

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

ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA

2021

RESULTATS PER CENTRE

754 Hospital Residència Sant Camil

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

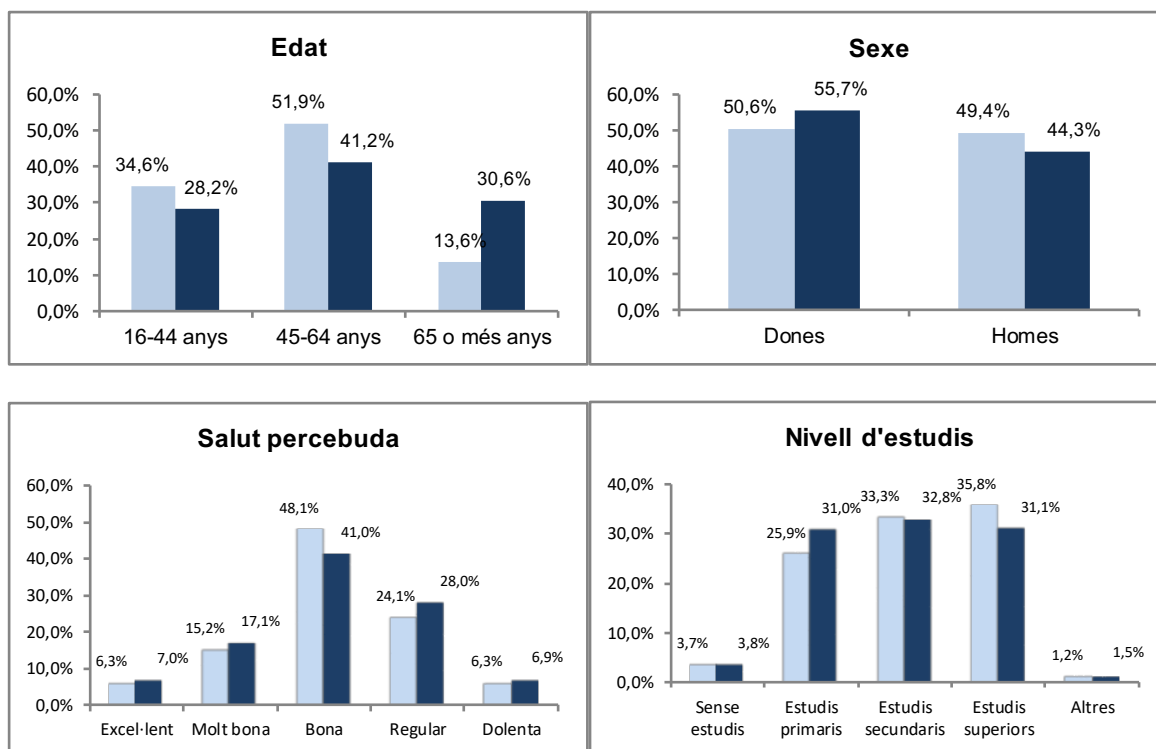
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital Residència Sant Camil	81
CATALUNYA	4167

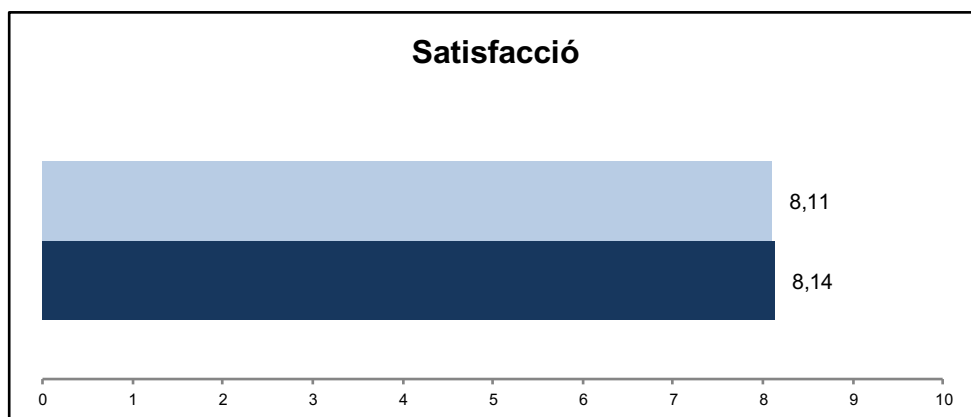
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2021
CATALUNYA 2021

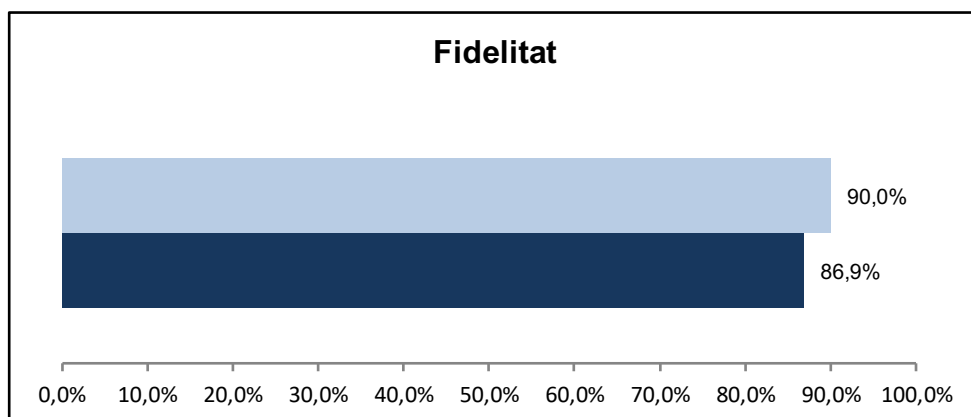


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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 81 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 78 NS/NC 3	Molt curt	6,4%	6,2%	
	Curt	7,7%	19,0%	
	Normal	41,0%	43,6%	
	Llarg	30,8%	20,5%	
	Molt llarg	14,1%	10,7%	
	Indicador Positiu	55,1%	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 80 NS/NC 1	Molt curt	12,5%	10,9%	
	Curt	23,8%	30,8%	
	Normal	46,3%	44,5%	
	Llarg	13,8%	11,2%	
	Molt llarg	3,8%	2,7%	
	Indicador Positiu	82,5%	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 81 NS/NC 0 No em van donar informació 0	Perfectament	44,4%	40,3%	
	Molt bé	18,5%	22,9%	
	Bé	25,9%	27,8%	
	Regular	8,6%	6,6%	
	Malament	2,5%	2,3%	
	Indicador Positiu	88,9%	91,1%	
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària? N 81 NS/NC 0	Sí	65,4%	59,1%	
	No	34,6%	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 53 NS/NC 0 No em van donar informació 0	Perfectament	62,3%	47,2%	
	Molt bé	11,3%	18,7%	
	Bé	20,8%	27,3%	
	Regular	5,7%	5,1%	
	Malament	0,0%	1,6%	
	Indicador Positiu	94,3%	93,3%	
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? UP 2021 N 80 NS/NC 0 No em van donar informació 1	Perfectament	57,5%	54,4%	
	Molt bé	16,3%	18,0%	
	Bé	18,8%	22,2%	
	Regular	6,3%	4,2%	
	Malament	1,3%	1,1%	
	Indicador Positiu	92,5%	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	70,9%	79,2%	
	Gairebé sempre	10,1%	9,2%	
	Sovint	10,1%	5,9%	
	Poques vegades	6,3%	4,0%	
	Mai/mai gairebé mai	2,5%	1,6%	
UP 2021 N 79 NS/NC 2	Indicador Positiu	91,1%	94,4%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	56,3%	60,4%	
	Gairebé sempre	17,5%	16,9%	
	Sovint	11,3%	10,7%	
	Poques vegades	11,3%	8,3%	
	Mai/mai gairebé mai	3,8%	3,7%	
UP 2021 N 80 NS/NC 1	Indicador Positiu	85,0%	88,0%	
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	55,6%	49,1%	
	Molt bé	19,8%	20,9%	
	Bé	23,5%	27,1%	
	Regular	1,2%	2,4%	
	Malament	0,0%	0,5%	
UP 2021 N 81 NS/NC 0	Indicador Positiu	98,8%	97,1%	
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	1,6%	
	Llarg	17,5%	9,4%	
	Normal	60,0%	71,0%	
	Curt	18,8%	14,1%	
	Molt curt	3,8%	3,9%	
UP 2021 N 80 NS/NC 1	Indicador Positiu	77,5%	82,0%	
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	46,2%	45,3%	
	Molt bé	23,1%	27,5%	
	Bé	25,6%	23,8%	
	Regular	3,8%	2,7%	
	Malament	1,3%	0,6%	
UP 2021 N 78 NS/NC 3 No hi vaig tenir contacte 0	Indicador Positiu	94,9%	96,7%	
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	51,9%	47,2%	
	Molt bé	19,8%	25,1%	
	Bé	23,5%	21,8%	
	Regular	3,7%	4,6%	
	Malament	1,2%	1,4%	
UP 2021 N 81 NS/NC 0 No hi vaig tenir contacte 0	Indicador Positiu	95,1%	94,1%	
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	27,1%	28,5%	
	Molt bé	24,3%	24,0%	
	Bé	37,1%	37,8%	
	Regular	7,1%	8,4%	
	Malament	4,3%	1,3%	
UP 2021 N 70 NS/NC 1 No hi vaig tenir contacte 10	Indicador Positiu	88,6%	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	6,5%	12,4%	
	Molt bona	11,7%	9,7%	
	Bona	57,1%	57,6%	
	Regular	22,1%	17,8%	
	Malament	2,6%	2,5%	
	UP 2021 N 77 NS/NC 4	Indicador Positiu	75,3%	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	47,1%	30,7%	
	Poques vegades	30,0%	39,6%	
	Sovint	8,6%	13,5%	
	Gairebé sempre	5,7%	7,1%	
	Sempre	8,6%	9,0%	
	UP 2021 N 70 NS/NC 11	Indicador Positiu	77,1%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	17,3%	22,6%	
	Molt bona	44,4%	25,7%	
	Bona	35,8%	47,2%	
	Regular	1,2%	4,1%	
	Malament	1,2%	0,4%	
	UP 2021 N 81 NS/NC 0	Indicador Positiu	97,5%	

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	35,6%	36,9%	
	Gairebé sempre	21,9%	19,5%	
	Sovint	9,6%	16,3%	
	Poques vegades	19,2%	18,0%	
	Mai/gairebé mai	13,7%	9,2%	
UP 2021 N 73 No m'ha enviat el metge de primària 1	Indicador Positiu	67,1%	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	25,0%	28,5%	
	Molt bé	31,3%	23,5%	
	Bé	20,0%	27,3%	
	Regular	11,3%	12,9%	
	Malament	12,5%	7,8%	
	Indicador Positiu	76,3%	79,3%	
UP 2021 N 80 NS/NC 1				

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 81 NS/NC 0	Satisfacció	8,11	8,14	UP 2021
				CAT 2021
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista? UP 2021 N 80 NS/NC 1	Sí	90,0%	86,9%	UP 2021
	No	3,8%	5,8%	CAT 2021
	No n'estic segur	6,3%	7,3%	
	Indicador positiu	90,0%	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	56,0%	55,1%	68,8%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	80,0%	82,5%	86,1%
P5 Comoditat sala d'espera	55,8%	75,3%	79,7%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	62,7%	77,1%	70,4%
P7 Neteja del centre	97,5%	97,5%	95,5%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,8%	91,1%	94,4%
P9 L'especialista compren què li passa	88,2%	85,0%	88,0%
P10 Respecte a la seva intimitat	96,3%	98,8%	97,1%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	81,3%	77,5%	82,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	88,9%	91,1%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,9%	94,3%	93,3%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,1%	94,9%	96,7%
P15 Tracte personal del metge	94,9%	95,1%	94,1%
P16 Tracte personal dels administratius	88,9%	88,6%	90,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,8%	67,1%	72,7%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	96,2%	92,5%	94,7%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	86,8%	76,3%	79,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,59	8,11	8,14
P102 Continuaria venint?	87,2%	90,0%	86,9%

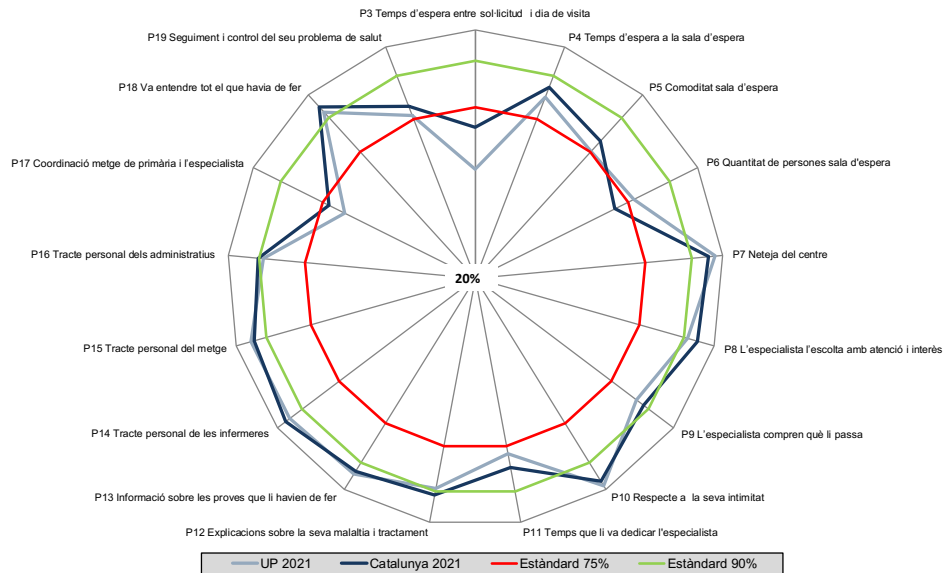
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

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

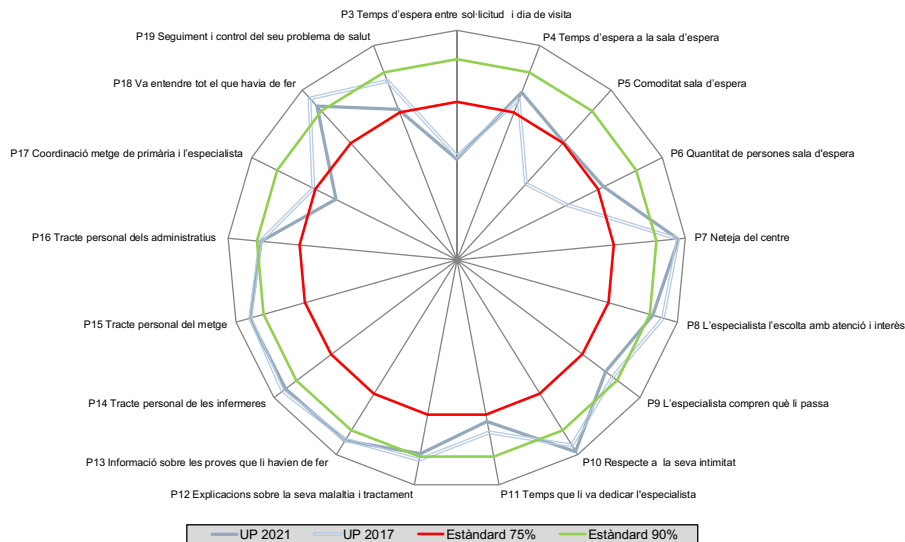
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	55,1%	94,0%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	82,5%	94,9%
P5 Comoditat sala d'espera	75,3%	95,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	77,1%	88,7%
P7 Neteja del centre	97,5%	100%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	91,1%	100%
P9 L'especialista compren què li passa	85,0%	97,1%
P10 Respecte a la seva intimitat	98,8%	100%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	77,5%	95,7%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	88,9%	98,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	94,3%	100%
P14 Tracte personal de les infermeres	94,9%	100%
P15 Tracte personal del metge	95,1%	98,8%
P16 Tracte personal dels administratius	88,6%	98,8%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	67,1%	85,5%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	92,5%	100%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	76,3%	95,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,11	8,99
P102 Continuaria venint?	90,0%	98,7%