

**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI  
ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA  
2014  
RESULTATS PER CENTRE**

**Hospital de Sabadell - UP 741**

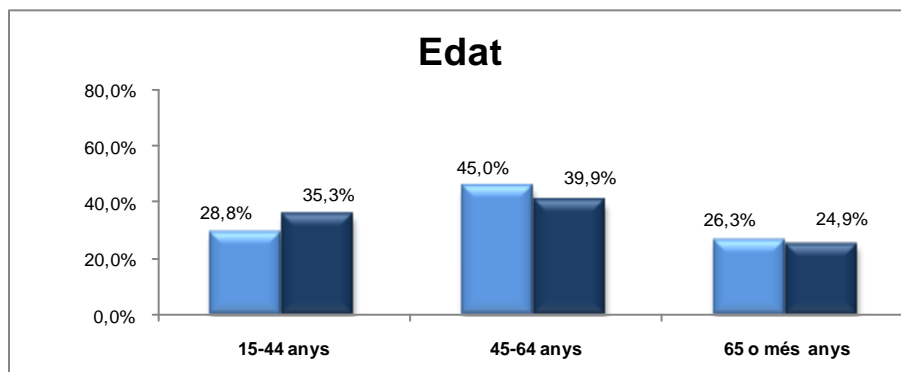
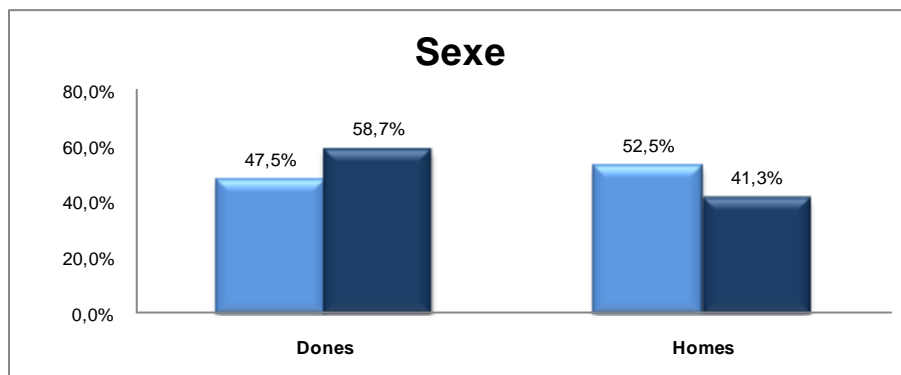
**Subdirecció  
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

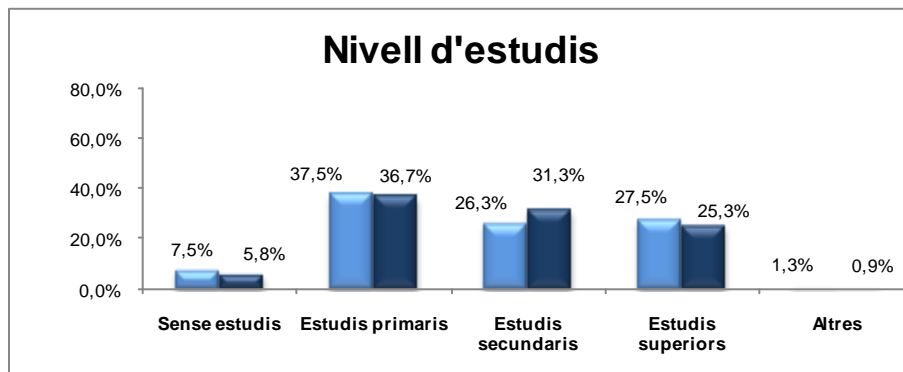
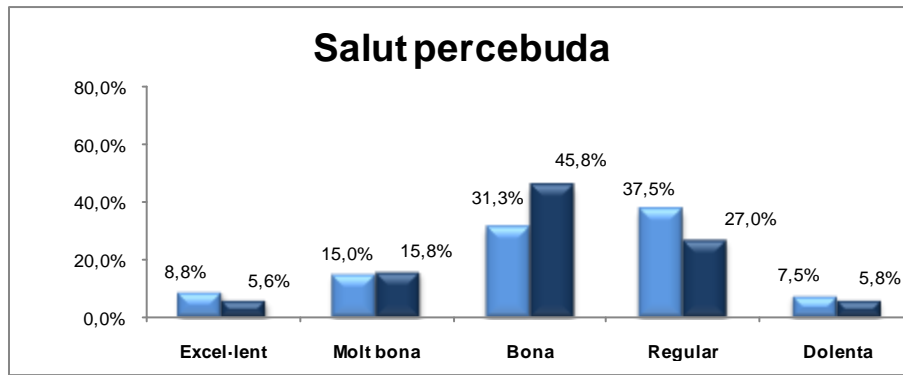
## A. Anàlisi per UP

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

	Nombre d'enquestes
Hospital de Sabadell	80
CATALUNYA	4679

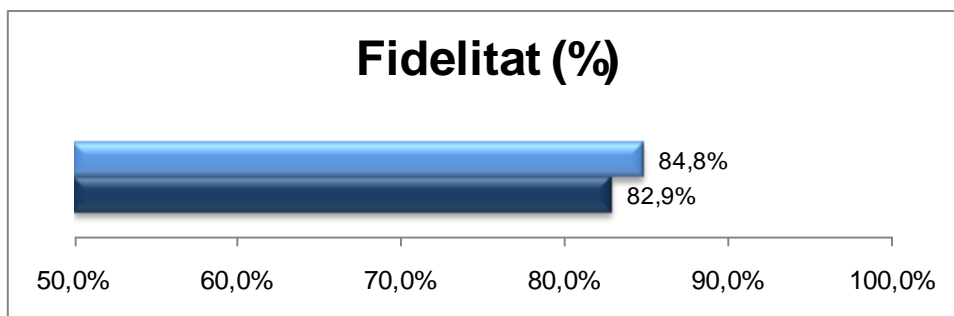
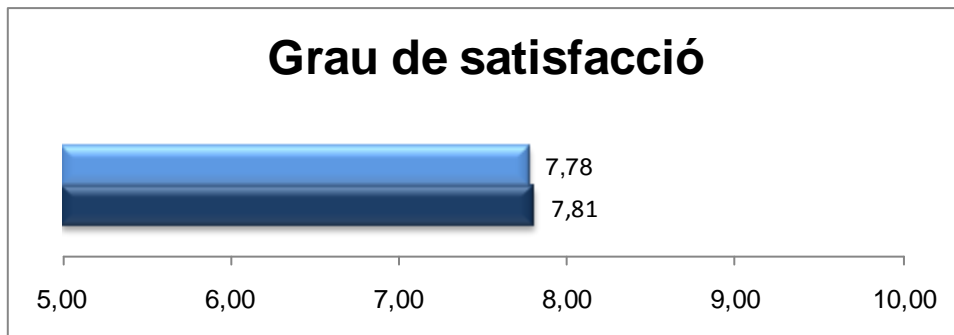
#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





*B. Mesures de satisfacció global i fidelitat*

UP CATALUNYA



### C. 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	38,8%	
	No	61,3%	
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	8,8%	
	Curt	18,8%	
	Normal	45,0%	
	Llarg	16,3%	
	Molt llarg	11,3%	
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	6,3%	
	Curt	26,6%	
	Normal	51,9%	
	Llarg	10,1%	
N 79 NS/NC 1	Molt llarg	5,1%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	6,3%	
	Molt bona	8,8%	
	Bona	60,0%	
	Regular	23,8%	
	Malament	1,3%	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	16,4%	
	Poques vegades	24,7%	
	Sovint	26,0%	
	Gairebé sempre	17,8%	
	Sempre	15,1%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	11,5%	
	Molt bona	30,8%	
	Bona	53,8%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	76,3%	
	Gairebé sempre	12,5%	
	Sovint	8,8%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	52,7%	
	Gairebé sempre	17,6%	
	Sovint	16,2%	
	Poques vegades	10,8%	
	Mai/gairebé mai	2,7%	
N 74 NS/NC 6			

UP CATALUNYA

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	33,8%	
	Molt bé	30,0%	
	Bé	30,0%	
	Regular	3,8%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	
	Llarg	3,8%	
	Normal	74,7%	
	Curt	13,9%	
	Molt curt	7,6%	
N 79 NS/NC 1			
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	36,4%	
	Molt bé	23,4%	
	Bé	32,5%	
	Regular	7,8%	
	Malament	0,0%	
N 77 NS/NC 0			
No em van donar informació 3			
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	70,0%	
	No	30,0%	
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	51,9%	
	Molt bé	15,4%	
	Bé	26,9%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,9%	
N 52 NS/NC 2			
No em van donar informació 2			
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	28,9%	
	Molt bé	34,2%	
	Bé	32,9%	
	Regular	2,6%	
	Malament	1,3%	
N 76 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 4			
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	34,2%	
	Molt bé	30,4%	
	Bé	31,6%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 1			
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	17,1%	
	Molt bé	21,4%	
	Bé	47,1%	
	Regular	12,9%	
	Malament	1,4%	
N 70 NS/NC 1			
No hi vaig tenir contacte 9			
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	43,9%	
	Gairebé sempre	21,2%	
	Sovint	12,1%	
	Poques vegades	19,7%	
	Mai/gairebé mai	3,0%	
N 66 NS/NC 13			
No m'ha enviat el metge de primària 1			

UP CATALUNYA

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	50,0%	
	Molt be	14,1%	
	Bé	30,8%	
	Regular	5,1%	
	Malament	0,0%	
N 78 NS/NC 0			
No em van donar informació 2			
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	Perfectament	27,5%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	30,0%	
	Regular	15,0%	
	Malament	7,5%	
N 80 NS/NC 0			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	7,78	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	Sí	84,8%	
	No	8,9%	
	No n'estic segur	6,3%	
N 79 NS/NC 1			

## D. 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 2011	UP 2014	Catalunya
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	67,5%	72,5%	65,5%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	75,6%	84,8%	81,2%
P5 Comoditat sala d'espera	81,3%	75,0%	74,9%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	50,0%	41,1%	53,1%
P7 Neteja del centre	89,9%	96,2%	93,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	96,3%	97,5%	93,2%
P9 L'especialista compren què li passa	90,8%	86,5%	86,4%
P10 Respecte a la seva intimitat	96,2%	93,8%	95,6%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,5%	78,5%	78,8%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	88,5%	92,2%	89,7%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	96,5%	94,2%	92,1%
P14 Tracte personal de les infermeres	93,4%	96,1%	94,9%
P15 Tracte personal del metge	97,5%	96,2%	92,3%
P16 Tracte personal dels administratius	85,5%	85,7%	89,0%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	65,1%	77,3%	75,4%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,8%	94,9%	94,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	84,4%	77,5%	80,2%
P101 Grau de satisfacció global	8,13	7,78	7,81
P102 Continuaria venint?	83,8%	84,8%	82,9%

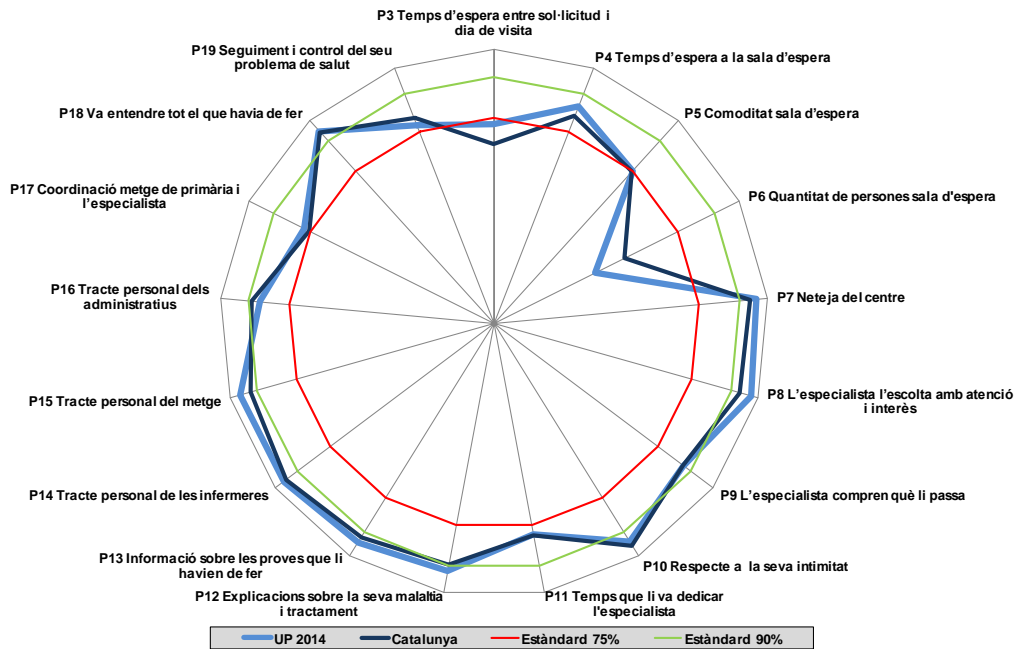
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2014 en relació amb Catalunya 2014.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2014 en relació amb Catalunya 2014.

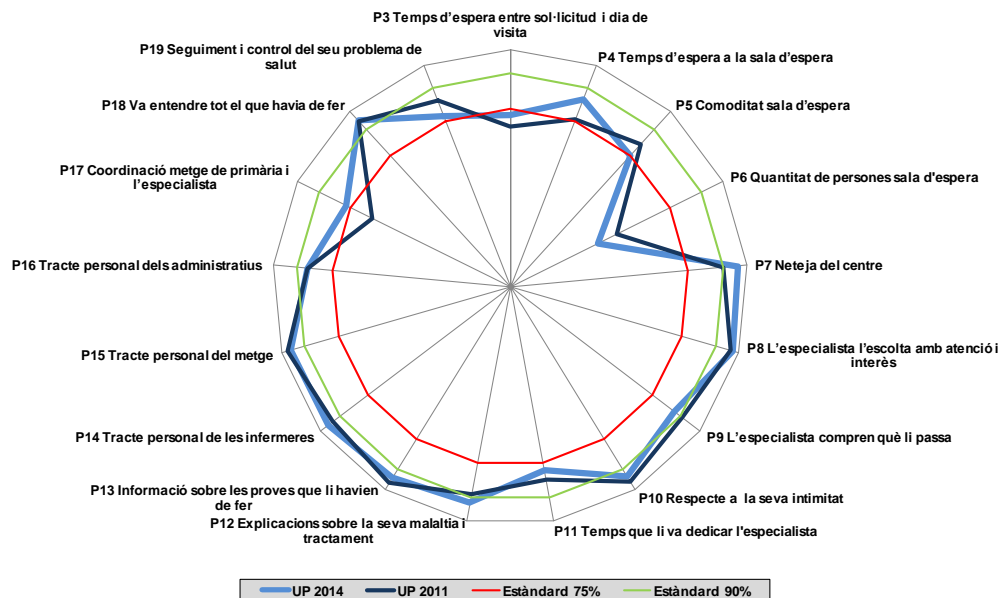
### E. Representació gràfica radial de les preguntes

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

#### E.1 Comparació del centre 2014 amb Catalunya 2014



#### E.2 Comparació del centre 2014 amb el centre 2011





## F. 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 2014	Millor Catalunya
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	72,5%	80,3%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	84,8%	93,6%
P5 Comoditat sala d'espera	75,0%	87,5%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	41,1%	71,6%
P7 Neteja del centre	96,2%	98,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	97,5%	100,0%
P9 L'especialista compren què li passa	86,5%	94,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	93,8%	98,8%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	78,5%	88,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	92,2%	97,5%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	94,2%	98,2%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,1%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	96,2%	98,7%
P16 Tracte personal dels administratius	85,7%	97,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	77,3%	92,6%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,9%	100,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	77,5%	91,1%
P101 Grau de satisfacció global	<b>7,8</b>	<b>8,4</b>
P102 Continuarà venint?	<b>84,8%</b>	<b>94,9%</b>