



Fundació Josep Finestres
UNIVERSITAT DE BARCELONA



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Pla d'enquestes

Percepció dels/de les pacients sobre la gestió
de la COVID-19 als centres de la
Fundació Josep Finestres

Índex

1. Introducció i objectius del pla d'enquestes	3
2. Resultats enquestes Hospital Odontològic Universitat de Barcelona	4
2.1. Qui contesta l'enquesta.....	5
2.2. A quin grup d'edat pertany?.....	5
2.3. Quant de temps fa que és pacient de l' HOUB	6
2.4. Com valora la comunicació durant la pandèmia?.....	6
2.5. Com creu que s'han aplicat les mesures de seguretat al gabinet?.....	7
2.6. Com creu que s'han aplicat les mesures de seguretat a les instal·lacions.....	7
2.7. Com valora els circuits i procediments de treball a l'hospital.....	8
2.8. Quina sensació de seguretat general ha tingut?	8
2.9. Li agradaria tornar a ser atès a l' HOUB ?	9
3. Resultats enquestes Hospital Podològic Universitat de Barcelona	10
3.1. Qui contesta l'enquesta.....	11
3.2. A quin grup d'edat pertany?.....	11
3.3. Quant de temps fa que és pacient de l' HOUB	12
3.4. Com valora la comunicació durant la pandèmia?.....	12
3.5. Com creu que s'han aplicat les mesures de seguretat al gabinet?.....	13
3.6. Com creu que s'han aplicat les mesures de seguretat a les instal·lacions.....	13
3.7. Com valora els circuits i procediments de treball a l'hospital.....	14
3.8. Quina sensació de seguretat general ha tingut?	14
3.9. Li agradaria tornar a ser atès a l' HOUB ?	15
4. Conclusions	16

1. Introducció i objectius del Pla d'Enquestes

La **Fundació Josep Finestres** aposta, semestralment, per la realització d'enquestes d'opinió on consulta als pacients de cada centre la seva percepció en relació a aspectes importants de la seva relació amb el centre, com per exemple, el tracte rebut, la percepció de confidencialitat i intimitat, l'accessibilitat, el servei ofert, la privacitat, la neteja, el confort i la fidelitat, entre d'altres.

Aquest any, degut a la idiosincràsia del mateix i a la necessitat de conèixer la percepció i sensacions dels pacients, pel que fa a la gestió de la crisi sanitària provocada per la COVID-19, des de la **Fundació Josep Finestres** als centres **Hospital Odontològic UB i Hospital Podològic UB**, es va elaborar un pla d'enquestes on es consultaven els ítems que es detallen a continuació.

El qüestionari, que va ser repartit entre els/les pacients durant els mesos de novembre de 2021 i gener del 2021. Aquest consta de 9 preguntes dividides en 3 parts; les 3 primeres preguntes són descriptives que pretenen conèixer el tipus de pacient, grup d'edat i temps que fa que es visiten al centre, les 5 següents pretenen conèixer la percepció dels/les pacients referents a la comunicació durant la pandèmia, les mesures de seguretat aplicades al gabinet i les instal·lacions, la valoració dels circuits i procediments de treball i la sensació global de seguretat rebuda. I finalment, la última part es basa en una pregunta per conèixer la fidelització del pacient.

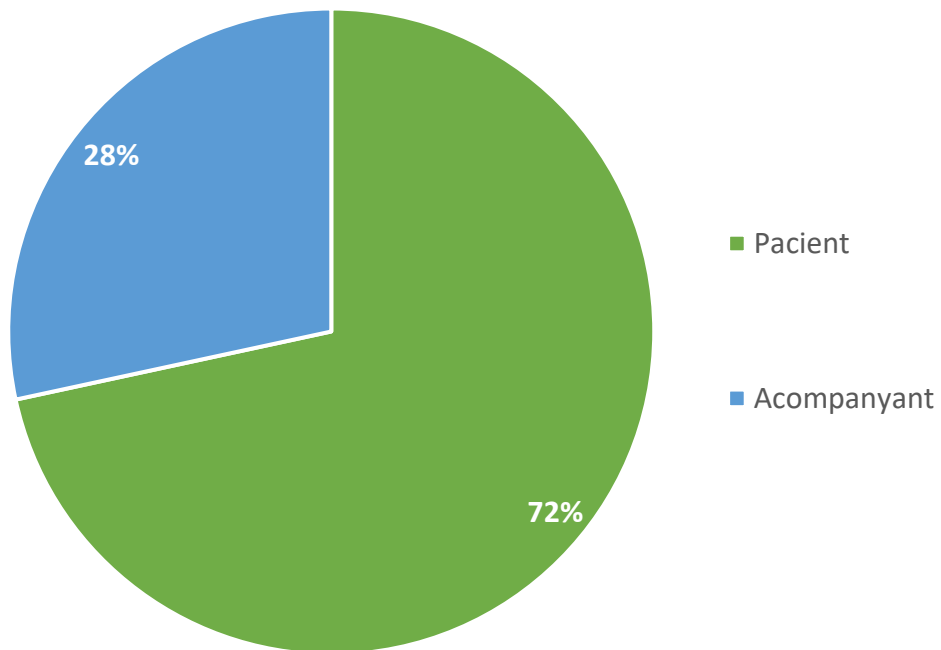
Des de la Direcció de la **Fundació Josep Finestres** s'han estudiat els resultats d'aquestes enquestes per fer una valoració de la gestió duta a terme durant aquesta crisi sanitària i extreure'n les conclusions oportunes per analitzar els aspectes més febles i millorar-los.

A continuació queden reflectides les preguntes i respostes d'aquesta enquesta.

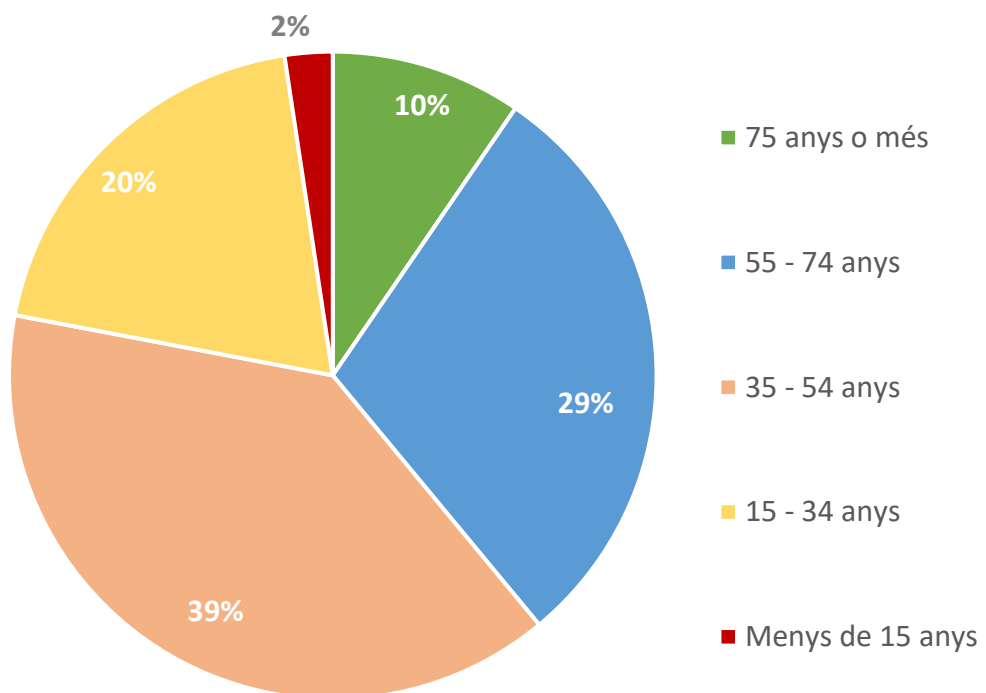
2. Resultats de les enquestes a *Hospital Odontològic UB*

- **Població diana:** Visites de pacients i acompanyants a l'*Hospital Odontològic Universitat de Barcelona*.
- **Mida de l'univers a enquestar:** 18.118 visites de pacients.
- **Període:** Novembre 2020 i gener 2021.
- **Mida mostral:** 373 visites de pacients.
- **Interval de confiança:** 95%.
- **Marge d'error:** 5%
- **Qüestionari i metodologia:**
 - Repartició de l'enquesta als/a les pacients i acompanyants de les sales d'espera dels centres. Recollida presencial o entrega a la Unitat d'Atenció al Client o a les bústies ubicades a les sales d'espera. Acompanyament en la realització de l'enquesta en cas de dificultats de lectura o comprensió.
 - El qüestionari està format per 3 preguntes descriptives; una d'elles dicotòmica, 5 preguntes de rànquing i una pregunta final dicotòmica, que no pregunta tant per la gestió de la COVID-19, sinó per la fidelització de l'enquestat amb el centre.

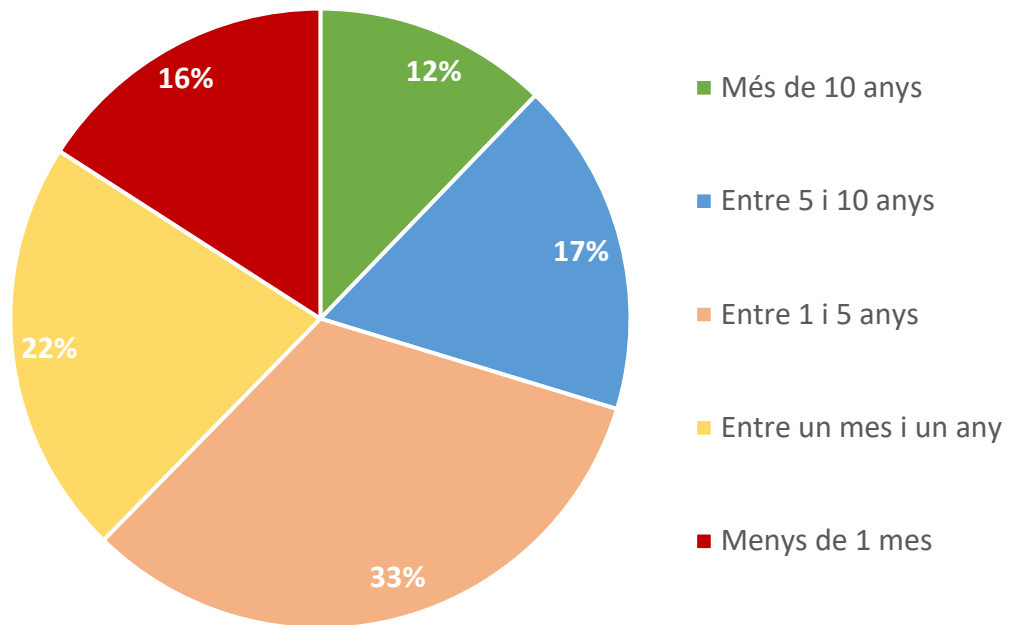
2.1 Qui contesta l'enquesta?



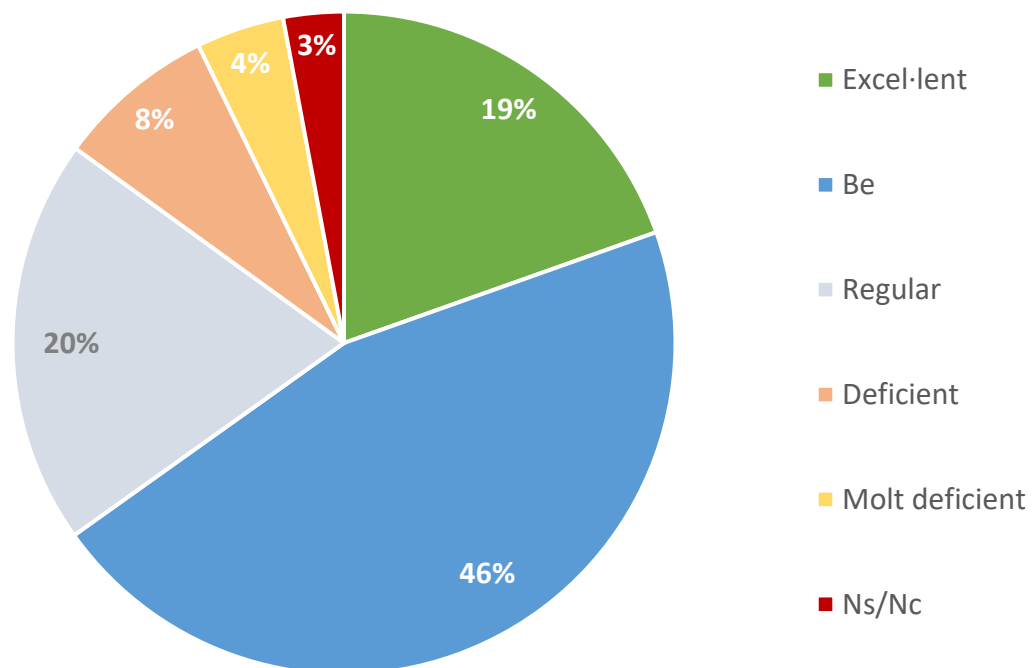
2.2 Quin grup d'edat contesta l'enquesta?



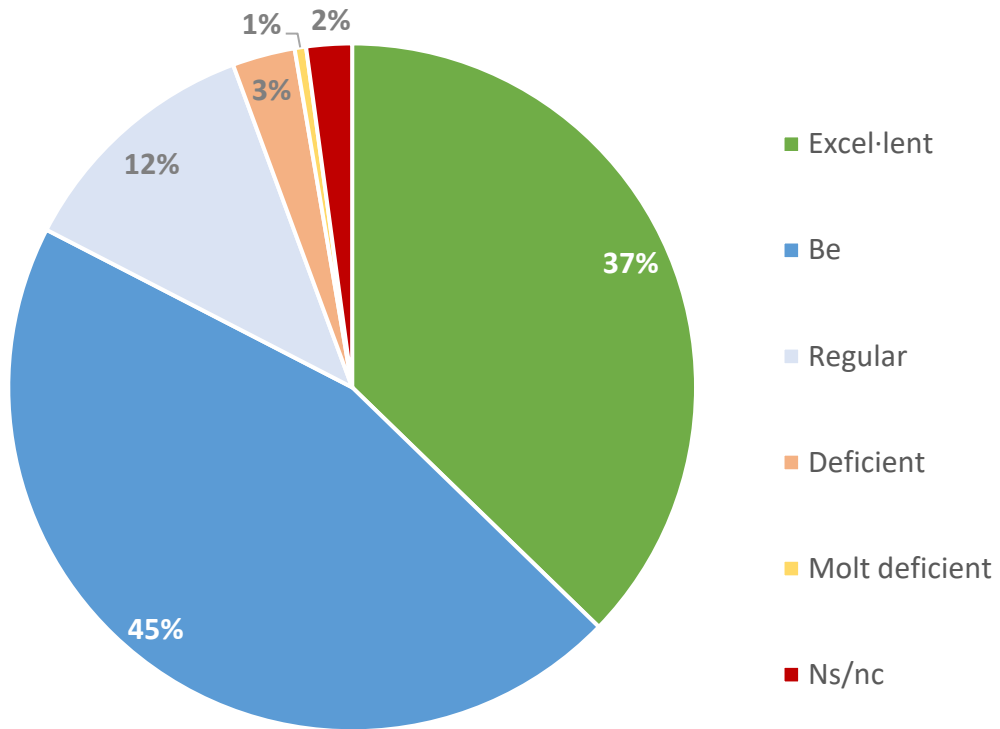
2.3 Quan de temps fa que és pacient de l'Hospital Odontològic UB?



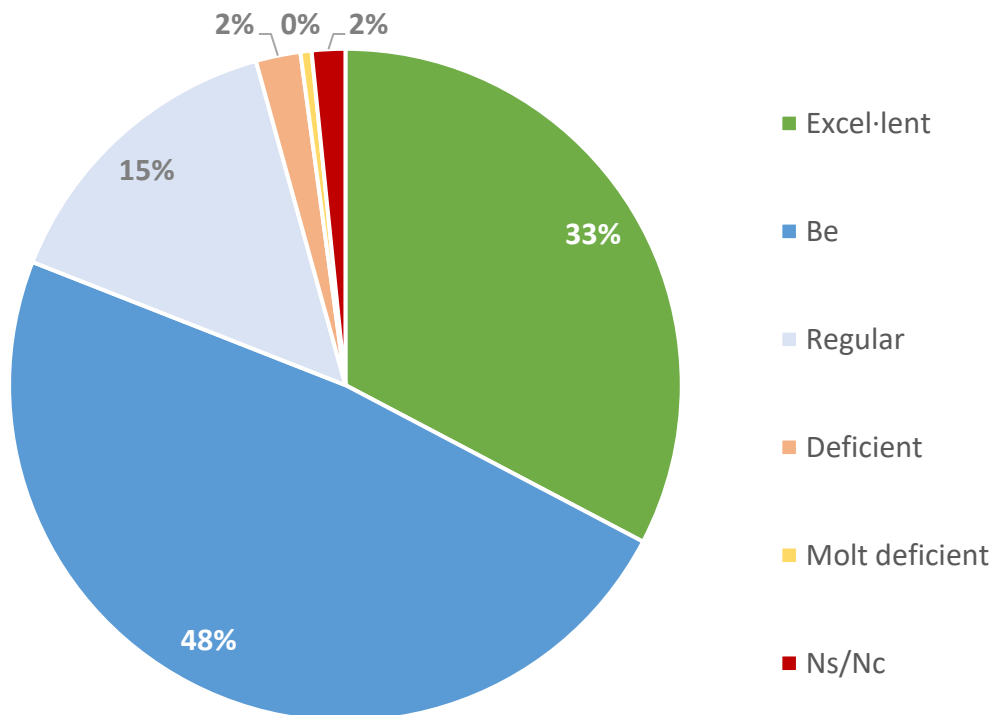
2.4 Com valora la comunicació durant la pandèmia?



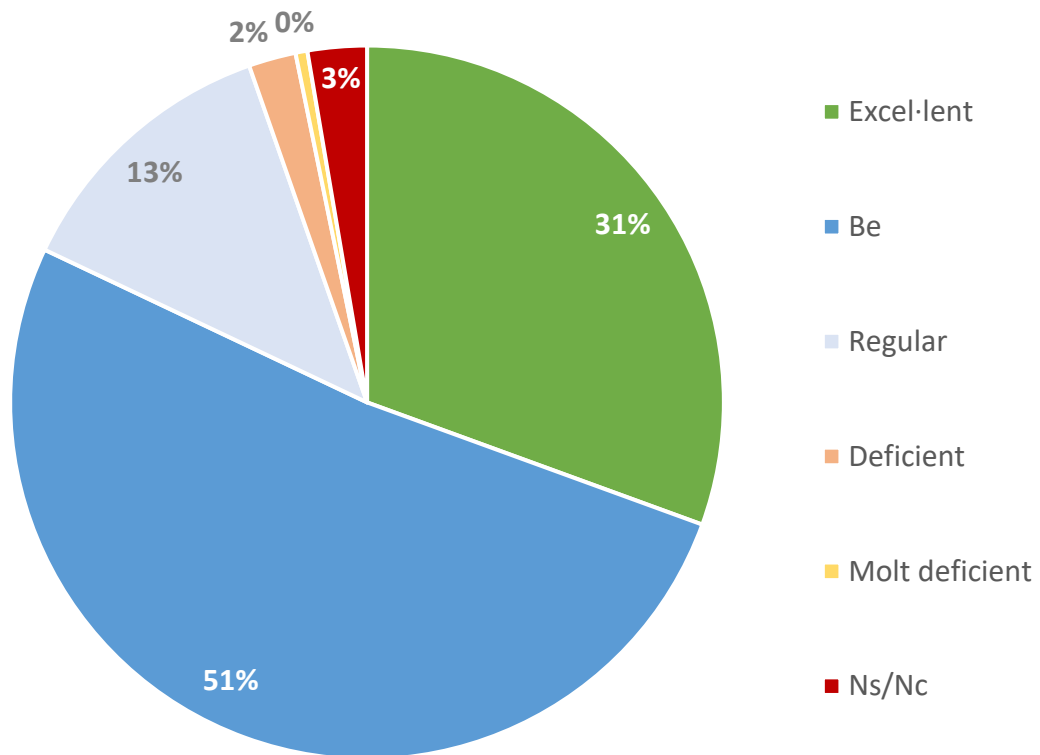
2.5 Com creu que s'ha aplicat les mesures de seguretat al gabinet?



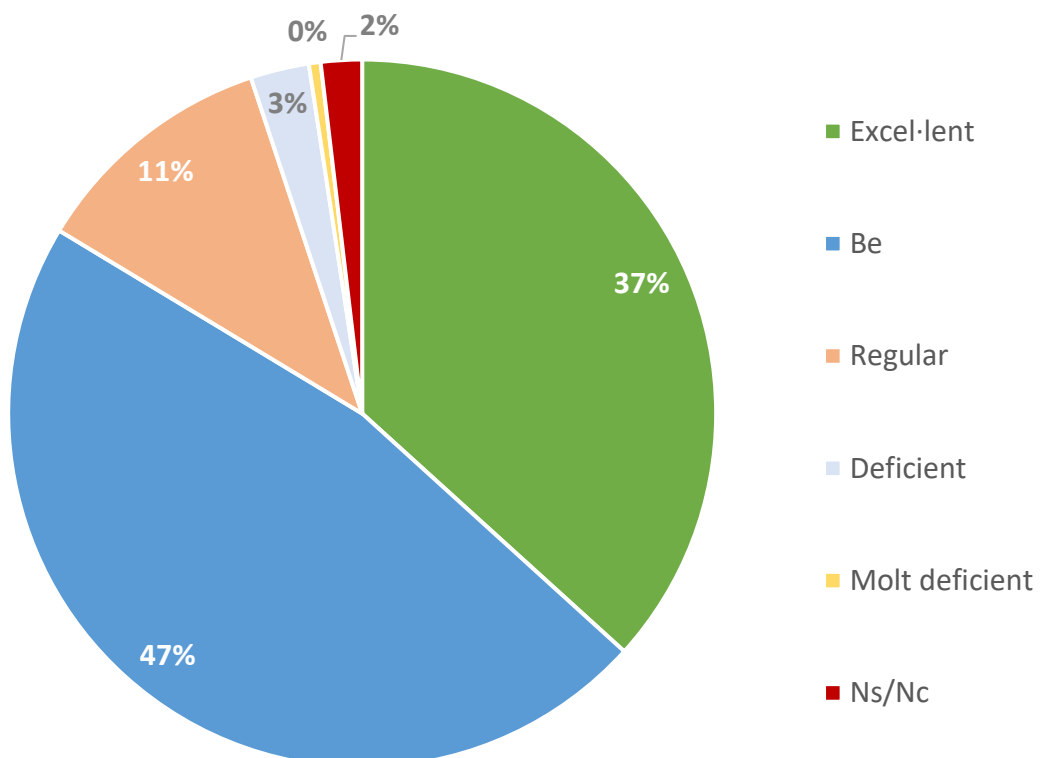
2.6 Com creu que s'han aplicat les mesures de seguretat a les instal·lacions?



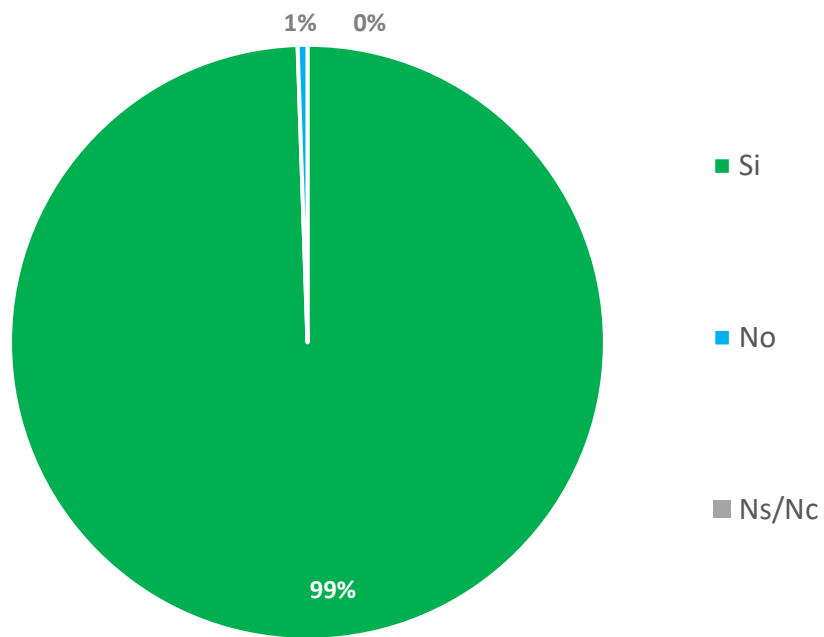
2.7 Com valora els circuits i procediments de treball a l'hospital?



2.8 Quina sensació de seguretat general ha tingut?



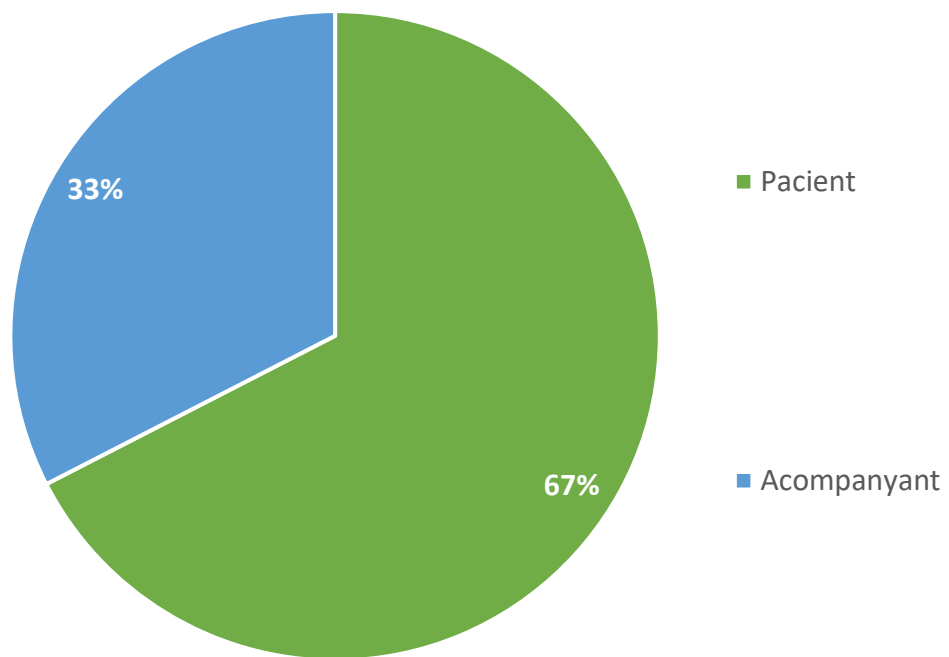
2.9 Li agradaria tornar a ser atès a l'*Hospital Odontològic UB*?



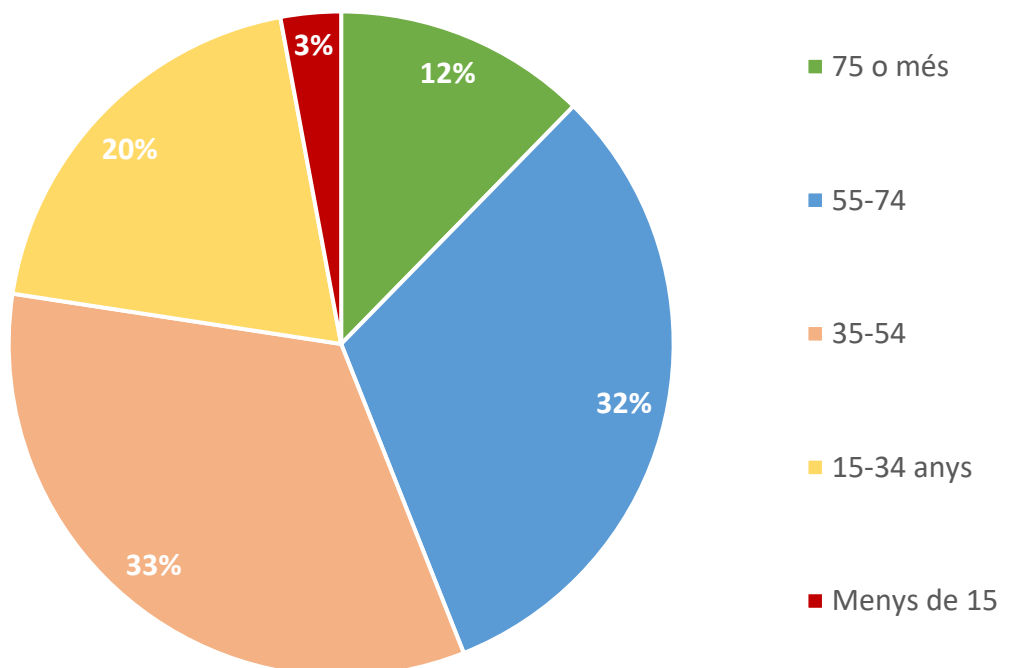
3. Resultats de les enquestes a *Hospital Podològic UB*

- **Població diana:** Visites de pacients i acompanyants a l'*Hospital Podològic Universitat de Barcelona*.
- **Mida de l'univers a enquestar:** 2.993 visites de pacients.
- **Període:** Novembre 2020 i gener 2021.
- **Mida mostral:** 341 visites de pacients.
- **Interval de confiança:** 95%.
- **Marge d'error:** 5%
- **Qüestionari i metodologia:**
 - Repartició de l'enquesta als/a les pacients i acompanyants de les sales d'espera dels centres. Recollida presencial o entrega a la Unitat d'Atenció al Client o a les bústies ubicades a les sales d'espera. Acompanyament en la realització de l'enquesta en cas de dificultats de lectura o comprensió.
 - El qüestionari està format per 3 preguntes descriptives; una d'elles dicotòmica, 5 preguntes de rànquing i una pregunta final dicotòmica, que no pregunta tant per la gestió de la COVID-19 sinó per la fidelització de l'enquestat amb el centre.

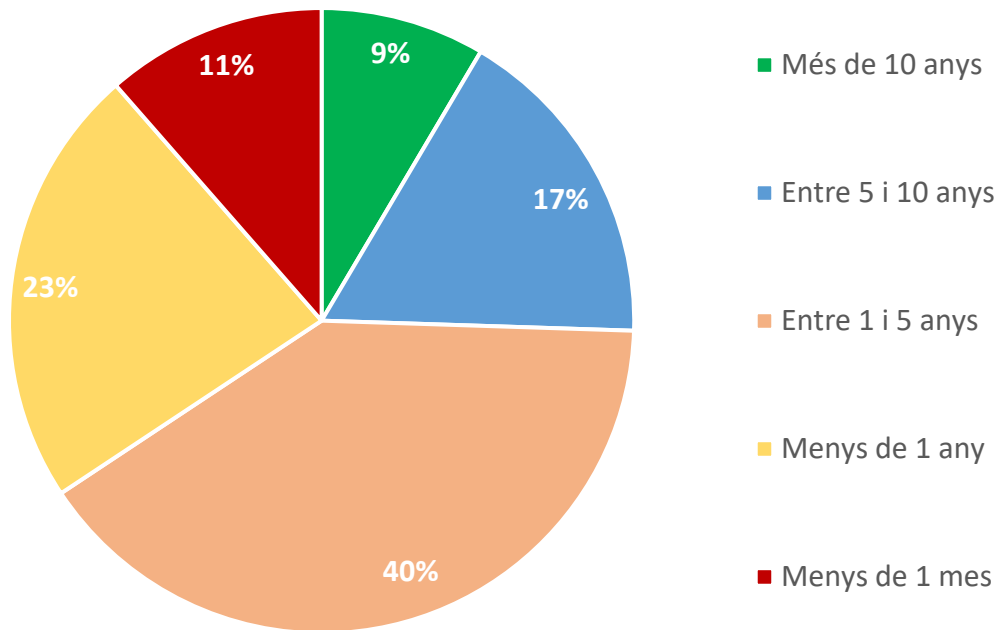
3.1 Qui contesta l'enquesta?



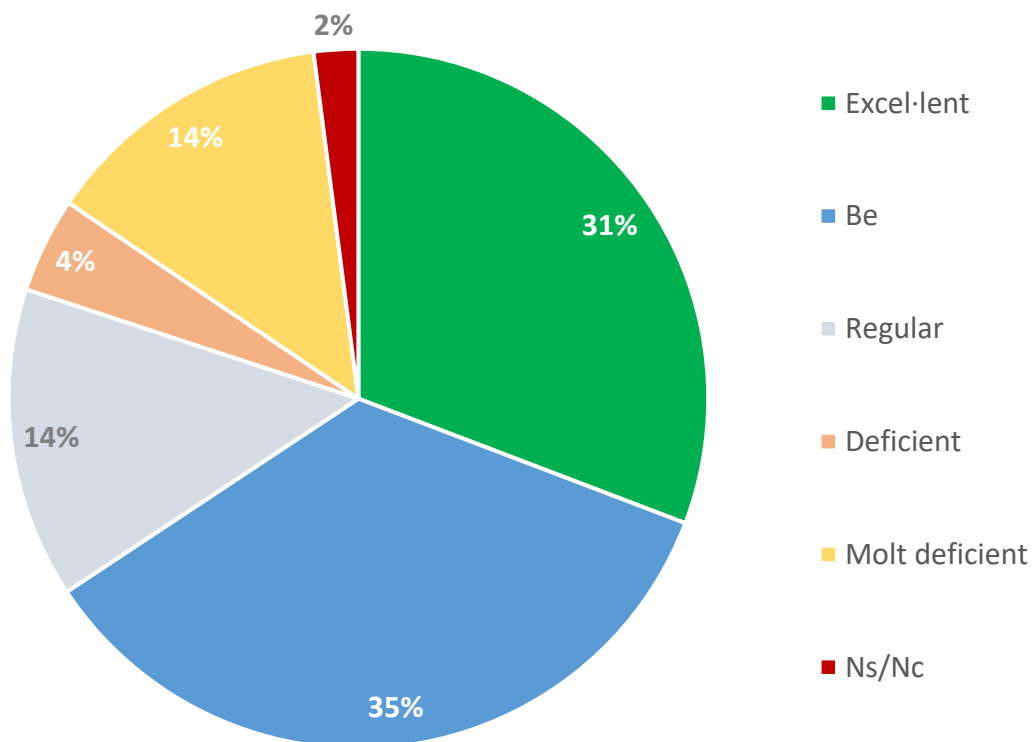
3.2 Grups d'edats dels/les enquestats/des



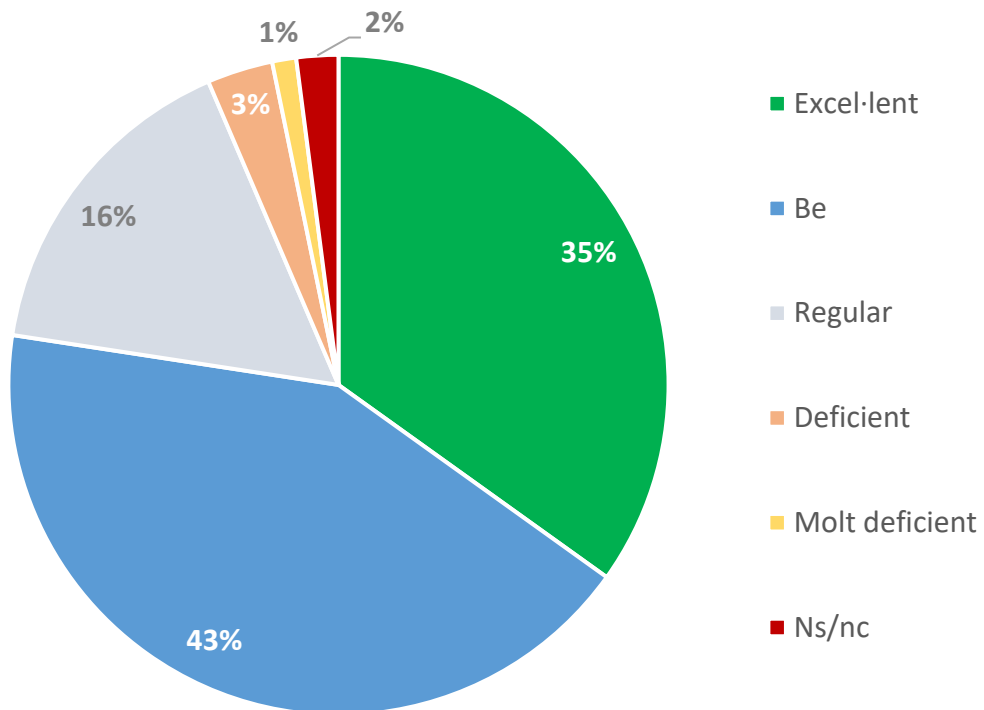
3.3 Grups d'edats dels/de les enquestats/des?



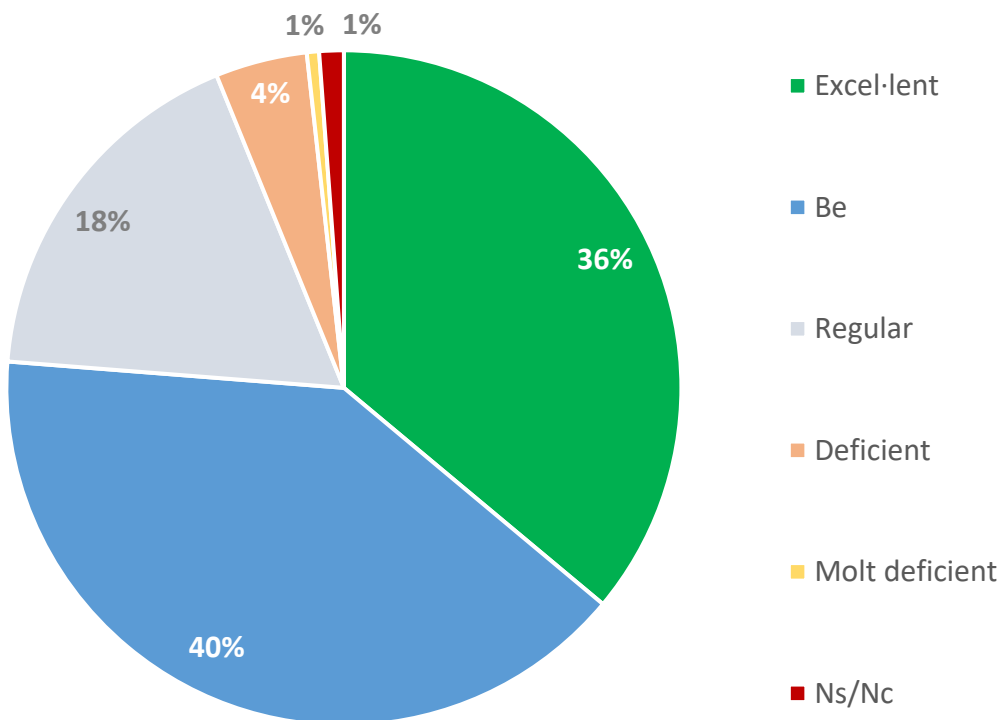
3.4 Com valora la comunicació durant la pandèmia?



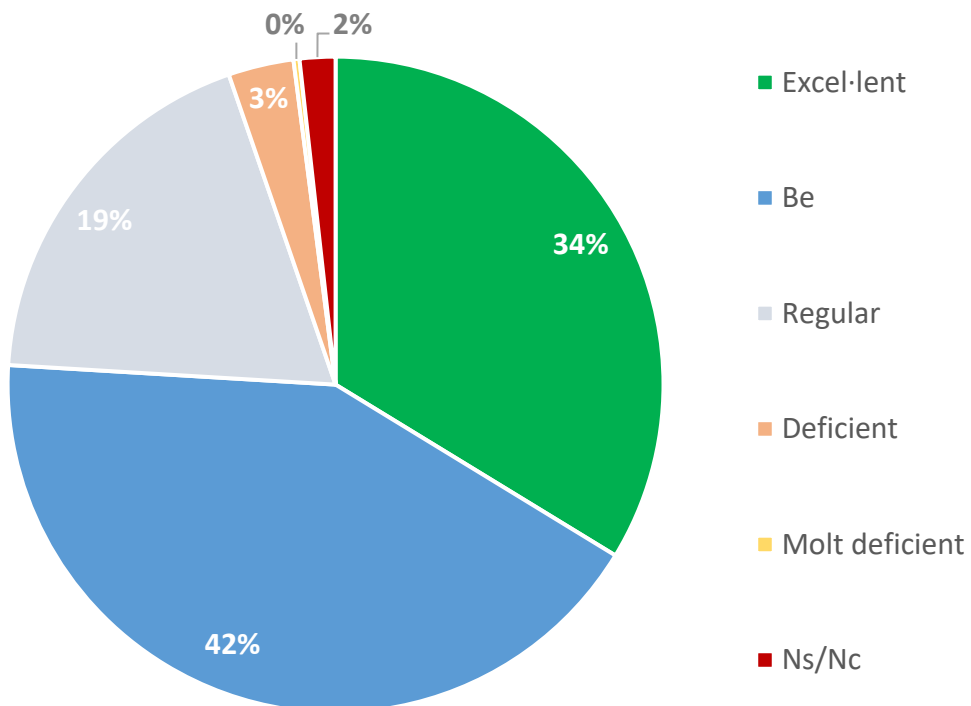
3.5 Com creu que s'han aplicat les mesures de seguretat al gabinet?



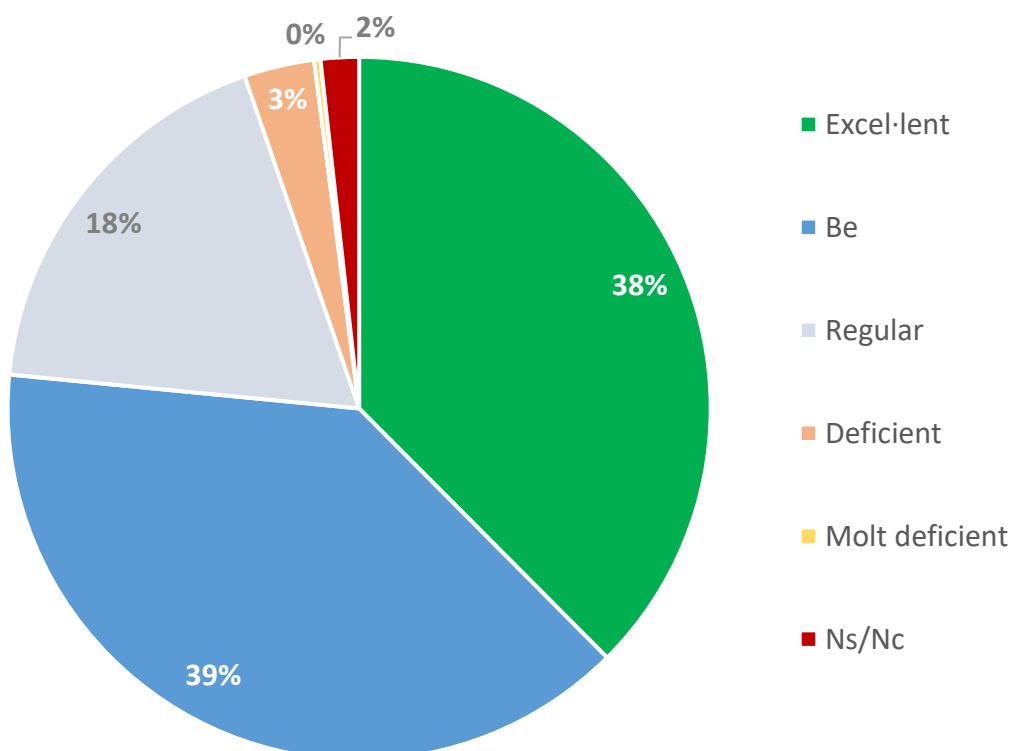
3.6 Com creu que s'han aplicat les mesures de seguretat a les instal·lacions?



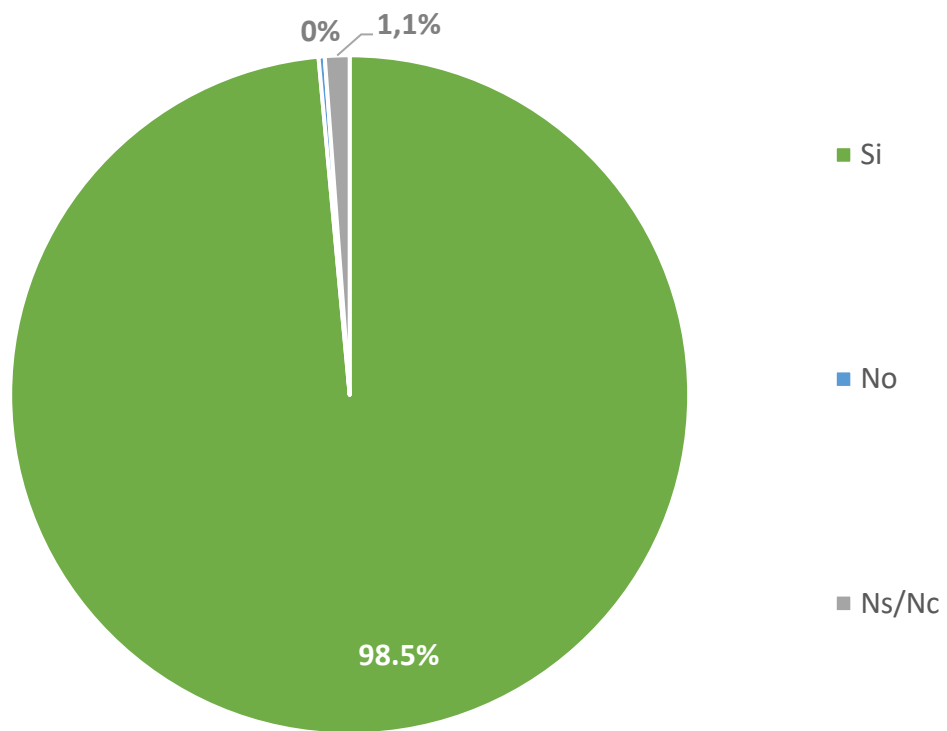
3.7 Com valora els circuits i procediments de treball a l'hospital?



3.8 Quina sensació de seguretat general ha tingut?



3.9 Li agradaria tornar a ser atès a l'*Hospital Podològic UB*?



4. Conclusions

Tal i com es pot observar en la següent taula, les dades mostren que les respostes de les enquestes són molt satisfactòries, exceptuant una lleugera davallada en la percepció dels/les pacients de la comunicació durant la pandèmia. La resta de respostes estan al voltant d'una mitja de 82% de respostes positives (Excel·lent i bé) a ***l'Hospital Odontològic UB*** i una mitja de 77% a ***l'Hospital Podològic UB***.

Les respostes negatives; "Molt deficient" i "Deficient", voregen el 5% en les respostes d'ambdós hospitals.

Com s'ha pogut observar als gràfics d'aquest document, el grau de fidelització del pacient, reflectit amb la pregunta "Li agradaria tornar a ser atès a l'hospital?", és molt elevat, amb una mitja de 98,75% de respostes positives.

Hospital	<i>Hospital Odontològic UB</i>		<i>Hospital Podològic UB</i>	
Preguntes de l'enquesta:	Excel·lent + Bé	Deficient + Molt deficient	Excel·lent + Bé	Deficient + Molt deficient
Valoració de la comunicació durant la pandèmia	65 %	12 %	66 %	18 %
Valori les mesures de seguretat aplicades al gabinet	82 %	4 %	78 %	4 %
Valori les mesures de seguretat aplicades a les instal·lacions	81 %	2 %	78 %	4 %
Valori els circuits i procediments de treball	82 %	2 %	76 %	3 %
Valori la sensació de seguretat general	84 %	3 %	77 %	3 %
Mitja dels resultats positius i negatius:	78,8 %	4,6 %	75 %	6,4 %
Li agradaria tornar-se a visita a l'Hospital?	