

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

ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA

2021

RESULTATS PER CENTRE

743 Hospital de Sant Celoni

**Unitat d'Experiència
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

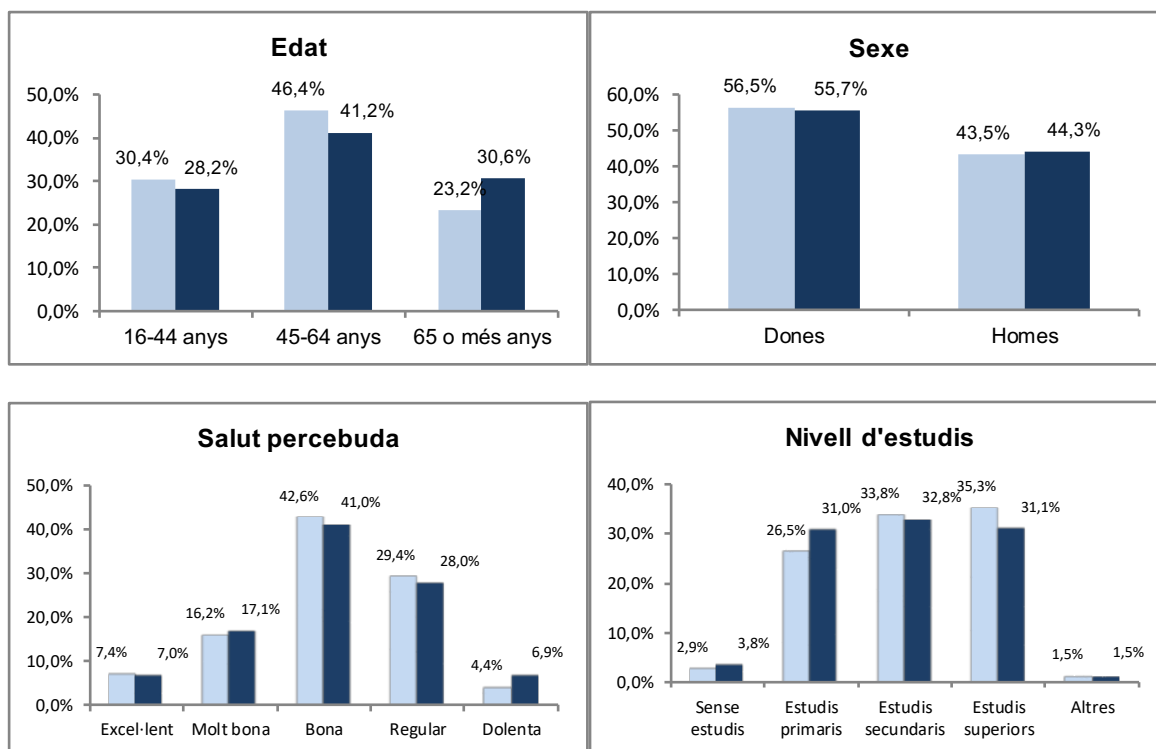
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de Sant Celoni	69
CATALUNYA	4167

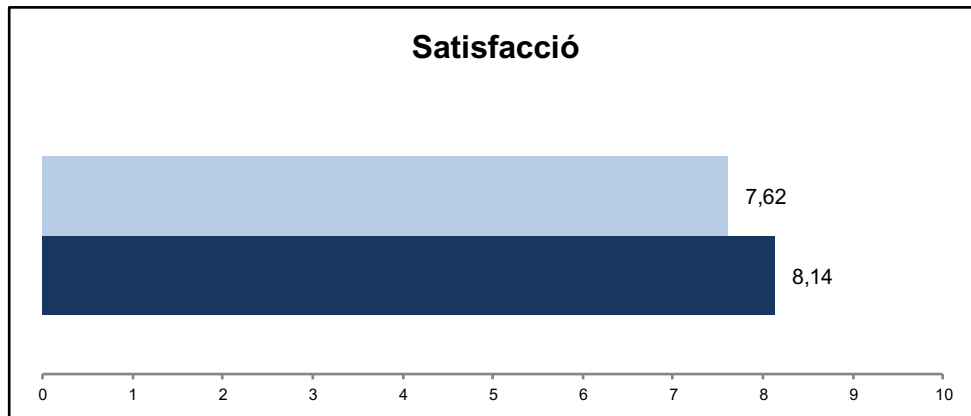
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2021
CATALUNYA 2021

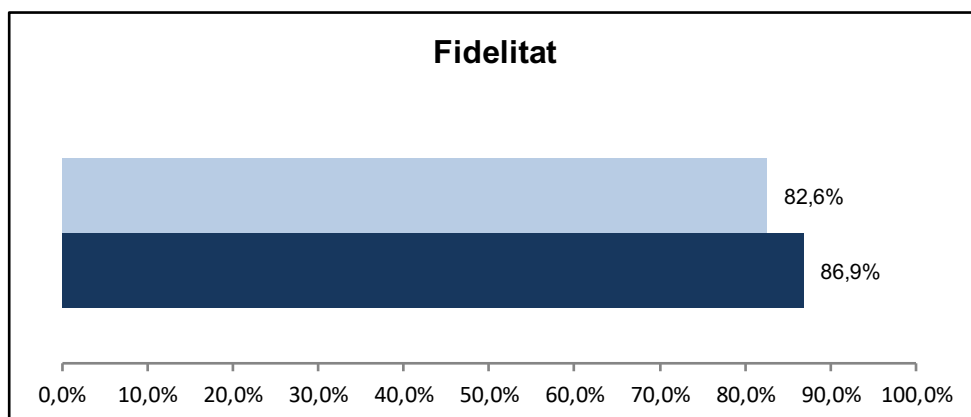


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista? N 69 NS/NC 0	Sí	42,0%	41,3%	
	No	58,0%	58,7%	
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? UP 2021 N 67 NS/NC 2	Molt curt	6,0%	6,2%	
	Curt	10,4%	19,0%	
	Normal	40,3%	43,6%	
	Llarg	31,3%	20,5%	
	Molt llarg	11,9%	10,7%	
	Indicador Positiu	56,7%	68,8%	
P4 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta? UP 2021 N 66 NS/NC 3	Molt curt	13,6%	10,9%	
	Curt	28,8%	30,8%	
	Normal	40,9%	44,5%	
	Llarg	12,1%	11,2%	
	Molt llarg	4,5%	2,7%	
	Indicador Positiu	83,3%	86,1%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament? UP 2021 N 65 NS/NC 1 No em van donar informació 3	Perfectament	30,8%	40,3%	
	Molt bé	27,7%	22,9%	
	Bé	30,8%	27,8%	
	Regular	6,2%	6,6%	
	Malament	4,6%	2,3%	
	Indicador Positiu	89,2%	91,1%	
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària? N 69 NS/NC 0	Sí	55,1%	59,1%	
	No	44,9%	40,9%	
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho? UP 2021 N 37 NS/NC 0 No em van donar informació 1	Perfectament	29,7%	47,2%	
	Molt bé	13,5%	18,7%	
	Bé	35,1%	27,3%	
	Regular	13,5%	5,1%	
	Malament	8,1%	1,6%	
	Indicador Positiu	78,4%	93,3%	
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? UP 2021 N 69 NS/NC 0 No em van donar informació 0	Perfectament	53,6%	54,4%	
	Molt bé	14,5%	18,0%	
	Bé	24,6%	22,2%	
	Regular	5,8%	4,2%	
	Malament	1,4%	1,1%	
	Indicador Positiu	92,8%	94,7%	

B. Resultats per àmbit: Tracte i professionals

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	77,9%	79,2%	
	Gairebé sempre	14,7%	9,2%	
	Sovint	2,9%	5,9%	
	Poques vegades	4,4%	4,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,6%	
UP 2021 N 68 NS/NC 1	Indicador Positiu	95,6%	94,4%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	53,7%	60,4%	
	Gairebé sempre	22,4%	16,9%	
	Sovint	11,9%	10,7%	
	Poques vegades	9,0%	8,3%	
	Mai/gairebé mai	3,0%	3,7%	
UP 2021 N 67 NS/NC 2	Indicador Positiu	88,1%	88,0%	
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	49,3%	49,1%	
	Molt bé	21,7%	20,9%	
	Bé	27,5%	27,1%	
	Regular	0,0%	2,4%	
	Malament	1,4%	0,5%	
UP 2021 N 69 NS/NC 0	Indicador Positiu	98,6%	97,1%	
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	1,6%	
	Llarg	4,3%	9,4%	
	Normal	73,9%	71,0%	
	Curt	15,9%	14,1%	
	Molt curt	5,8%	3,9%	
UP 2021 N 69 NS/NC 0	Indicador Positiu	78,3%	82,0%	
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	31,3%	45,3%	
	Molt bé	35,8%	27,5%	
	Bé	28,4%	23,8%	
	Regular	3,0%	2,7%	
	Malament	1,5%	0,6%	
UP 2021 N 67 NS/NC 2 No hi vaig tenir contacte 0	Indicador Positiu	95,5%	96,7%	
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	35,8%	47,2%	
	Molt bé	35,8%	25,1%	
	Bé	25,4%	21,8%	
	Regular	3,0%	4,6%	
	Malament	0,0%	1,4%	
UP 2021 N 67 NS/NC 2 No hi vaig tenir contacte 0	Indicador Positiu	97,0%	94,1%	
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	13,8%	28,5%	
	Molt bé	29,2%	24,0%	
	Bé	40,0%	37,8%	
	Regular	10,8%	8,4%	
	Malament	6,2%	1,3%	
UP 2021 N 65 NS/NC 1 No hi vaig tenir contacte 3	Indicador Positiu	83,1%	90,3%	

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	4,3%	12,4%	
	Molt bona	7,2%	9,7%	
	Bona	56,5%	57,6%	
	Regular	27,5%	17,8%	
	Malament	4,3%	2,5%	
	UP 2021 N 69 NS/NC 0	Indicador Positiu	68,1%	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	24,6%	30,7%	
	Poques vegades	38,5%	39,6%	
	Sovint	18,5%	13,5%	
	Gairebé sempre	3,1%	7,1%	
	Sempre	15,4%	9,0%	
	UP 2021 N 65 NS/NC 4	Indicador Positiu	63,1%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	14,5%	22,6%	
	Molt bona	17,4%	25,7%	
	Bona	60,9%	47,2%	
	Regular	7,2%	4,1%	
	Malament	0,0%	0,4%	
	UP 2021 N 69 NS/NC 0	Indicador Positiu	92,8%	

B. Resultats per àmbit: Coordinació

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	36,5%	36,9%	
	Gairebé sempre	14,3%	19,5%	
	Sovint	17,5%	16,3%	
	Poques vegades	19,0%	18,0%	
	Mai/gairebé mai	12,7%	9,2%	
UP 2021 N 63 NS/NC 6 No m'ha enviat el metge de primària 0	Indicador Positiu	68,3%	72,7%	

B. Resultats per àmbit: Altres

Enunciat				Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?				Perfectament	13,0%	28,5%	
				Molt bé	29,0%	23,5%	
				Bé	24,6%	27,3%	
				Regular	15,9%	12,9%	
				Malament	17,4%	7,8%	
UP 2021 N 69 NS/NC 0				Indicador Positiu	66,7%	79,3%	

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda Desv. 2 UP 2021 N 69 NS/NC 0	Satisfacció	7,62	8,14	UP 2021
				CAT 2021
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista? UP 2021 N 69 NS/NC 0	Sí	82,6%	86,9%	UP 2021
	No	7,2%	5,8%	
	No n'estic segur	10,1%	7,3%	CAT 2021
	Indicador positiu	82,6%	86,9%	

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 2017	UP 2021	Catalunya 2021
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	41,5%	56,7%	68,8%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	74,5%	83,3%	86,1%
P5 Comoditat sala d'espera	54,5%	68,1%	79,7%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	56,3%	63,1%	70,4%
P7 Neteja del centre	90,7%	92,8%	95,5%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	98,1%	95,6%	94,4%
P9 L'especialista compren què li passa	94,2%	88,1%	88,0%
P10 Respecte a la seva intimitat	92,7%	98,6%	97,1%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	87,0%	78,3%	82,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	98,1%	89,2%	91,1%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	97,2%	78,4%	93,3%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,2%	95,5%	96,7%
P15 Tracte personal del metge	98,1%	97,0%	94,1%
P16 Tracte personal dels administratius	76,9%	83,1%	90,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	70,2%	68,3%	72,7%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	98,1%	92,8%	94,7%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	88,7%	66,7%	79,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,78	7,62	8,14
P102 Continuaria venint?	96,4%	82,6%	86,9%

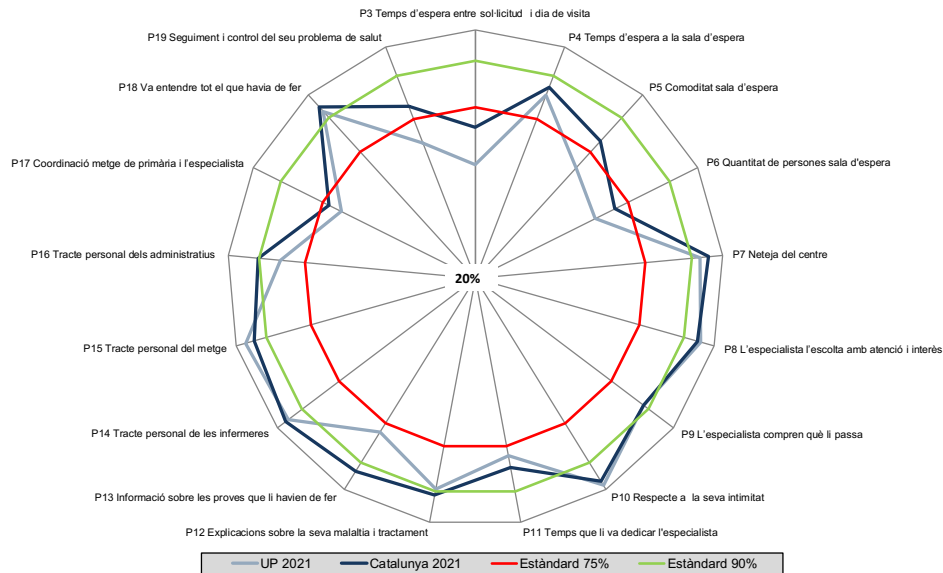
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) del centre l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

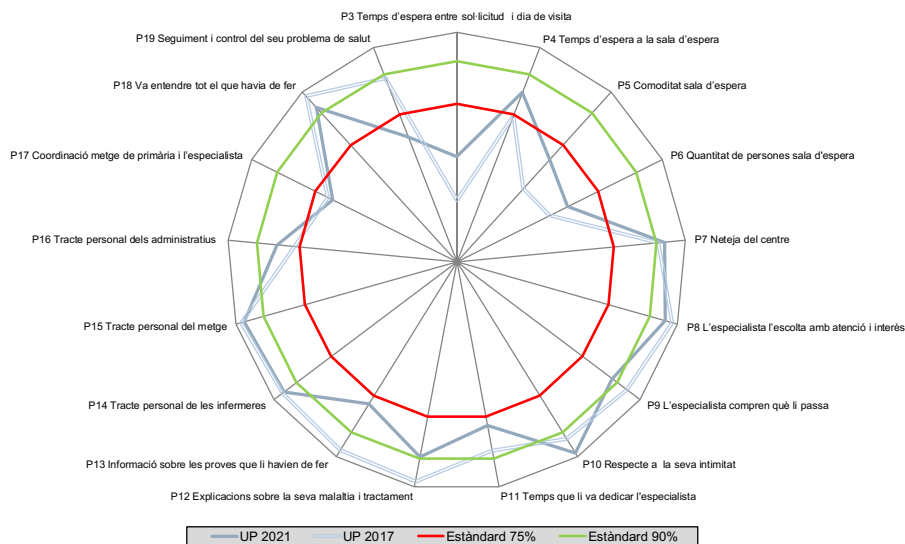
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació del centre 2021 amb Catalunya 2021



D.2. Comparació del centre 2021 amb el centre 2017



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 2021	Millors resultats
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	56,7%	94,0%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	83,3%	94,9%
P5 Comoditat sala d'espera	68,1%	95,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	63,1%	88,7%
P7 Neteja del centre	92,8%	100%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	95,6%	100%
P9 L'especialista compren què li passa	88,1%	97,1%
P10 Respecte a la seva intimitat	98,6%	100%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	78,3%	95,7%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	89,2%	98,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	78,4%	100%
P14 Tracte personal de les infermeres	95,5%	100%
P15 Tracte personal del metge	97,0%	98,8%
P16 Tracte personal dels administratius	83,1%	98,8%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	68,3%	85,5%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	92,8%	100%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	66,7%	95,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,62	8,99
P102 Continuaria venint?	82,6%	98,7%