



Servei Català  
de la Salut

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

**Hospital de Sant Celoni - UP 743**

**Subdirecció**

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

 **Generalitat de Catalunya  
Departament de Salut**

**2017**

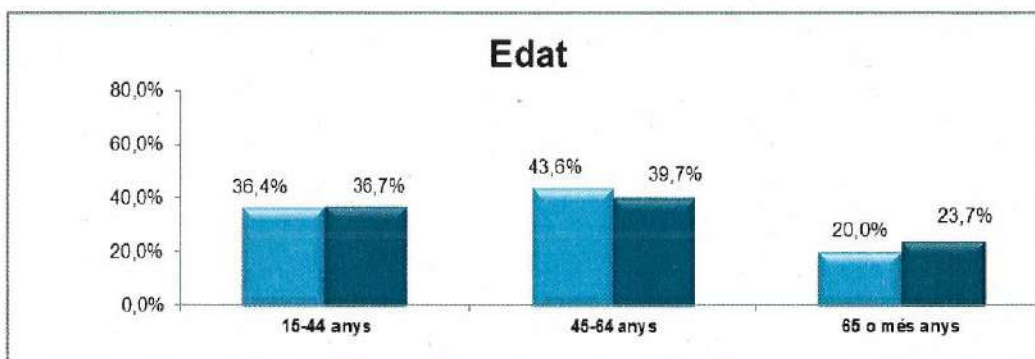
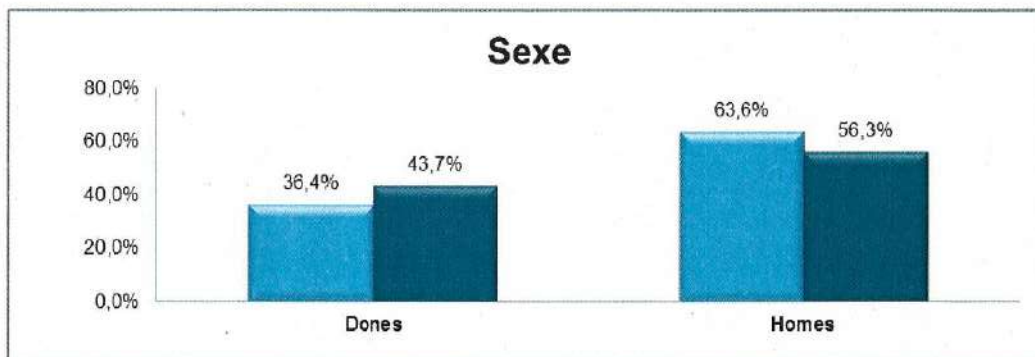
## A. Anàlisi per UP

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

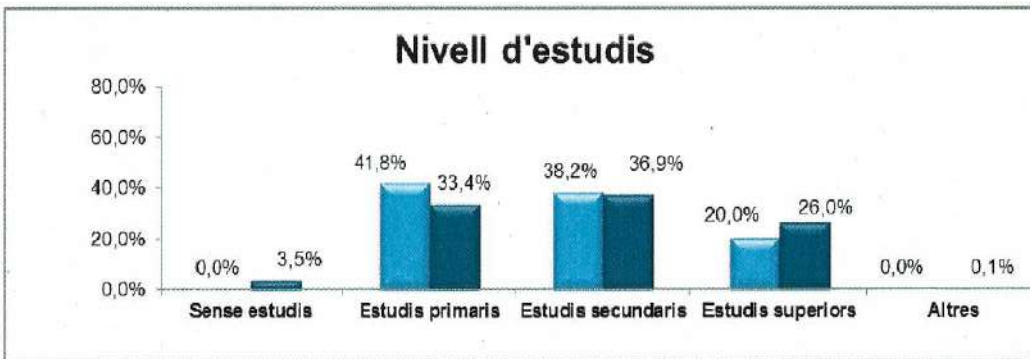
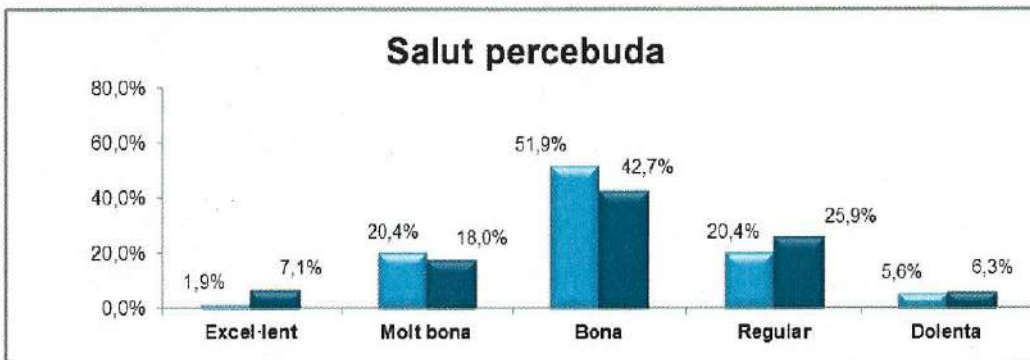
	Nombre d'enquestes
Sant Celoni	55
CATALUNYA	5298

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

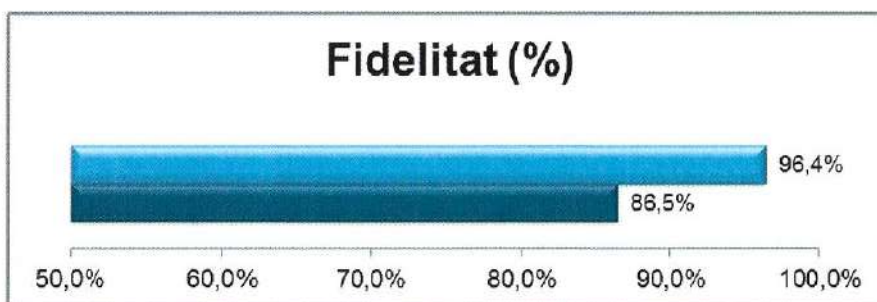
UP
  Catalunya



**UP 2017**  
**CATALUNYA 2017**



**A.2. Índex de Satisfacció i Fidelitat**



**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?	Si	50,9%	
	No	49,1%	
N 55 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	1,9%	
	Curt	11,3%	
	Normal	28,3%	
	Llarg	39,6%	
N 53 NS/NC 2	Molt llarg	18,9%	
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	3,6%	
	Curt	23,6%	
	Normal	47,3%	
	Llarg	23,6%	
N 55 NS/NC 0	Molt llarg	1,8%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	3,6%	
	Molt bona	3,6%	
	Bona	47,3%	
	Regular	38,2%	
N 55 NS/NC 0	Malament	7,3%	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	14,6%	
	Poques vegades	41,7%	
	Sovint	22,9%	
	Gairebé sempre	6,3%	
N 48 NS/NC 7	Sempre	14,6%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	16,7%	
	Molt bona	24,1%	
	Bona	50,0%	
	Regular	9,3%	
N 54 NS/NC 1	Malament	0,0%	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	88,9%	
	Gairebé sempre	3,7%	
	Sovint	5,6%	
	Poques vegades	1,9%	
N 54 NS/NC 1	Mai/gairebé mai	0,0%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre que li passa?	Sempre	73,1%	
	Gairebé sempre	9,6%	
	Sovint	11,5%	
	Poques vegades	3,8%	
N 52 NS/NC 3	Mai/gairebé mai	1,9%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	49,1%	
	Molt bé	10,9%	
	Bé	32,7%	
	Regular	7,3%	
	Malament	0,0%	
N 55 NS/NC 0			
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	
	Llarg	3,7%	
	Normal	83,3%	
	Curt	7,4%	
	Molt curt	5,6%	
N 54 NS/NC 1			
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	33,3%	
	Molt bé	16,7%	
	Bé	48,1%	
	Regular	1,9%	
	Malament	0,0%	
N 54 NS/NC 0			
No em van donar informació	1		
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	65,5%	
	No	34,5%	
N 55 NS/NC 0			
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?	Perfectament	41,7%	
	Molt bé	16,7%	
	Bé	38,9%	
	Regular	0,0%	
	Malament	2,8%	
N 36 NS/NC 0			
No em van donar informació	0		
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	37,7%	
	Molt bé	22,6%	
	Bé	35,8%	
	Regular	1,9%	
	Malament	1,9%	
N 53 NS/NC 2			
No hi vaig tenir contacte	0		
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	50,0%	
	Molt bé	18,5%	
	Bé	29,6%	
	Regular	0,0%	
	Malament	1,9%	
N 54 NS/NC 1			
No hi vaig tenir contacte	0		
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	21,2%	
	Molt bé	21,2%	
	Bé	34,6%	
	Regular	19,2%	
	Malament	3,8%	
N 52 NS/NC 3			
No hi vaig tenir contacte	0		
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	29,8%	
	Gairebé sempre	23,4%	
	Sovint	17,0%	
	Poques vegades	23,4%	
	Mai	6,4%	
N 47 NS/NC 4			
No m'ha enviat el metge de primària	4		

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?		Perfectament	59,6%	
		Molt bé	13,5%	
		Bé	25,0%	
	N 52 NS/NC 2	Regular	1,9%	
	No em van donar informació 1	Malament	0,0%	
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?		Perfectament	22,6%	
		Molt bé	20,8%	
		Bé	45,3%	
	N 53 NS/NC 2	Regular	7,5%	
		Malament	3,8%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda		Satisfacció	7,78	
	Desv. 1,64			
N 55 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?		Sí	96,4%	
		No	3,6%	
	N 55 NS/NC 0	No n'estic segur	0,0%	

### 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.

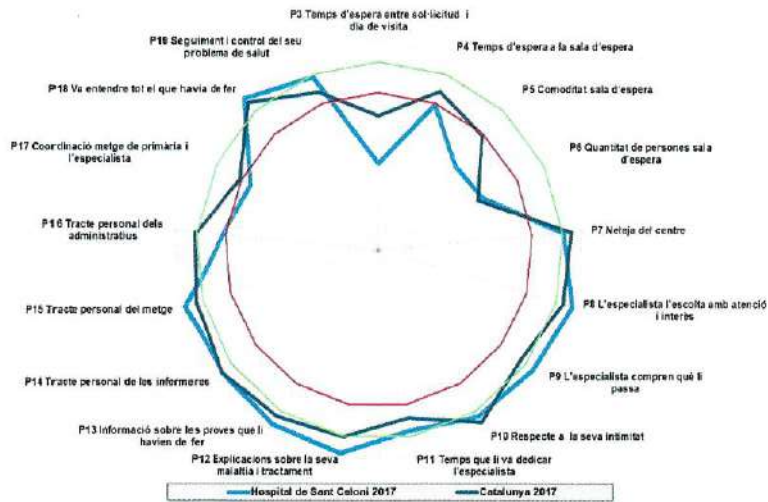
Pregunta resumida	Hospital de Sant Celoni 2014	Hospital de Sant Celoni 2017	Catalunya 2017
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	58,2%	41,5%	64,4%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	84,8%	74,5%	81,3%
P5 Comoditat sala d'espera	63,3%	54,5%	74,1%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	45,8%	56,3%	53,7%
P7 Neteja del centre	90,9%	90,7%	94,3%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	100,0%	98,1%	93,5%
P9 L'especialista compren què li passa	90,9%	94,2%	86,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	98,7%	92,7%	96,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	81,0%	87,0%	81,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	93,6%	98,1%	90,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,0%	97,2%	92,8%
P14 Tracte personal de les infermeres	89,9%	96,2%	96,2%
P15 Tracte personal del metge	97,5%	98,1%	93,0%
P16 Tracte personal dels administratius	85,3%	76,9%	90,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	76,1%	70,2%	75,8%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	97,5%	98,1%	95,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	89,6%	88,7%	81,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,77	7,78	7,93
P102 Continuarà venint?	83,5%	96,4%	86,5%



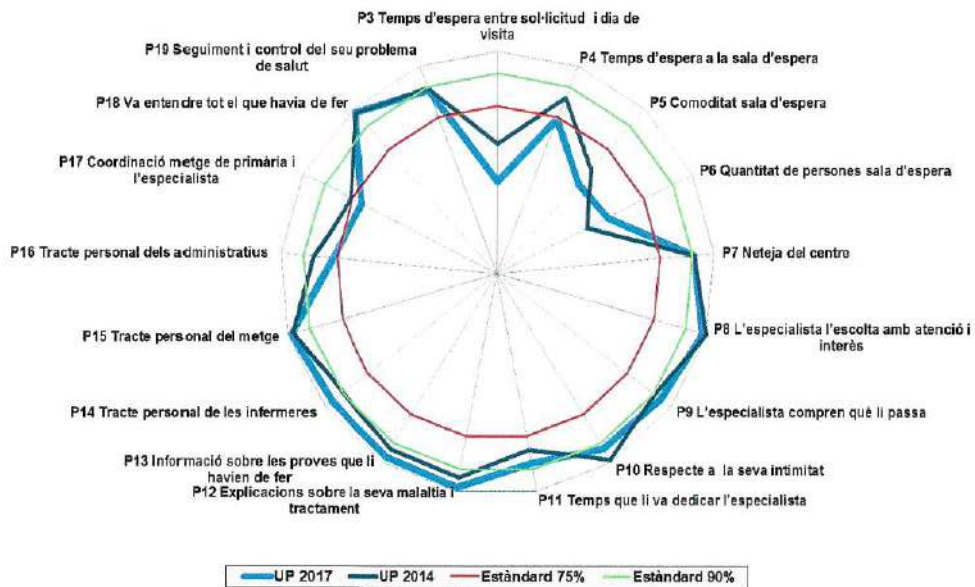
### D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	Hospital de Sant Celoni 2017	Millors de Catalunya 2017
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	41,5%	91,1%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	74,5%	92,0%
P5 Comoditat sala d'espera	54,5%	96,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	56,3%	76,6%
P7 Neteja del centre	90,7%	100,0%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	98,1%	100,0%
P9 L'especialista compren què li passa	94,2%	95,9%
P10 Respecte a la seva intimitat	92,7%	100,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	87,0%	96,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	98,1%	98,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	97,2%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,2%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	98,1%	100,0%
P16 Tracte personal dels administratius	76,9%	98,7%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	70,2%	86,9%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	98,1%	100,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	88,7%	98,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,78	9,15
P102 Continuaria venint?	96,4%	98,7%