

**PLA D'ENQUESTES DE PERCEPCIÓ, EXPERIÈNCIA I  
SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI CATALÀ  
DE LA SALUT**

**ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA**

**2023**

**RESULTATS PER CENTRE**

**734 Fundació Hospital de l'Esperit Sant**

**Unitat d'Avaluació i Experiència de pacient  
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat  
de Catalunya**

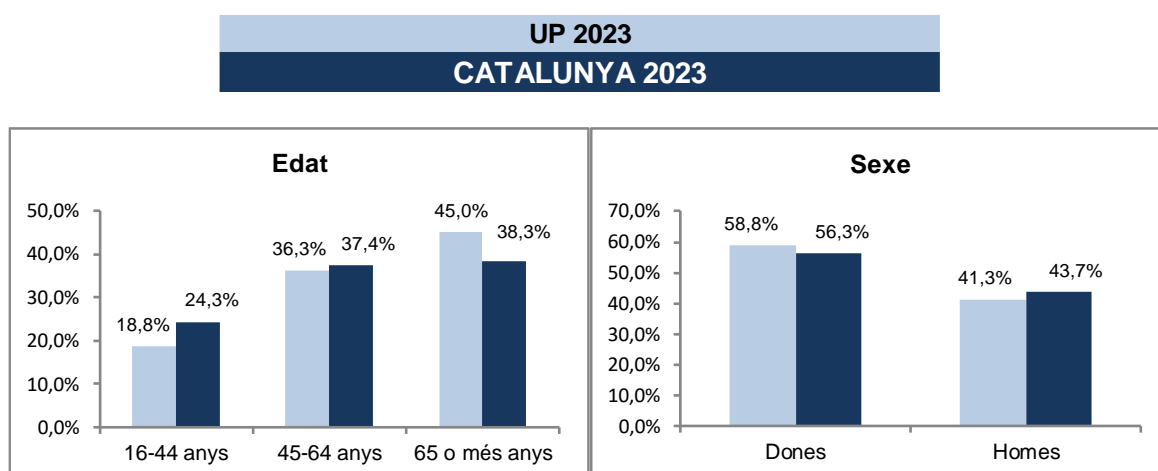
**/Salut**

## A. Anàlisi per UP

### A.1. Descripció de la població enquestada

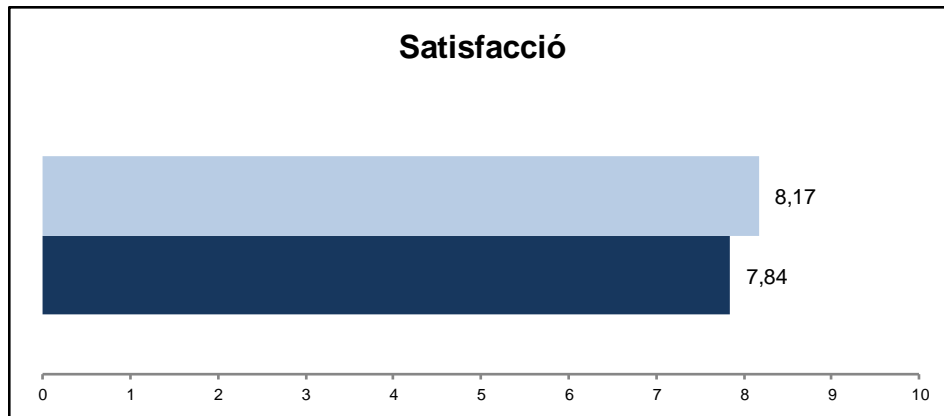
	Nombre d'enquestes
Fundació Hospital de l'Esperit Sant	80
<b>CATALUNYA</b>	<b>4393</b>

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

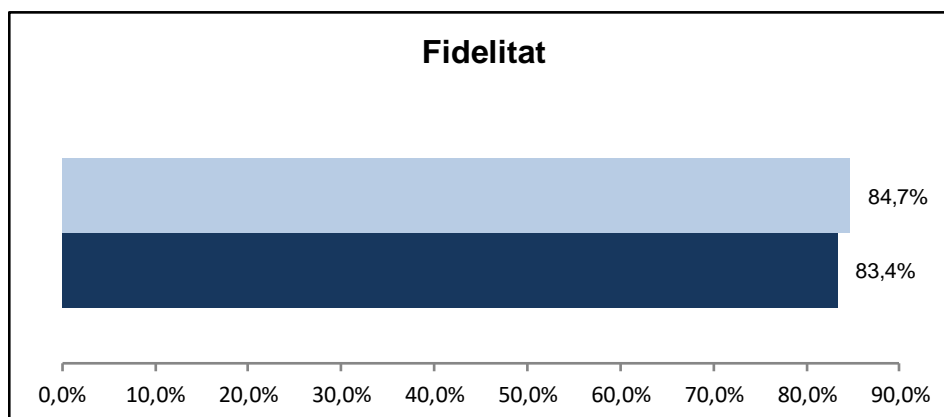


**A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat**

**P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda**



**P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?**  
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



**B. Resultats per àmbit: accessibilitat**

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?  N 78 NS/NC 2	Sí	36,7%	41,0%	
	No	63,3%	59,0%	
P2 Com valoreu el temps que vau haver d'esperar des del moment que ús van dir que havíeu de visitar-vos amb l'especialista fins al dia de la visita?  N 79 NS/NC 1	Molt curt	6,9%	8,1%	
	Curt	13,0%	10,7%	
	Normal	50,6%	52,2%	
	Llarg	20,8%	17,3%	
	Molt llarg	8,8%	11,6%	
	Indicador Positiu	70,5%	71,0%	
P3. Com valoreu el temps que vau haver d'esperar a la sala d'espera del centre, fins que vau entrar a la consulta?  N 79 NS/NC 1	Molt curt	10,5%	11,3%	
	Curt	15,6%	20,4%	
	Normal	58,1%	50,9%	
	Llarg	13,8%	12,2%	
	Molt llarg	2,1%	5,2%	
	Indicador Positiu	84,2%	82,6%	

**B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació**

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P11 Com s'entenen les explicacions que us van donar sobre la vostra malaltia i el seu tractament?  N 77 NS/NC 3 No em van donar informació 1	Perfectament	31,8%	31,8%	
	Molt bé	29,0%	27,9%	
	Bé	33,2%	30,4%	
	Regular	5,0%	7,4%	
	Malament	1,1%	2,5%	
	Indicador Positiu	93,9%	90,1%	
P12. Us van donar informació sobre les proves que us havien de fer, de manera que ho poguéu entendre?  N 73 NS/NC 3 No em van fer proves 4 No em van donar informació 1	Perfectament	45,4%	36,7%	
	Molt bé	18,5%	23,9%	
	Bé	24,9%	30,3%	
	Regular	11,1%	7,3%	
	Malament	0,0%	1,7%	
	Indicador Positiu	88,9%	91,0%	
P17 Vau entendre tot el que l'especialista us va dir que havieu de fer? (on havia d'anar, quan o com havia de prendre els medicaments...)  N 77 NS/NC 0 No em van donar informació 3	Perfectament	37,2%	41,6%	
	Molt bé	26,2%	23,6%	
	Bé	28,6%	28,1%	
	Regular	8,0%	5,5%	
	Malament	0,0%	1,3%	
	Indicador Positiu	92,0%	93,2%	

**B. Resultats per àmbit: Tracte i professionals**

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P7 L'especialista us escolta amb prou atenció i interès?  N 79 NS/NC 1	Sempre	70,3%	62,3%	
	Gairebé sempre	17,2%	19,4%	
	Sovint	8,5%	11,2%	
	Poques vegades	3,1%	5,3%	
	Mai/gairebé mai	0,9%	1,8%	
	Indicador Positiu	96,0%	92,9%	
P8 Creieu que l'especialista és capaç de posar-se en el vostre lloc i comprendre el que us passa?  N 77 NS/NC 3	Sempre	44,2%	39,9%	
	Gairebé sempre	18,3%	26,2%	
	Sovint	21,9%	19,4%	
	Poques vegades	12,6%	10,6%	
	Mai/gairebé mai	3,0%	3,9%	
	Indicador Positiu	84,4%	85,6%	
P9 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?  N 79 NS/NC 1	Perfectament	38,8%	45,1%	
	Molt bé	28,4%	27,1%	
	Bé	28,2%	24,0%	
	Regular	3,8%	2,6%	
	Malament	0,9%	1,2%	
	Indicador Positiu	95,3%	96,2%	
P10 Com valoreu el temps que us va dedicar l'especialista?  N 79 NS/NC 1	Molt llarg	4,2%	1,1%	
	Llarg	6,8%	5,9%	
	Normal	77,4%	77,8%	
	Curt	10,7%	10,2%	
	Molt curt	0,9%	5,0%	
	Indicador Positiu	88,4%	84,8%	
P13 Com valoreu el tracte personal que tenien amb vostè el metge o metgessa?  N 79 NS/NC 1	Perfecte	36,2%	42,1%	
	Molt bé	32,4%	27,7%	
	Bé	28,4%	23,1%	
	Regular	2,1%	5,0%	
	Malament	0,9%	2,1%	
	Indicador Positiu	97,0%	93,0%	
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien amb vostè l'infermer o la infermera?  N 70 NS/NC 5 No hi vaig tenir contacte 4	Perfecte	38,5%	37,2%	
	Molt bé	26,4%	31,4%	
	Bé	34,0%	27,6%	
	Regular	1,1%	3,0%	
	Malament	0,0%	0,7%	
	Indicador Positiu	98,9%	96,3%	
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien amb vostè el personal administratiu?  N 75 NS/NC 2 No hi vaig tenir contacte 3	Perfecte	13,9%	22,4%	
	Molt bé	18,2%	26,9%	
	Bé	56,4%	39,4%	
	Regular	10,3%	9,1%	
	Malament	1,1%	2,2%	
	Indicador Positiu	88,5%	88,7%	

**B. Resultats per àmbit: confort i espais**

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P4 Com valoreu la comoditat de la sala d'espera?  N 80 NS/NC 0	Perfecta	8,5%	8,8%	UP 2023
	Molt bona	6,6%	9,0%	
	Bona	56,4%	56,5%	CAT 2023
	Regular	22,2%	22,4%	
	Malament	6,2%	3,4%	
	Indicador Positiu	71,6%	74,3%	
P5 Considereu que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?  N 77 NS/NC 3	Mai/gairebé mai	4,9%	12,8%	UP 2023
	Poques vegades	52,7%	44,1%	
	Sovint	25,0%	28,4%	CAT 2023
	Gairebé sempre	11,5%	8,9%	
	Sempre	5,9%	5,8%	
	Indicador Positiu	57,6%	56,9%	
P6 Com valoreu la neteja del centre?  N 80 NS/NC 0	Perfecta	16,3%	16,3%	UP 2023
	Molt bona	29,6%	27,6%	
	Bona	50,8%	51,0%	CAT 2023
	Regular	3,3%	4,7%	
	Malament	0,0%	0,5%	
	Indicador Positiu	96,7%	94,9%	

**B. Resultats per àmbit: Coordinació**

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P16 Creu que hi ha coordinació entre el metge o la metgessa de primària i l'especialista?  N 69 NS/NC 3 No m'ha enviat el metge de primària 8	Sempre	25,6%	23,0%	
	Gairebé sempre	21,1%	23,9%	
	Sovint	20,4%	25,2%	
	Poques vegades	30,7%	20,6%	
	Mai/gairebé mai	2,2%	7,3%	
	Indicador Positiu	67,1%	72,1%	



**B. Resultats per àmbit: Altres**

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P18 Com valoreu el seguiment i control que es realitza del vostre problema de salut?	Perfectament	28,3%	22,7%	
	Molt bé	24,2%	28,3%	
	Bé	32,0%	27,8%	
	Regular	13,7%	13,1%	
	Malament	1,9%	8,2%	
	Indicador Positiu	84,4%	78,7%	
N 79 NS/NC 1				

**B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema**

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda  N 80 NS/NC 0	Satisfacció	8,17	7,84	UP 2023 
				CAT 2023 
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a anar a aquest mateix especialista?  N 79 NS/NC 1	Sí	84,7%	83,4%	UP 2023 
	No	12,3%	11,1%	
	No n'estic segur	3,0%	5,5%	CAT 2023 
	Indicador positiu	84,7%	83,4%	

**C. Indicador positiu**

A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que és la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	UP 2021	UP 2023	Catalunya 2023
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	70,7%	70,5%	71,0%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	84,2%	82,6%
P4 Comoditat sala d'espera	81,3%	71,6%	74,3%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	66,2%	57,6%	56,9%
P6 Neteja del centre	96,2%	96,7%	94,9%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	96,1%	96,0%	92,9%
P8 L'especialista compren què li passa	90,8%	84,4%	85,6%
P9 Respecte a la seva intimitat	97,5%	95,3%	96,2%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	82,5%	88,4%	84,8%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	87,3%	93,9%	90,1%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	85,7%	88,9%	91,0%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	92,5%	97,0%	93,0%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	94,9%	98,9%	96,3%
P15 Tracte personal dels administratius	93,5%	88,5%	88,7%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	70,1%	67,1%	72,1%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	92,4%	92,0%	93,2%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	82,5%	84,4%	78,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,84	8,17	7,84
P102 Continuaria venint?	83,8%	84,7%	83,4%

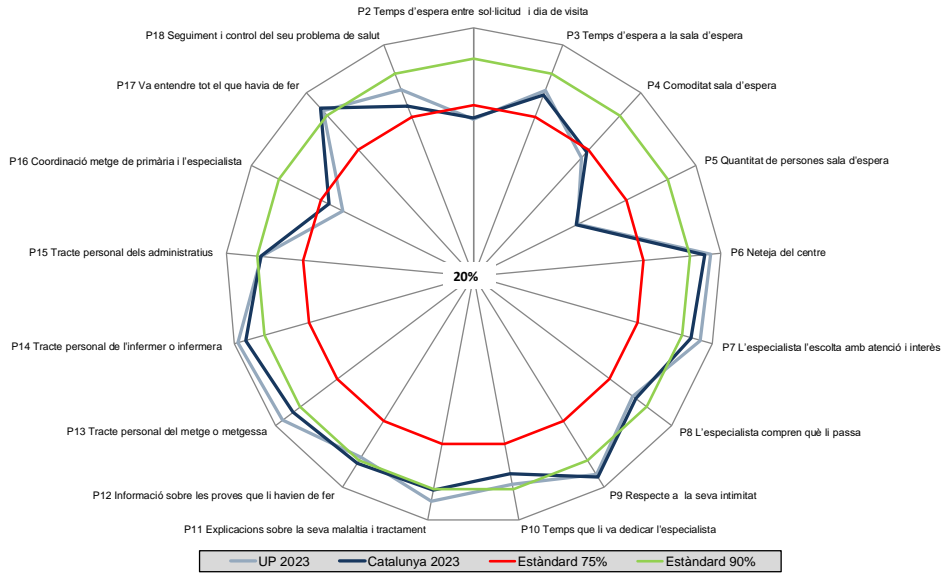
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) del centre l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

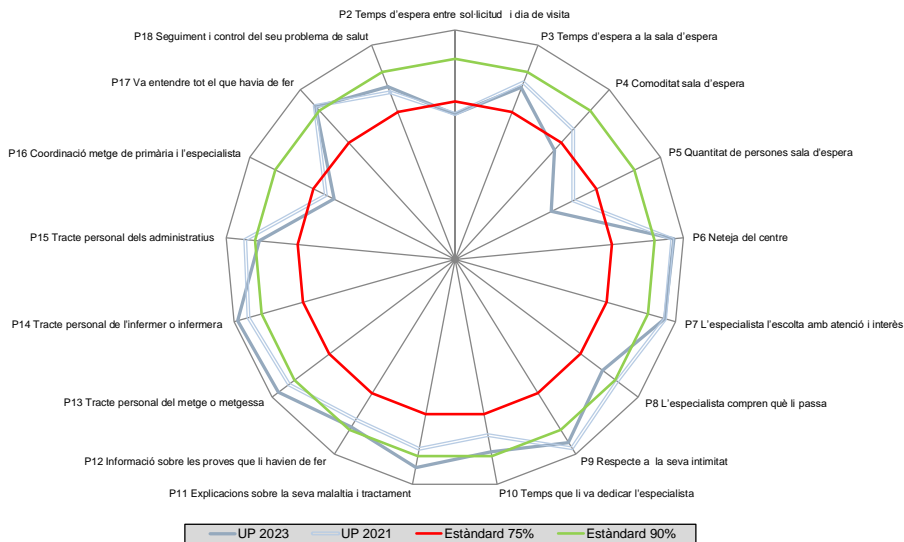
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

### D.1. Comparació del centre 2023 amb Catalunya 2023



### D.2. Comparació del centre 2023 amb el centre 2021



**E. Els millors resultats de Catalunya**

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

Pregunta resumida	UP 2023	Millors resultats
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	<b>70,5%</b>	87,6%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	<b>84,2%</b>	92,9%
P4 Comoditat sala d'espera	<b>71,6%</b>	87,4%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	<b>57,6%</b>	75,0%
P6 Neteja del centre	<b>96,7%</b>	99,1%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	<b>96,0%</b>	99,2%
P8 L'especialista compren què li passa	<b>84,4%</b>	96,2%
P9 Respecte a la seva intimitat	<b>95,3%</b>	100,0%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	<b>88,4%</b>	93,9%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	<b>93,9%</b>	98,2%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	<b>88,9%</b>	98,9%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	<b>97,0%</b>	98,9%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	<b>98,9%</b>	100,0%
P15 Tracte personal dels administratius	<b>88,5%</b>	98,1%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	<b>67,1%</b>	83,5%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	<b>92,0%</b>	99,1%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	<b>84,4%</b>	96,6%
P101 Grau de satisfacció global	<b>8,17</b>	8,88
P102 Continuaria venint?	<b>84,7%</b>	93,0%