1			
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	40,8%	
	Molt bé	35,5%	
	Bé	19,7%	
	Regular	2,6%	
	Malament	1,3%	
N 76 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 4			
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	48,1%	
	Molt bé	30,4%	
	Bé	13,9%	
	Regular	7,6%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 1			
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	26,4%	
	Molt bé	37,5%	
	Bé	30,6%	
	Regular	5,6%	
	Malament	0,0%	
N 72 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 8			
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	45,6%	
	Gairebé sempre	20,6%	
	Sovint	13,2%	
	Poques vegades	14,7%	
	Mai/gairebé mai	5,9%	
N 68 NS/NC 9			
No m'ha enviat el metge de primària 3			

UP CATALUNYA

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? N 80 NS/NC 0	Perfectament	53,8%	
	Molt be	22,5%	
	Bé	20,0%	
	Regular	2,5%	
	Malament	1,3%	
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut? N 76 NS/NC 4	Perfectament	28,9%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	22,4%	
	Regular	19,7%	
	Malament	3,9%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda Desv. 1,58 N 80 NS/NC 0	Satisfacció	8,18	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista? N 79 NS/NC 1	Sí	89,9%	
	No	6,3%	
	No n'estic segur	3,8%	

D. 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 2011	UP 2014	Catalunya
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	82,6%	78,7%	65,5%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	83,0%	78,8%	81,2%
P5 Comoditat sala d'espera	83,0%	85,9%	74,9%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	60,4%	43,1%	53,1%
P7 Neteja del centre	97,9%	97,5%	93,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	96,7%	97,5%	93,2%
P9 L'especialista compren què li passa	88,8%	88,6%	86,4%
P10 Respecte a la seva intimitat	98,9%	97,5%	95,6%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	89,4%	79,7%	78,8%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	96,8%	91,1%	89,7%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	97,1%	95,9%	92,1%
P14 Tracte personal de les infermeres	95,4%	96,1%	94,9%
P15 Tracte personal del metge	97,8%	92,4%	92,3%
P16 Tracte personal dels administratius	94,9%	94,4%	89,0%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	69,0%	79,4%	75,4%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	98,9%	96,3%	94,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	85,1%	76,3%	80,2%
P101 Grau de satisfacció global	8,29	8,18	7,81
P102 Continuaria venint?	87,1%	89,9%	82,9%

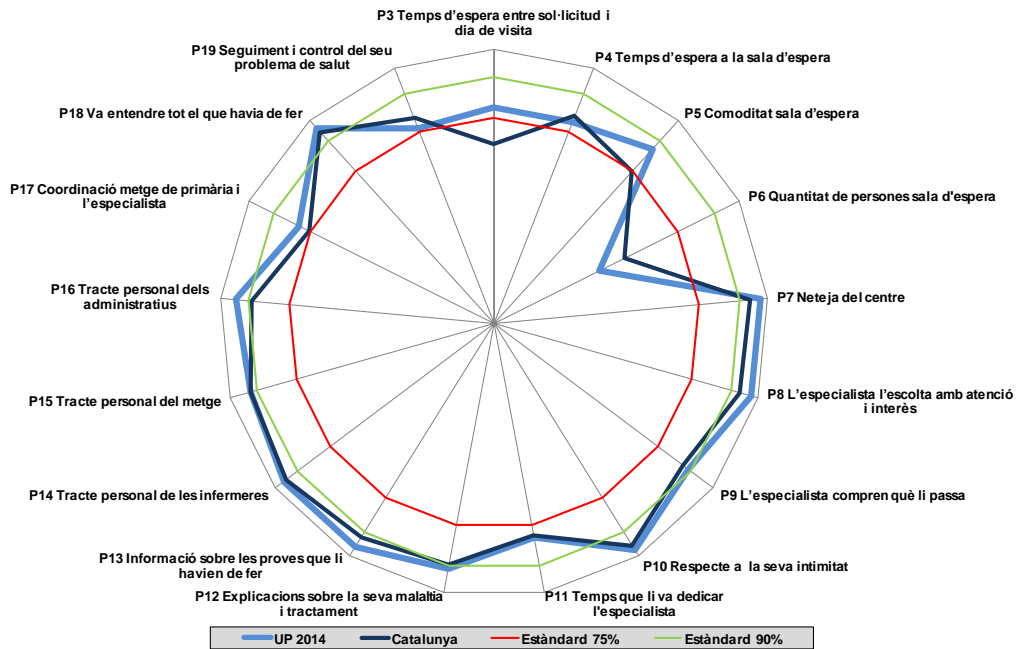
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2014 en relació amb Catalunya 2014.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2014 en relació amb Catalunya 2014.

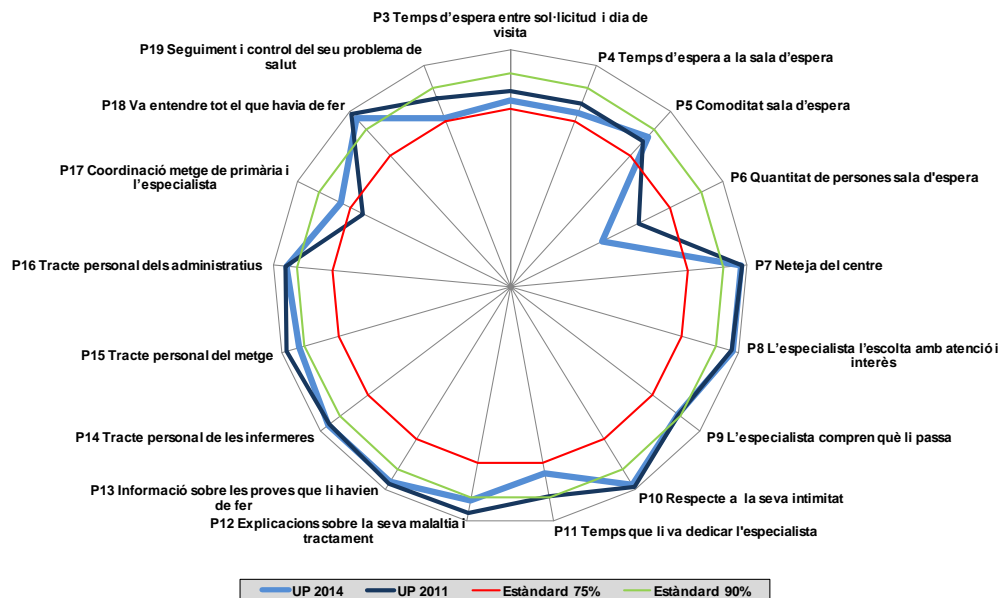
E. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

E.1 Comparació del centre 2014 amb Catalunya 2014



E.2 Comparació del centre 2014 amb el centre 2011



F. Els millors resultats de Catalunya

La següent taula mostra a la primera columna els vostres resultats i a la segona el millor resultat obtingut en cada pregunta a Catalunya.

Pregunta resumida	UP 2014	Millor Catalunya
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	78,7%	80,3%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	78,8%	93,6%
P5 Comoditat sala d'espera	85,9%	87,5%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	43,1%	71,6%
P7 Neteja del centre	97,5%	98,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	97,5%	100,0%
P9 L'especialista compren què li passa	88,6%	94,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,5%	98,8%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	79,7%	88,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	97,5%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	95,9%	98,2%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,1%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	92,4%	98,7%
P16 Tracte personal dels administratius	94,4%	97,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	79,4%	92,6%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	96,3%	100,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	76,3%	91,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,2	8,4
P102 Continuarà venint?	89,9%	94,9%