



**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI
ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA
2011
RESULTATS PER CENTRE
Fundació Sant Hospital
UP 732**

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



Octubre 2011

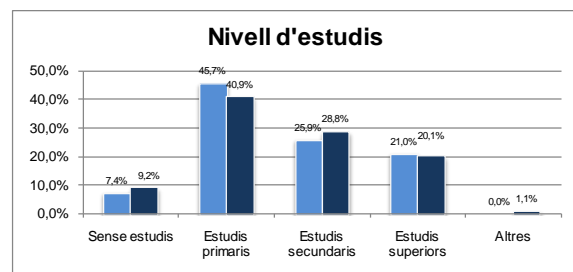
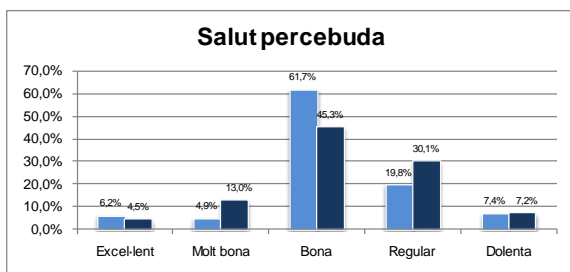
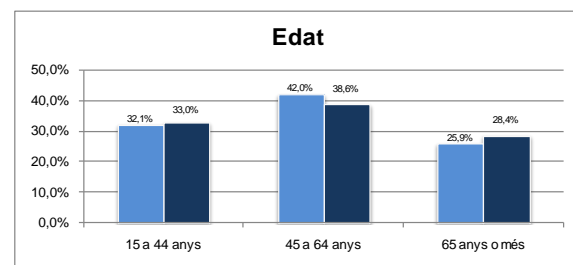
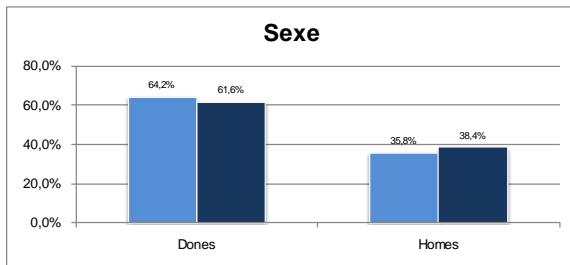
A. Anàlisi per centre

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Fundació Sant Hospital	81
Catalunya	4950

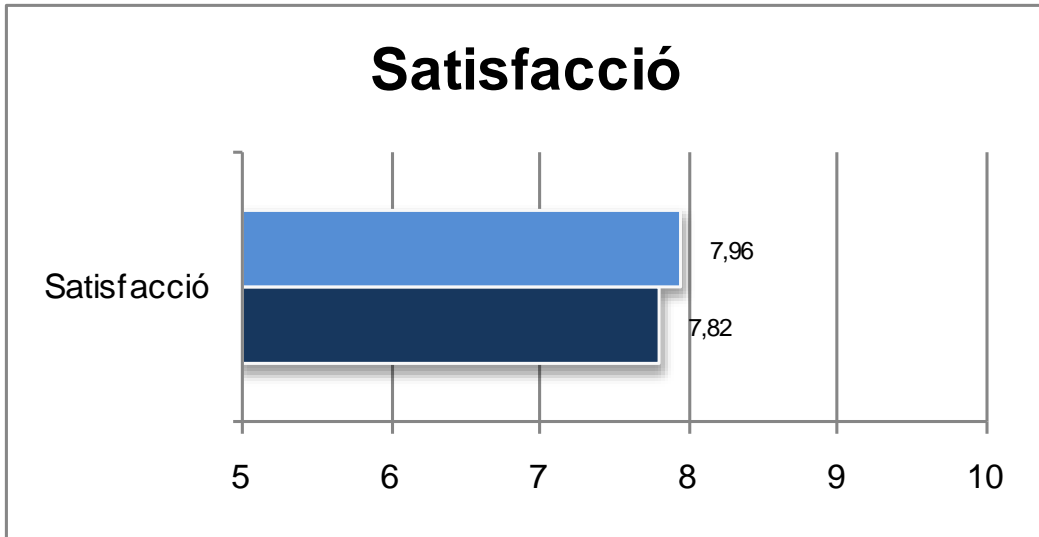
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

Centre 2011
Catalunya 2011

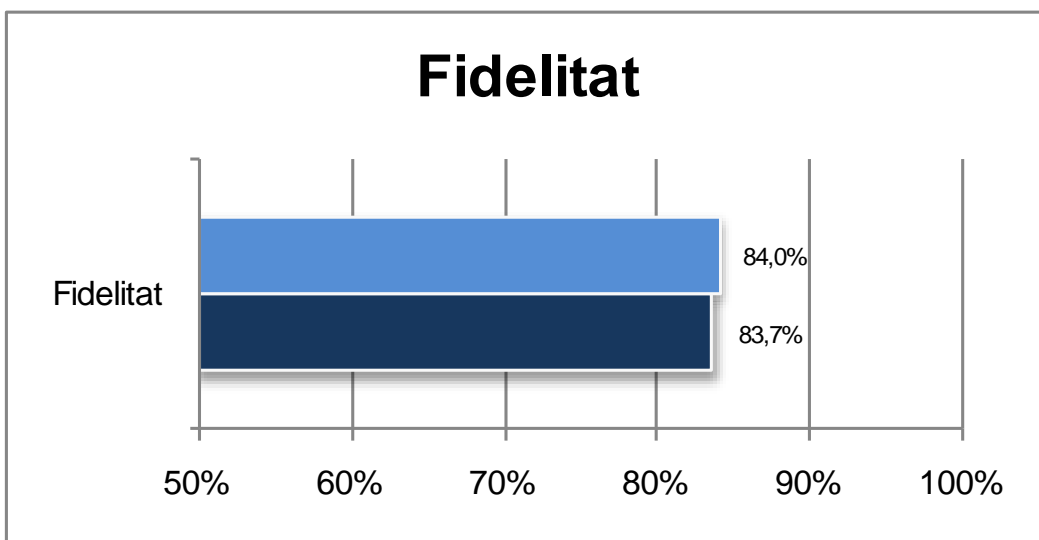


B. Mesures de satisfacció global i fidelitat

Centre 2011
Catalunya 2011



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

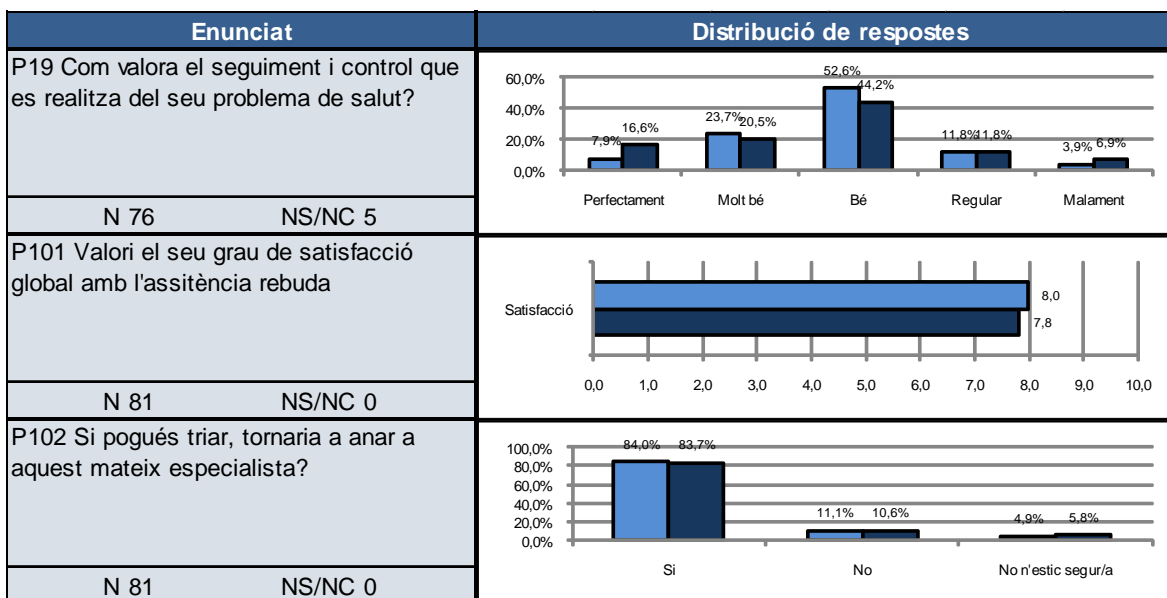


Nota: P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?

C. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Distribució de respostes																		
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Percentatge</th> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>40,7%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>63,1%</td> </tr> </table>	Resposta	Percentatge	Si	40,7%	No	63,1%												
Resposta	Percentatge																		
Si	40,7%																		
No	63,1%																		
N 81 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?	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Percentatge 1</th> <th>Percentatge 2</th> </tr> <tr> <td>Molt curt</td> <td>1,2%</td> <td>5,4%</td> </tr> <tr> <td>Curt</td> <td>18,5%</td> <td>14,4%</td> </tr> <tr> <td>Normal</td> <td>48,1%</td> <td>44,8%</td> </tr> <tr> <td>Llarg</td> <td>22,2%</td> <td>21,7%</td> </tr> <tr> <td>Molt llarg</td> <td>9,9%</td> <td>13,7%</td> </tr> </table>	Resposta	Percentatge 1	Percentatge 2	Molt curt	1,2%	5,4%	Curt	18,5%	14,4%	Normal	48,1%	44,8%	Llarg	22,2%	21,7%	Molt llarg	9,9%	13,7%
Resposta	Percentatge 1	Percentatge 2																	
Molt curt	1,2%	5,4%																	
Curt	18,5%	14,4%																	
Normal	48,1%	44,8%																	
Llarg	22,2%	21,7%																	
Molt llarg	9,9%	13,7%																	
N 81 NS/NC 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?	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Percentatge 1</th> <th>Percentatge 2</th> </tr> <tr> <td>Molt curt</td> <td>6,2%</td> <td>7,5%</td> </tr> <tr> <td>Curt</td> <td>24,7%</td> <td>22,1%</td> </tr> <tr> <td>Normal</td> <td>56,8%</td> <td>52,2%</td> </tr> <tr> <td>Llarg</td> <td>9,9%</td> <td>13,6%</td> </tr> <tr> <td>Molt llarg</td> <td>2,5%</td> <td>4,7%</td> </tr> </table>	Resposta	Percentatge 1	Percentatge 2	Molt curt	6,2%	7,5%	Curt	24,7%	22,1%	Normal	56,8%	52,2%	Llarg	9,9%	13,6%	Molt llarg	2,5%	4,7%
Resposta	Percentatge 1	Percentatge 2																	
Molt curt	6,2%	7,5%																	
Curt	24,7%	22,1%																	
Normal	56,8%	52,2%																	
Llarg	9,9%	13,6%																	
Molt llarg	2,5%	4,7%																	
N 81 NS/NC 0																			
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Percentatge 1</th> <th>Percentatge 2</th> </tr> <tr> <td>Perfecta</td> <td>4,9%</td> <td>6,0%</td> </tr> <tr> <td>Molt bona</td> <td>2,5%</td> <td>10,0%</td> </tr> <tr> <td>Bona</td> <td>69,1%</td> <td>62,1%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>22,2%</td> <td>19,1%</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>1,2%</td> <td>2,8%</td> </tr> </table>	Resposta	Percentatge 1	Percentatge 2	Perfecta	4,9%	6,0%	Molt bona	2,5%	10,0%	Bona	69,1%	62,1%	Regular	22,2%	19,1%	Malament	1,2%	2,8%
Resposta	Percentatge 1	Percentatge 2																	
Perfecta	4,9%	6,0%																	
Molt bona	2,5%	10,0%																	
Bona	69,1%	62,1%																	
Regular	22,2%	19,1%																	
Malament	1,2%	2,8%																	
N 81 NS/NC 0																			
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Percentatge 1</th> <th>Percentatge 2</th> </tr> <tr> <td>Mai/gairebé mai</td> <td>19,2%</td> <td>23,0%</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>44,9%</td> <td>31,7%</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>11,5%</td> <td>16,0%</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>9,0%</td> <td>11,9%</td> </tr> <tr> <td>Sempre</td> <td>15,4%</td> <td>17,3%</td> </tr> </table>	Resposta	Percentatge 1	Percentatge 2	Mai/gairebé mai	19,2%	23,0%	Poques vegades	44,9%	31,7%	Sovint	11,5%	16,0%	Gairebé sempre	9,0%	11,9%	Sempre	15,4%	17,3%
Resposta	Percentatge 1	Percentatge 2																	
Mai/gairebé mai	19,2%	23,0%																	
Poques vegades	44,9%	31,7%																	
Sovint	11,5%	16,0%																	
Gairebé sempre	9,0%	11,9%																	
Sempre	15,4%	17,3%																	
N 78 NS/NC 3																			
P7 Com valora la neteja del centre?	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Percentatge 1</th> <th>Percentatge 2</th> </tr> <tr> <td>Perfecta</td> <td>10,0%</td> <td>14,1%</td> </tr> <tr> <td>Molt bona</td> <td>18,8%</td> <td>22,0%</td> </tr> <tr> <td>Bona</td> <td>67,5%</td> <td>58,3%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>2,5%</td> <td>5,9%</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>1,3%</td> <td>0,4%</td> </tr> </table>	Resposta	Percentatge 1	Percentatge 2	Perfecta	10,0%	14,1%	Molt bona	18,8%	22,0%	Bona	67,5%	58,3%	Regular	2,5%	5,9%	Malament	1,3%	0,4%
Resposta	Percentatge 1	Percentatge 2																	
Perfecta	10,0%	14,1%																	
Molt bona	18,8%	22,0%																	
Bona	67,5%	58,3%																	
Regular	2,5%	5,9%																	
Malament	1,3%	0,4%																	
N 80 NS/NC 1																			
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Percentatge 1</th> <th>Percentatge 2</th> </tr> <tr> <td>Sempre</td> <td>80,0%</td> <td>76,1%</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>8,8%</td> <td>10,6%</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>2,5%</td> <td>5,2%</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>6,3%</td> <td>4,8%</td> </tr> <tr> <td>Mai/gairebé mai</td> <td>2,5%</td> <td>3,3%</td> </tr> </table>	Resposta	Percentatge 1	Percentatge 2	Sempre	80,0%	76,1%	Gairebé sempre	8,8%	10,6%	Sovint	2,5%	5,2%	Poques vegades	6,3%	4,8%	Mai/gairebé mai	2,5%	3,3%
Resposta	Percentatge 1	Percentatge 2																	
Sempre	80,0%	76,1%																	
Gairebé sempre	8,8%	10,6%																	
Sovint	2,5%	5,2%																	
Poques vegades	6,3%	4,8%																	
Mai/gairebé mai	2,5%	3,3%																	
N 80 NS/NC 1																			
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Percentatge 1</th> <th>Percentatge 2</th> </tr> <tr> <td>Sempre</td> <td>61,8%</td> <td>59,4%</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>17,1%</td> <td>15,7%</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>10,5%</td> <td>10,3%</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>6,6%</td> <td>7,9%</td> </tr> <tr> <td>Mai/gairebé mai</td> <td>3,9%</td> <td>6,7%</td> </tr> </table>	Resposta	Percentatge 1	Percentatge 2	Sempre	61,8%	59,4%	Gairebé sempre	17,1%	15,7%	Sovint	10,5%	10,3%	Poques vegades	6,6%	7,9%	Mai/gairebé mai	3,9%	6,7%
Resposta	Percentatge 1	Percentatge 2																	
Sempre	61,8%	59,4%																	
Gairebé sempre	17,1%	15,7%																	
Sovint	10,5%	10,3%																	
Poques vegades	6,6%	7,9%																	
Mai/gairebé mai	3,9%	6,7%																	
N 76 NS/NC 5																			
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Percentatge 1</th> <th>Percentatge 2</th> </tr> <tr> <td>Perfectament</td> <td>16,3%</td> <td>30,8%</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>30,0%</td> <td>22,1%</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>50,0%</td> <td>42,4%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>3,8%</td> <td>3,3%</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>0,0%</td> <td>1,4%</td> </tr> </table>	Resposta	Percentatge 1	Percentatge 2	Perfectament	16,3%	30,8%	Molt bé	30,0%	22,1%	Bé	50,0%	42,4%	Regular	3,8%	3,3%	Malament	0,0%	1,4%
Resposta	Percentatge 1	Percentatge 2																	
Perfectament	16,3%	30,8%																	
Molt bé	30,0%	22,1%																	
Bé	50,0%	42,4%																	
Regular	3,8%	3,3%																	
Malament	0,0%	1,4%																	
N 80 NS/NC 1																			

Enunciat	Distribució de respostes
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista? N 81 NS/NC 0	
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament? N 79 NS/NC 0 No em van donar informació 2	
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària? N 81 NS/NC 0	
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho? N 47 NS/NC 0 No em van donar informació 4	
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres? N 80 NS/NC 1	
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge? N 81 NS/NC 0	
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius? N 72 NS/NC 1 No hi vaig tenir contacte 8	
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista? N 68 NS/NC 6 No m'ha enviat el metge de primària 7	
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? N 81 NS/NC 0 No em van donar informació 0	



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	72,7%	67,9%	64,6%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	83,6%	87,7%	81,7%
P5 Comodatat sala d'espera	71,6%	76,5%	78,1%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	61,0%	64,1%	54,7%
P7 Neteja del centre	92,8%	96,3%	94,3%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,9%	91,3%	91,9%
P9 L'especialista compren què li passa	86,9%	89,5%	85,4%
P10 Respecte a la seva intimitat	93,5%	96,3%	95,4%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	78,6%	76,5%	80,1%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	92,7%	93,7%	91,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,1%	97,9%	94,9%
P14 Tracte personal de les infermeres	94,0%	96,3%	94,5%
P15 Tracte personal del metge	94,2%	97,5%	92,7%
P16 Tracte personal dels administratius	89,9%	91,7%	89,6%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	73,0%	75,0%	72,8%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,3%	96,3%	95,6%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	87,5%	84,2%	81,2%
102 Tornaria a anar a aquest especialista	85,1%	84,0%	83,7%
P101 Satisfacció general (mitjana)	7,63	7,96	7,82

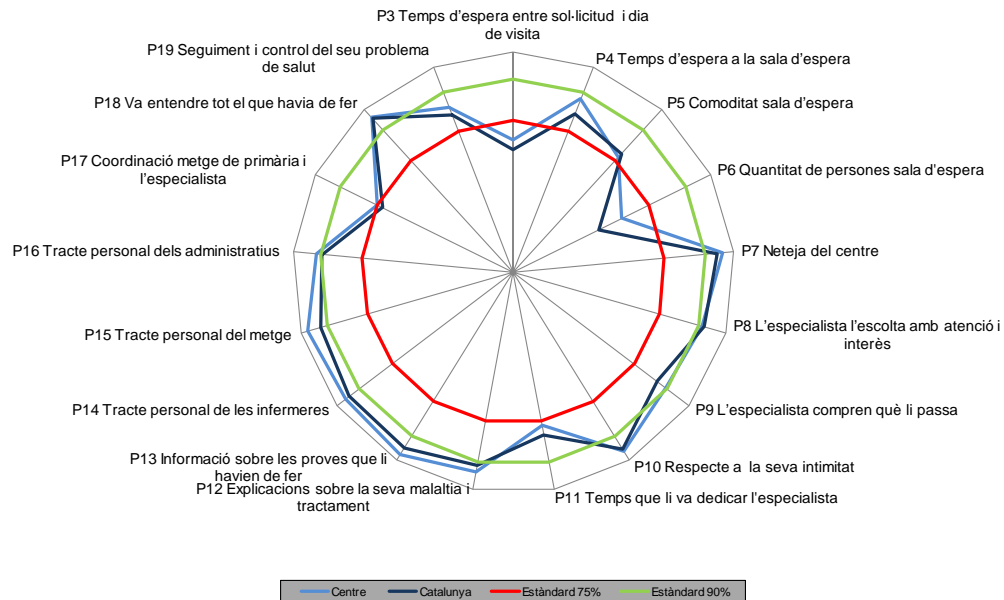
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la Regió l'any 2011 en relació a Catalunya 2011.

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

