

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

ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA

2021

RESULTATS PER CENTRE

734 Fundació Hospital de l'Esperit Sant

**Unitat d'Experiència
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

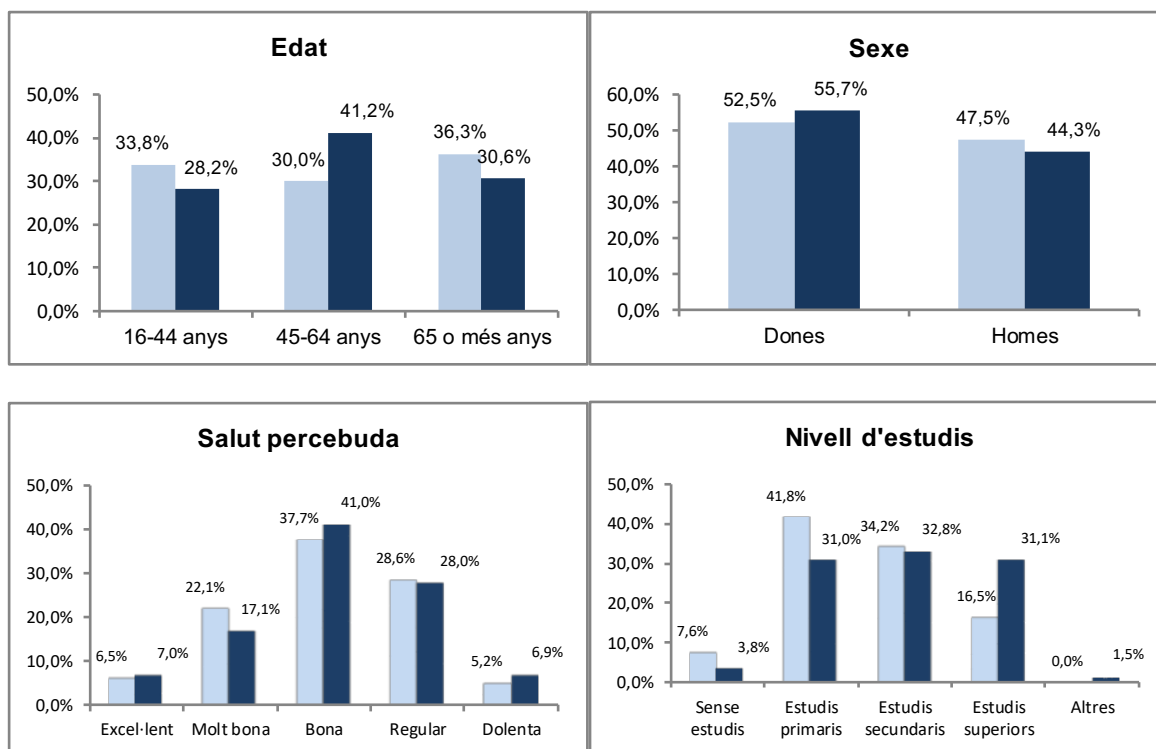
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Fundació Hospital de l'Esperit Sant	80
CATALUNYA	4167

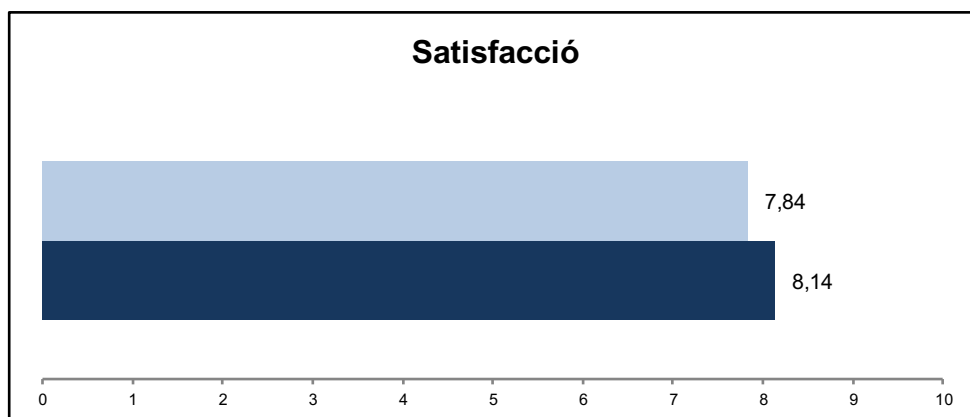
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2021
CATALUNYA 2021

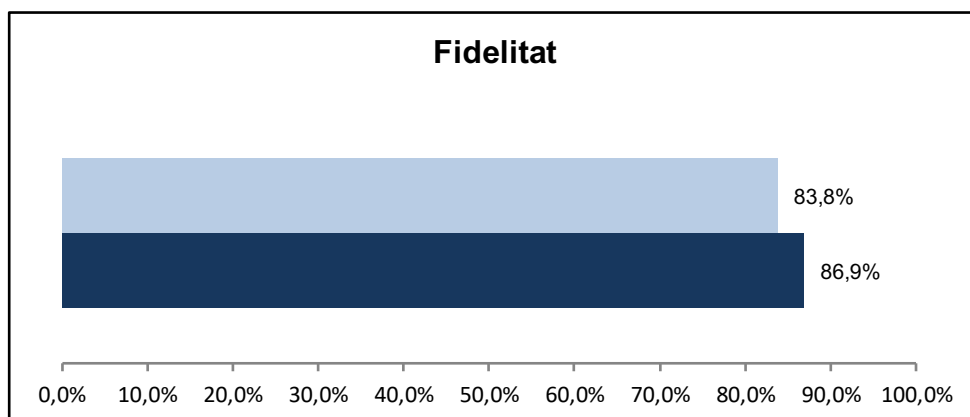


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista? N 79 NS/NC 1	Sí	39,2%	41,3%	
	No	60,8%	58,7%	
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? UP 2021 N 75 NS/NC 5	Molt curt	1,3%	6,2%	
	Curt	14,7%	19,0%	
	Normal	54,7%	43,6%	
	Llarg	18,7%	20,5%	
	Molt llarg	10,7%	10,7%	
	Indicador Positiu		70,7%	
P4 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta? UP 2021 N 79 NS/NC 1	Molt curt	7,6%	10,9%	
	Curt	31,6%	30,8%	
	Normal	46,8%	44,5%	
	Llarg	10,1%	11,2%	
	Molt llarg	3,8%	2,7%	
	Indicador Positiu		86,1%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament? UP 2021 N 79 NS/NC 1 No em van donar informació 0	Perfectament	29,1%	40,3%	
	Molt bé	21,5%	22,9%	
	Bé	36,7%	27,8%	
	Regular	10,1%	6,6%	
	Malament	2,5%	2,3%	
	Indicador Positiu	87,3%	91,1%	
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària? N 80 NS/NC 0	Sí	62,5%	59,1%	
	No	37,5%	40,9%	
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho? UP 2021 N 49 NS/NC 0 No em van donar informació 1	Perfectament	49,0%	47,2%	
	Molt bé	14,3%	18,7%	
	Bé	22,4%	27,3%	
	Regular	10,2%	5,1%	
	Malament	4,1%	1,6%	
	Indicador Positiu	85,7%	93,3%	
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? UP 2021 N 79 NS/NC 1 No em van donar informació 0	Perfectament	45,6%	54,4%	
	Molt bé	11,4%	18,0%	
	Bé	35,4%	22,2%	
	Regular	5,1%	4,2%	
	Malament	2,5%	1,1%	
	Indicador Positiu	92,4%	94,7%	

B. Resultats per àmbit: Tracte i professionals

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	77,9%	79,2%	
	Gairebé sempre	11,7%	9,2%	
	Sovint	6,5%	5,9%	
	Poques vegades	2,6%	4,0%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	1,6%	
	Indicador Positiu	96,1%	94,4%	
UP 2021 N 77 NS/NC 3				
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	64,5%	60,4%	
	Gairebé sempre	14,5%	16,9%	
	Sovint	11,8%	10,7%	
	Poques vegades	6,6%	8,3%	
	Mai/gairebé mai	2,6%	3,7%	
	Indicador Positiu	90,8%	88,0%	
UP 2021 N 76 NS/NC 4				
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	42,5%	49,1%	
	Molt bé	21,3%	20,9%	
	Bé	33,8%	27,1%	
	Regular	1,3%	2,4%	
	Malament	1,3%	0,5%	
	Indicador Positiu	97,5%	97,1%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	1,6%	
	Llarg	6,3%	9,4%	
	Normal	76,3%	71,0%	
	Curt	15,0%	14,1%	
	Molt curt	2,5%	3,9%	
	Indicador Positiu	82,5%	82,0%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	38,5%	45,3%	
	Molt bé	29,5%	27,5%	
	Bé	26,9%	23,8%	
	Regular	2,6%	2,7%	
	Malament	2,6%	0,6%	
	Indicador Positiu	94,9%	96,7%	
UP 2021 N 78 NS/NC 2 No hi vaig tenir contacte 0				
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	38,8%	47,2%	
	Molt bé	21,3%	25,1%	
	Bé	32,5%	21,8%	
	Regular	5,0%	4,6%	
	Malament	2,5%	1,4%	
	Indicador Positiu	92,5%	94,1%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0 No hi vaig tenir contacte 0				
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	26,0%	28,5%	
	Molt bé	22,1%	24,0%	
	Bé	45,5%	37,8%	
	Regular	6,5%	8,4%	
	Malament	0,0%	1,3%	
	Indicador Positiu	93,5%	90,3%	
UP 2021 N 77 NS/NC 0 No hi vaig tenir contacte 3				

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	11,3%	12,4%	
	Molt bona	7,5%	9,7%	
	Bona	62,5%	57,6%	
	Regular	17,5%	17,8%	
	Malament	1,3%	2,5%	
	UP 2021 N 80 NS/NC 0	Indicador Positiu	81,3%	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	23,1%	30,7%	
	Poques vegades	43,1%	39,6%	
	Sovint	12,3%	13,5%	
	Gairebé sempre	9,2%	7,1%	
	Sempre	12,3%	9,0%	
	UP 2021 N 65 NS/NC 15	Indicador Positiu	66,2%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	22,8%	22,6%	
	Molt bona	27,8%	25,7%	
	Bona	45,6%	47,2%	
	Regular	3,8%	4,1%	
	Malament	0,0%	0,4%	
	UP 2021 N 79 NS/NC 1	Indicador Positiu	96,2%	

B. Resultats per àmbit: Coordinació

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	31,3%	36,9%	
	Gairebé sempre	29,9%	19,5%	
	Sovint	9,0%	16,3%	
	Poques vegades	25,4%	18,0%	
	Mai/gairebé mai	4,5%	9,2%	
UP 2021 N 67 NS/NC 12 No m'ha enviat el metge de primària 1	Indicador Positiu	70,1%	72,7%	

B. Resultats per àmbit: Altres

Enunciat				Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?				Perfectament	27,5%	28,5%	
				Molt bé	17,5%	23,5%	
				Bé	37,5%	27,3%	
				Regular	10,0%	12,9%	
				Malament	7,5%	7,8%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				Indicador Positiu	82,5%	79,3%	

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda Desv. 2 UP 2021 N 80 NS/NC 0	Satisfacció	7,84	8,14	UP 2021
				CAT 2021
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista? UP 2021 N 80 NS/NC 0	Sí	83,8%	86,9%	UP 2021
	No	6,3%	5,8%	CAT 2021
	No n'estic segur	10,0%	7,3%	
	Indicador positiu	83,8%	86,9%	

C. 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 2017	UP 2021	Catalunya 2021
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	58,8%	70,7%	68,8%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,2%	86,1%	86,1%
P5 Comoditat sala d'espera	71,4%	81,3%	79,7%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	50,9%	66,2%	70,4%
P7 Neteja del centre	97,1%	96,2%	95,5%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	89,4%	96,1%	94,4%
P9 L'especialista compren què li passa	83,1%	90,8%	88,0%
P10 Respecte a la seva intimitat	94,2%	97,5%	97,1%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	76,8%	82,5%	82,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	87,0%	87,3%	91,1%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	97,6%	85,7%	93,3%
P14 Tracte personal de les infermeres	98,5%	94,9%	96,7%
P15 Tracte personal del metge	90,0%	92,5%	94,1%
P16 Tracte personal dels administratius	91,0%	93,5%	90,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	63,0%	70,1%	72,7%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,2%	92,4%	94,7%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	81,4%	82,5%	79,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,23	7,84	8,14
P102 Continuaria venint?	88,6%	83,8%	86,9%

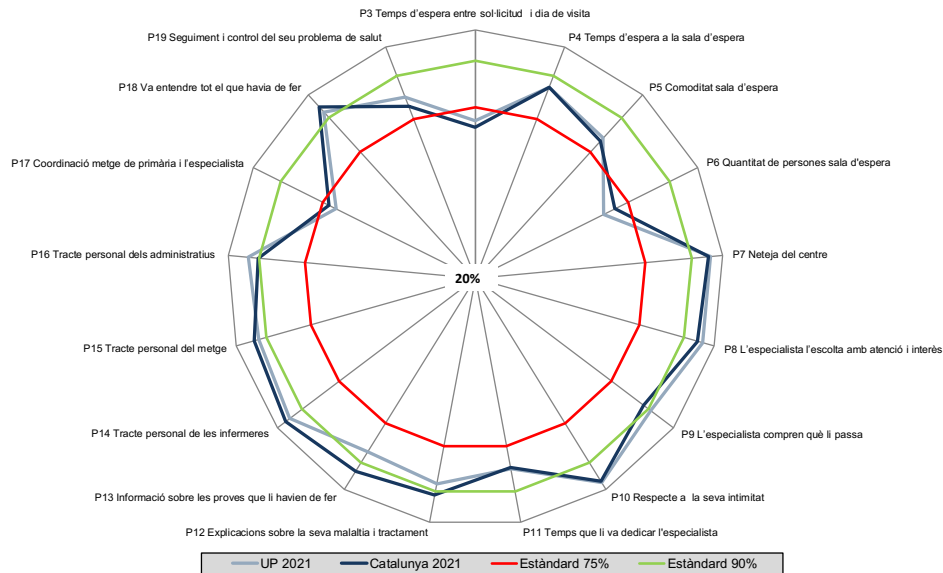
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) del centre l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

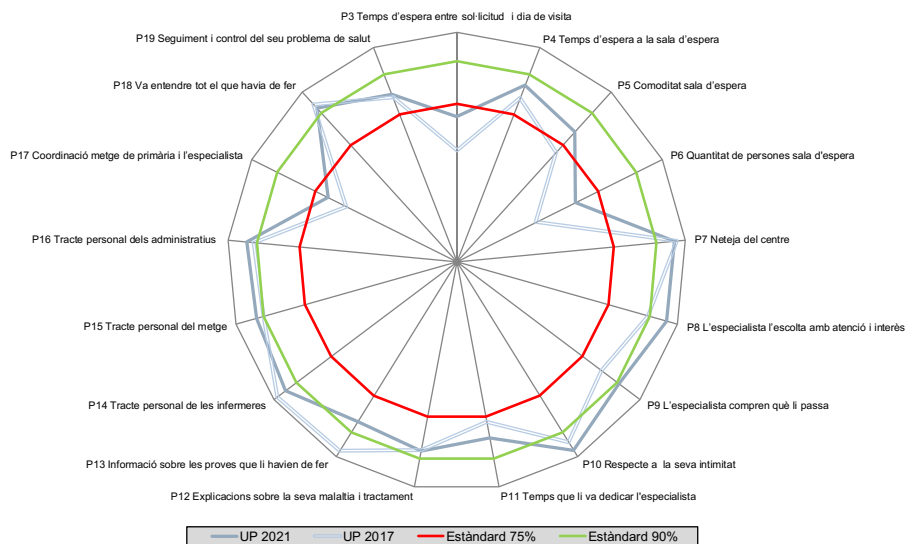
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació del centre 2021 amb Catalunya 2021



D.2. Comparació del centre 2021 amb el centre 2017



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 en cada pregunta a Catalunya.

Pregunta resumida	UP 2021	Millors resultats
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	70,7%	94,0%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	94,9%
P5 Comoditat sala d'espera	81,3%	95,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	66,2%	88,7%
P7 Neteja del centre	96,2%	100%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	96,1%	100%
P9 L'especialista compren què li passa	90,8%	97,1%
P10 Respects a la seva intimitat	97,5%	100%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,5%	95,7%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	87,3%	98,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	85,7%	100%
P14 Tracte personal de les infermeres	94,9%	100%
P15 Tracte personal del metge	92,5%	98,8%
P16 Tracte personal dels administratius	93,5%	98,8%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	70,1%	85,5%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	92,4%	100%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	82,5%	95,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,84	8,99
P102 Continuaria venint?	83,8%	98,7%