

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

**Hospital de Sabadell - UP 741**

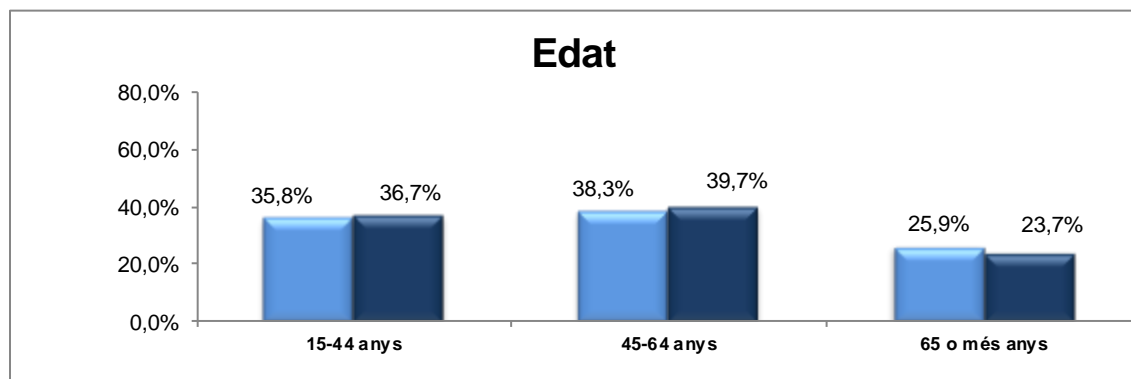
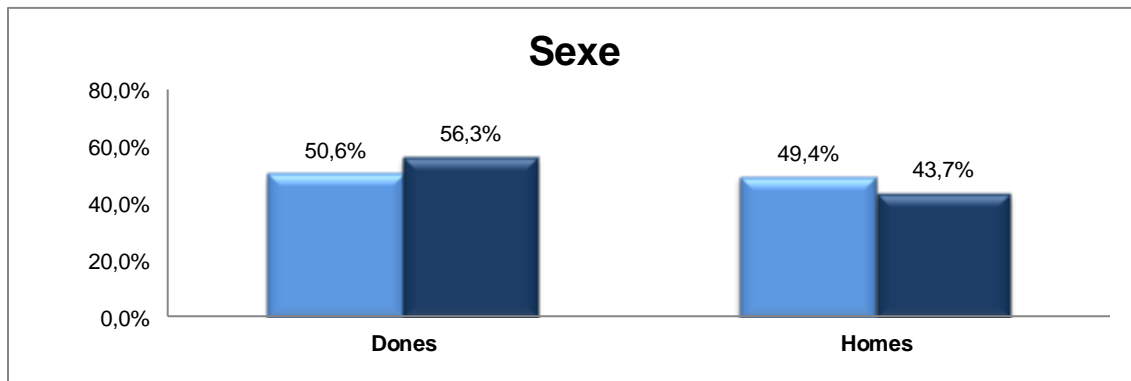
**Àrea Sanitària  
Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat**

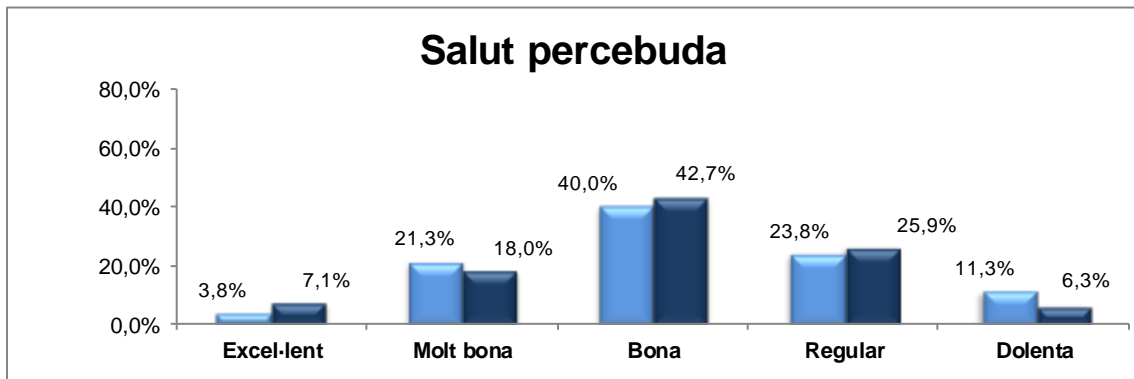
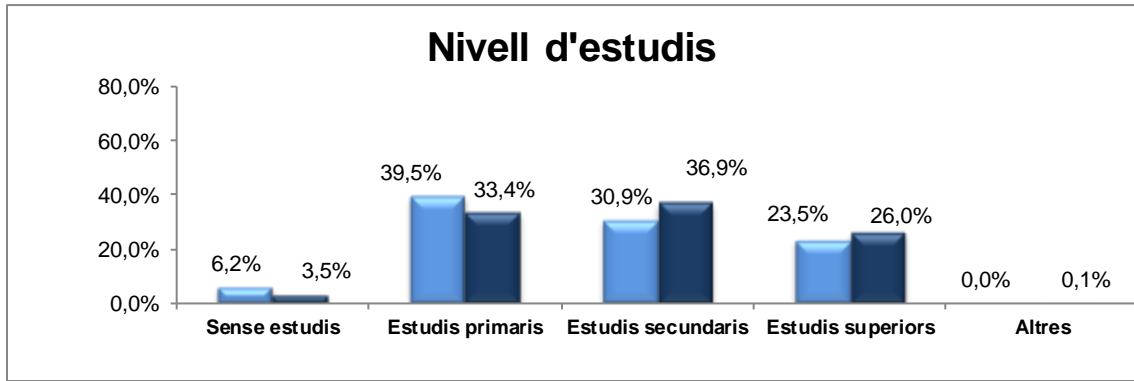
## A. Anàlisi per UP

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

	Nombre d'enquestes
Hospital de Sabadell	81
CATALUNYA	5298

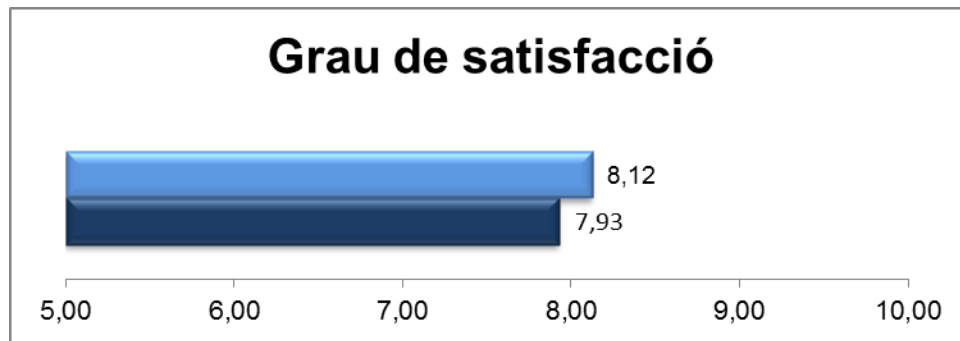
#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



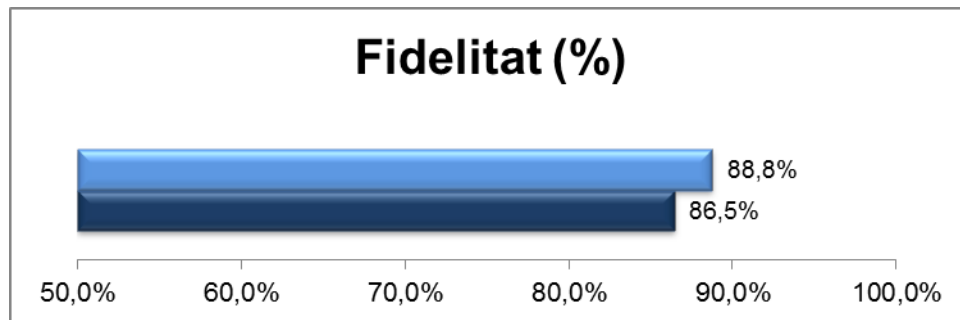


## A.2. Mesures de satisfacció i fidelitat

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	43,2%	
	No	56,8%	
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?	Molt curt	9,0%	
	Curt	9,0%	
	Normal	44,9%	
	Llarg	19,2%	
	Molt llarg	17,9%	
N 78 NS/NC 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	8,6%	
	Curt	19,8%	
	Normal	42,0%	
	Llarg	19,8%	
	Molt llarg	9,9%	
N 81 NS/NC 0			
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	15,0%	
	Molt bona	5,0%	
	Bona	52,5%	
	Regular	23,8%	
	Malament	3,8%	
N 80 NS/NC 1			
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	13,7%	
	Poques vegades	30,1%	
	Sovint	19,2%	
	Gairebé sempre	13,7%	
	Sempre	23,3%	
N 73 NS/NC 8			
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	18,5%	
	Molt bona	23,5%	
	Bona	50,6%	
	Regular	7,4%	
	Malament	0,0%	
N 81 NS/NC 0			
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	79,5%	
	Gairebé sempre	11,5%	
	Sovint	7,7%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 78 NS/NC 3			
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	59,2%	
	Gairebé sempre	23,7%	
	Sovint	7,9%	
	Poques vegades	6,6%	
	Mai/gairebé mai	2,6%	
N 76 NS/NC 5			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	49,4%	
	Molt bé	13,9%	
	Bé	32,9%	
	Regular	2,5%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 2			
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	
	Llarg	12,7%	
	Normal	72,2%	
	Curt	12,7%	
	Molt curt	2,5%	
N 79 NS/NC 2			
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	41,3%	
	Molt bé	22,5%	
	Bé	32,5%	
	Regular	1,3%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 1			
No em van donar informació	0		
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	53,1%	
	No	46,9%	
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?	Perfectament	47,4%	
	Molt bé	18,4%	
	Bé	28,9%	
	Regular	5,3%	
	Malament	0,0%	
N 38 NS/NC 1			
No em van donar informació	4		
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	40,3%	
	Molt bé	28,6%	
	Bé	31,2%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 77 NS/NC 4			
No hi vaig tenir contacte	0		
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	45,7%	
	Molt bé	25,9%	
	Bé	24,7%	
	Regular	3,7%	
	Malament	0,0%	
N 81 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte	0		
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	20,8%	
	Molt bé	20,8%	
	Bé	48,6%	
	Regular	9,7%	
	Malament	0,0%	
N 72 NS/NC 9			
No hi vaig tenir contacte	0		
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	39,7%	
	Gairebé sempre	12,3%	
	Sovint	15,1%	
	Poques vegades	24,7%	
	Mai	8,2%	
N 73 NS/NC 5			
No m'ha enviat el metge de primària	3		

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?  N 80 NS/NC 0	Perfectament	56,3%	
	Molt bé	15,0%	
	Bé	27,5%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?  N 79 NS/NC 2	Perfectament	29,1%	
	Molt bé	25,3%	
	Bé	24,1%	
	Regular	13,9%	
	Malament	7,6%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda  Desv. 1,78 N 81 NS/NC 0	Satisfacció	8,12	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?  N 80 NS/NC 1	Sí	88,8%	
	No	8,8%	
	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	72,5%	62,8%	64,4%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	84,8%	70,4%	81,3%
P5 Comoditat sala d'espera	75,0%	72,5%	74,1%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	41,1%	43,8%	53,7%
P7 Neteja del centre	96,2%	92,6%	94,3%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	97,5%	98,7%	93,5%
P9 L'especialista compren què li passa	86,5%	90,8%	86,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	93,8%	96,2%	96,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	78,5%	84,8%	81,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	92,2%	96,3%	90,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	94,2%	94,7%	92,8%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,1%	100,0%	96,2%
P15 Tracte personal del metge	96,2%	96,3%	93,0%
P16 Tracte personal dels administratius	85,7%	90,3%	90,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	77,3%	67,1%	75,8%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,9%	98,8%	95,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	77,5%	78,5%	81,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,78	8,12	7,93
P102 Continuaria venint?	84,8%	88,8%	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.

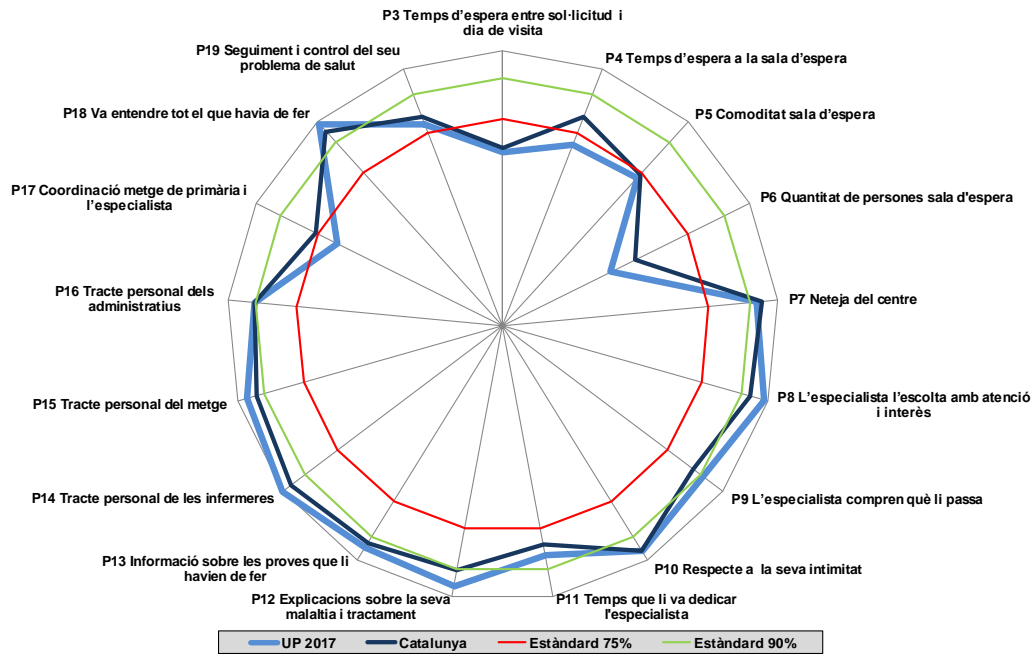
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.



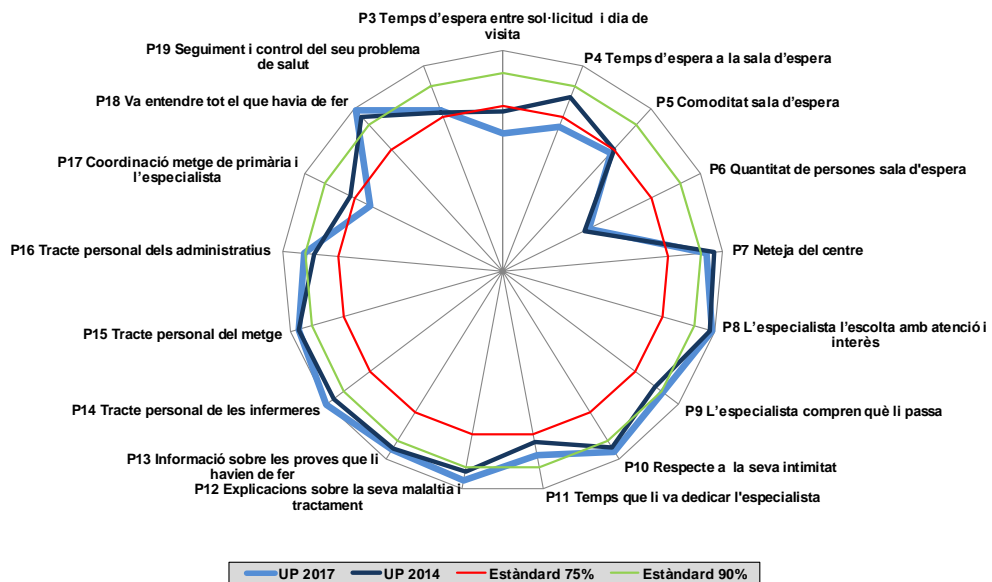
### D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	62,8%	91,1%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	70,4%	92,0%
P5 Comoditat sala d'espera	72,5%	96,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	43,8%	76,6%
P7 Neteja del centre	92,6%	100,0%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	98,7%	100,0%
P9 L'especialista compren què li passa	90,8%	95,9%
P10 Respecte a la seva intimitat	96,2%	100,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	84,8%	96,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	96,3%	98,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	94,7%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	100,0%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	96,3%	100,0%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	98,7%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	67,1%	86,9%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	98,8%	100,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	78,5%	98,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,12	9,15
P102 Continuaria venint?	88,8%	98,7%