



Pla d'enquestes

Enquestem a pacients de l'*HOUB* i el *HPUB* per conèixer la seva percepció sobre els centres de la *FJF*

Índex

| | |
|---|-----------|
| 1. Introducció i objectius del pla d'enquestes | 3 |
| 2. Resultats enquestes a Hospital Odontològic Universitat de Barcelona | 4 |
| 2.1. Qui contesta l'enquesta | 5 |
| 2.2. Edat dels enquestats | 5 |
| 2.3. Sexe dels enquestats | 6 |
| 2.4. Servei que l'ha atès a l'Hospital Odontològic UB | 6 |
| 2.5. Com ens ha conegut | 7 |
| 2.6. Accessibilitat telefònica | 7 |
| 2.7. Agilitat dels tràmits administratius | 8 |
| 2.8. Temps d'espera per a ser atès | 8 |
| 2.9. Informació verbal i escrita | 9 |
| 2.10. Tracte personal rebut | 9 |
| 2.11. Informació oferta sobre el procés | 10 |
| 2.12. Qualitat de les explicacions | 10 |
| 2.13. Assistència odontològica rebuda | 11 |
| 2.14. Respecte pels drets de pacient | 11 |
| 2.15. Comoditat de la sala d'espera | 12 |
| 2.16. Neteja del centre | 12 |
| 2.17. Instal·lacions de l'Hospital Odontològic UB | 13 |
| 2.18. Fidelització dels pacients | 13 |
| 3. Resultats enquestes Hospital Podològic Universitat de Barcelona | 15 |
| 3.1. Qui contesta l'enquesta | 16 |
| 3.2. Edat dels enquestats | 16 |
| 3.3. Sexe dels enquestats | 16 |
| 3.4. Servei que l'ha atès a l'Hospital Odontològic UB | 17 |
| 3.5. Com ens ha conegut | 17 |
| 3.6. Accessibilitat telefònica | 18 |
| 3.7. Agilitat dels tràmits administratius | 18 |
| 3.8. Temps d'espera per a ser atès | 19 |
| 3.9. Informació verbal i escrita | 19 |
| 3.10. Tracte personal rebut | 20 |
| 3.11. Informació oferta sobre el procés | 20 |
| 3.12. Qualitat de les explicacions | 21 |
| 3.13. Assistència odontològica rebuda | 21 |
| 3.14. Respecte pels drets de pacient | 22 |
| 3.15. Comoditat de la sala d'espera | 22 |
| 3.16. Neteja del centre | 23 |
| 3.17. Instal·lacions de l'Hospital Odontològic UB | 23 |
| 3.18. Fidelització dels pacients | 24 |
| 4. Conclusions | 25 |
| 5. Annex 1: Enquesta d'opinió Hospital Odontològic UB | 26 |
| 6. Annex 2: Enquesta d'opinió Hospital Podològic UB | 27 |

I. Introducció i objectius del Pla d'Enquestes

La **Fundació Josep Finestres** treballa a través de la millora continua i la cerca de l'excel·lència. En aquest procés, s'instrumenta d'eines, com ho són les enquestes d'opinió que s'entreguen, periòdicament, als pacients i acompanyants que es troben a les sales d'espera dels centres de la Fundació.

Amb aquestes enquestes es pretén conèixer, de primera mà, la valoració que reben alguns dels aspectes més importants del centre, en relació a l'accessibilitat, el tracte, el servei, la confidencialitat i privacitat, la informació rebuda, la neteja, el confort, l'atenció, etc.

Aquests aspectes qualitius ens ajuden aplicar el focus d'atenció en aquells aspectes percebuts com a millorables i a conèixer una mica més l'opinió rebuda per part d'una part del nostre públic. Durant els darrers 9 anys que s'han estat analitzant aquestes dades, s'han aplicat recursos i esforços per dur a terme les mesures més adequades i minimitzar els punts febles detectats.

El pla d'enquestes es basa en dos qüestionaris, creats especialment per cada centre; **l'Hospital Odontològic Universitat de Barcelona** i **l'Hospital Podològic Universitat de Barcelona**, que estan formats per 20 preguntes incloent-hi una pregunta oberta, la qual cosa permet explicar la seva experiència més personal, permetent-nos també conèixer si hi ha algun aspecte que podríem incloure en el disseny de properes enquestes d'opinió.

L'evolució dels resultats ofereixen una visió de la tendència de cada pregunta en el temps, la qual cosa ajuda a valorar l'efectivitat de les mesures i a analitzar la repercussió de les accions aplicades, així com valorar-ne de noves, ja que semestralment, s'analitzen les dades en profunditat.

2. Resultats de les enquestes a *Hospital Odontològic UB*

L'enquesta es realitza a través d'un qüestionari format per 20 preguntes; 6 preguntes descriptives, 12 preguntes de rànquing sobre els aspectes genèrics del centre, 1 pregunta dicotòmica sobre la fidelització dels pacients i 1 pregunta oberta, al finalitzar l'enquesta, on se li demana un comentari o suggeriment personal.

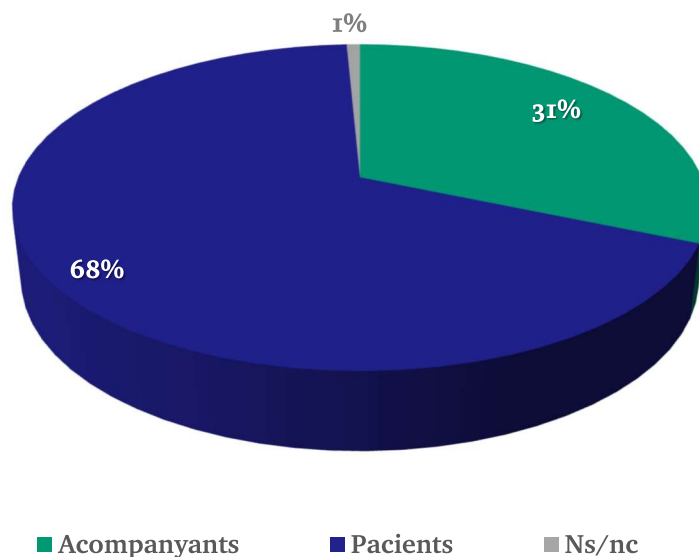
L'enquesta es reparteix a les sales d'espera dels centres, s'ofereix en català i castellà, i s'ofereix acompanyament per completar l'enquesta a les persones enquestades. Els hospitals disposen de bústies de recollida d'enquesta distribuïdes per les sales d'espera.

- **Població diana:** Visites de pacients i acompanyants de l'*Hospital Odontològic Universitat de Barcelona*.
- **Mida de l'univers a enquestar:** 35.574 visites de pacients.
- **Període:** juny 2021 a novembre 2021.
- **Mida mostral:** 271
- **Interval de confiança:** 90%.
- **Marge d'error:** 5%

A continuació, es mostren els resultats de les enquestes, en el període indicat, pregunta a pregunta:

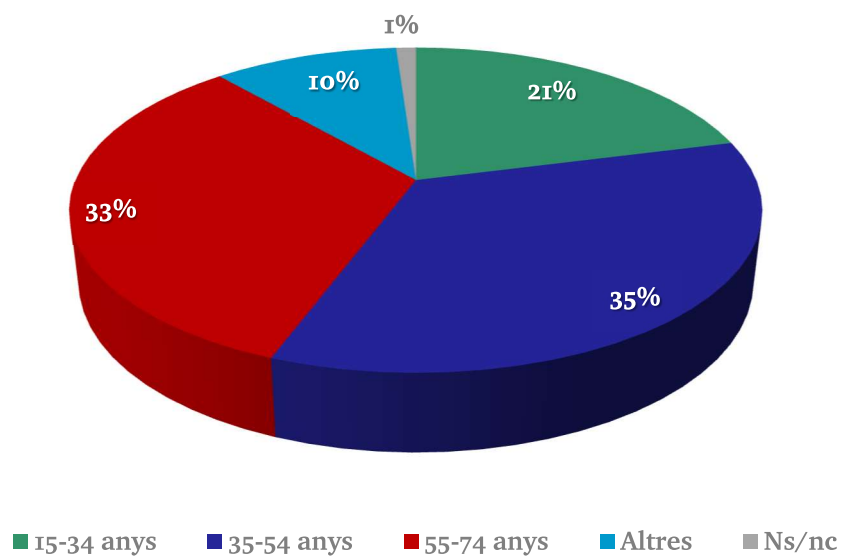
2.1 Qui contesta l'enquesta?

"Indiqui qui contesta l'enquesta?"



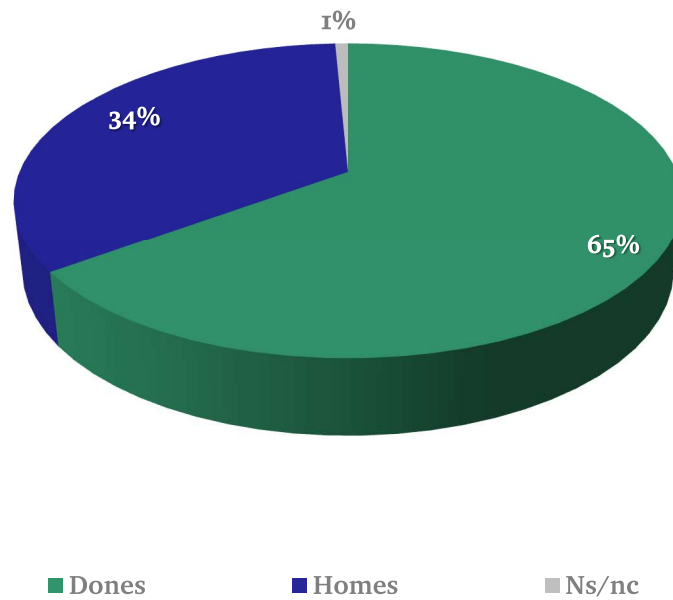
2.2 Edat dels enquestats

"Indiqui l'edat de qui contesta l'enquesta"



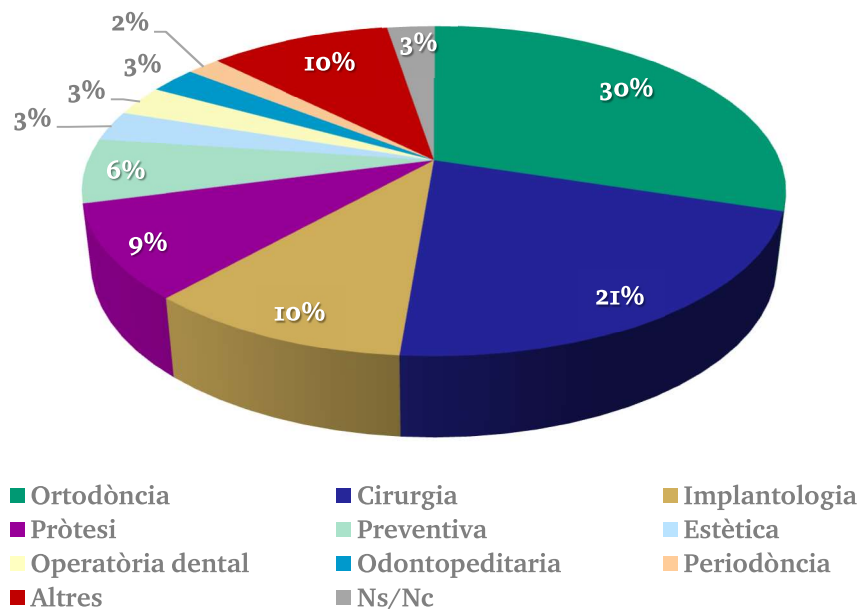
2.3 Sexe dels enquestats

"Indiqui el sexe de qui contesta l'enquesta"

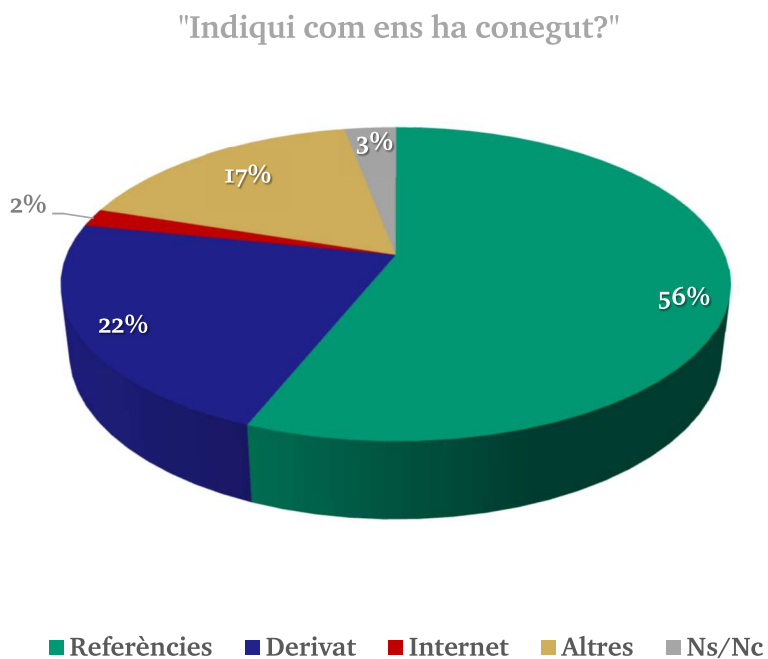


2.4 Servei que l'ha atès a l'Hospital Odontològic UB

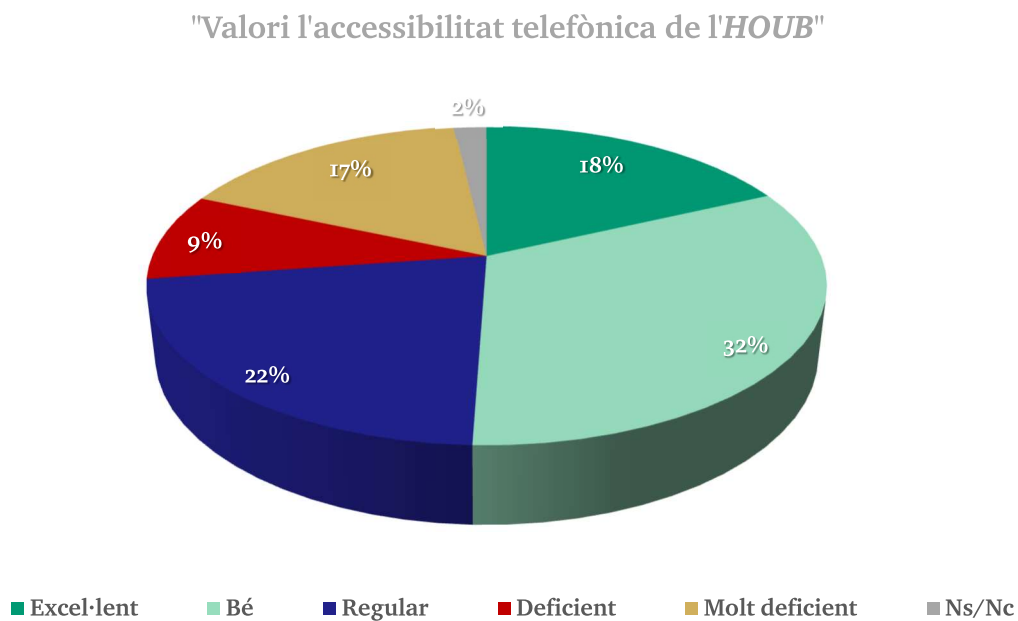
"Indiqui el servei on s'ha visitat"



2.5 Com ens ha conegut?

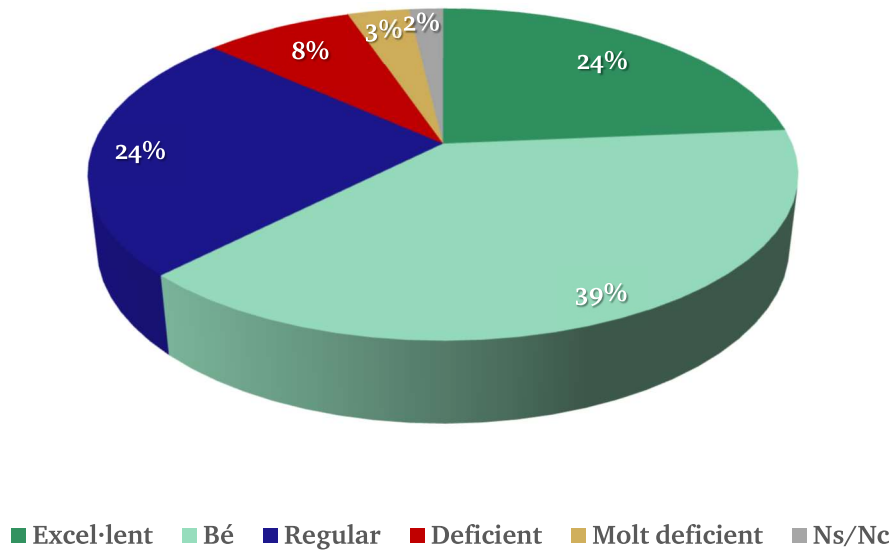


2.6 Accessibilitat telefònica



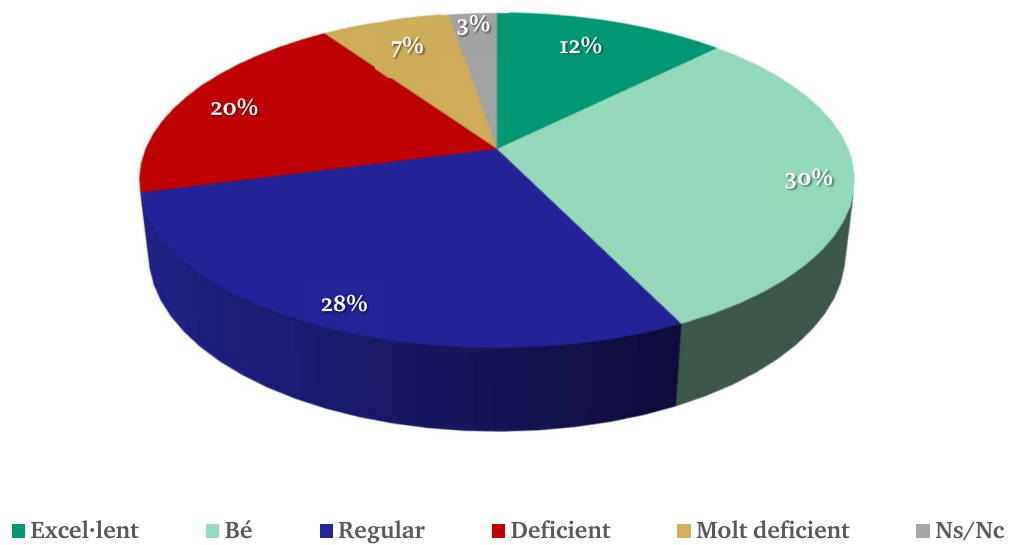
2.7 Agilitat dels tràmits administratius

"Valori l'agilitat dels tràmits administratius"



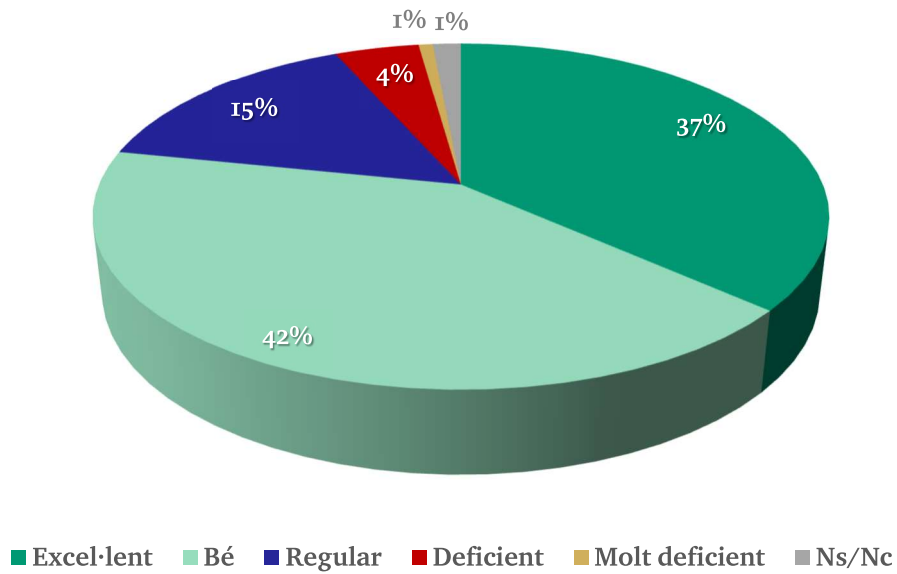
2.8 Temps d'espera per ser atès

"Valori el temps d'espera per ser atès"



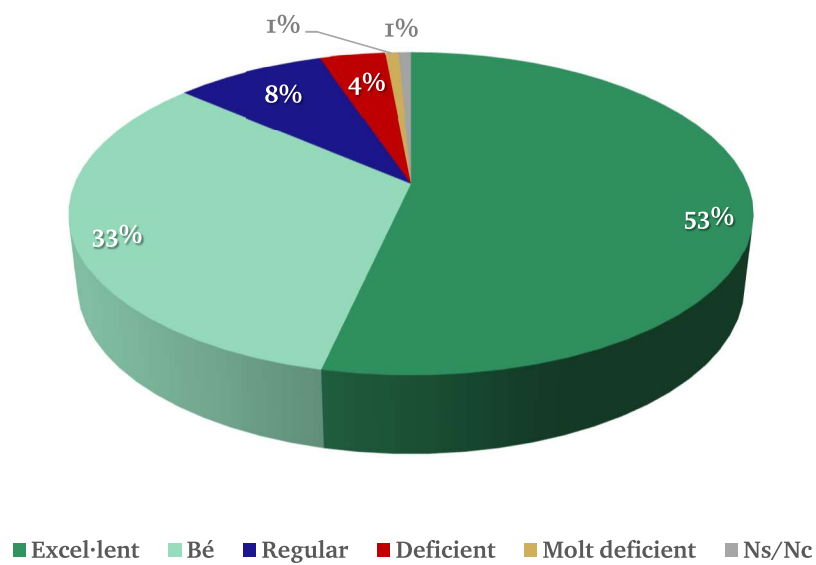
2.9 Informació verbal i escrita

"Valori la informació verbal i escrita rebuda"



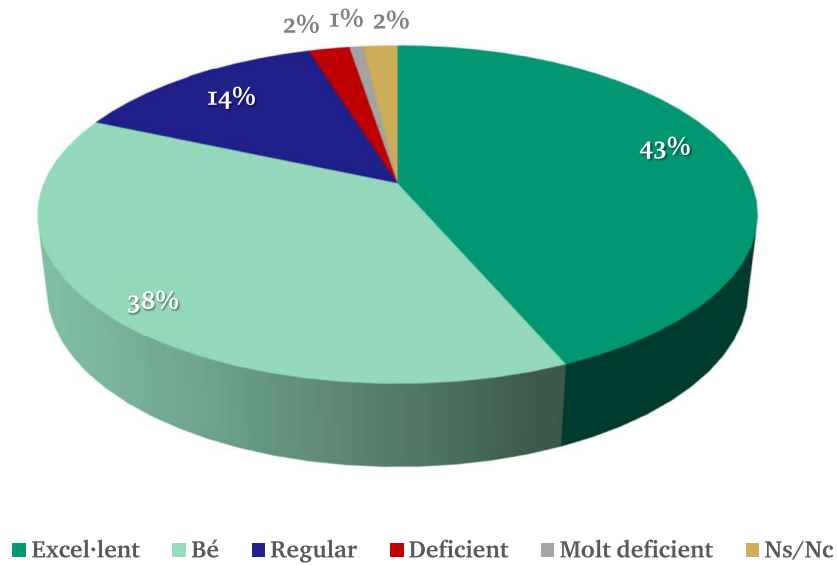
2.10 Tracte personal rebut

"Valori el tracte personal rebut"



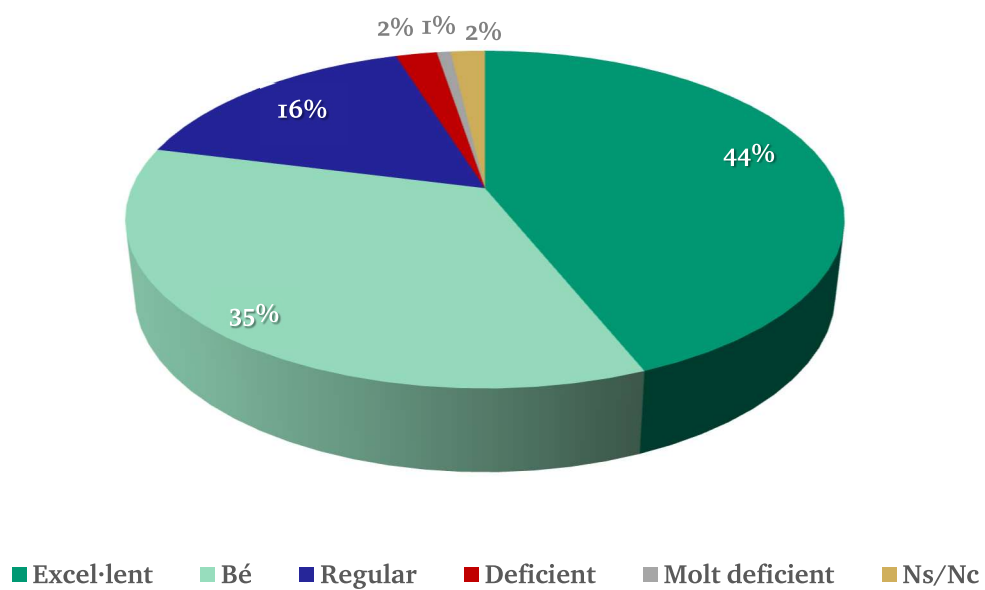
2.II Informació que li han ofert sobre el procés odontològic

"Valori la informació rebuda sobre el procés"



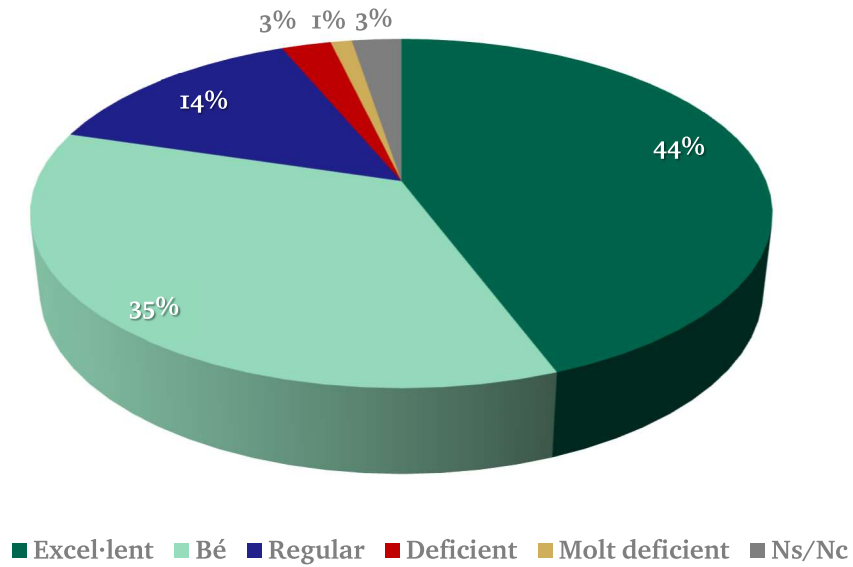
2.I2 Qualitat de les explicacions

"Valori si han sigut comprensibles les explicacions?"



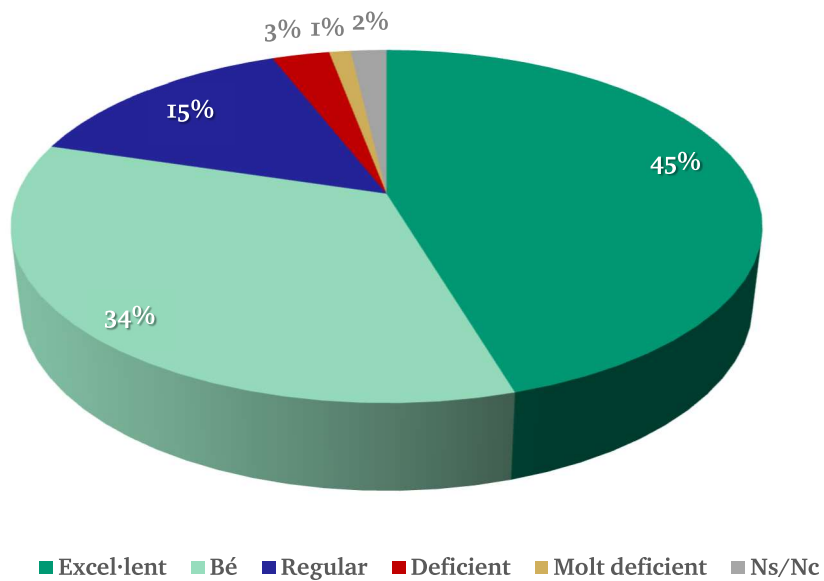
2.13 Assistència odontològica rebuda

"Valori l'assistència odontològica rebuda"



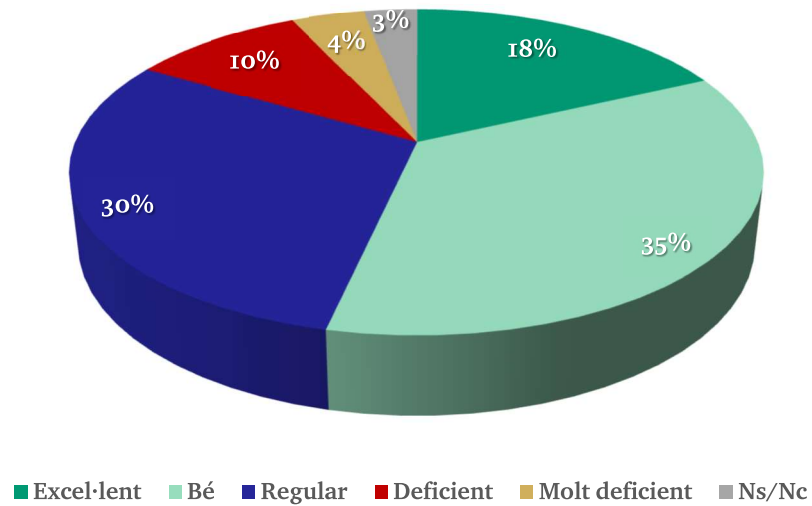
2.14 Drets del/de la pacient

"Valori com s'han respectat els drets de pacient"



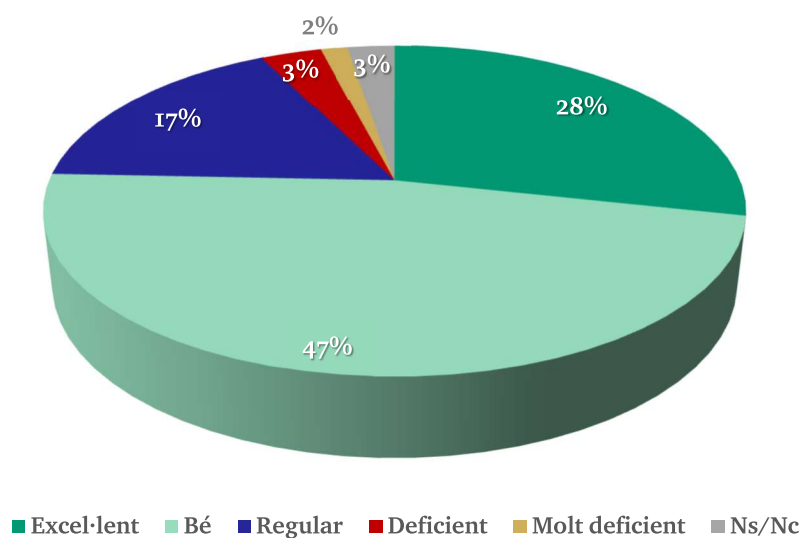
2.15 Comoditat de la sala d'espera

“Valori la comoditat de la sala d'espera”



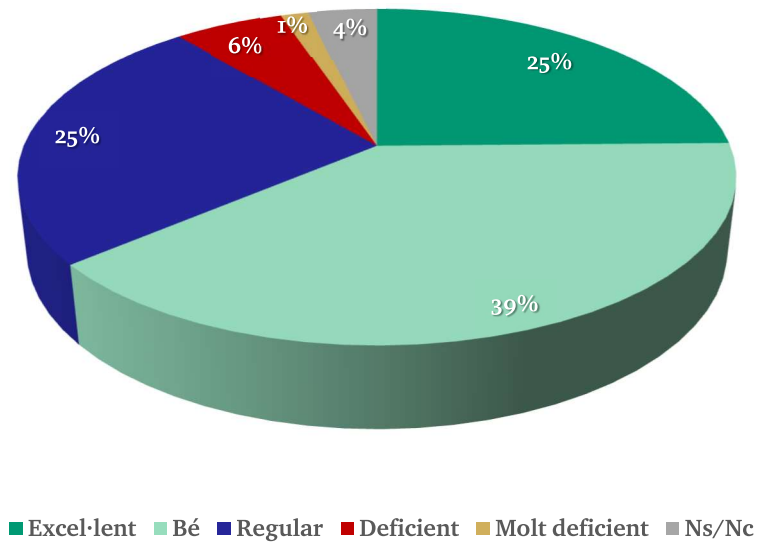
2.16 Neteja del centre

“Valori la neteja del centre”



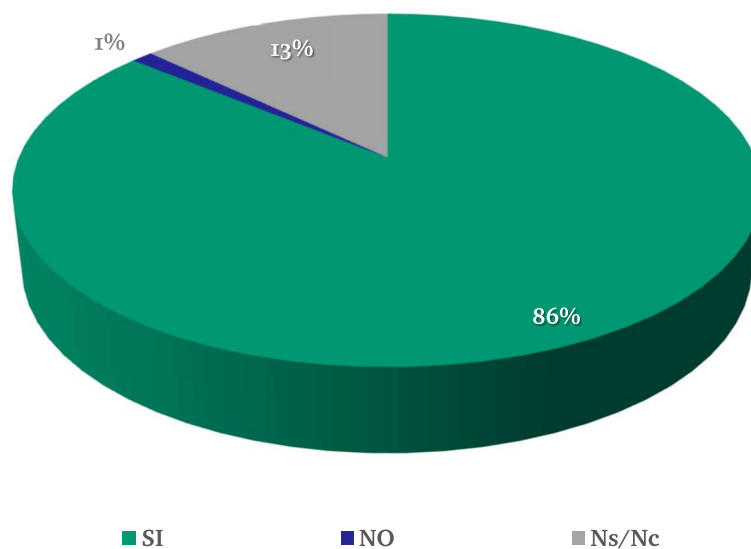
2.17 Instal·lacions de l'Hospital Odontològic UB

“Valori les instal·lacions del centre”



2.17 Fidelització dels/les pacients

"Li agradaria tornar a ser atès a l'HOUB?"



3. Resultats de les enquestes a *Hospital Podològic UB*

L'enquesta es realitza a través d'un qüestionari format per 20 preguntes; 6 preguntes descriptives, 12 preguntes de rànquing sobre els aspectes genèrics del centre, 1 pregunta dicotòmica sobre la fidelització dels pacients i 1 pregunta oberta, al finalitzar l'enquesta, on se li demana un comentari o suggeriment personal.

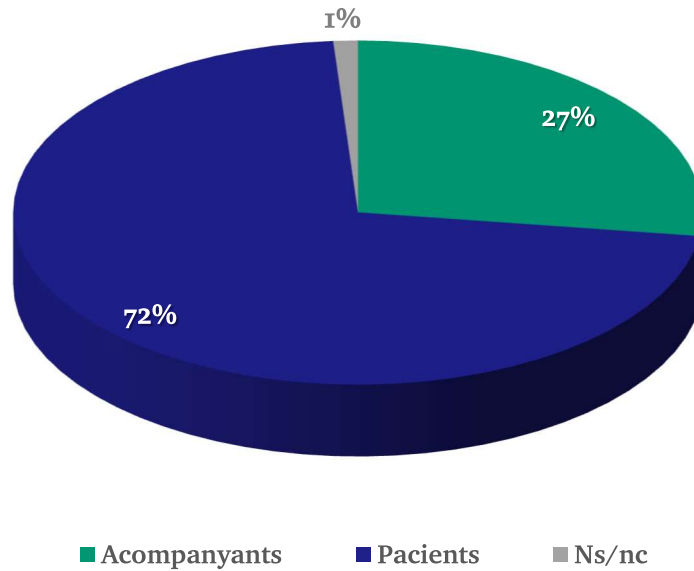
L'enquesta es reparteix a les sales d'espera dels centres, s'ofereix en català i castellà, i s'ofereix acompanyament per completar l'enquesta a les persones enquestades. Els hospitals disposen de bústies de recollida d'enquesta distribuïdes per les sales d'espera.

- **Població diana:** Visites dels pacients i acompanyants atesos l'*Hospital Podològic Universitat de Barcelona*.
- **Mida de l'univers a enquestar:** 6.013 visites de pacients.
- **Període:** de juny a novembre 2021.
- **Mida mostral:** 261 visites de pacients.
- **Interval de confiança:** 90%.
- **Marge d'error:** 5%

A continuació, es mostren els resultats de les enquestes, en el període indicat, pregunta per pregunta:

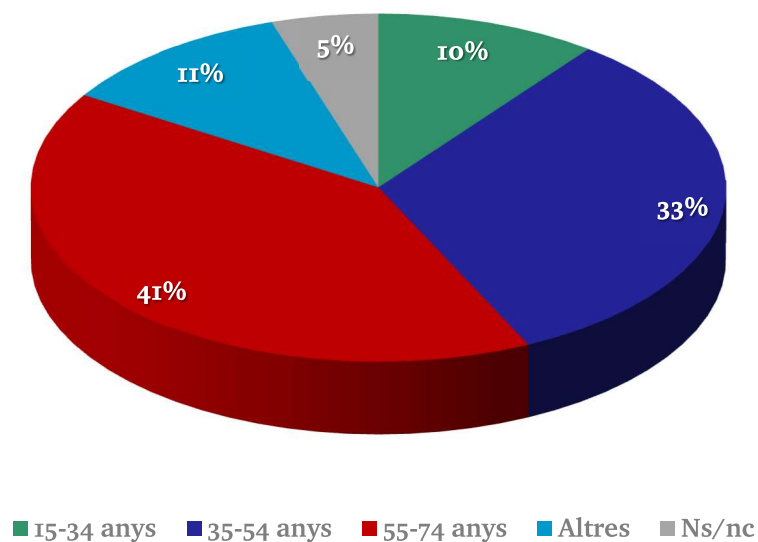
3.1 Qui contesta l'enquesta?

“Indiqui qui contesta l'enquesta?”



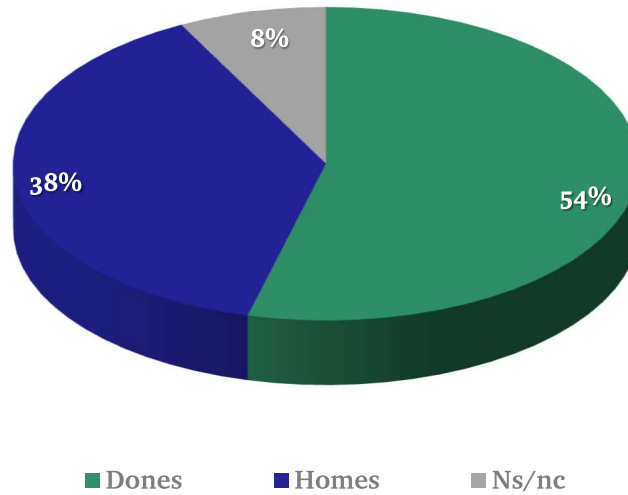
3.2 Quin grup d'edat contesta l'enquesta?

“Indiqui el grup d'edat al qual pertany”



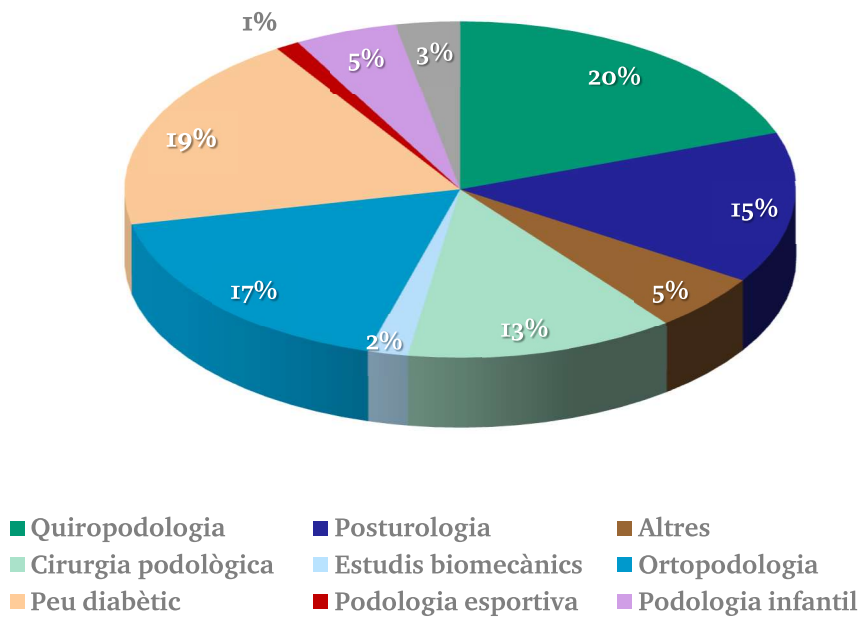
3.3 Sexe dels enquestats

“Indiqui el sexe de qui contesta l'enquesta”



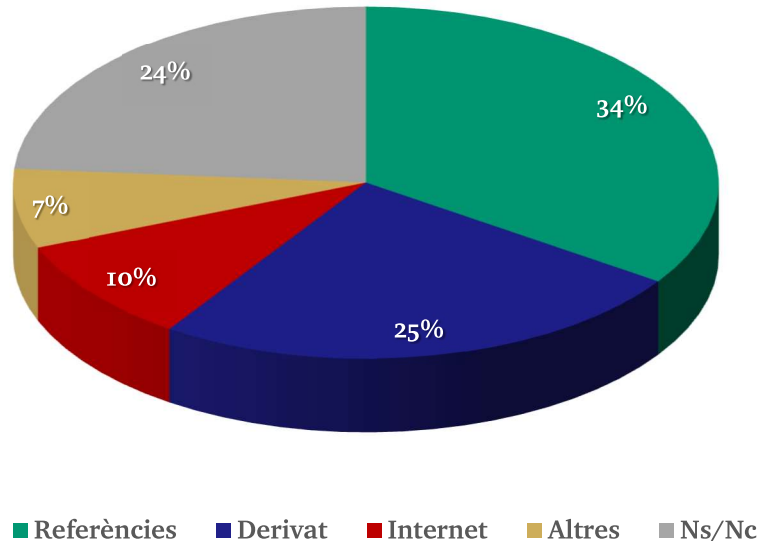
3.4 Servei que l'ha atès a l'Hospital Podològic UB

“Indiqui el servei podològic on es visita”



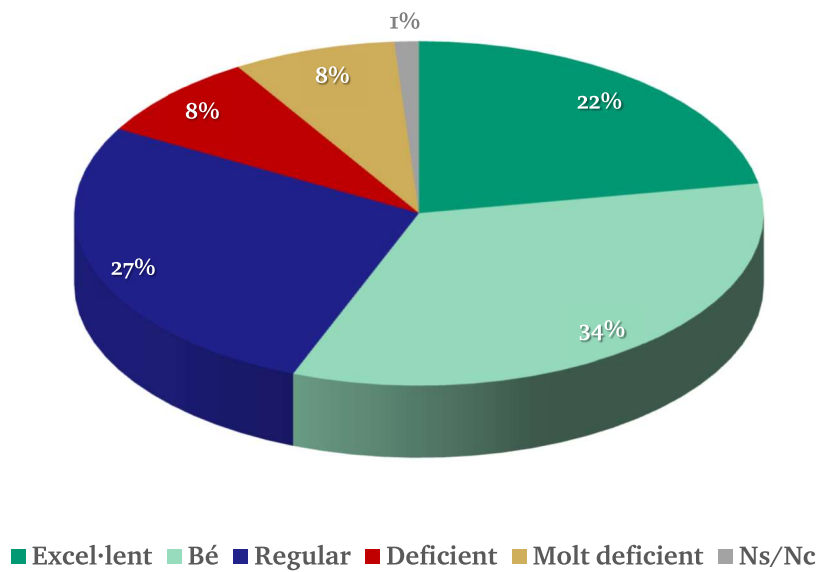
3.5 Com ens ha conegut?

“Indiqui com ens ha conegut”



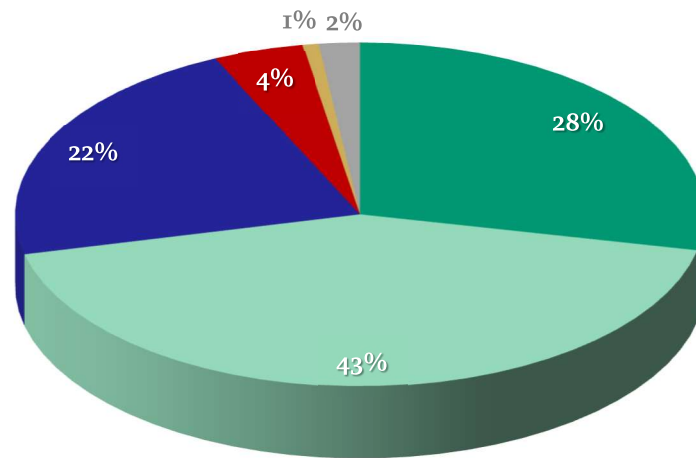
3.6 Accessibilitat telefònica

“Valori l’accessibilitat telefònica”



3.7 Agilitat dels tràmits administratius

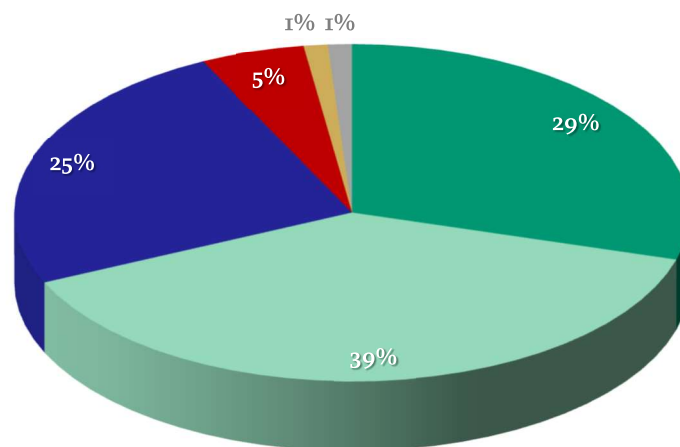
“Valori l’agilitat de la gestió dels tràmits administratius”



■ Excel·lent ■ Bé ■ Regular ■ Deficient ■ Molt deficient ■ Ns/Nc

3.8 Temps d’espera per ser atès

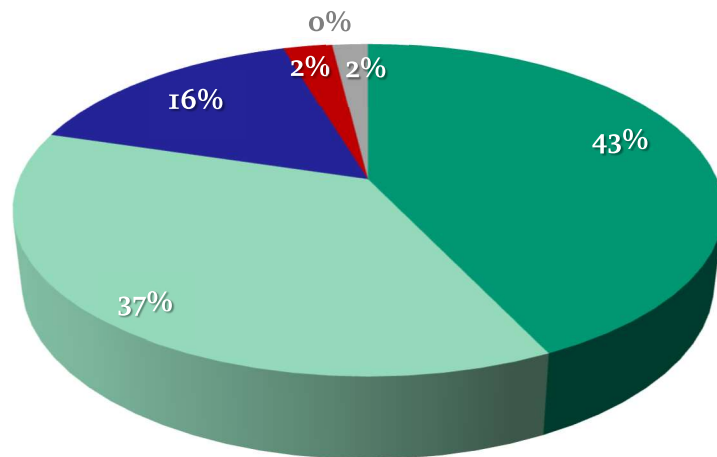
“Valori el temps d’espera per a ser atès”



■ Excel·lent ■ Bé ■ Regular ■ Deficient ■ Molt deficient ■ Ns/Nc

3.9 Informació verbal i escrita

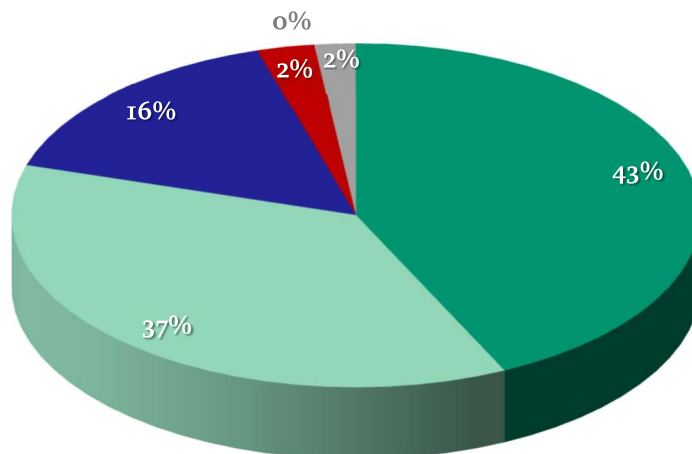
“Valori la informació verbal i escrita rebuda”



■ Excel·lent ■ Bé ■ Regular ■ Deficient ■ Molt deficient ■ Ns/Nc

3.10 Tracte personal rebut

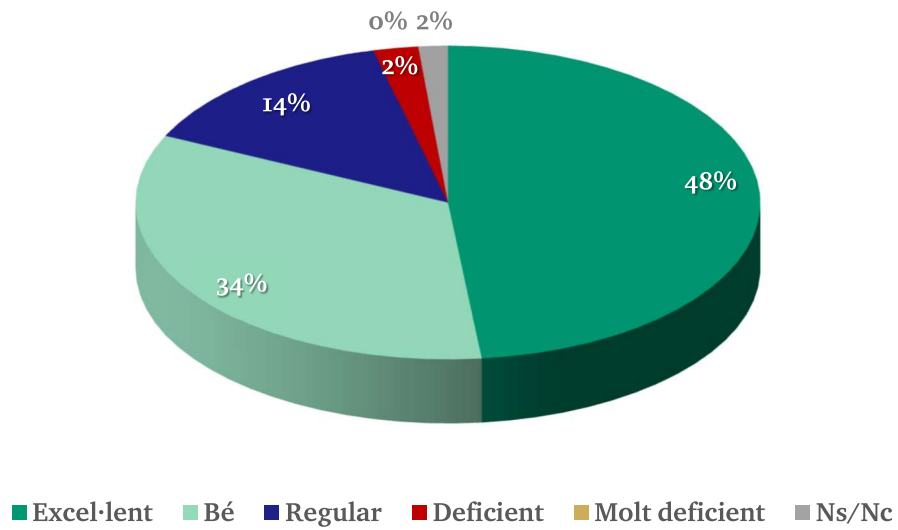
“Valori el tracte personal rebut”



■ Excel·lent ■ Bé ■ Regular ■ Deficient ■ Molt deficient ■ Ns/Nc

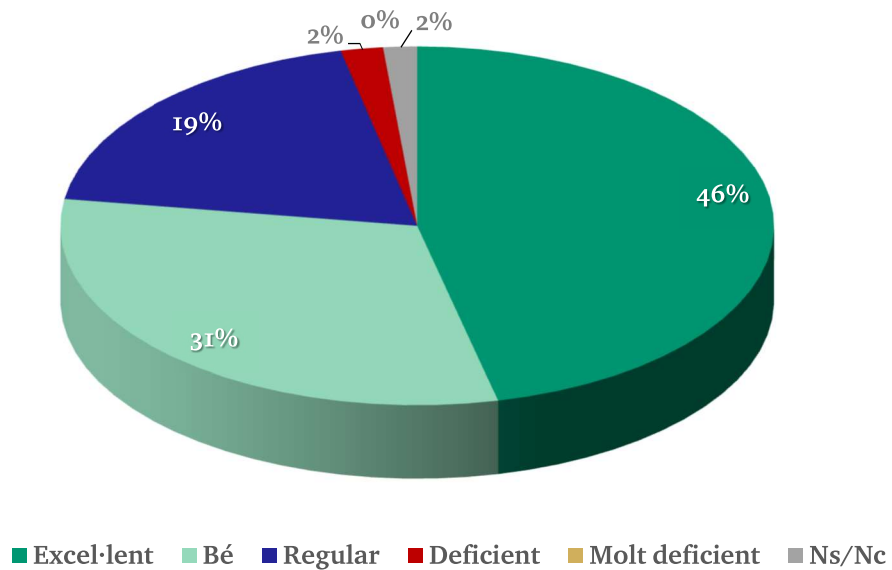
3.11 Informació que li han ofert sobre el procés podològic

“Valori la informació rebuda sobre el procés”



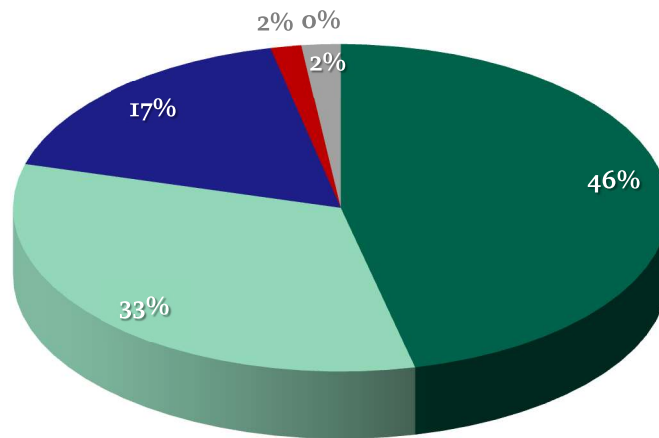
3.12 Qualitat de les explicacions

“Valori si han sigut comprensibilitat les explicacions”



3.13 Assistència podològica rebuda

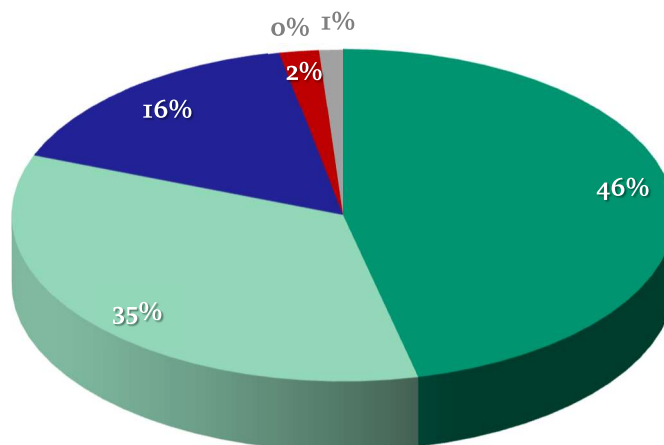
“Valori l’assistència podològica”



■ Excel·lent ■ Bé ■ Regular ■ Deficient ■ Molt deficient ■ Ns/Nc

3.14 Drets del/de la pacient

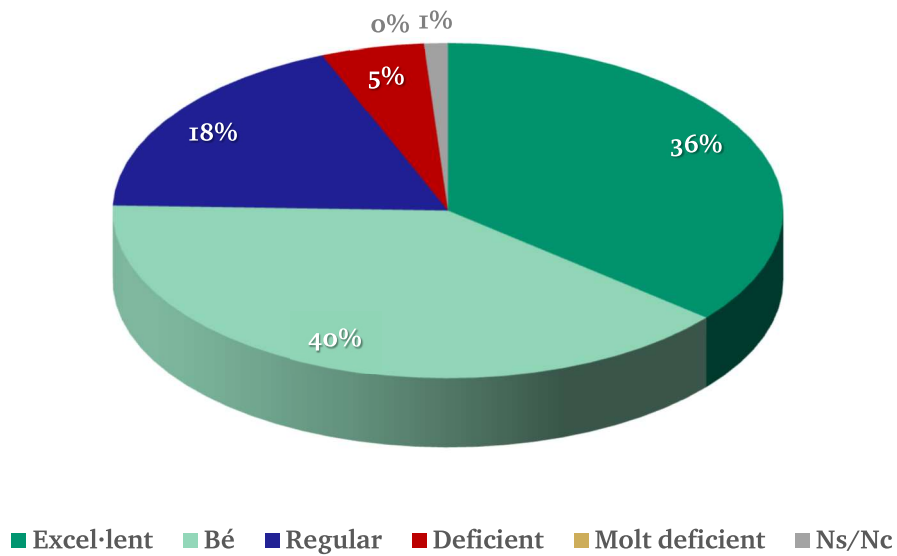
“Valori com s’han respectat els seus drets com a pacient”



■ Excel·lent ■ Bé ■ Regular ■ Deficient ■ Molt deficient ■ Ns/Nc

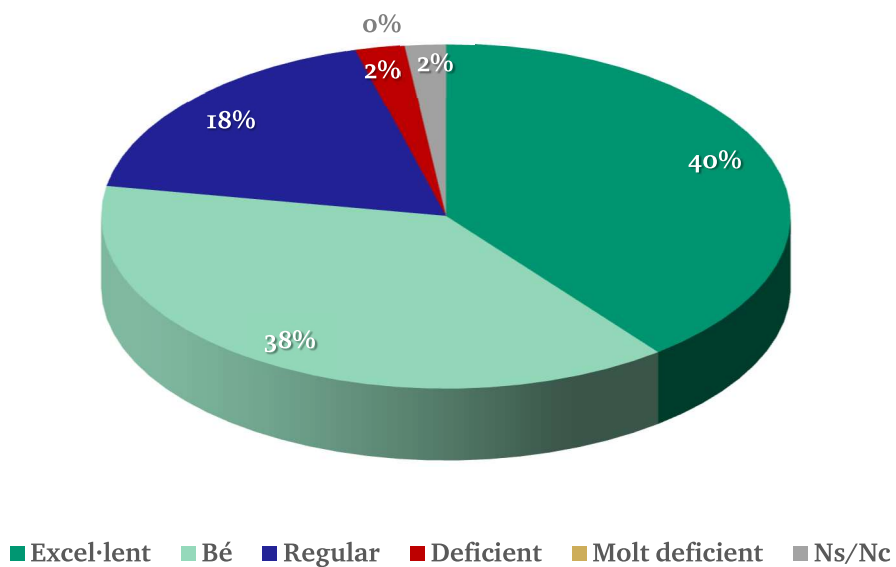
3.15 Comoditat de la sala d'espera

“Valori la comoditat de la sala d'espera”



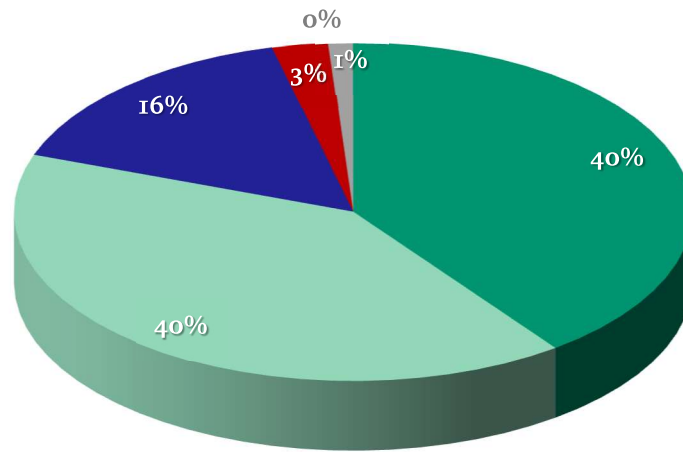
3.16 Neteja del centre

“Valori la neteja del centre”



3.17 Instal·lacions HOUB

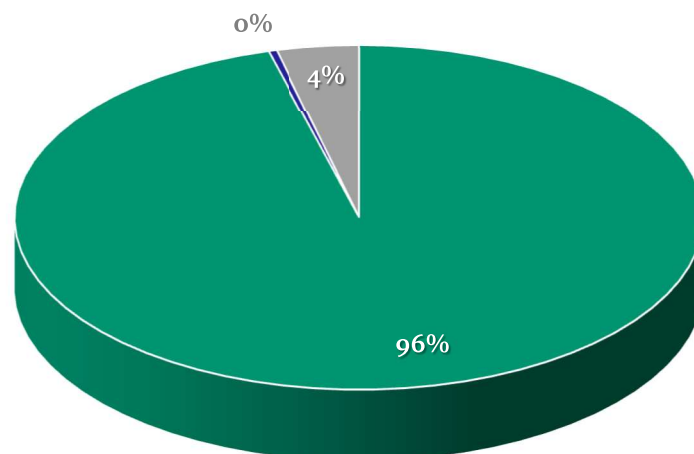
“Valori les instal·lacions del centre”



■ Excel·lent ■ Bé ■ Regular ■ Deficient ■ Molt deficient ■ Ns/Nc

3.18 Fidelització dels/les pacients

“*Li agradaria torna a ser atès a l’Hospital Odontològic UB?*”



■ SI ■ NO ■ Ns/Nc

4. Annex 1: Enquesta d'opinió Hospital Odontològic UB



Hospital Odontològic
UNIVERSITAT DE BARCELONA



Fundació Josep Finestres
UNIVERSITAT DE BARCELONA

2.1.2 ENQUESTA D'OPINIÓ

L'Hospital Odontològic Universitat de Barcelona té entre els seus principals objectius la satisfacció dels seus pacients. Ajud'ns a millorar responent aquest qüestionari marcant amb una X la casella escollida. Pot omplir-lo tant si és pacient com si és acompanyant. Al dors del full trobarà l'enquesta en castellà.

DADES GENERALS

1. Indiqui qui contesta l'enquesta: Pacient Acompanyant
2. Gènere: Home Dona
3. Indiqui el seu codi postal:
4. Indiqui el grup d'edat al qual pertany: 15-34 35-54 55-74 Altres
5. Indiqui com ens ha conegut: Per referències Derivat d'un altre centre Per internet Altres
6. Indiqui l'especialitat odontològica on es visita.

| | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Cirurgia | <input type="checkbox"/> Odontologia preventiva i comunitària | <input type="checkbox"/> Pròtesi |
| <input type="checkbox"/> Implantologia | <input type="checkbox"/> Operatòria dental i endodòncia | <input type="checkbox"/> Unitat de diagnòstic i tractament de les roncopaties i apnees de la son |
| <input type="checkbox"/> Ortodòncia | <input type="checkbox"/> Odontopediatria | |
| <input type="checkbox"/> Odontologia estètica | <input type="checkbox"/> Periodòncia | <input type="checkbox"/> Altres |

VALORACIONS ESPECÍFIQUES SOBRE L'HOSPITAL

Indiqui la seva valoració sobre l'Hospital Odontològic Universitat de Barcelona segons la següent escala:

| | | | | | |
|--|------------------|-------------|-----------|------|--------------|
| | 1 Molt deficient | 2 Deficient | 3 Regular | 4 Bó | 5 Excel·lent |
|--|------------------|-------------|-----------|------|--------------|

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 7. Valori l'accessibilitat telefònica. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Valori l'agilitat en la gestió dels tràmits administratius. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Valori el temps d'espera per a ser atès. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Valori la informació verbal i/o escrita que se li ha ofert. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Valori el tracte que li ha ofert el personal de l'hospital. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Valori la informació que li han ofert sobre el seu procés. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Valori si han sigut comprensibles les explicacions que li han ofert. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Valori l'assistència odontològica rebuda. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Valori com s'han respectat els seus drets de pacient (intimitat, confidencialitat, etc.). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Valori la comoditat de la sala d'espera. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Valori la neteja del centre. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. Valori les instal·lacions. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. Li agradaria tornar a ser atès a l'Hospital Odontològic Universitat de Barcelona? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | | | | | |
| 20. Comentaris i suggeriments: | | | | | |
| _____ | | | | | |
| _____ | | | | | |
| _____ | | | | | |

Pot dipositar l'enquesta complimentada a les bústies de les sales d'espera.
 Moltes gràcies pel seu temps i col·laboració.

5. Annex 2: Enquesta d'opinió Hospital Podològic UB

2.1.3 ENQUESTA D'OPINIÓ

L'Hospital Podològic Universitat de Barcelona té entre els seus principals objectius la satisfacció dels seus pacients. Ajudi'ns a millorar responenent aquest qüestionari marcant amb una X la casella escollida. Pot omplir-lo tant si és pacient com si és acompanyant. Al dors del full trobarà l'enquesta en castellà.

DADES GENERALS

1. Indiqui qui contesta l'enquesta: Pacient Acompanyant
2. Gènere: Home Dona
3. Indiqui el seu codi postal:
4. Indiqui el grup d'edat al qual pertany: 15-34 35-54 55-74 Altres
5. Indiqui com ens ha conegut: Per referències Derivat d'un altre centre Per internet Altres
6. Indiqui l'especialitat podològica on es visita.

| | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Cirurgia Podològica | <input type="checkbox"/> Ortopodologia | <input type="checkbox"/> Estudis biomecànics |
| <input type="checkbox"/> Quiropodologia | <input type="checkbox"/> Podologia infantil o Pediàtrica | <input type="checkbox"/> Posturologia |
| <input type="checkbox"/> Peu diabètic | <input type="checkbox"/> Podologia esportiva | <input type="checkbox"/> Altres |

VALORACIONS ESPECÍFIQUES SOBRE L'HOSPITAL

Indiqui la seva valoració sobre l'Hospital Podològic Universitat de Barcelona segons la següent escala:

1 Molt deficient 2 Deficient 3 Regular 4 Bé 5 Excel·lent

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 7. Valori l'accessibilitat telefònica. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Valori l'agilitat en la gestió dels tràmits administratius. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Valori el temps d'espera per a ser atès. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Valori la informació verbal i/o escrita que se li ha ofert. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Valori el tracte que li ha ofert el personal de l'hospital. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Valori la informació que li han ofert sobre el seu procés. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Valori si han sigut comprensibles les explicacions que li han ofert. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Valori l'assistència podològica rebuda. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Valori com s'han respectat els seus drets de pacient (Intimitat, confidencialitat, etc.). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Valori la comoditat de la sala d'espera. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Valori la neteja del centre. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. Valori les instal·lacions. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. Li agradaria tornar a ser atès a l'Hospital Podològic Universitat de Barcelona? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> | |

20. Comentaris i suggeriments: _____

Pot dipositar l'enquesta complimentada a les bústies de les sales d'espera.

Moites gràcies pel seu temps i col·laboració.