

**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI  
ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA  
2017  
RESULTATS PER CENTRE**

Hospital de la Santa Creu i Sant Pau - UP 772

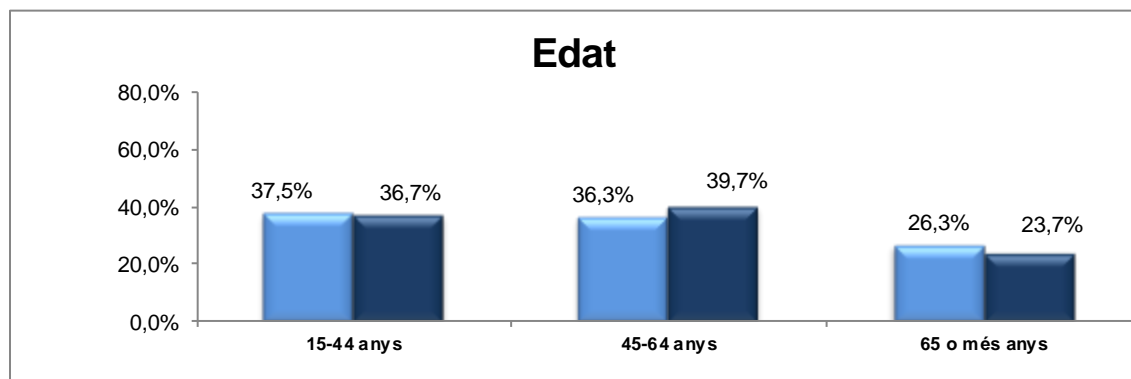
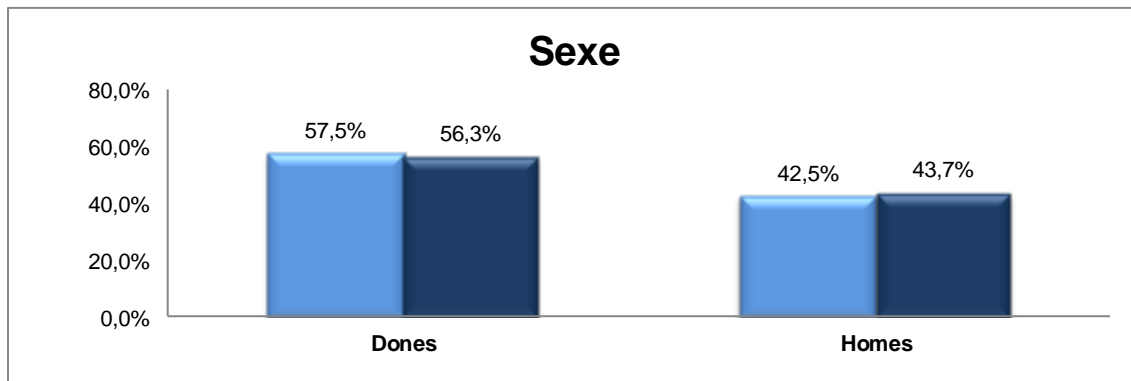
**Àrea Sanitària  
Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat**

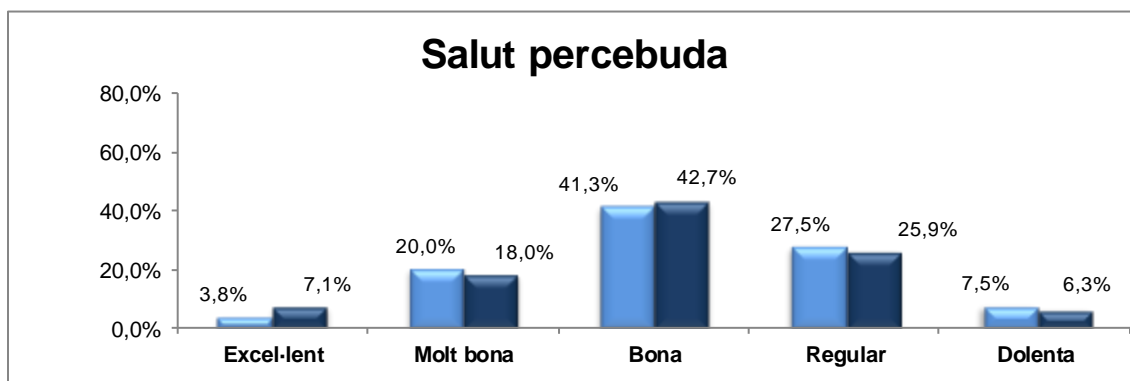
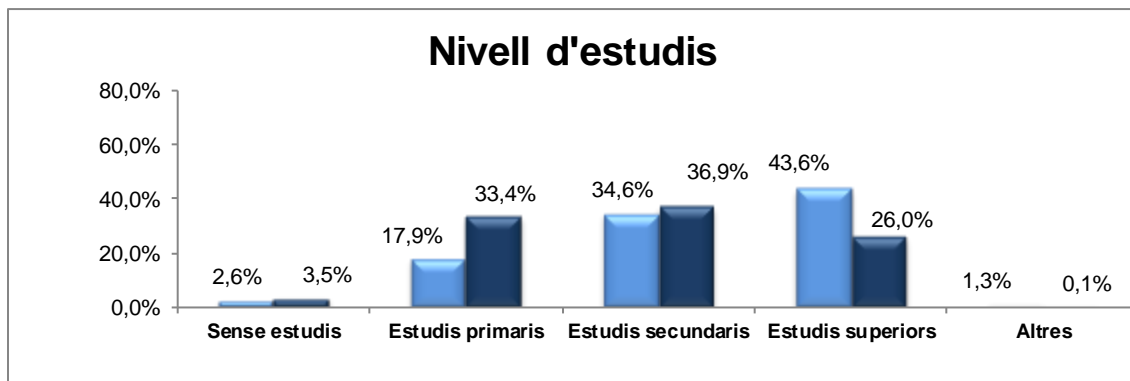
## A. Anàlisi per UP

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

	Nombre d'enquestes
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	80
CATALUNYA	5298

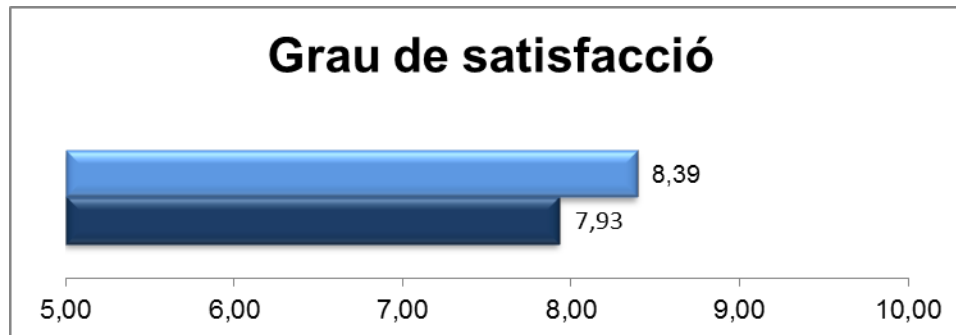
#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



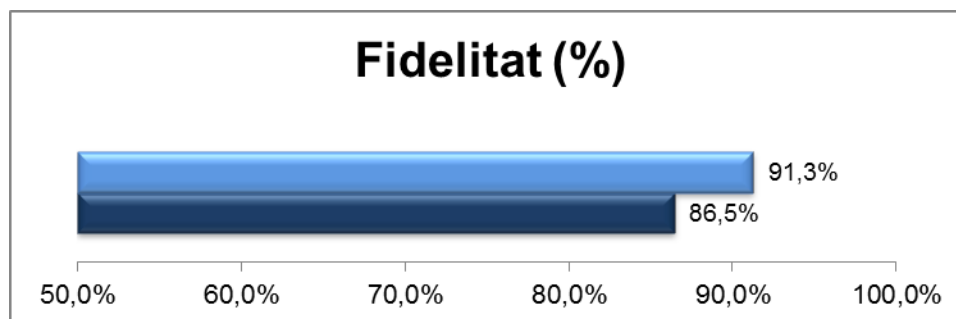


## A.2. Mesures de satisfacció i fidelitat

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



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



## B. 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	37,5%	
	No	62,5%	
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	5,1%	
	Curt	16,7%	
	Normal	50,0%	
	Llarg	17,9%	
N 78 NS/NC 2	Molt llarg	10,3%	
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	8,9%	
	Curt	24,1%	
	Normal	50,6%	
	Llarg	11,4%	
N 79 NS/NC 1	Molt llarg	5,1%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	11,3%	
	Molt bona	6,3%	
	Bona	65,0%	
	Regular	15,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	12,1%	
	Poques vegades	47,0%	
	Sovint	24,2%	
	Gairebé sempre	4,5%	
N 66 NS/NC 14	Sempre	12,1%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	19,0%	
	Molt bona	29,1%	
	Bona	48,1%	
	Regular	3,8%	
N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	80,8%	
	Gairebé sempre	7,7%	
	Sovint	5,1%	
	Poques vegades	3,8%	
N 78 NS/NC 2	Mai/gairebé mai	2,6%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	59,5%	
	Gairebé sempre	20,3%	
	Sovint	11,4%	
	Poques vegades	3,8%	
N 79 NS/NC 1	Mai/gairebé mai	5,1%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	47,5%	
	Molt bé	30,0%	
	Bé	21,3%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	1,3%	
	Llarg	7,6%	
	Normal	81,0%	
	Curt	8,9%	
	Molt curt	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	46,3%	
	Molt bé	17,5%	
	Bé	23,8%	
	Regular	10,0%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
No em van donar informació 0			
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	65,0%	
	No	35,0%	
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	55,1%	
	Molt bé	24,5%	
	Bé	20,4%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 49 NS/NC 1			
No em van donar informació 2			
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	38,9%	
	Molt bé	36,1%	
	Bé	20,8%	
	Regular	2,8%	
	Malament	1,4%	
N 72 NS/NC 8			
No hi vaig tenir contacte 0			
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	50,0%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	16,3%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 0			
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	24,7%	
	Molt bé	31,2%	
	Bé	37,7%	
	Regular	3,9%	
	Malament	2,6%	
N 77 NS/NC 3			
No hi vaig tenir contacte 0			
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	31,7%	
	Gairebé sempre	17,5%	
	Sovint	25,4%	
	Poques vegades	17,5%	
	Mai/gairebé mai	7,9%	
N 63 NS/NC 10			
No m'ha enviat el metge de primària 7			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes	
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	62,5%		
	Molt bé	16,3%		
	Bé	15,0%		
	N 80 NS/NC 0	Regular		5,0%
	No em van donar informació 0	Malament		1,3%
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	Perfectament	34,2%		
	Molt bé	31,6%		
	Bé	24,1%		
	N 79 NS/NC 1	Regular		6,3%
	Malament	3,8%		
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	8,39		
				Desv. 1,80
				N 80 NS/NC 0
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	Sí	91,3%		
	No	6,3%		
	N 80 NS/NC 0	No n'estic segur		2,5%

### 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 2014	UP 2017	Catalunya
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	78,7%	71,8%	64,4%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	78,8%	83,5%	81,3%
P5 Comoditat sala d'espera	85,9%	82,5%	74,1%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	43,1%	59,1%	53,7%
P7 Neteja del centre	97,5%	96,2%	94,3%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	97,5%	93,6%	93,5%
P9 L'especialista compren què li passa	88,6%	91,1%	86,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,5%	98,8%	96,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	79,7%	89,9%	81,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	87,5%	90,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	95,9%	100,0%	92,8%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,1%	95,8%	96,2%
P15 Tracte personal del metge	92,4%	95,0%	93,0%
P16 Tracte personal dels administratius	94,4%	93,5%	90,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	79,4%	74,6%	75,8%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	96,3%	93,8%	95,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	76,3%	89,9%	81,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,18	8,39	7,93
P102 Continuaria venint?	89,9%	91,3%	86,5%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.

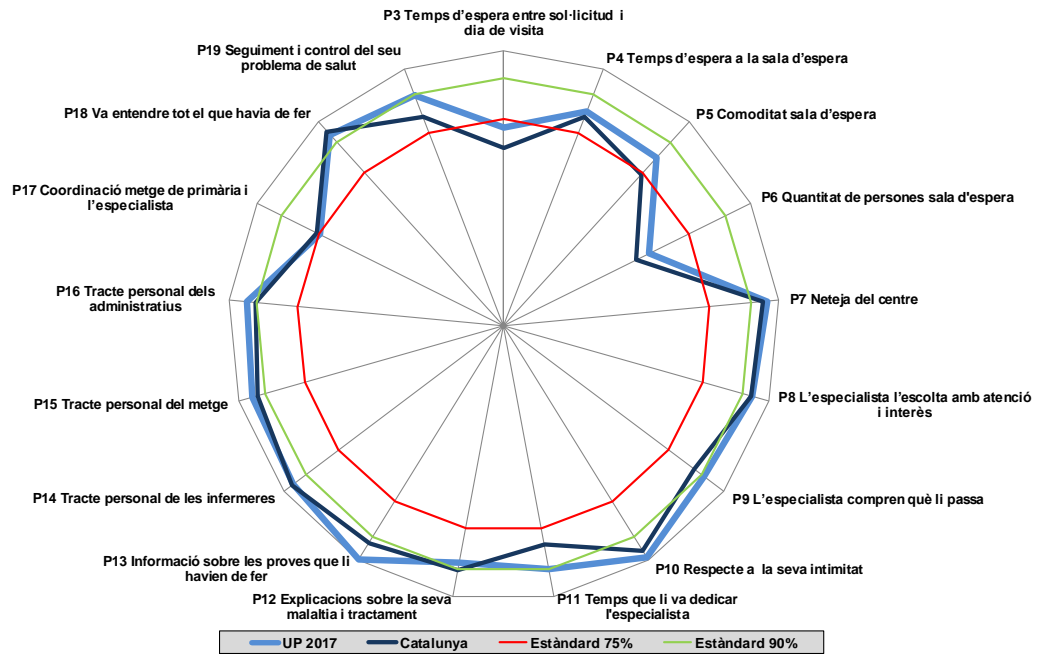
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.



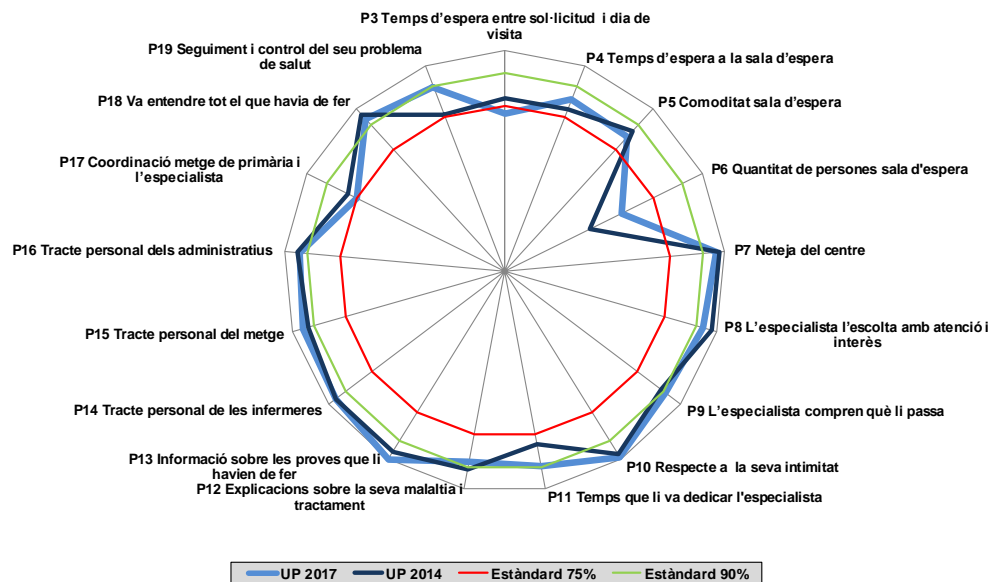
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

El gràfic radial, que apareix a continuació, mostra de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

### D.1. Comparació de la UP 2017 amb Catalunya 2017



### D.2. Comparació de la UP 2017 amb la UP 2014



## 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 2017	Millors
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	71,8%	91,1%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	83,5%	92,0%
P5 Comoditat sala d'espera	82,5%	96,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	59,1%	76,6%
P7 Neteja del centre	96,2%	100,0%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,6%	100,0%
P9 L'especialista compren què li passa	91,1%	95,9%
P10 Respecte a la seva intimitat	98,8%	100,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	89,9%	96,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	87,5%	98,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	100,0%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	95,8%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	95,0%	100,0%
P16 Tracte personal dels administratius	93,5%	98,7%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	74,6%	86,9%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	93,8%	100,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	89,9%	98,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,39	9,15
P102 Continuaria venint?	91,3%	98,7%