

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

H.Municipal de Badalona - UP 753

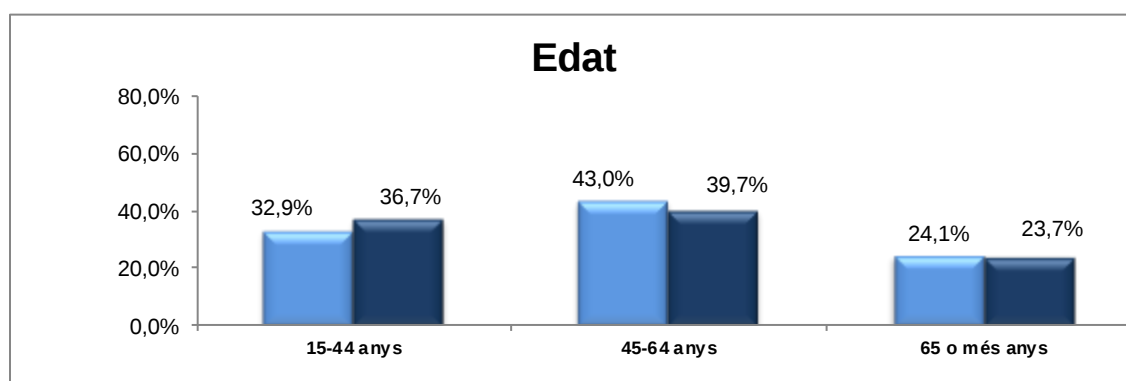
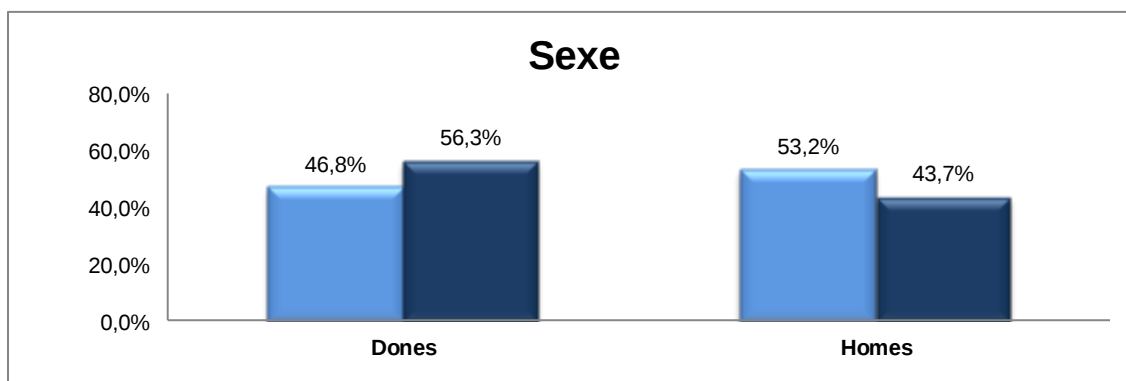
**Àrea Sanitària
Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat**

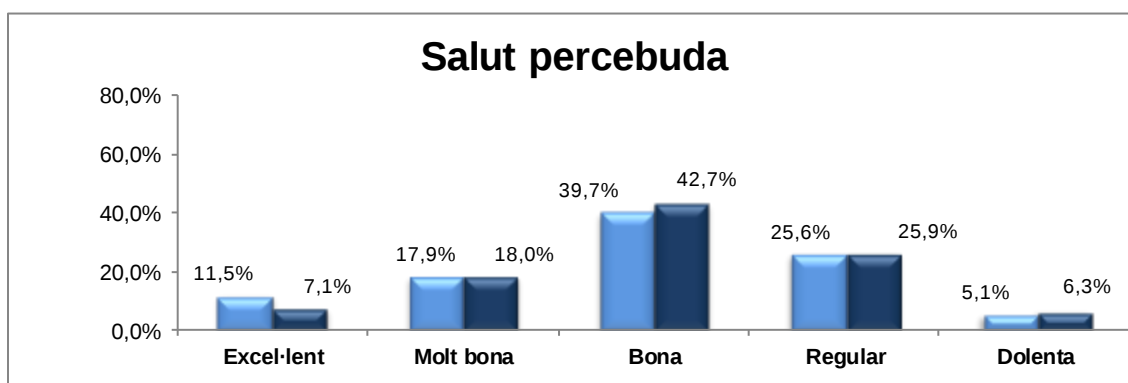
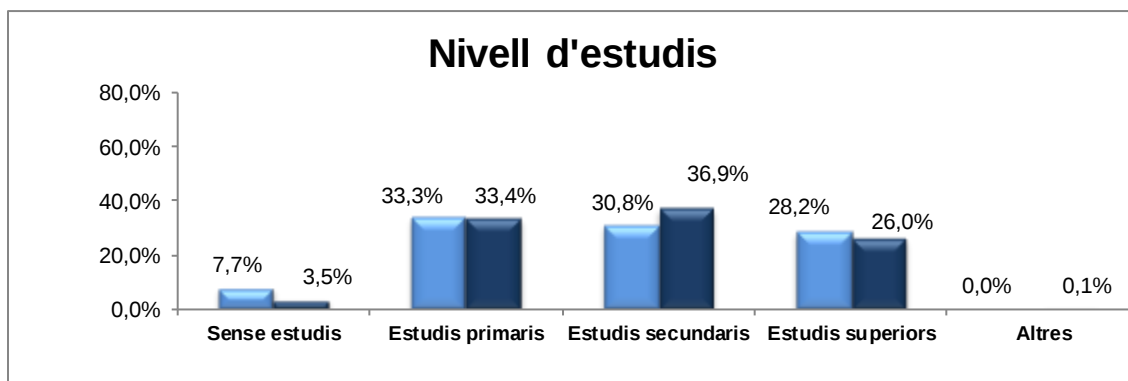
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
H.Municipal de Badalona	79
CATALUNYA	5298

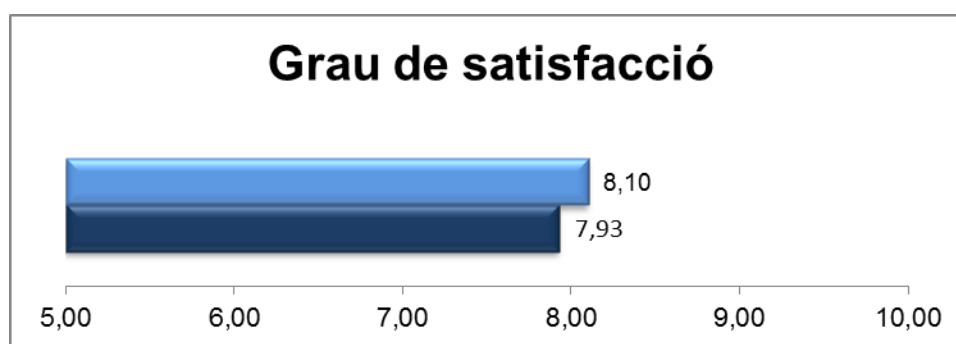
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



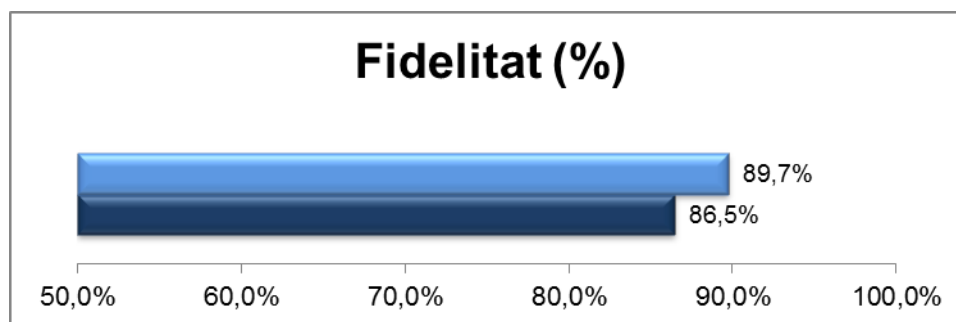


A.2. Mesures de satisfacció i fidelitat

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	38,0%	
	No	62,0%	
N 79 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	9,1%	
	Curt	13,0%	
	Normal	49,4%	
	Llarg	15,6%	
N 77 NS/NC 2	Molt llarg	13,0%	
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	16,5%	
	Curt	21,5%	
	Normal	48,1%	
	Llarg	8,9%	
N 79 NS/NC 0	Molt llarg	5,1%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	10,3%	
	Molt bona	12,8%	
	Bona	52,6%	
	Regular	20,5%	
N 78 NS/NC 1	Malament	3,8%	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	16,9%	
	Poques vegades	52,1%	
	Sovint	11,3%	
	Gairebé sempre	12,7%	
N 71 NS/NC 8	Sempre	7,0%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	23,1%	
	Molt bona	25,6%	
	Bona	47,4%	
	Regular	3,8%	
N 78 NS/NC 1	Malament	0,0%	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	85,9%	
	Gairebé sempre	7,7%	
	Sovint	2,6%	
	Poques vegades	3,8%	
N 78 NS/NC 1	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	57,5%	
	Gairebé sempre	20,5%	
	Sovint	11,0%	
	Poques vegades	8,2%	
N 73 NS/NC 6	Mai/gairebé mai	2,7%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	44,3%	
	Molt bé	21,5%	
	Bé	29,1%	
	Regular	5,1%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 0			
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	1,3%	
	Llarg	16,7%	
	Normal	71,8%	
	Curt	7,7%	
	Molt curt	2,6%	
N 78 NS/NC 1			
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	38,5%	
	Molt bé	21,8%	
	Bé	30,8%	
	Regular	7,7%	
	Malament	1,3%	
N 78 NS/NC 0			
No em van donar informació 1			
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	63,3%	
	No	36,7%	
N 79 NS/NC 0			
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?	Perfectament	56,3%	
	Molt bé	20,8%	
	Bé	18,8%	
	Regular	4,2%	
	Malament	0,0%	
N 48 NS/NC 0			
No em van donar informació 2			
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	36,4%	
	Molt bé	35,1%	
	Bé	22,1%	
	Regular	6,5%	
	Malament	0,0%	
N 77 NS/NC 2			
No hi vaig tenir contacte 0			
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	35,4%	
	Molt bé	34,2%	
	Bé	25,3%	
	Regular	5,1%	
	Malament	0,0%	
N 79 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	30,6%	
	Bé	38,9%	
	Regular	8,3%	
	Malament	1,4%	
N 72 NS/NC 7			
No hi vaig tenir contacte 0			
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	44,4%	
	Gairebé sempre	18,1%	
	Sovint	18,1%	
	Poques vegades	13,9%	
	Mai	5,6%	
N 72 NS/NC 4			
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?	Perfectament	55,8%	
	Molt be	19,5%	
	Bé	23,4%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 77 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	24,4%	
	Molt bé	28,2%	
	Bé	26,9%	
	Regular	16,7%	
	Malament	3,8%	
N 78 NS/NC 1			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	8,10	
Desv. 1,76			
N 79 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	Sí	89,7%	
	No	7,7%	
	No n'estic segur	2,6%	
N 78 NS/NC 1			

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	67,1%	71,4%	64,4%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	92,5%	86,1%	81,3%
P5 Comoditat sala d'espera	70,9%	75,6%	74,1%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	67,6%	69,0%	53,7%
P7 Neteja del centre	97,5%	96,2%	94,3%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,6%	96,2%	93,5%
P9 L'especialista compren què li passa	87,0%	89,0%	86,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	95,0%	94,9%	96,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	75,9%	89,7%	81,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	92,5%	91,0%	90,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	98,0%	95,8%	92,8%
P14 Tracte personal de les infermeres	97,4%	93,5%	96,2%
P15 Tracte personal del metge	93,8%	94,9%	93,0%
P16 Tracte personal dels administratius	91,4%	90,3%	90,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	87,5%	80,6%	75,8%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	93,7%	98,7%	95,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	81,0%	79,5%	81,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,73	8,10	7,93
P102 Continuaria venint?	83,8%	89,7%	86,5%

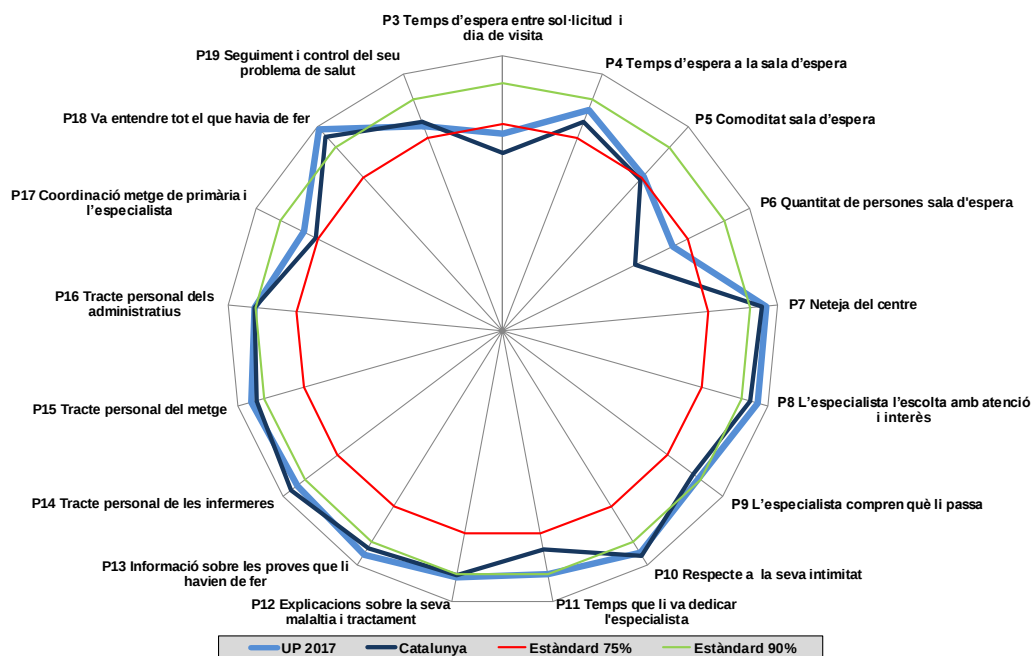
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.

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

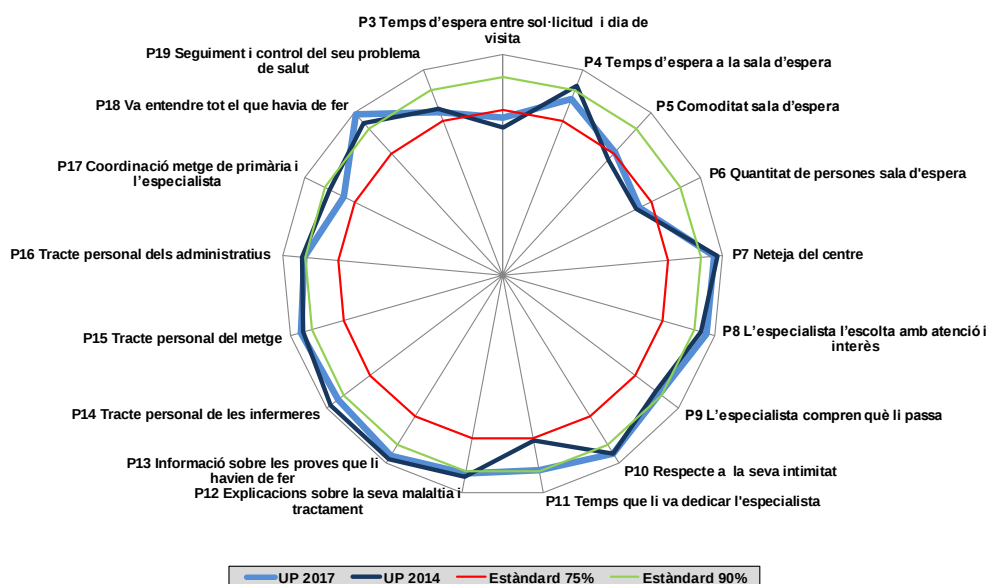
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	71,4%	91,1%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	92,0%
P5 Comoditat sala d'espera	75,6%	96,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	69,0%	76,6%
P7 Neteja del centre	96,2%	100,0%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	96,2%	100,0%
P9 L'especialista compren què li passa	89,0%	95,9%
P10 Respecte a la seva intimitat	94,9%	100,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	89,7%	96,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,0%	98,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	95,8%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	93,5%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	94,9%	100,0%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	98,7%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	80,6%	86,9%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	98,7%	100,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,5%	98,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,10	9,15
P102 Continuaria venint?	89,7%	98,7%