

**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**

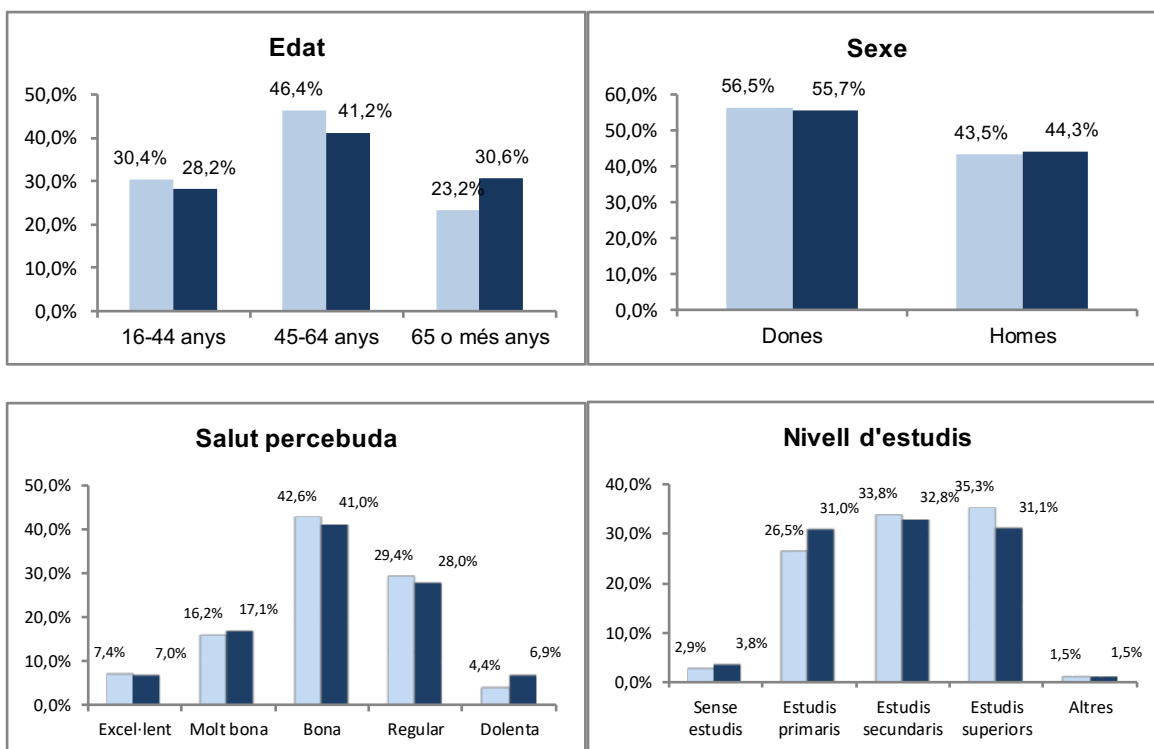
**A. Anàlisi per UP**

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

	Nombre d'enquestes
Hospital de Sant Celoni	69
<b>CATALUNYA</b>	<b>4167</b>

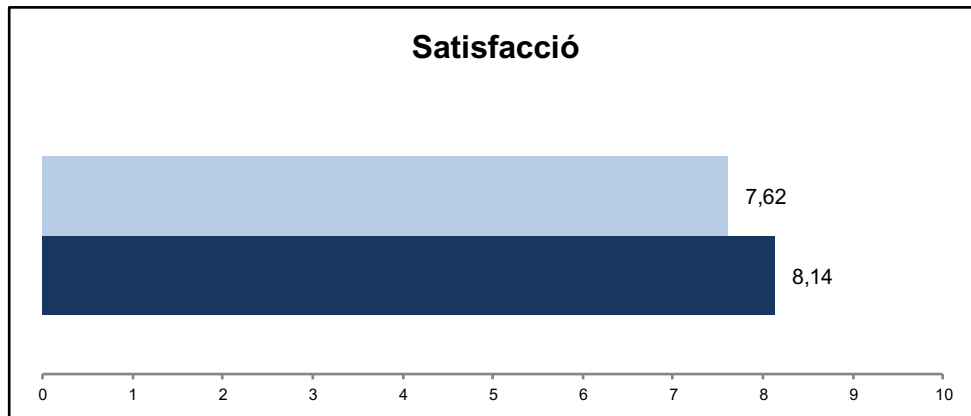
**A.1.1. Característiques sociodemogràfiques**

UP 2021
<b>CATALUNYA 2021</b>

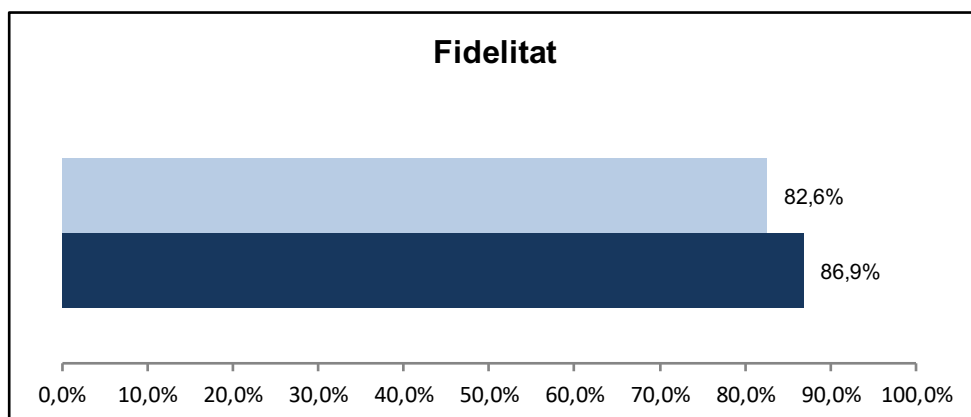


**A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat**

**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%	
	<b>UP 2021</b> N 69 NS/NC 0	<b>Indicador Positiu</b>	<b>68,1%</b>	
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%	
	<b>UP 2021</b> N 65 NS/NC 4	<b>Indicador Positiu</b>	<b>63,1%</b>	
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%	
	<b>UP 2021</b> N 69 NS/NC 0	<b>Indicador Positiu</b>	<b>92,8%</b>	

**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%	
<b>UP 2021</b> N 63 NS/NC 6 No m'ha enviat el metge de primària 0	Indicador Positiu	<b>68,3%</b>	<b>72,7%</b>	



**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	<b>82,6%</b>	<b>86,9%</b>	

**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%

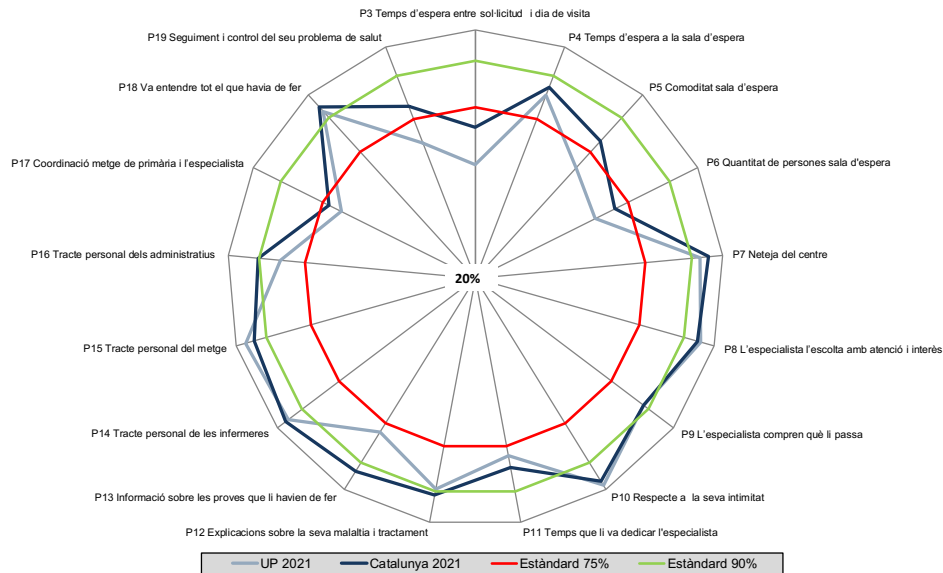
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

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

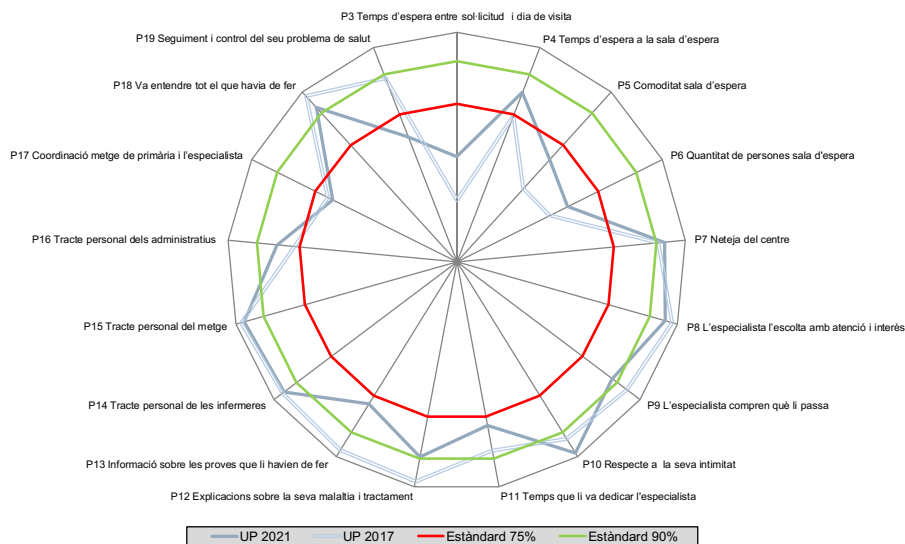
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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