



**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI
ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA
2011
RESULTATS PER CENTRE
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
UP 772**

**Àrea Sanitària
Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat**



Octubre 2011

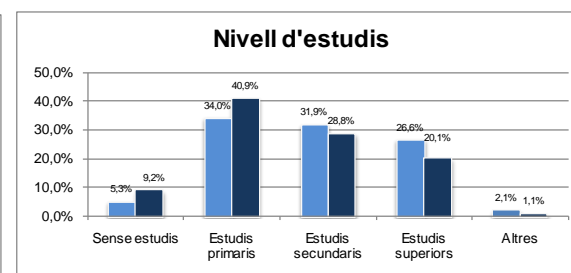
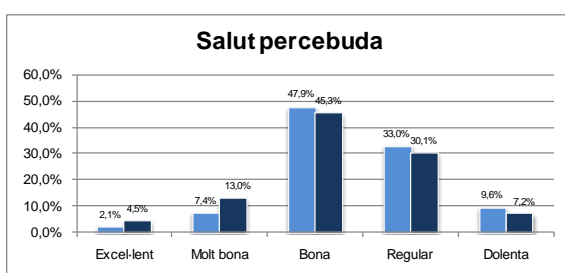
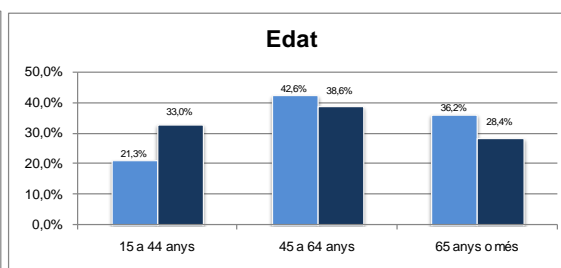
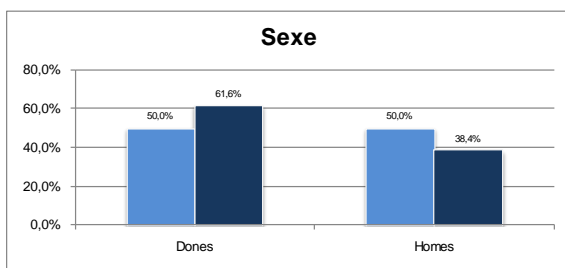
A. Anàlisi per centre

A.1. Descripció de la població enquestada

| | Nombre d'enquestes |
|--------------------------------|--------------------|
| H. de la Santa Creu i Sant Pau | 94 |
| Catalunya | 4950 |

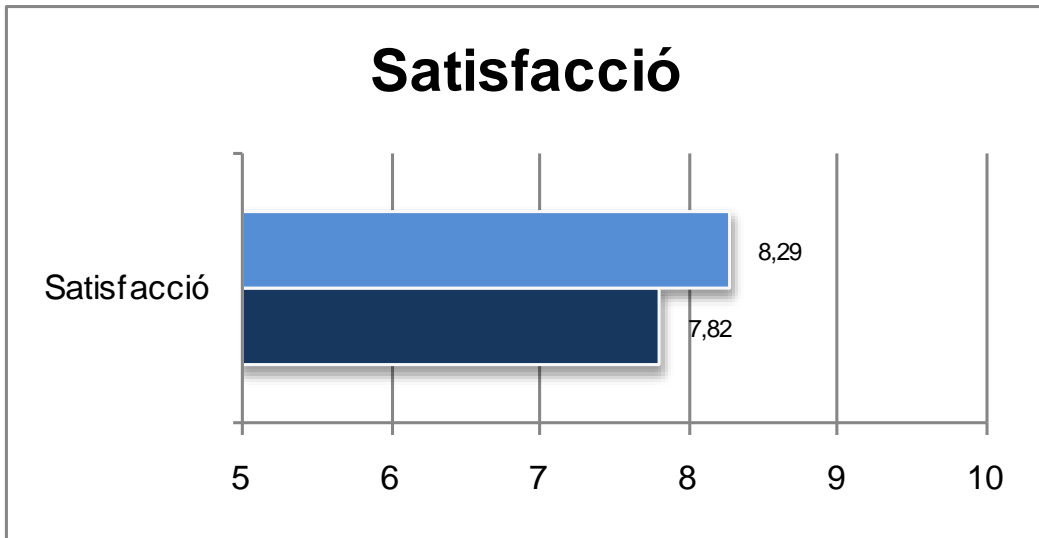
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

| Centre 2011 |
|----------------|
| Catalunya 2011 |

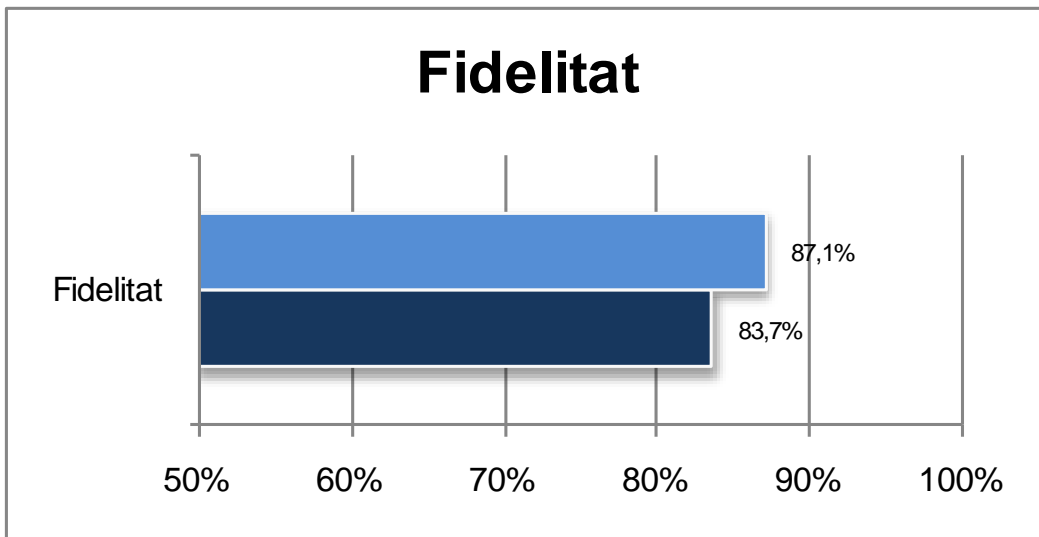


B. Mesures de satisfacció global i fidelitat

Centre 2011
Catalunya 2011



Nota: P101 Valori la seva satisfacció global amb l'assistència rebuda

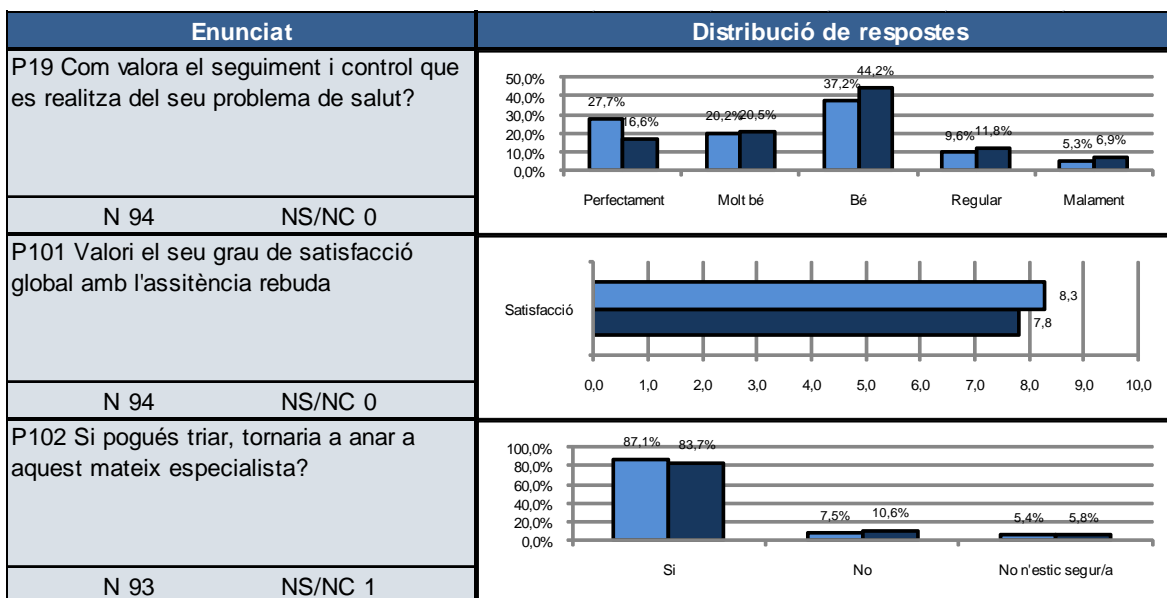


Nota: P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?

C. Resultats: Categories de resposta per pregunta

| Enunciat | Distribució de respostes |
|---|--------------------------|
| <p>P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?</p> <p>N 94 NS/NC 0</p> | |
| <p>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?</p> <p>N 92 NS/NC 2</p> | |
| <p>P4 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta?</p> <p>N 94 NS/NC 0</p> | |
| <p>P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?</p> <p>N 94 NS/NC 0</p> | |
| <p>P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?</p> <p>N 91 NS/NC 3</p> | |
| <p>P7 Com valora la neteja del centre?</p> <p>N 94 NS/NC 0</p> | |
| <p>P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?</p> <p>N 92 NS/NC 2</p> | |
| <p>P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?</p> <p>N 89 NS/NC 5</p> | |
| <p>P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?</p> <p>N 94 NS/NC 0</p> | |

| Enunciat | Distribució de respostes | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-------------|-------------|-------------|--------------|-------|-------|----------------|-------|-------|--------|-------|-------|----------------|-------|-------|-----------------|-------|------|
| P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista? N 94 NS/NC 0 | <table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Molt llarg</td><td>2,1%</td><td>0,8%</td></tr> <tr><td>Llarg</td><td>4,3%</td><td>4,6%</td></tr> <tr><td>Normal</td><td>83,0%</td><td>74,7%</td></tr> <tr><td>Curt</td><td>7,4%</td><td>14,6%</td></tr> <tr><td>Molt curt</td><td>3,2%</td><td>5,4%</td></tr> </table> | Resposta | Barra 1 (%) | Barra 2 (%) | Molt llarg | 2,1% | 0,8% | Llarg | 4,3% | 4,6% | Normal | 83,0% | 74,7% | Curt | 7,4% | 14,6% | Molt curt | 3,2% | 5,4% |
| Resposta | Barra 1 (%) | Barra 2 (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Molt llarg | 2,1% | 0,8% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Llarg | 4,3% | 4,6% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Normal | 83,0% | 74,7% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Curt | 7,4% | 14,6% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Molt curt | 3,2% | 5,4% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament? N 93 NS/NC 0 No em van donar informació 1 | <table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfectament</td><td>38,7%</td><td>30,2%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>22,6%</td><td>21,9%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>35,5%</td><td>39,2%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>3,2%</td><td>6,5%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>0,0%</td><td>2,2%</td></tr> </table> | Resposta | Barra 1 (%) | Barra 2 (%) | Perfectament | 38,7% | 30,2% | Molt bé | 22,6% | 21,9% | Bé | 35,5% | 39,2% | Regular | 3,2% | 6,5% | Malament | 0,0% | 2,2% |
| Resposta | Barra 1 (%) | Barra 2 (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Perfectament | 38,7% | 30,2% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Molt bé | 22,6% | 21,9% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | 35,5% | 39,2% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 3,2% | 6,5% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 0,0% | 2,2% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària? N 94 NS/NC 0 | <table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Si</td><td>75,5%</td><td>65,1%</td></tr> <tr><td>No</td><td>24,5%</td><td>34,9%</td></tr> </table> | Resposta | Barra 1 (%) | Barra 2 (%) | Si | 75,5% | 65,1% | No | 24,5% | 34,9% | | | | | | | | | |
| Resposta | Barra 1 (%) | Barra 2 (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Si | 75,5% | 65,1% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No | 24,5% | 34,9% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho? N 69 NS/NC 0 No em van donar informació 2 | <table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfectament</td><td>42,0%</td><td>36,6%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>17,4%</td><td>20,9%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>37,7%</td><td>37,4%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>2,9%</td><td>4,1%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>0,0%</td><td>1,0%</td></tr> </table> | Resposta | Barra 1 (%) | Barra 2 (%) | Perfectament | 42,0% | 36,6% | Molt bé | 17,4% | 20,9% | Bé | 37,7% | 37,4% | Regular | 2,9% | 4,1% | Malament | 0,0% | 1,0% |
| Resposta | Barra 1 (%) | Barra 2 (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Perfectament | 42,0% | 36,6% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Molt bé | 17,4% | 20,9% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | 37,7% | 37,4% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 2,9% | 4,1% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 0,0% | 1,0% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres? N 87 NS/NC 7 | <table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>36,8%</td><td>24,4%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>26,4%</td><td>30,6%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>32,2%</td><td>42,5%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>4,6%</td><td>4,5%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>0,0%</td><td>1,0%</td></tr> </table> | Resposta | Barra 1 (%) | Barra 2 (%) | Perfecte | 36,8% | 24,4% | Molt bé | 26,4% | 30,6% | Bé | 32,2% | 42,5% | Regular | 4,6% | 4,5% | Malament | 0,0% | 1,0% |
| Resposta | Barra 1 (%) | Barra 2 (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Perfecte | 36,8% | 24,4% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Molt bé | 26,4% | 30,6% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | 32,2% | 42,5% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 4,6% | 4,5% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 0,0% | 1,0% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge? N 93 NS/NC 1 | <table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>36,6%</td><td>26,6%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>28,0%</td><td>31,7%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>33,3%</td><td>34,4%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>2,2%</td><td>4,9%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>0,0%</td><td>2,4%</td></tr> </table> | Resposta | Barra 1 (%) | Barra 2 (%) | Perfecte | 36,6% | 26,6% | Molt bé | 28,0% | 31,7% | Bé | 33,3% | 34,4% | Regular | 2,2% | 4,9% | Malament | 0,0% | 2,4% |
| Resposta | Barra 1 (%) | Barra 2 (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Perfecte | 36,6% | 26,6% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Molt bé | 28,0% | 31,7% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | 33,3% | 34,4% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 2,2% | 4,9% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 0,0% | 2,4% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius? N 78 NS/NC 2 No hi vaig tenir contacte 14 | <table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>24,4%</td><td>12,5%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>23,1%</td><td>21,8%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>47,4%</td><td>55,3%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>5,1%</td><td>8,9%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>0,0%</td><td>2,1%</td></tr> </table> | Resposta | Barra 1 (%) | Barra 2 (%) | Perfecte | 24,4% | 12,5% | Molt bé | 23,1% | 21,8% | Bé | 47,4% | 55,3% | Regular | 5,1% | 8,9% | Malament | 0,0% | 2,1% |
| Resposta | Barra 1 (%) | Barra 2 (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Perfecte | 24,4% | 12,5% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Molt bé | 23,1% | 21,8% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | 47,4% | 55,3% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 5,1% | 8,9% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 0,0% | 2,1% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista? N 71 NS/NC 8 No m'ha enviat el metge de primària 15 | <table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Sempre</td><td>49,3%</td><td>47,0%</td></tr> <tr><td>Gairebé sempre</td><td>9,9%</td><td>14,0%</td></tr> <tr><td>Sovint</td><td>9,9%</td><td>11,8%</td></tr> <tr><td>Poques vegades</td><td>16,9%</td><td>3,9%</td></tr> <tr><td>Mai/gairebé mai</td><td>14,1%</td><td>3,3%</td></tr> </table> | Resposta | Barra 1 (%) | Barra 2 (%) | Sempre | 49,3% | 47,0% | Gairebé sempre | 9,9% | 14,0% | Sovint | 9,9% | 11,8% | Poques vegades | 16,9% | 3,9% | Mai/gairebé mai | 14,1% | 3,3% |
| Resposta | Barra 1 (%) | Barra 2 (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sempre | 49,3% | 47,0% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gairebé sempre | 9,9% | 14,0% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sovint | 9,9% | 11,8% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Poques vegades | 16,9% | 3,9% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mai/gairebé mai | 14,1% | 3,3% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? N 92 NS/NC 0 No em van donar informació 2 | <table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfectament</td><td>51,1%</td><td>41,6%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>14,1%</td><td>19,2%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>33,7%</td><td>34,8%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>1,1%</td><td>3,3%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>0,0%</td><td>1,1%</td></tr> </table> | Resposta | Barra 1 (%) | Barra 2 (%) | Perfectament | 51,1% | 41,6% | Molt bé | 14,1% | 19,2% | Bé | 33,7% | 34,8% | Regular | 1,1% | 3,3% | Malament | 0,0% | 1,1% |
| Resposta | Barra 1 (%) | Barra 2 (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Perfectament | 51,1% | 41,6% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Molt bé | 14,1% | 19,2% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | 33,7% | 34,8% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 1,1% | 3,3% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 0,0% | 1,1% | | | | | | | | | | | | | | | | | |



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 | Centre 2008 | Centre 2011 | Catalunya |
|--|-------------|-------------|-----------|
| P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita | 72,9% | 82,6% | 64,6% |
| P4 Temps d'espera a la sala d'espera | 74,0% | 83,0% | 81,7% |
| P5 Comoditat sala d'espera | 87,0% | 83,0% | 78,1% |
| P6 Quantitat de persones sala d'espera | 54,6% | 60,4% | 54,7% |
| P7 Neteja del centre | 97,7% | 97,9% | 94,3% |
| P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès | 95,6% | 96,7% | 91,9% |
| P9 L'especialista compren què li passa | 87,6% | 88,8% | 85,4% |
| P10 Respecte a la seva intimitat | 94,9% | 98,9% | 95,4% |
| P11 Temps que li va dedicar l'especialista | 77,2% | 89,4% | 80,1% |
| P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament | 97,7% | 96,8% | 91,2% |
| P13 Informació sobre les proves que li havien de fer | 97,8% | 97,1% | 94,9% |
| P14 Tracte personal de les infermeres | 96,9% | 95,4% | 94,5% |
| P15 Tracte personal del metge | 94,9% | 97,8% | 92,7% |
| P16 Tracte personal dels administratius | 90,2% | 94,9% | 89,6% |
| P17 Coordinació metge de primària i l'especialista | 64,6% | 69,0% | 72,8% |
| P18 Va entendre tot el que havia de fer | 97,0% | 98,9% | 95,6% |
| P19 Seguiment i control del seu problema de salut | 87,8% | 85,1% | 81,2% |
| 102 Tornaria a anar a aquest especialista | 89,6% | 87,1% | 83,7% |
| 101 Satisfacció General | 8,03 | 8,29 | 7,82 |

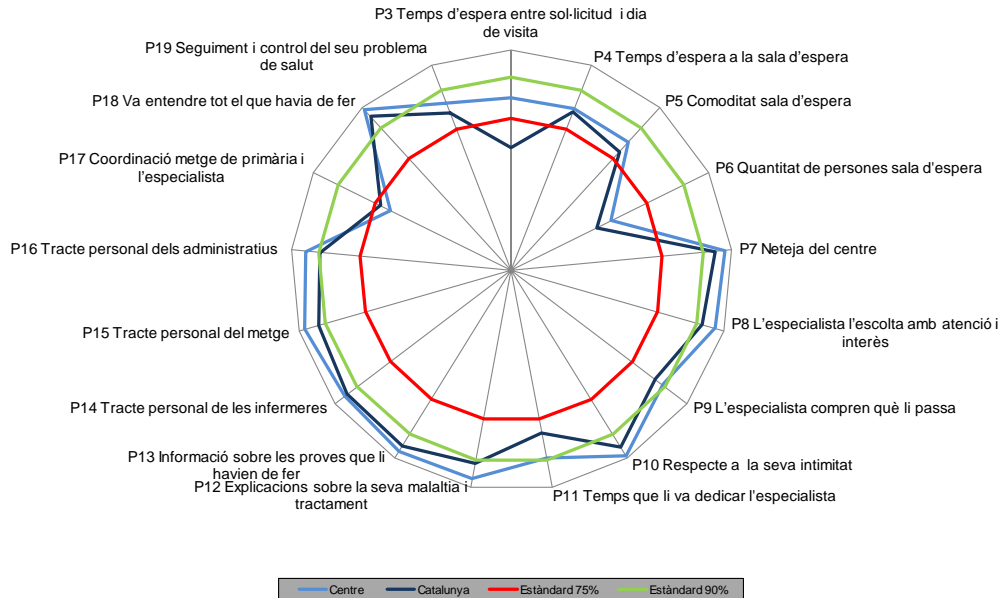
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la Regió l'any 2011 en relació a Catalunya 2011.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la Regió l'any 2011 en relació a Catalunya 2011.

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 2011 amb Catalunya 2011



E.2. Comparació del Centre 2011 amb el Centre 2008

