

**PLA D'ENQUESTES DE PERCEPCIÓ, EXPERIÈNCIA I
SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI CATALÀ
DE LA SALUT**

ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA

2023

RESULTATS PER CENTRE

743 Hospital de Sant Celoni

**Unitat d'Avaluació i Experiència de pacient
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

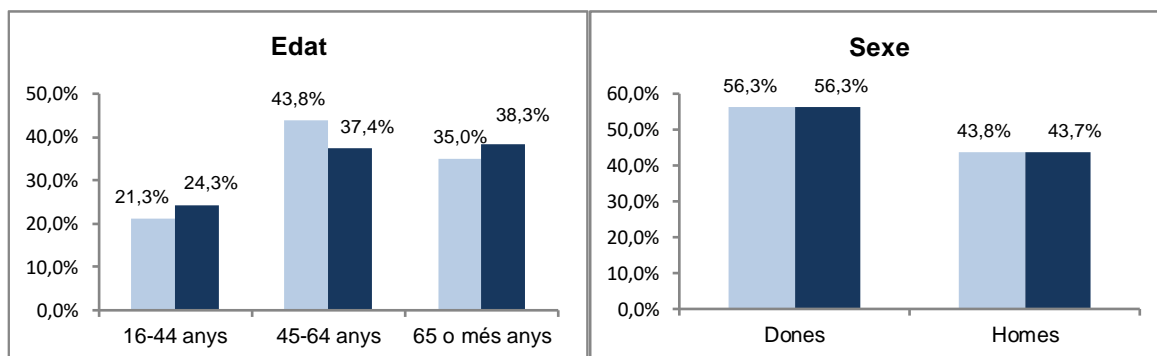
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de Sant Celoni	80
CATALUNYA	4393

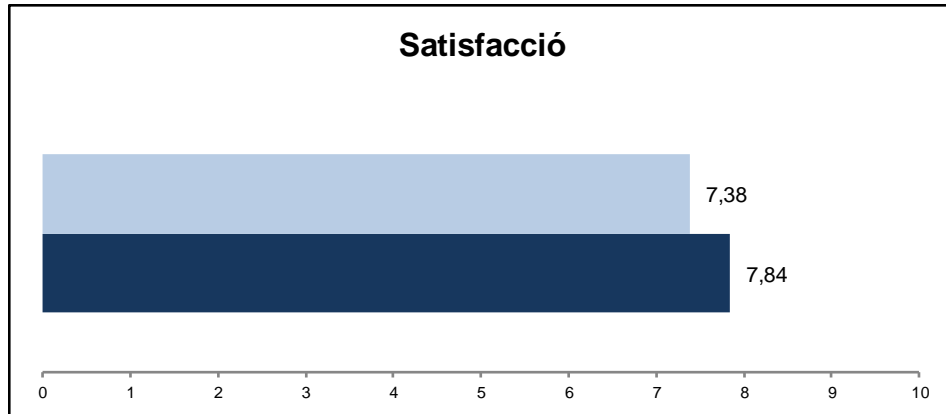
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2023
CATALUNYA 2023

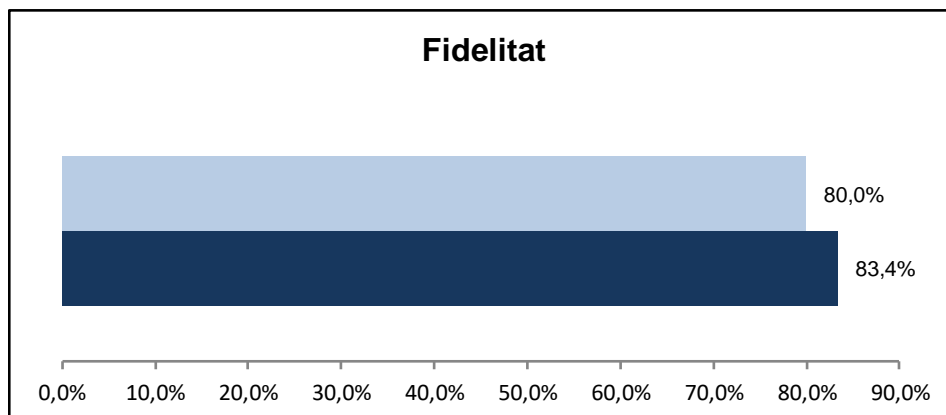


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda



P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats per àmbit: accessibilitat

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista? N 76 NS/NC 4	Si	49,7%	41,0%	
	No	50,3%	59,0%	
P2 Com valoreu el temps que vau haver d'esperar des del moment que ús van dir que havíeu de visitar-vos amb l'especialista fins al dia de la visita? N 78 NS/NC 2	Molt curt	6,2%	8,1%	
	Curt	10,5%	10,7%	
	Normal	48,3%	52,2%	
	Llarg	22,5%	17,3%	
	Molt llarg	12,4%	11,6%	
	Indicador Positiu	65,0%	71,0%	
P3. Com valoreu el temps que vau haver d'esperar a la sala d'espera del centre, fins que vau entrar a la consulta? N 77 NS/NC 3	Molt curt	9,6%	11,3%	
	Curt	27,6%	20,4%	
	Normal	49,9%	50,9%	
	Llarg	10,0%	12,2%	
	Molt llarg	2,8%	5,2%	
	Indicador Positiu	87,1%	82,6%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P11 Com s'entenen les explicacions que us van donar sobre la vostra malaltia i el seu tractament? N 75 NS/NC 2 No em van donar informació 3	Perfectament	19,8%	31,8%	
	Molt bé	32,5%	27,9%	
	Bé	35,5%	30,4%	
	Regular	9,1%	7,4%	
	Malament	3,1%	2,5%	
	Indicador Positiu	87,8%	90,1%	
P12 Us van donar informació sobre les proves que us havien de fer, de manera que ho poguéu entendre? N 68 NS/NC 3 No em van fer proves 6 No em van donar informació 3	Perfectament	33,4%	36,7%	
	Molt bé	21,5%	23,9%	
	Bé	35,4%	30,3%	
	Regular	9,7%	7,3%	
	Malament	0,0%	1,7%	
	Indicador Positiu	90,3%	91,0%	
P17 Vau entendre tot el que l'especialista us va dir que havíeu de fer? (on havia d'anar, quan o com havia de prendre els medicaments...) N 76 NS/NC 2 No em van donar informació 2	Perfectament	39,7%	41,6%	
	Molt bé	23,7%	23,6%	
	Bé	30,4%	28,1%	
	Regular	4,2%	5,5%	
	Malament	2,0%	1,3%	
	Indicador Positiu	93,8%	93,2%	

B. Resultats per àmbit: Tracte i professionals

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P7 L'especialista us escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	55,1%	62,3%	
	Gairebé sempre	22,2%	19,4%	
	Sovint	10,9%	11,2%	
	Poques vegades	9,0%	5,3%	
	Mai/gairebé mai	2,8%	1,8%	
	Indicador Positiu	88,2%	92,9%	
N 78 NS/NC 2				
P8 Creieu que l'especialista és capaç de posar-se en el vostre lloc i comprendre el que us passa?	Sempre	35,0%	39,9%	
	Gairebé sempre	27,1%	26,2%	
	Sovint	20,1%	19,4%	
	Poques vegades	12,8%	10,6%	
	Mai/gairebé mai	5,1%	3,9%	
	Indicador Positiu	82,2%	85,6%	
N 73 NS/NC 7				
P9 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?	Perfectament	37,4%	45,1%	
	Molt bé	30,4%	27,1%	
	Bé	27,1%	24,0%	
	Regular	5,1%	2,6%	
	Malament	0,0%	1,2%	
	Indicador Positiu	94,9%	96,2%	
N 78 NS/NC 2				
P10 Com valoreu el temps que us va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	1,1%	
	Llarg	5,5%	5,9%	
	Normal	71,2%	77,8%	
	Curt	18,1%	10,2%	
	Molt curt	5,1%	5,0%	
	Indicador Positiu	76,7%	84,8%	
N 78 NS/NC 2				
P13 Com valoreu el tracte personal que tenien amb vostè el metge o metgessa?	Perfecte	29,2%	42,1%	
	Molt bé	27,5%	27,7%	
	Bé	32,7%	23,1%	
	Regular	7,5%	5,0%	
	Malament	3,1%	2,1%	
	Indicador Positiu	89,4%	93,0%	
N 78 NS/NC 2				
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien amb vostè l'infermer o la infermera?	Perfecte	27,2%	37,2%	
	Molt bé	30,8%	31,4%	
	Bé	32,3%	27,6%	
	Regular	8,5%	3,0%	
	Malament	1,2%	0,7%	
	Indicador Positiu	90,2%	96,3%	
N 74 NS/NC 3 No hi vaig tenir contacte 3				
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien amb vostè el personal administratiu?	Perfecte	17,6%	22,4%	
	Molt bé	31,9%	26,9%	
	Bé	39,9%	39,4%	
	Regular	9,1%	9,1%	
	Malament	1,6%	2,2%	
	Indicador Positiu	89,3%	88,7%	
N 73 NS/NC 3 No hi vaig tenir contacte 4				

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P4 Com valoreu la comoditat de la sala d'espera? N 78 NS/NC 2	Perfecta	4,8%	8,8%	UP 2023
	Molt bona	10,7%	9,0%	
	Bona	55,0%	56,5%	CAT 2023
	Regular	24,2%	22,4%	
	Malament	5,3%	3,4%	Indicador Positiu
			70,5%	
P5 Considereu que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva? N 70 NS/NC 10	Mai/gairebé mai	14,7%	12,8%	UP 2023
	Poques vegades	48,7%	44,1%	
	Sovint	19,6%	28,4%	CAT 2023
	Gairebé sempre	10,8%	8,9%	
	Sempre	6,2%	5,8%	Indicador Positiu
			63,4%	
P6 Com valoreu la neteja del centre? N 76 NS/NC 4	Perfecta	17,2%	16,3%	UP 2023
	Molt bona	24,7%	27,6%	
	Bona	51,3%	51,0%	CAT 2023
	Regular	6,7%	4,7%	
	Malament	0,0%	0,5%	Indicador Positiu
			93,3%	

B. Resultats per àmbit: Coordinació

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P16 Creu que hi ha coordinació entre el metge o la metgessa de primària i l'especialista? N 69 NS/NC 8 No m'ha enviat el metge de primària 4	Sempre	17,4%	23,0%	
	Gairebé sempre	24,7%	23,9%	
	Sovint	37,2%	25,2%	
	Poques vegades	18,4%	20,6%	
	Mai/gairebé mai	2,2%	7,3%	
	Indicador Positiu	79,3%	72,1%	

B. Resultats per àmbit: Altres

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P18 Com valoreu el seguiment i control que es realitza del vostre problema de salut?	Perfectament	14,5%	22,7%	
	Molt bé	27,5%	28,3%	
	Bé	29,2%	27,8%	
	Regular	13,6%	13,1%	
	Malament	15,2%	8,2%	
	Indicador Positiu	71,2%	78,7%	
N 77 NS/NC 3				

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda N 80 NS/NC 0	Satisfacció	7,38	7,84	UP 2023
				CAT 2023
P102 Si poguéssiu triar, tornariéu a anar a aquest mateix especialista? N 75 NS/NC 5	Sí	80,0%	83,4%	UP 2023
	No	12,8%	11,1%	CAT 2023
	No n'estic segur	7,2%	5,5%	
	Indicador positiu	80,0%	83,4%	

C. Indicador positiu

A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que és la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	UP 2021	UP 2023	Catalunya 2023
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	56,7%	65,0%	71,0%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	83,3%	87,1%	82,6%
P4 Comoditat sala d'espera	68,1%	70,5%	74,3%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	63,1%	63,4%	56,9%
P6 Neteja del centre	92,8%	93,3%	94,9%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	95,6%	88,2%	92,9%
P8 L'especialista compren què li passa	88,1%	82,2%	85,6%
P9 Respecte a la seva intimitat	98,6%	94,9%	96,2%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	78,3%	76,7%	84,8%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	89,2%	87,8%	90,1%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	78,4%	90,3%	91,0%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	97,0%	89,4%	93,0%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	95,5%	90,2%	96,3%
P15 Tracte personal dels administratius	83,1%	89,3%	88,7%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	68,3%	79,3%	72,1%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	92,8%	93,8%	93,2%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	66,7%	71,2%	78,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,62	7,38	7,84
P102 Continuaria venint?	82,6%	80,0%	83,4%

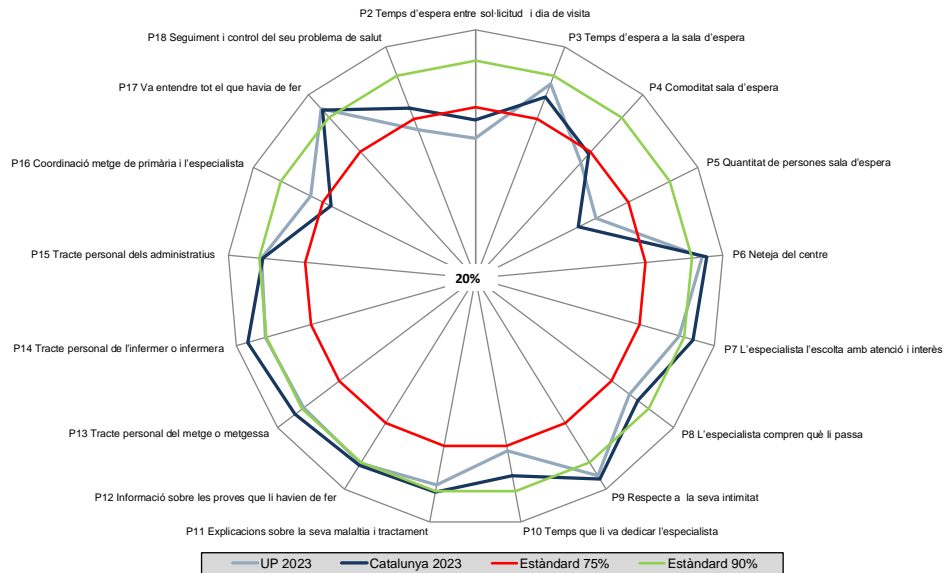
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) del centre l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

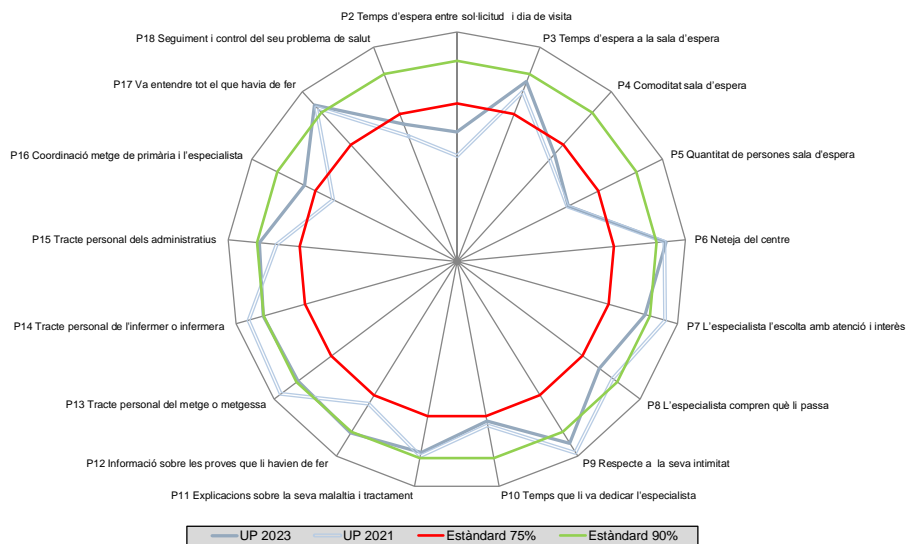
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació del centre 2023 amb Catalunya 2023



D.2. Comparació del centre 2023 amb el centre 2021



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 a Catalunya.

Pregunta resumida	UP 2023	Millors resultats
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	65,0%	87,6%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	87,1%	92,9%
P4 Comoditat sala d'espera	70,5%	87,4%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	63,4%	75,0%
P6 Neteja del centre	93,3%	99,1%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	88,2%	99,2%
P8 L'especialista compren què li passa	82,2%	96,2%
P9 Respecte a la seva intimitat	94,9%	100,0%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	76,7%	93,9%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	87,8%	98,2%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	90,3%	98,9%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	89,4%	98,9%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	90,2%	100,0%
P15 Tracte personal dels administratius	89,3%	98,1%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	79,3%	83,5%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	93,8%	99,1%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	71,2%	96,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,38	8,88
P102 Continuaria venint?	80,0%	93,0%