



Servei Català
de la Salut

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LA LÍNIA DE SERVEI**

**ATENCIÓ AMBULATORIA
ESPECIALITZADA**

RESULTATS PER CENTRE:

**Fundació per la Gestió de l'Hospital de
la Santa Creu i Sant Pau
UP00772**



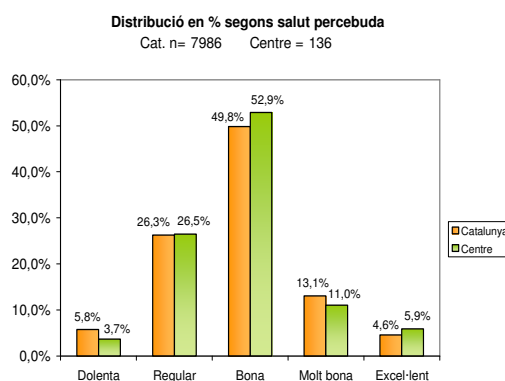
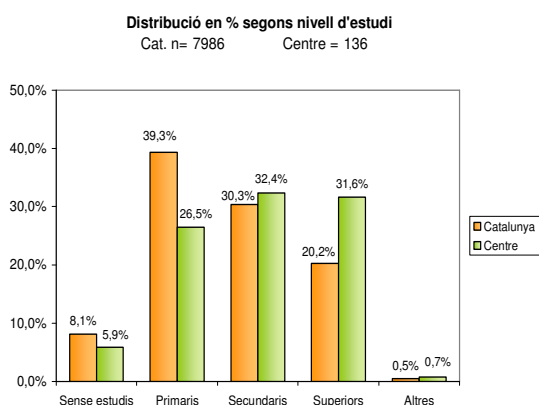
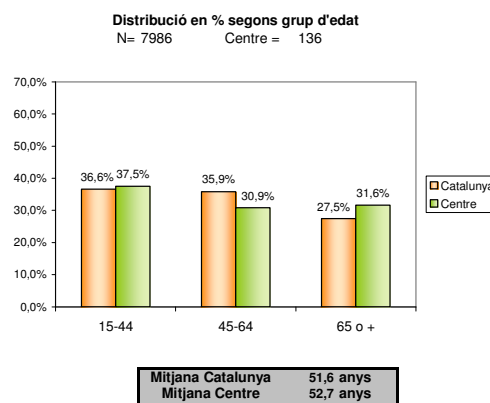
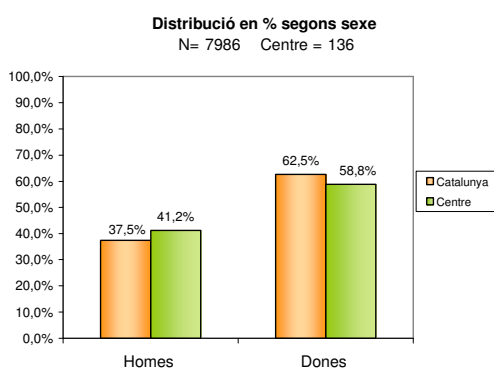
**Generalitat de Catalunya
Departament de Salut**

Febrer 2009

Població enquestada

El nombre total de casos del centre Fundació per a la **Gestió de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau** és de **136**, el que representa el 1.70% del total de les enquestes realitzades a l'estudi.

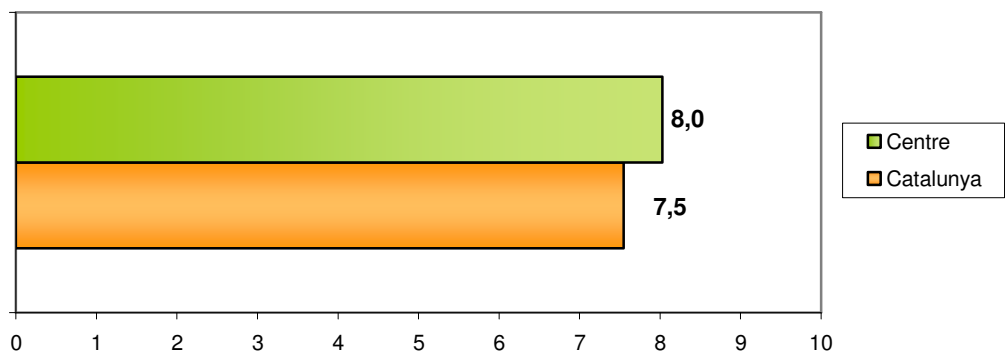
A continuació es presenten les característiques dels enquestats per aquest centre.



Satisfacció global i fidelitat

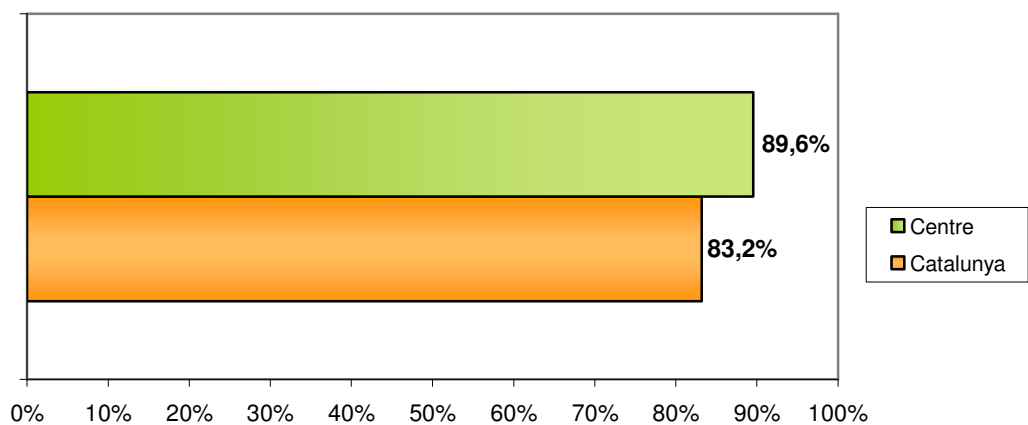
Ítem 101: Grau de satisfacció global

Cat. n= 7986 Centre = 136



**Ítem 102: Tornaria al mateix centre
(% indicador positiu)**

Cat. n= 7986 Centre = 136



Indicador positiu:

Núm.	Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
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	14,7%	72,9%
		Curt	17,8%	
		Normal	40,3%	
		Llarg	21,7%	
		Molt llarg	5,4%	
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	7,6%	74,0%
		Curt	22,9%	
		Normal	43,5%	
		Llarg	19,1%	
		Molt llarg	6,9%	
P5	Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecte	8,4%	87,0%
		Molt bona	14,5%	
		Bona	64,1%	
		Regular	13,0%	
		Malament	0,0%	
P6	Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala de espera era "excessiva"	Mai/gairebé mai	26,9%	54,6%
		Poques vegades	27,7%	
		Sovint	11,5%	
		Gairebé sempre	10,0%	
		Sempre	23,8%	
P7	Com valora la neteja del centre? (sala d'espera, passadissos, lavabos, etc)	Perfecte	14,3%	97,7%
		Molt bona	24,8%	
		Bona	58,6%	
		Regular	2,3%	
		Malament	0,0%	
P8	L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	80,9%	95,6%
		Gairebé sempre	8,1%	
		Sovint	6,6%	
		Poques vegades	2,9%	
		Mai/gairebé mai	1,5%	
P9	Creu que l'especialista es capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	61,2%	87,6%
		Gairebé sempre	17,8%	
		Sovint	8,5%	
		Poques vegades	5,4%	
		Mai/gairebé mai	7,0%	
P10	Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	26,5%	94,9%
		Molt bé	25,0%	
		Bé	43,4%	
		Regular	3,7%	
		Malament	1,5%	
P11	Com valora el temps que li va dedicar el especialista?	Molt llarg	1,5%	77,2%
		Llarg	4,4%	
		Normal	71,3%	
		Curt	17,6%	
		Molt curt	5,1%	

Núm.	Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P12	Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	25,6%	97,7%
		Molt bé	21,1%	
		Bé	51,1%	
		Regular	2,3%	
		Malament	0,0%	
P13	Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?	Perfectament	28,3%	97,8%
		Molt bé	22,8%	
		Bé	46,7%	
		Regular	2,2%	
		Malament	0,0%	
P14	Com valora el tracte personal de les infermeres?	Perfectament	20,5%	96,9%
		Molt bé	29,1%	
		Bé	47,2%	
		Regular	2,4%	
		Malament	0,8%	
P15	Com valora el tracte personal del metge?	Perfectament	27,2%	94,9%
		Molt bé	26,5%	
		Bé	41,2%	
		Regular	2,9%	
		Malament	2,2%	
P16	Com valora el tracte personal dels administratius?	Perfectament	9,8%	90,2%
		Molt bé	17,9%	
		Bé	62,5%	
		Regular	6,3%	
		Malament	3,6%	
P17	Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	45,1%	64,6%
		Gairebé sempre	8,8%	
		Sovint	10,6%	
		Poques vegades	14,2%	
		Mai/gairebé mai	21,2%	
P18	Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	45,2%	97,0%
		Molt bé	17,0%	
		Bé	34,8%	
		Regular	0,7%	
		Malament	2,2%	
P19	Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut	Perfectament	16,0%	87,8%
		Molt bé	21,4%	
		Bé	50,4%	
		Regular	9,2%	
		Malament	3,1%	
P 101	Satisfacció global (Valoració 0 -10)			8,03
P 102	Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista ?	Sí	89,6%	89,6%
		No n'estic segur	3,7%	
		No	6,7%	

Anàlisi comparativa Centre vs. Catalunya 2008

A continuació es presenta la comparativa entre els indicadors positius obtinguts al centre i els calculats pel global de Catalunya per l'any 2008.

Pregunta	Indicador positiu		Diferència observada
	Centre	Catalunya	
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	72,9%	62,9%	10,0%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	74,0%	78,5%	-4,4%
P5 Comoditat sala d'espera	87,0%	73,4%	13,7%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	54,6%	49,5%	5,1%
P7 Neteja del centre	97,7%	93,2%	4,5%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	95,6%	91,3%	4,3%
P9 L'especialista compren què li passa	87,6%	83,4%	4,1%
P10 Respecte a la seva intimitat	94,9%	93,7%	1,1%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	77,2%	76,6%	0,6%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	97,7%	89,7%	8,1%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	97,8%	93,5%	4,4%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,9%	93,5%	3,3%
P15 Tracte personal del metge	94,9%	91,1%	3,7%
P16 Tracte personal dels administratius	90,2%	86,5%	3,7%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	64,6%	68,7%	-4,1%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	97,0%	95,0%	2,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	87,8%	81,7%	6,1%
102 Tornaria a anar a aquest especialista	89,6%	83,2%	6,4%

Nota:

En **gris** s'identifica la presència de diferències estadísticament significatives en relació amb Catalunya.

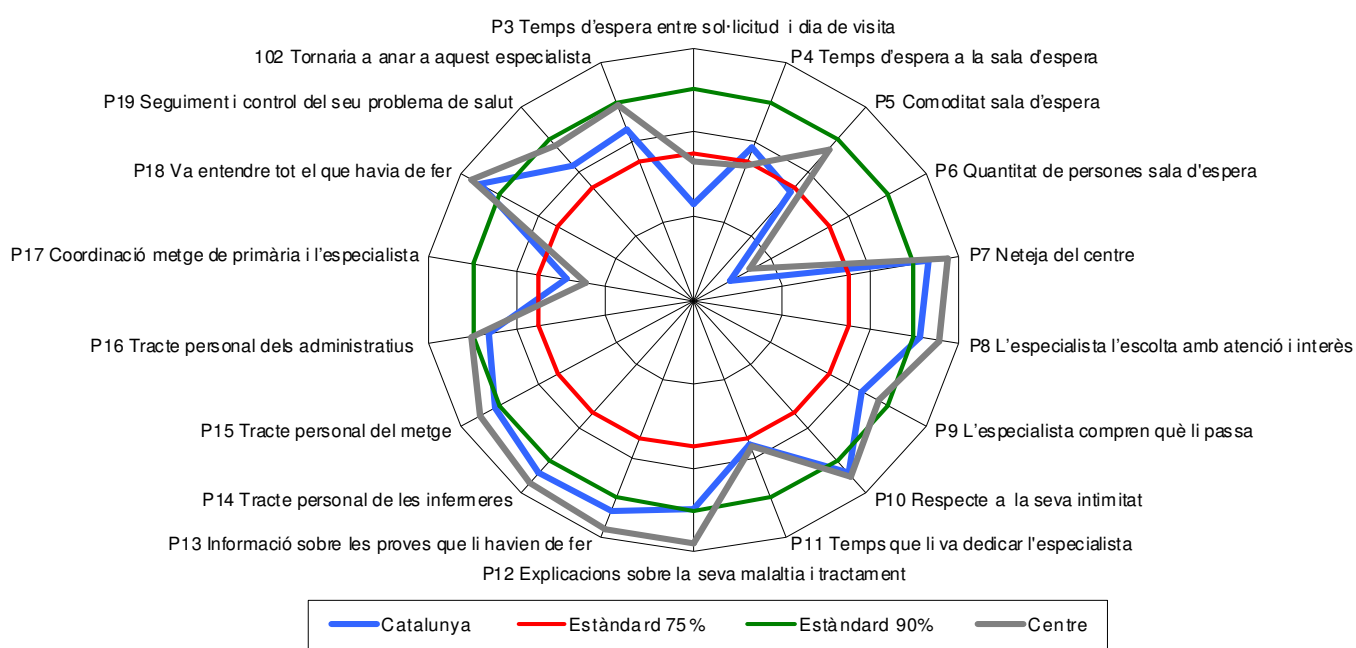
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya.

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

Representació gràfica radial de les preguntes a nivell global

El gràfic que apareix a continuació mostra com se situa el centre, **Fundació per a la Gestió de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (Sant Pau)** respecte al global de Catalunya.

Representació gràfica radial del resultats de Centre vs Catalunya



* El punt central del radial s'ha situat en el 40% per facilitar la lectura del gràfic.