

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

**ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA**

**2023**

**RESULTATS PER CENTRE**

**739 Hospital de Palamós**

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



**Generalitat  
de Catalunya**

**/Salut**

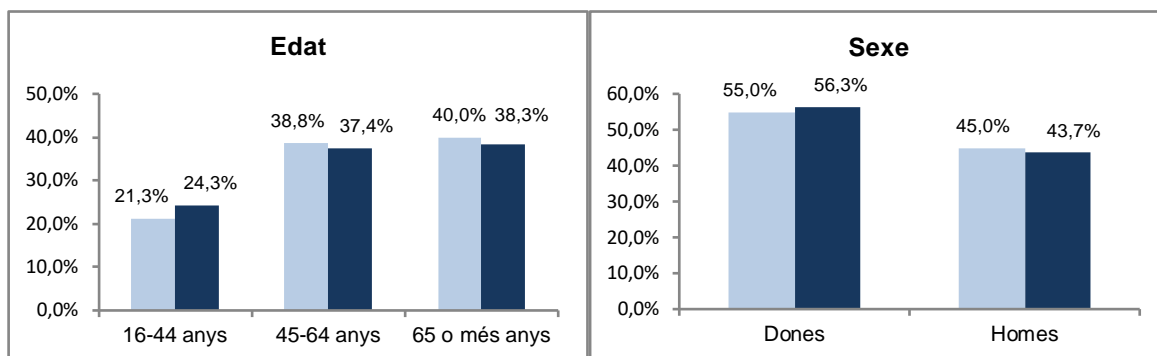
**A. Anàlisi per UP**

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

	Nombre d'enquestes
Hospital de Palamós	80
<b>CATALUNYA</b>	<b>4393</b>

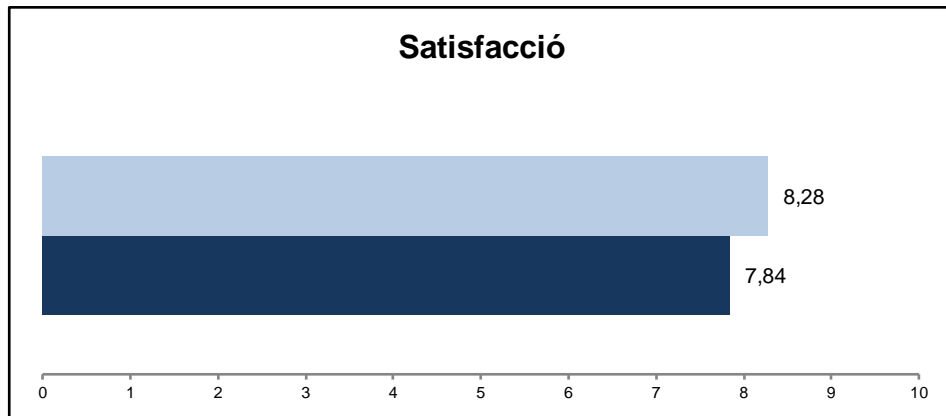
**A.1.1. Característiques sociodemogràfiques**

UP 2023
<b>CATALUNYA 2023</b>

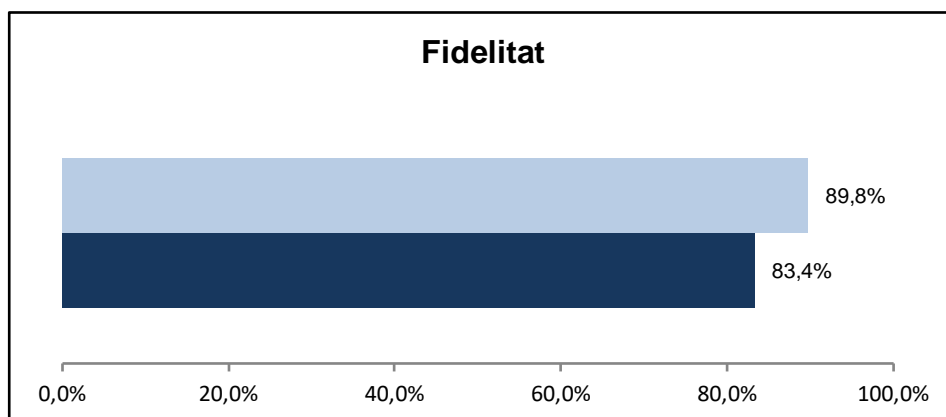


**A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat**

**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 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?  N 73 NS/NC 7	Si	27,9%	41,0%	
	No	72,1%	59,0%	
P2 Com valoreu el temps que va 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 75 NS/NC 5	Molt curt	13,8%	8,1%	
	Curt	9,8%	10,7%	
	Normal	57,4%	52,2%	
	Llarg	15,5%	17,3%	
	Molt llarg	3,5%	11,6%	
	Indicador Positiu	81,0%	71,0%	
P3. Com valoreu el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre, fins que va entrar a la consulta?  N 76 NS/NC 4	Molt curt	16,2%	11,3%	
	Curt	19,5%	20,4%	
	Normal	54,8%	50,9%	
	Llarg	5,5%	12,2%	
	Molt llarg	4,0%	5,2%	
	Indicador Positiu	90,5%	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 74 NS/NC 5 No em van donar informació 2	Perfectament	39,1%	31,8%	UP 2023
	Molt bé	32,0%	27,9%	
	Bé	27,1%	30,4%	CAT 2023
	Regular	1,8%	7,4%	
	Malament	0,0%	2,5%	
	Indicador Positiu	98,2%	90,1%	
P12 Us van donar informació sobre les proves que us havien de fer, de manera que ho poguéu entendre?  N 72 NS/NC 6 No em van fer proves 1 No em van donar informació 2	Perfectament	37,7%	36,7%	UP 2023
	Molt bé	29,4%	23,9%	
	Bé	31,9%	30,3%	CAT 2023
	Regular	1,1%	7,3%	
	Malament	0,0%	1,7%	
	Indicador Positiu	98,9%	91,0%	
P17 Vau entendre tot el que l'especialista us va dir que havieu de fer? (on havia d'anar, quan o com havia de prendre els medicaments...)  N 71 NS/NC 6 No em van donar informació 3	Perfectament	50,9%	41,6%	UP 2023
	Molt bé	28,5%	23,6%	
	Bé	19,4%	28,1%	CAT 2023
	Regular	0,0%	5,5%	
	Malament	1,3%	1,3%	
	Indicador Positiu	98,7%	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?  N 75 NS/NC 5	Sempre	73,2%	62,3%	
	Gairebé sempre	17,6%	19,4%	
	Sovint	6,1%	11,2%	
	Poques vegades	3,1%	5,3%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,8%	
	Indicador Positiu	96,9%	92,9%	
P8 Creieu que l'especialista és capaç de posar-se en el vostre lloc i comprendre el que us passa?  N 75 NS/NC 5	Sempre	49,0%	39,9%	
	Gairebé sempre	31,2%	26,2%	
	Sovint	13,8%	19,4%	
	Poques vegades	4,9%	10,6%	
	Mai/gairebé mai	1,2%	3,9%	
	Indicador Positiu	93,9%	85,6%	
P9 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?  N 75 NS/NC 5	Perfectament	59,3%	45,1%	
	Molt bé	25,4%	27,1%	
	Bé	15,3%	24,0%	
	Regular	0,0%	2,6%	
	Malament	0,0%	1,2%	
	Indicador Positiu	100,0%	96,2%	
P10 Com valoreu el temps que us va dedicar l'especialista?  N 75 NS/NC 5	Molt llarg	1,2%	1,1%	
	Llarg	3,0%	5,9%	
	Normal	86,3%	77,8%	
	Curt	5,8%	10,2%	
	Molt curt	3,7%	5,0%	
	Indicador Positiu	90,5%	84,8%	
P13 Com valoreu el tracte personal que tenien amb vostè el metge o metgessa?  N 75 NS/NC 5	Perfecte	43,7%	42,1%	
	Molt bé	36,4%	27,7%	
	Bé	18,7%	23,1%	
	Regular	0,0%	5,0%	
	Malament	1,2%	2,1%	
	Indicador Positiu	98,8%	93,0%	
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien amb vostè l'infermer o la infermera?  N 66 NS/NC 6 No hi vaig tenir contacte 8	Perfecte	43,1%	37,2%	
	Molt bé	29,0%	31,4%	
	Bé	26,8%	27,6%	
	Regular	1,0%	3,0%	
	Malament	0,0%	0,7%	
	Indicador Positiu	99,0%	96,3%	
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien amb vostè el personal administratiu?  N 72 NS/NC 6 No hi vaig tenir contacte 3	Perfecte	32,3%	22,4%	
	Molt bé	23,9%	26,9%	
	Bé	39,6%	39,4%	
	Regular	4,1%	9,1%	
	Malament	0,0%	2,2%	
	Indicador Positiu	95,9%	88,7%	

**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 76 NS/NC 4	Perfecta	12,7%	8,8%	UP 2023
	Molt bona	4,0%	9,0%	
	Bona	64,2%	56,5%	CAT 2023
	Regular	16,8%	22,4%	
	Malament	2,4%	3,4%	
	Indicador Positiu	80,8%	74,3%	
P5 Considereu que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?  N 72 NS/NC 8	Mai/gairebé mai	12,0%	12,8%	UP 2023
	Poques vegades	52,7%	44,1%	
	Sovint	22,0%	28,4%	CAT 2023
	Gairebé sempre	6,5%	8,9%	
	Sempre	6,9%	5,8%	
	Indicador Positiu	64,7%	56,9%	
P6 Com valoreu la neteja del centre?  N 76 NS/NC 4	Perfecta	15,9%	16,3%	UP 2023
	Molt bona	29,8%	27,6%	
	Bona	51,2%	51,0%	CAT 2023
	Regular	3,2%	4,7%	
	Malament	0,0%	0,5%	
	Indicador Positiu	96,8%	94,9%	

**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 9 No m'ha enviat el metge de primària 2	Sempre	24,9%	23,0%	
	Gairebé sempre	34,6%	23,9%	
	Sovint	19,2%	25,2%	
	Poques vegades	13,0%	20,6%	
	Mai/gairebé mai	8,4%	7,3%	
	Indicador Positiu	78,6%	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	26,7%	22,7%	
	Molt bé	31,1%	28,3%	
	Bé	26,4%	27,8%	
	Regular	12,9%	13,1%	
	Malament	3,0%	8,2%	
	Indicador Positiu	84,2%	78,7%	
N 76 NS/NC 4				

**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	8,28	7,84	UP 2023 
				CAT 2023
P102 Si poguéssiu triar, tornariéu a anar a aquest mateix especialista?  N 75 NS/NC 5	Sí	89,8%	83,4%	UP 2023 
	No	8,1%	11,1%	CAT 2023 
	No n'estic segur	2,1%	5,5%	
	Indicador positiu	89,8%	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	75,6%	81,0%	71,0%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	94,9%	90,5%	82,6%
P4 Comoditat sala d'espera	89,9%	80,8%	74,3%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	76,2%	64,7%	56,9%
P6 Neteja del centre	97,5%	96,8%	94,9%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	97,3%	96,9%	92,9%
P8 L'especialista compren què li passa	93,5%	93,9%	85,6%
P9 Respecte a la seva intimitat	100,0%	100,0%	96,2%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	83,3%	90,5%	84,8%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	88,6%	98,2%	90,1%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	85,4%	98,9%	91,0%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	97,5%	98,8%	93,0%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	98,7%	99,0%	96,3%
P15 Tracte personal dels administratius	90,4%	95,9%	88,7%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	84,3%	78,6%	72,1%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	90,0%	98,7%	93,2%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	85,9%	84,2%	78,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,30	8,28	7,84
P102 Continuaria venint?	86,1%	89,8%	83,4%

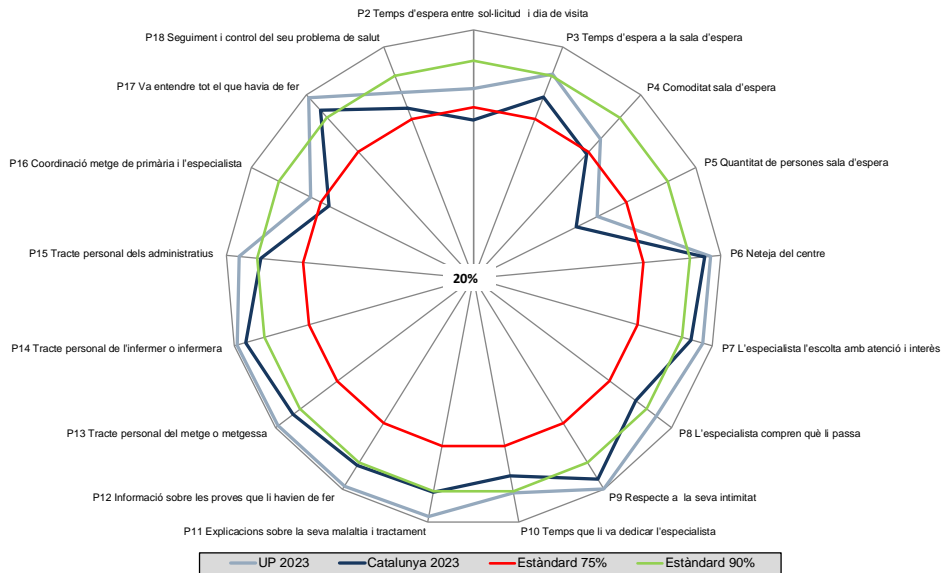
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

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

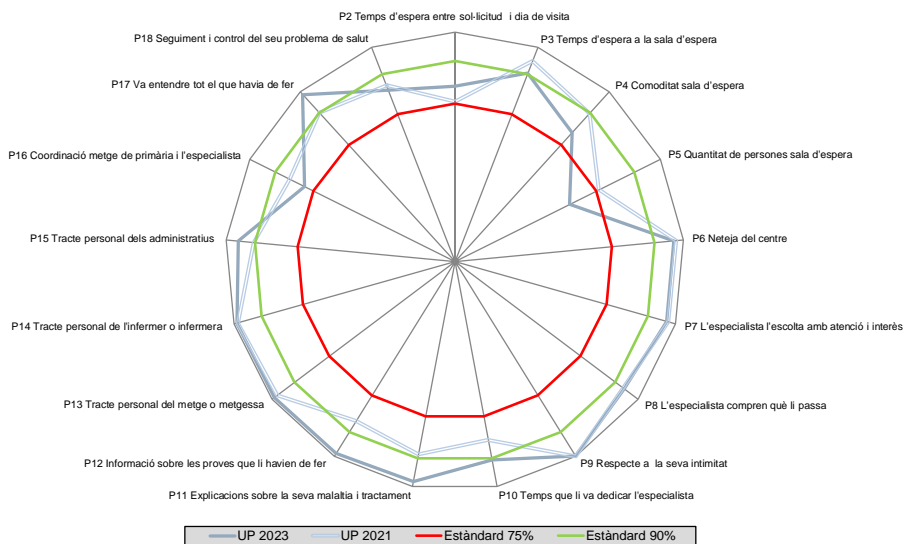
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	<b>81,0%</b>	87,6%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	<b>90,5%</b>	92,9%
P4 Comoditat sala d'espera	<b>80,8%</b>	87,4%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	<b>64,7%</b>	75,0%
P6 Neteja del centre	<b>96,8%</b>	99,1%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	<b>96,9%</b>	99,2%
P8 L'especialista compren què li passa	<b>93,9%</b>	96,2%
P9 Respecte a la seva intimitat	<b>100,0%</b>	100,0%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	<b>90,5%</b>	93,9%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	<b>98,2%</b>	98,2%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	<b>98,9%</b>	98,9%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	<b>98,8%</b>	98,9%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	<b>99,0%</b>	100,0%
P15 Tracte personal dels administratius	<b>95,9%</b>	98,1%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	<b>78,6%</b>	83,5%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	<b>98,7%</b>	99,1%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	<b>84,2%</b>	96,6%
P101 Grau de satisfacció global	<b>8,28</b>	8,88
P102 Continuaria venint?	<b>89,8%</b>	93,0%