

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

ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA

2021

RESULTATS PER CENTRE

1012 Hospital Comarcal de l'Alt Penedès

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

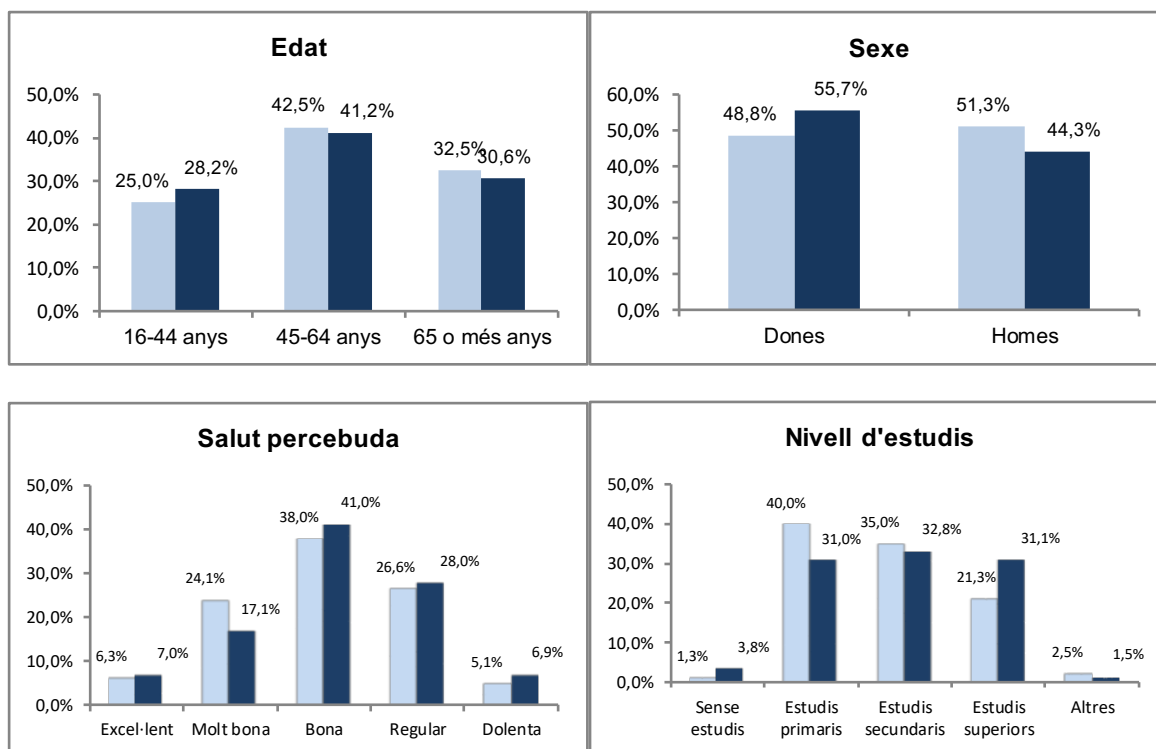
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital Comarcal de l'Alt Penedès	80
CATALUNYA	4167

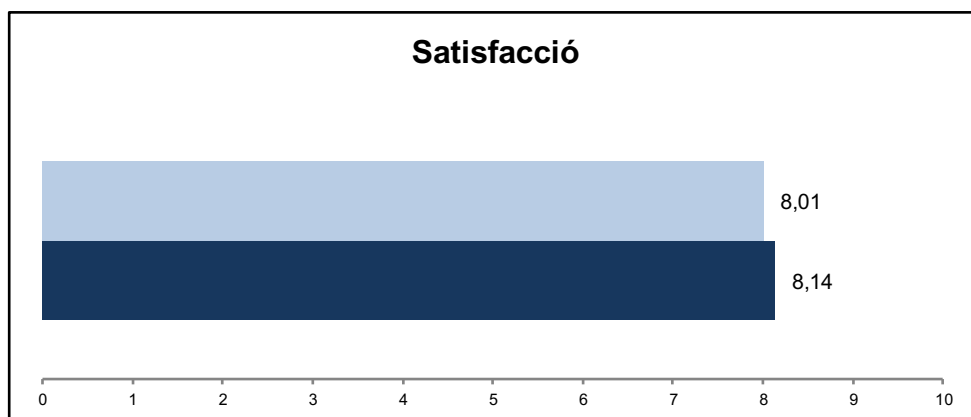
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2021
CATALUNYA 2021

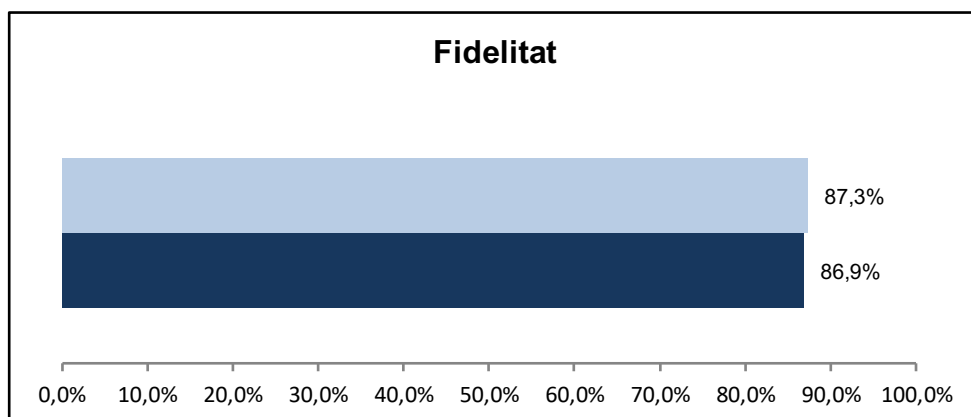


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

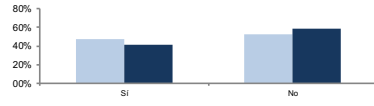
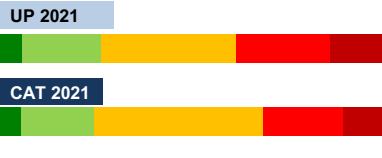
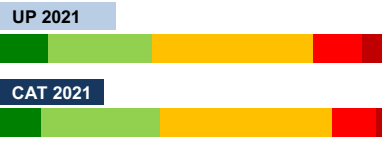
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda



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 80 NS/NC 0	Sí	47,5%	41,3%	
	No	52,5%	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 78 NS/NC 2	Molt curt	6,4%	6,2%	
	Curt	20,5%	19,0%	
	Normal	34,6%	43,6%	
	Llarg	24,4%	20,5%	
	Molt llarg	14,1%	10,7%	
	Indicador Positiu	61,5%	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 79 NS/NC 1	Molt curt	12,7%	10,9%	
	Curt	26,6%	30,8%	
	Normal	41,8%	44,5%	
	Llarg	12,7%	11,2%	
	Molt llarg	6,3%	2,7%	
	Indicador Positiu	81,0%	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 79 NS/NC 0 No em van donar informació 1	Perfectament	49,4%	40,3%	
	Molt bé	20,3%	22,9%	
	Bé	20,3%	27,8%	
	Regular	7,6%	6,6%	
	Malament	2,5%	2,3%	
	Indicador Positiu	89,9%	91,1%	
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària? N 80 NS/NC 0	Sí	56,3%	59,1%	
	No	43,8%	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 45 NS/NC 0 No em van donar informació 0	Perfectament	46,7%	47,2%	
	Molt bé	15,6%	18,7%	
	Bé	33,3%	27,3%	
	Regular	4,4%	5,1%	
	Malament	0,0%	1,6%	
	Indicador Positiu	95,6%	93,3%	
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? UP 2021 N 78 NS/NC 1 No em van donar informació 1	Perfectament	51,3%	54,4%	
	Molt bé	20,5%	18,0%	
	Bé	20,5%	22,2%	
	Regular	3,8%	4,2%	
	Malament	3,8%	1,1%	
	Indicador Positiu	92,3%	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	72,6%	79,2%	
	Gairebé sempre	12,3%	9,2%	
	Sovint	9,6%	5,9%	
	Poques vegades	4,1%	4,0%	
	Mai/gairebé mai	1,4%	1,6%	
UP 2021 N 73 NS/NC 7	Indicador Positiu	94,5%	94,4%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	62,2%	60,4%	
	Gairebé sempre	10,8%	16,9%	
	Sovint	12,2%	10,7%	
	Poques vegades	12,2%	8,3%	
	Mai/gairebé mai	2,7%	3,7%	
UP 2021 N 74 NS/NC 6	Indicador Positiu	85,1%	88,0%	
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	44,3%	49,1%	
	Molt bé	22,8%	20,9%	
	Bé	24,1%	27,1%	
	Regular	7,6%	2,4%	
	Malament	1,3%	0,5%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1	Indicador Positiu	91,1%	97,1%	
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	5,0%	1,6%	
	Llarg	10,0%	9,4%	
	Normal	70,0%	71,0%	
	Curt	11,3%	14,1%	
	Molt curt	3,8%	3,9%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0	Indicador Positiu	85,0%	82,0%	
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	60,0%	45,3%	
	Molt bé	18,6%	27,5%	
	Bé	21,4%	23,8%	
	Regular	0,0%	2,7%	
	Malament	0,0%	0,6%	
UP 2021 N 70 NS/NC 10 No hi vaig tenir contacte 0	Indicador Positiu	100,0%	96,7%	
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	54,4%	47,2%	
	Molt bé	19,0%	25,1%	
	Bé	17,7%	21,8%	
	Regular	7,6%	4,6%	
	Malament	1,3%	1,4%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1 No hi vaig tenir contacte 0	Indicador Positiu	91,1%	94,1%	
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	33,8%	28,5%	
	Molt bé	19,1%	24,0%	
	Bé	36,8%	37,8%	
	Regular	10,3%	8,4%	
	Malament	0,0%	1,3%	
UP 2021 N 68 NS/NC 1 No hi vaig tenir contacte 11	Indicador Positiu	89,7%	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	20,3%	12,4%	
	Molt bona	3,8%	9,7%	
	Bona	54,4%	57,6%	
	Regular	20,3%	17,8%	
	Malament	1,3%	2,5%	
	Indicador Positiu	78,5%	79,7%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1				
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	36,8%	30,7%	
	Poques vegades	35,3%	39,6%	
	Sovint	19,1%	13,5%	
	Gairebé sempre	2,9%	7,1%	
	Sempre	5,9%	9,0%	
	Indicador Positiu	72,1%	70,4%	
UP 2021 N 68 NS/NC 12				
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	17,5%	22,6%	
	Molt bona	21,3%	25,7%	
	Bona	53,8%	47,2%	
	Regular	6,3%	4,1%	
	Malament	1,3%	0,4%	
	Indicador Positiu	92,5%	95,5%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				

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	36,8%	36,9%	
	Gairebé sempre	17,6%	19,5%	
	Sovint	14,7%	16,3%	
	Poques vegades	22,1%	18,0%	
	Mai/gairebé mai	8,8%	9,2%	
UP 2021 N 68 No m'ha enviat el metge de primària 1	Indicador Positiu	69,1%	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	31,2%	28,5%	
	Molt bé	19,5%	23,5%	
	Bé	26,0%	27,3%	
	Regular	10,4%	12,9%	
	Malament	13,0%	7,8%	
UP 2021 N 77 NS/NC 3	Indicador Positiu	76,6%	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 80 NS/NC 0	Satisfacció	8,01	8,14	UP 2021
				CAT 2021
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista? UP 2021 N 79 NS/NC 1	Sí	87,3%	86,9%	UP 2021
	No	7,6%	5,8%	CAT 2021
	No n'estic segur	5,1%	7,3%	
	Indicador positiu	87,3%	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	60,0%	61,5%	68,8%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	74,7%	81,0%	86,1%
P5 Comoditat sala d'espera	77,5%	78,5%	79,7%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	52,2%	72,1%	70,4%
P7 Neteja del centre	96,3%	92,5%	95,5%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	97,4%	94,5%	94,4%
P9 L'especialista compren què li passa	92,3%	85,1%	88,0%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,5%	91,1%	97,1%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	83,8%	85,0%	82,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	93,8%	89,9%	91,1%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	97,4%	95,6%	93,3%
P14 Tracte personal de les infermeres	100,0%	100,0%	96,7%
P15 Tracte personal del metge	96,3%	91,1%	94,1%
P16 Tracte personal dels administratius	98,7%	89,7%	90,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	79,4%	69,1%	72,7%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	96,2%	92,3%	94,7%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	81,8%	76,6%	79,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,94	8,01	8,14
P102 Continuaria venint?	91,0%	87,3%	86,9%

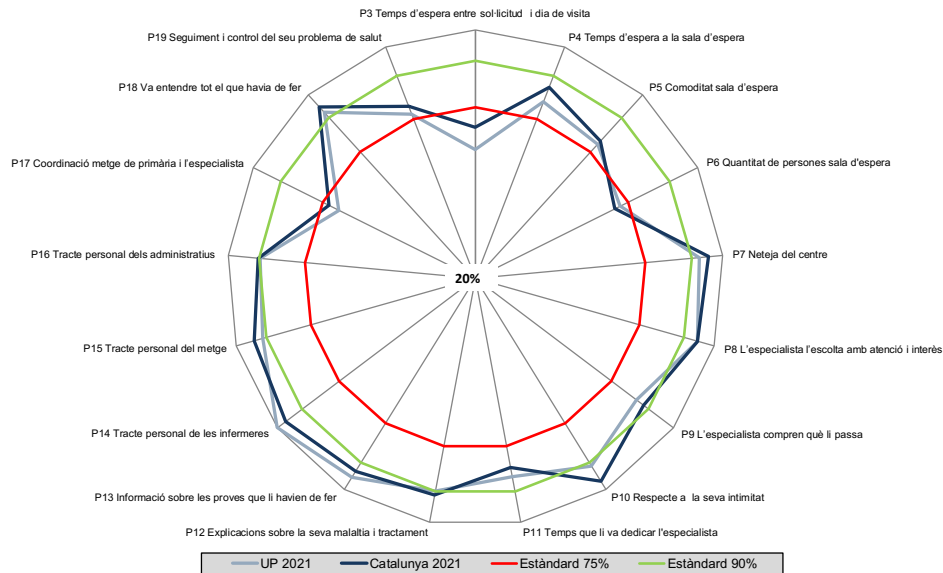
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

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

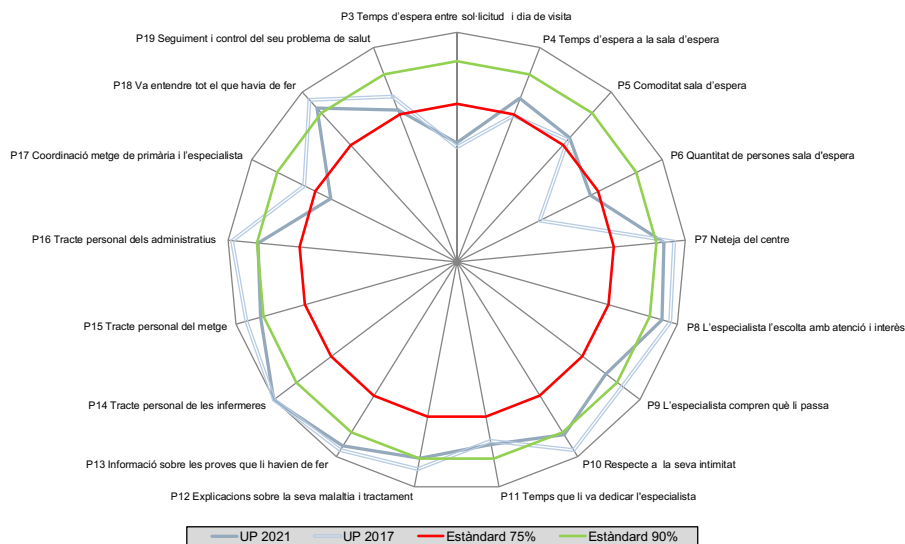
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	61,5%	94,0%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,0%	94,9%
P5 Comoditat sala d'espera	78,5%	95,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	72,1%	88,7%
P7 Neteja del centre	92,5%	100%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,5%	100%
P9 L'especialista compren què li passa	85,1%	97,1%
P10 Respects a la seva intimitat	91,1%	100%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	85,0%	95,7%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	89,9%	98,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	95,6%	100%
P14 Tracte personal de les infermeres	100,0%	100%
P15 Tracte personal del metge	91,1%	98,8%
P16 Tracte personal dels administratius	89,7%	98,8%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	69,1%	85,5%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	92,3%	100%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	76,6%	95,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,01	8,99
P102 Continuaria venint?	87,3%	98,7%