



Fundació
Josep Finestres

UNIVERSITAT DE BARCELONA

Pla d'enquestes

Hospital Odontològic Universitat de Barcelona i

Hospital Podològic Universitat de Barcelona

Junta de Patronat Desembre 2019



UNIVERSITAT_{DE}
BARCELONA

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. Gènere.....	6
2.4. A quin servei s'ha visitat?.....	6
2.5. Com ens ha conegut?.....	7
2.6. Valori l'accessibilitat telefònica.....	7
2.7. Valori l'agilitat en la gestió dels tràmits administratius.....	8
2.8. Valori el temps d'espera per ser atès.....	8
2.9. Valori la informació verbal i escrita rebuda.....	9
2.10. Valori el tracte personal i l'amabilitat del personal.....	9
2.11. Valori la informació que li han proporcionat sobre el procés.....	10
2.12. Creu que han sigut comprensibles les explicacions que li han proporcionat?.....	10
2.13. Valori l'assistència odontològica rebuda.....	11
2.14. Creu que s'ha respectat els seus drets com a pacient?.....	11
2.15. Valori la comoditat de la sala d'espera.....	12
2.16. Valori la neteja del centre.....	12
2.17. Valori les instal·lacions del centre.....	13
2.18. Li agradaria tornar a ser atès a l' Hospital Odontològic Universitat de Barcelona ?.....	13
3. Resultats enquestes Hospital Podològic Universitat de Barcelona	14
2.1. Qui contesta l'enquesta.....	15
2.2. A quin grup d'edat pertany?.....	15
2.3. Gènere.....	16
2.4. A quin servei s'ha visitat?.....	16
2.5. Com ens ha conegut?.....	17
2.6. Valori l'accessibilitat telefònica.....	17
2.7. Valori l'agilitat en la gestió dels tràmits administratius.....	18
2.8. Valori el temps d'espera per ser atès.....	18
2.9. Valori la informació verbal i escrita rebuda.....	19
2.10. Valori el tracte personal i l'amabilitat del personal.....	19
2.11. Valori la informació que li han proporcionat sobre el procés.....	20
2.12. Creu que han sigut comprensibles les explicacions que li han proporcionat?.....	20
2.13. Valori l'assistència odontològica rebuda.....	21
2.14. Creu que s'ha respectat els seus drets com a pacient?.....	21
2.15. Valori la comoditat de la sala d'espera.....	22
2.16. Valori la neteja del centre.....	22
2.17. Valori les instal·lacions del centre.....	23
2.18. Li agradaria tornar a ser atès a l' Hospital Podològic Universitat de Barcelona ?.....	23

1. Introducció i objectius del Pla d'Enquestes

Semestralment, la **Fundació Josep Finestres** duu a terme un anàlisi de l'opinió dels pacients mitjançant un qüestionari de 20 preguntes que s'ofereix als pacients de l'**Hospital Odontològic Universitat de Barcelona** i l'**Hospital Podològic Universitat de Barcelona**.

Aquestes enquestes es reparteix als/a les pacients, tant en català com en castellà, habitualment a la sala d'espera i amb l'ajut del personal de la Fundació Josep Finestres, si així ho requereixen. També hi ha bústies col·locades per les sales d'espera perquè el/la pacient pugui dipositar-la en qualsevol moment.

L'enquesta està formada per preguntes descriptives, estructurades, de rànkung, obertes i dicotòmiques que valoren la percepció del pacient en relació al següents temes: tracte, confidencialitat, accessibilitat, servei, privacitat, informació, neteja, confort, fidelitat, etc.

Gràcies a les dades extretes d'aquest anàlisi, des de la Direcció de la Fundació Josep Finestres s'estudien les conclusions que se'n deriven per tal d'implementar millores en aquesta direcció i reforçar els punts febles que detecten els pacients.

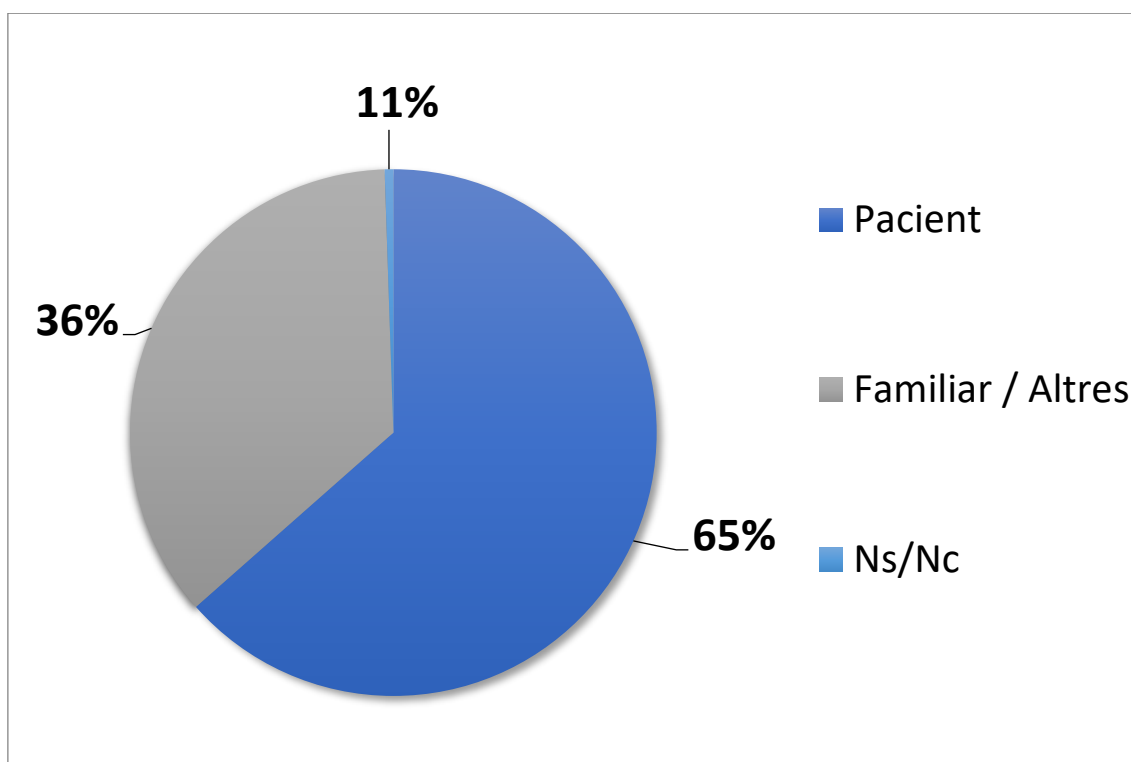
Aquest anàlisi s'està realitzant des de l'any 2012 i ha permès aplicar un conjunt de mesures més ajustades a les necessitats i aportacions dels usuaris dels centres de la **Fundació Josep Finestres**.

2. Resultats enquestes *Hospital Odontològic Universitat de Barcelona*

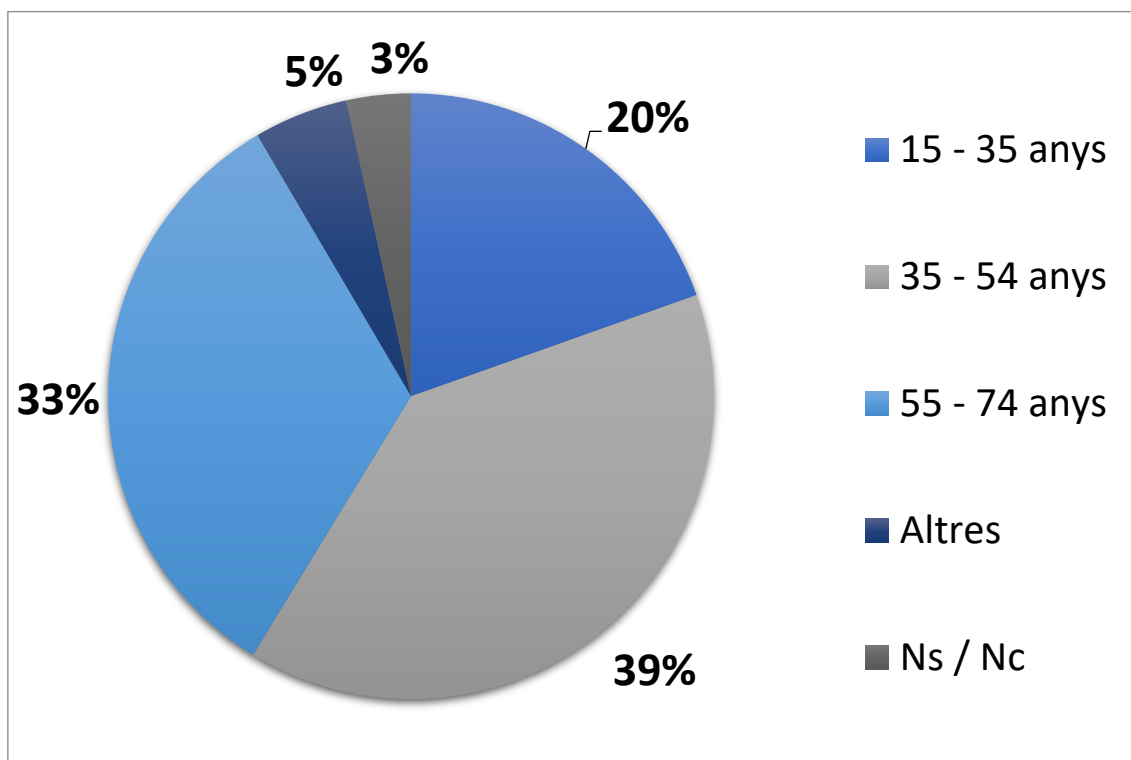
- Població diana: Pacients atesos a l'*Hospital Odontològic Universitat de Barcelona* i acompanyants/familiars.
- Mida de l'univers a enquestar: 21.650 pacients.
- Període: Juliol – Desembre 2019.
- Mida mostral: 378 pacients.
- Interval de confiança: 95%.
- Marge d'error: 5%
- Metodologia:
 - 3 preguntes descriptives:
 - Indicar qui contesta l'enquesta.
 - Grup d'edat en el que es troba la persona enquestada.
 - Gènere de l'enquestat.
 - 5 preguntes de rànkings sobre la programació i l'atenció al client.
 - 1 pregunta dicotòmica sobre l'atenció assistencial al servei.
 - 7 preguntes de rànkings sobre l'atenció assistencial al servei.
 - 2 preguntes obertes.

Variables descriptives

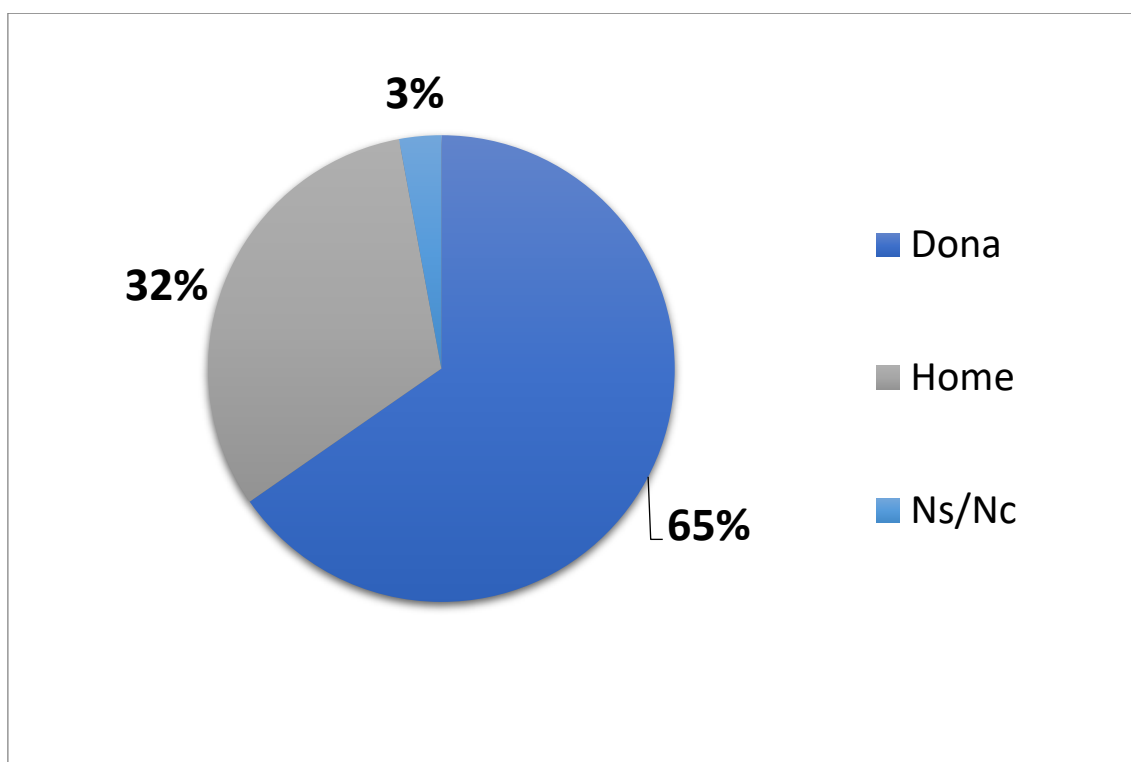
Qui contesta l'enquesta?



Grups d'edats dels/les enquestats/des



Gènere dels/de les enquestats/des

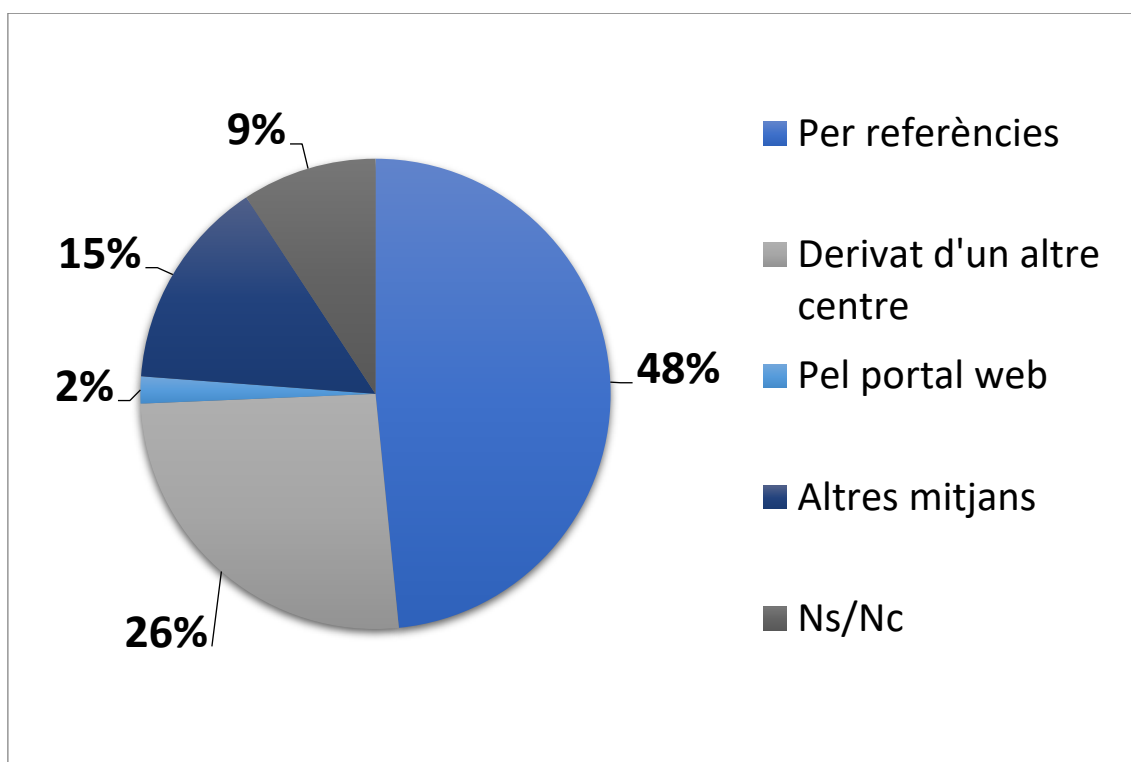


Servei on s'ha atès

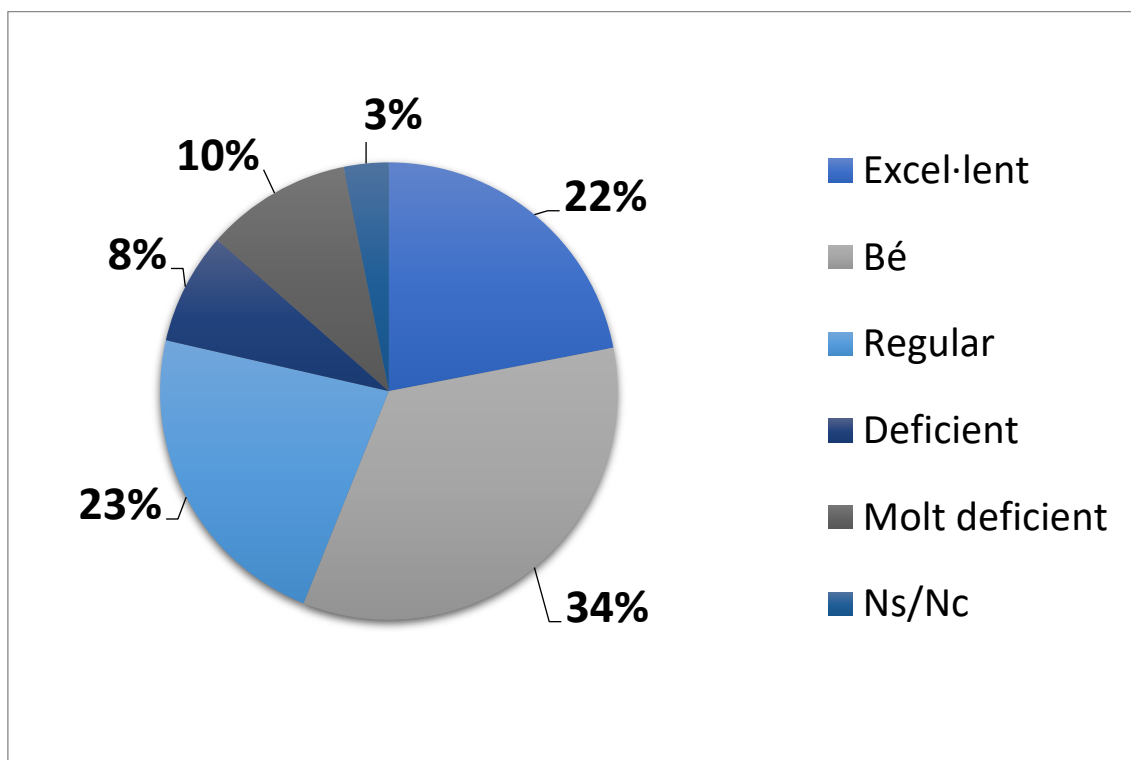
Odontopediatria	26
Preventiva	23
Pròtesi	31
Periodòncia	11
Operatòria	17
Cirurgia	81
Estètica	13
Implantologia	44
Ortodòncia	68
Altres	39
Ns/Nc	25

Accessibilitat

Com ens ha conegut?

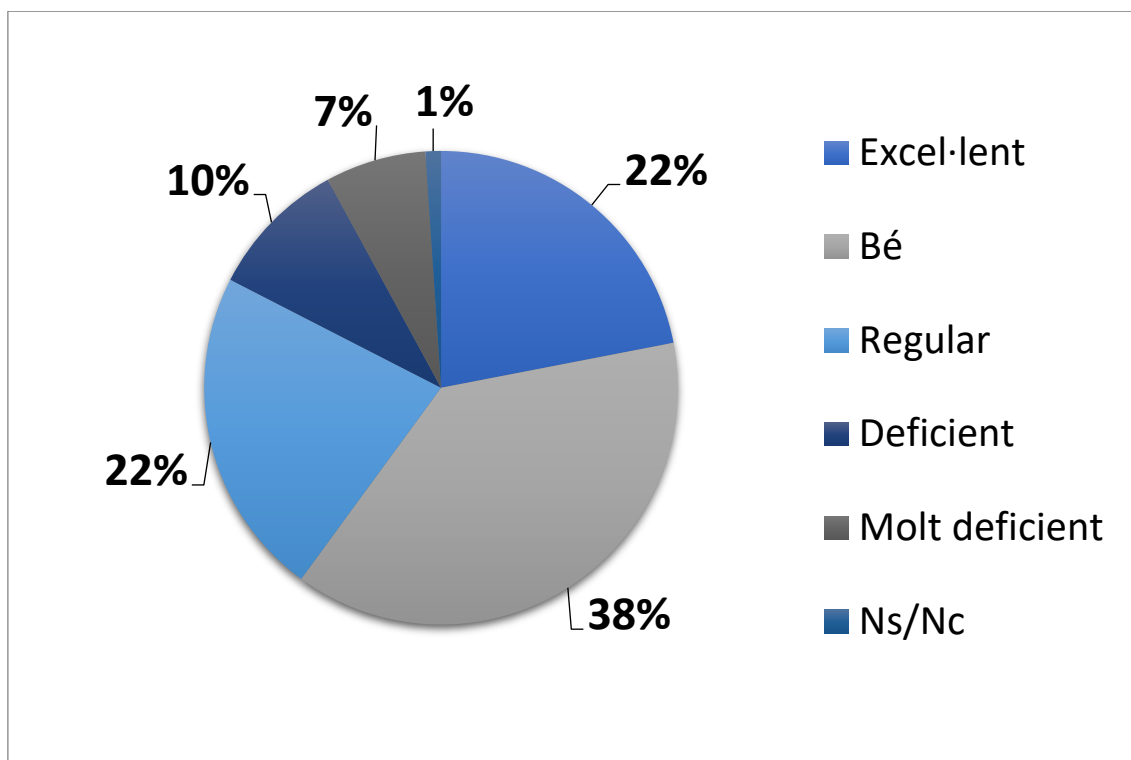


Accessibilitat telefònica

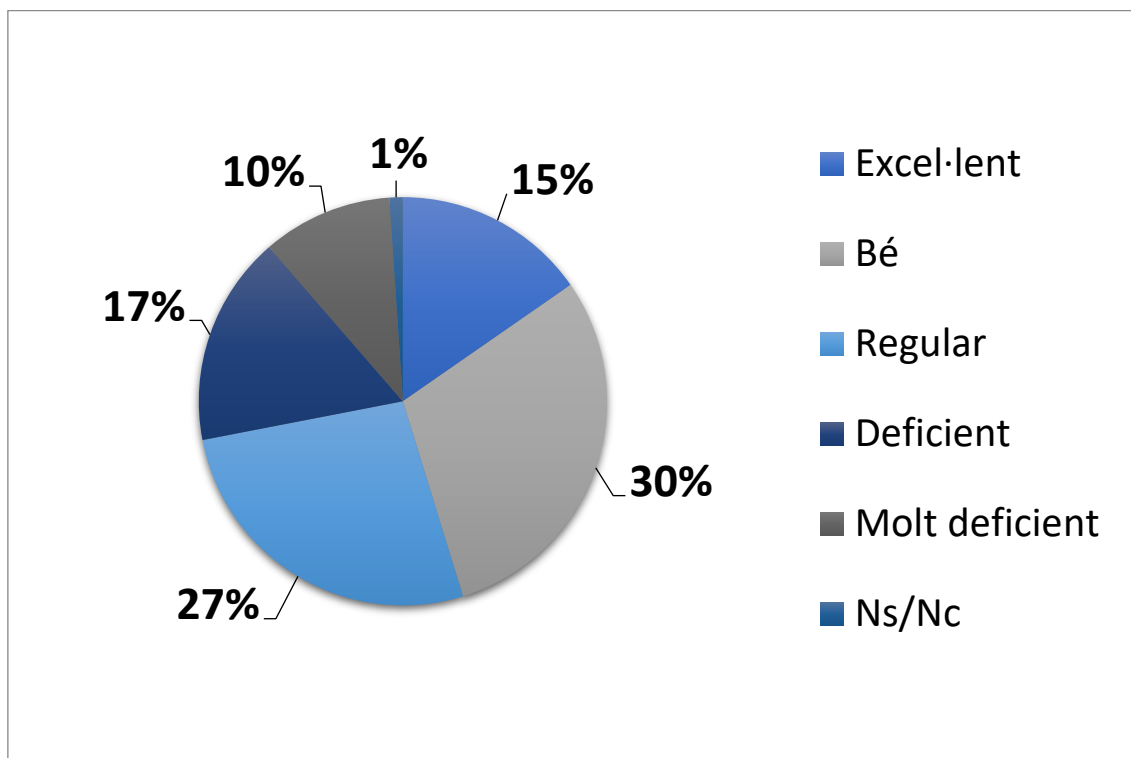


Temps

Agilitat en la gestió dels tràmits administratius

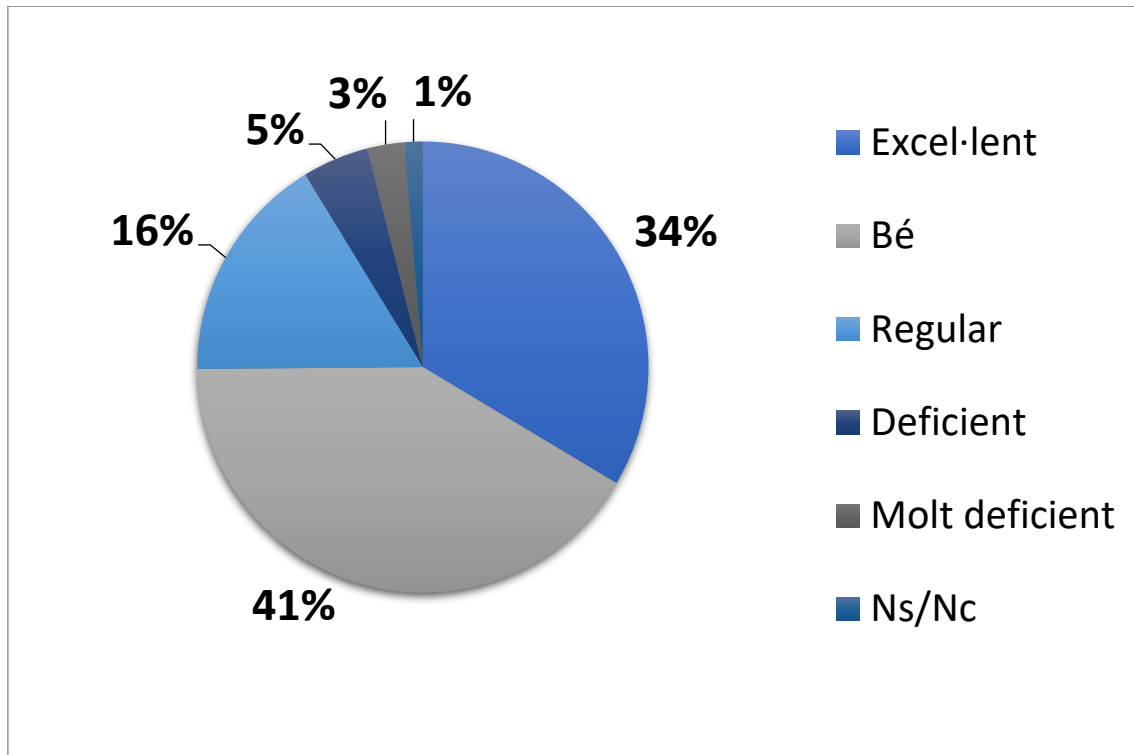


Temps d'espera per a ser atès

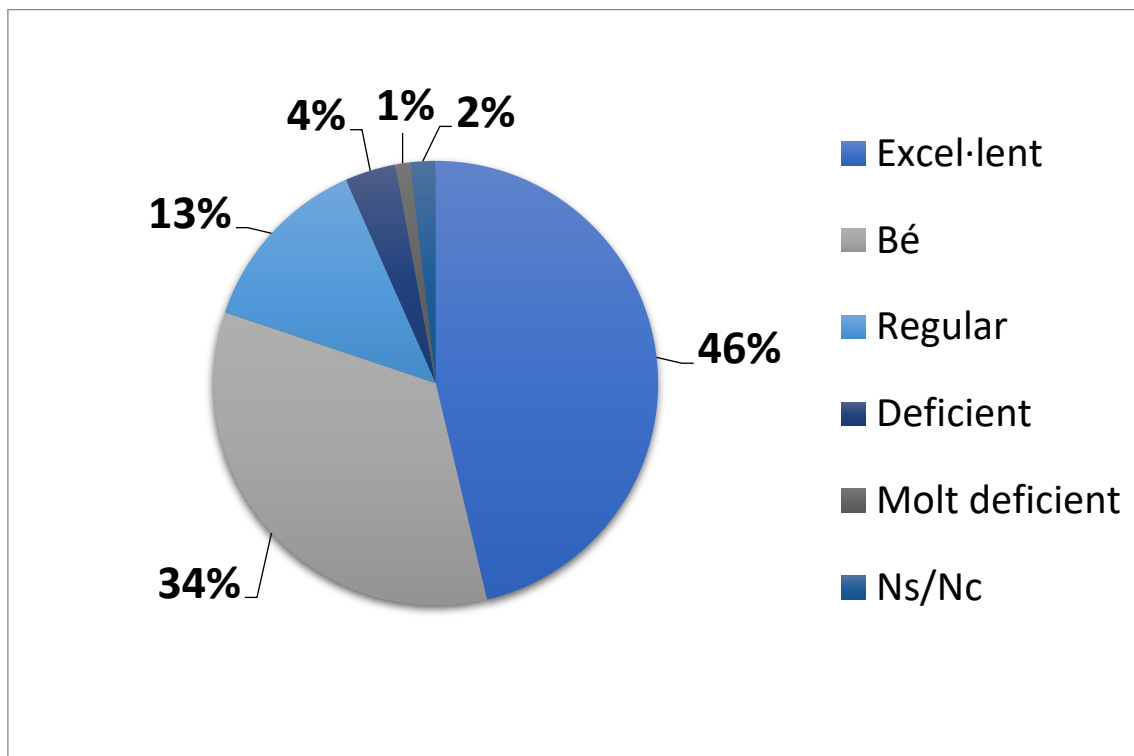


Informació i tracte humà

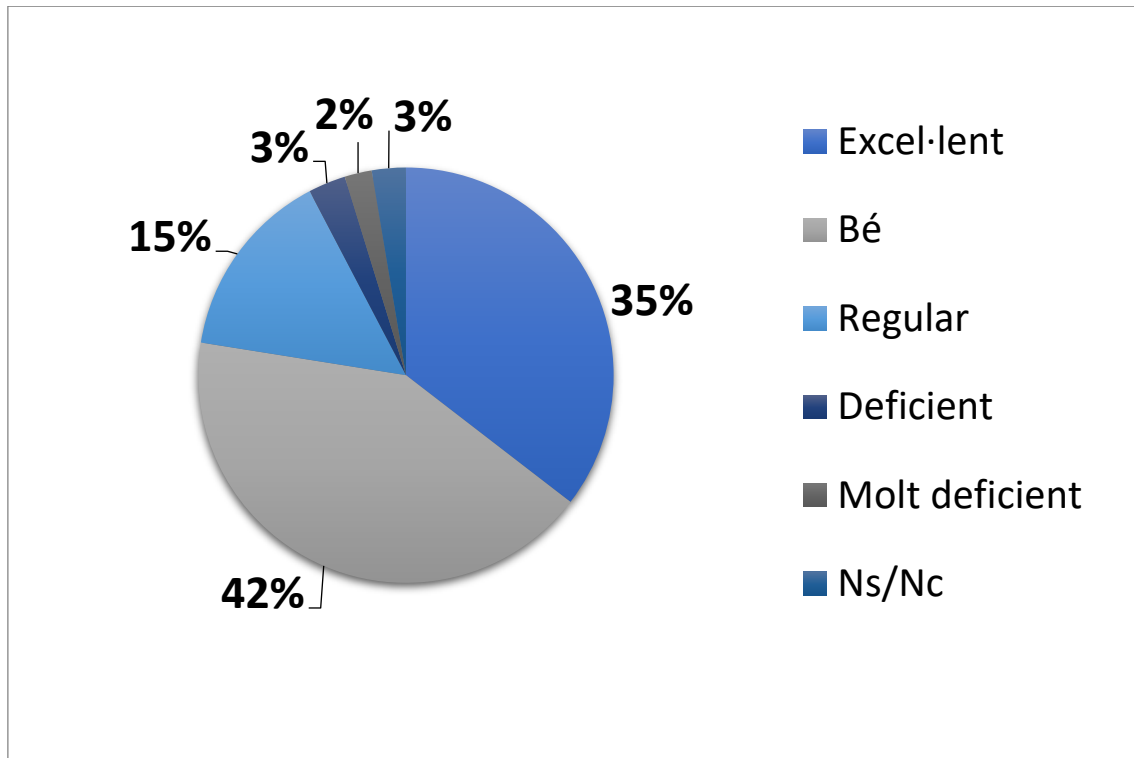
Informació verbal i/o escrita



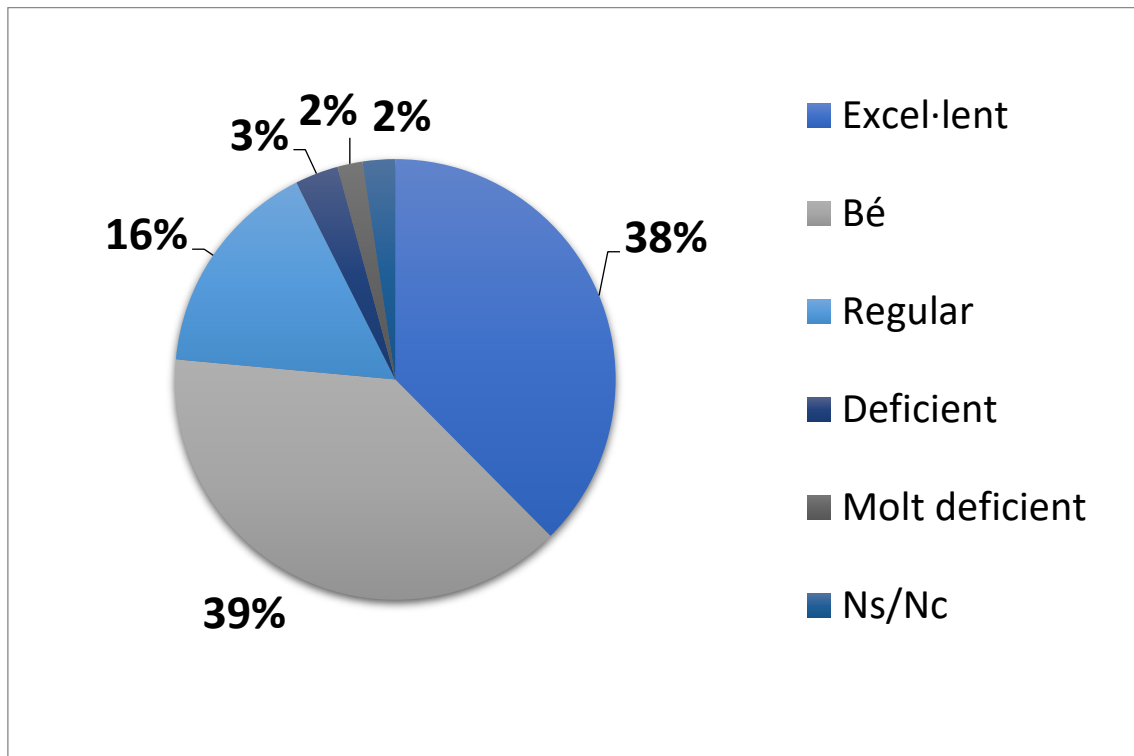
Com valora el tracte personal i l'amabilitat del personal?



Com valora la informació que li han ofert sobre el procés?

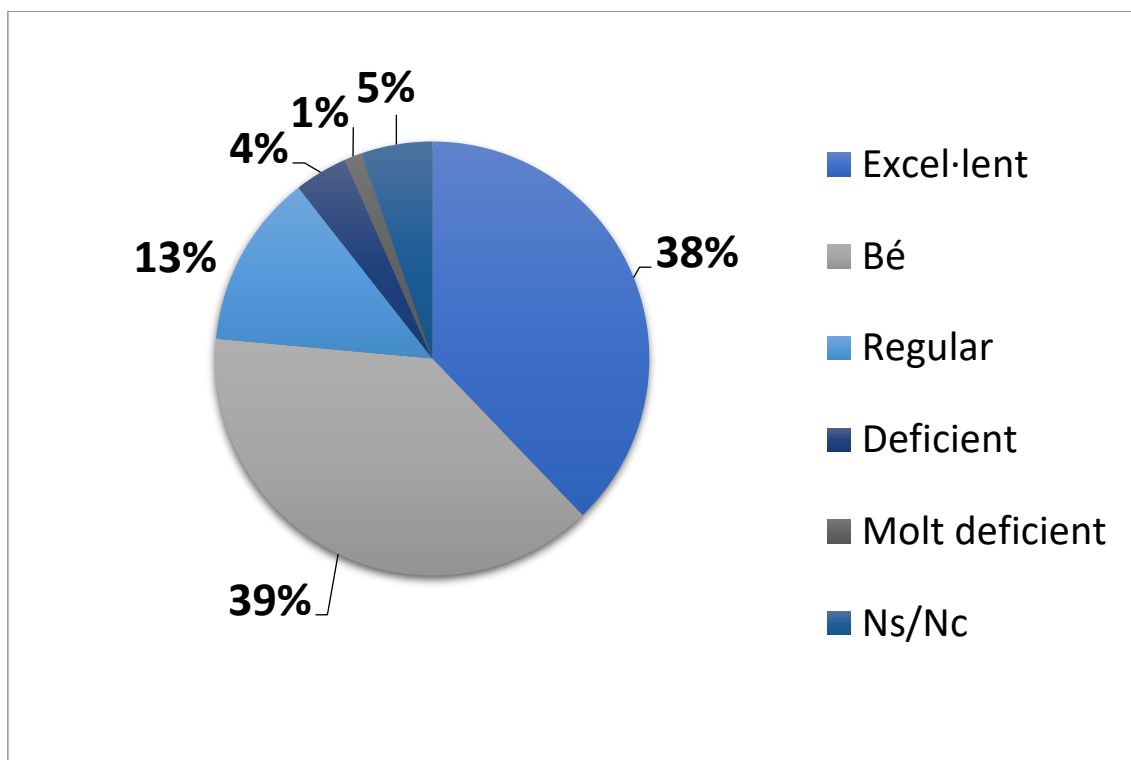


Han sigut comprensibles les explicacions sobre el seu procés?

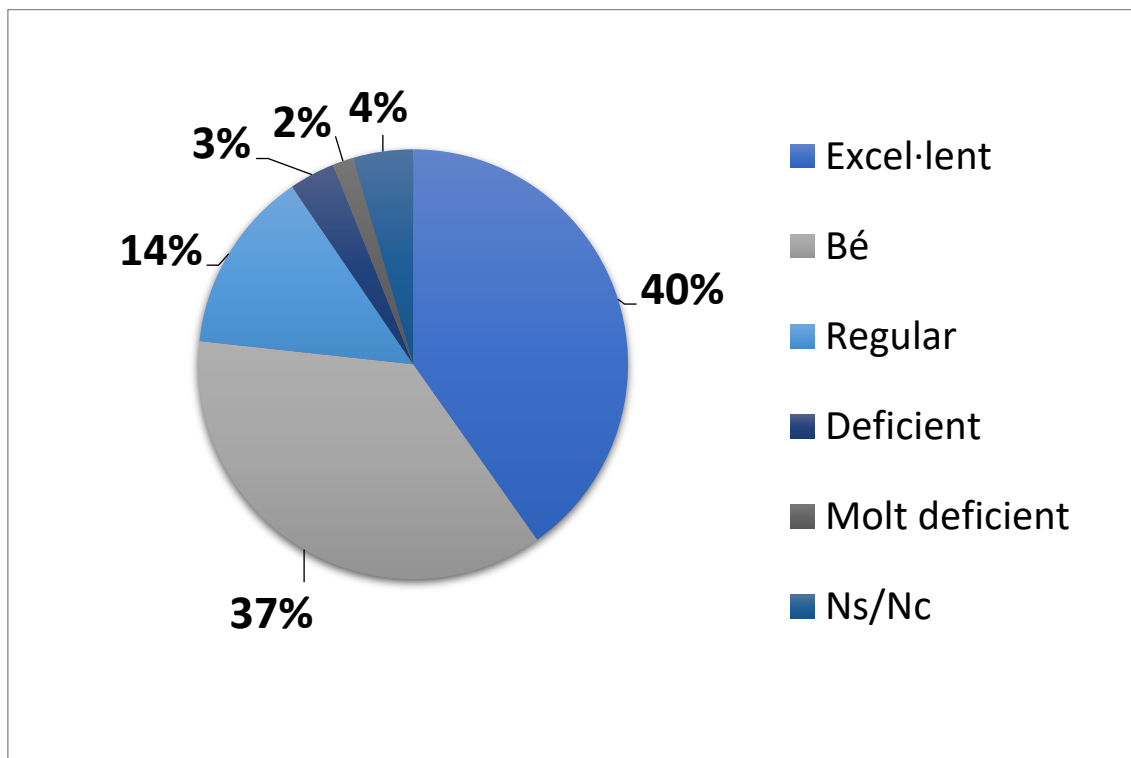


Servei rebut

Com valora l'assistència odontològica del centre?

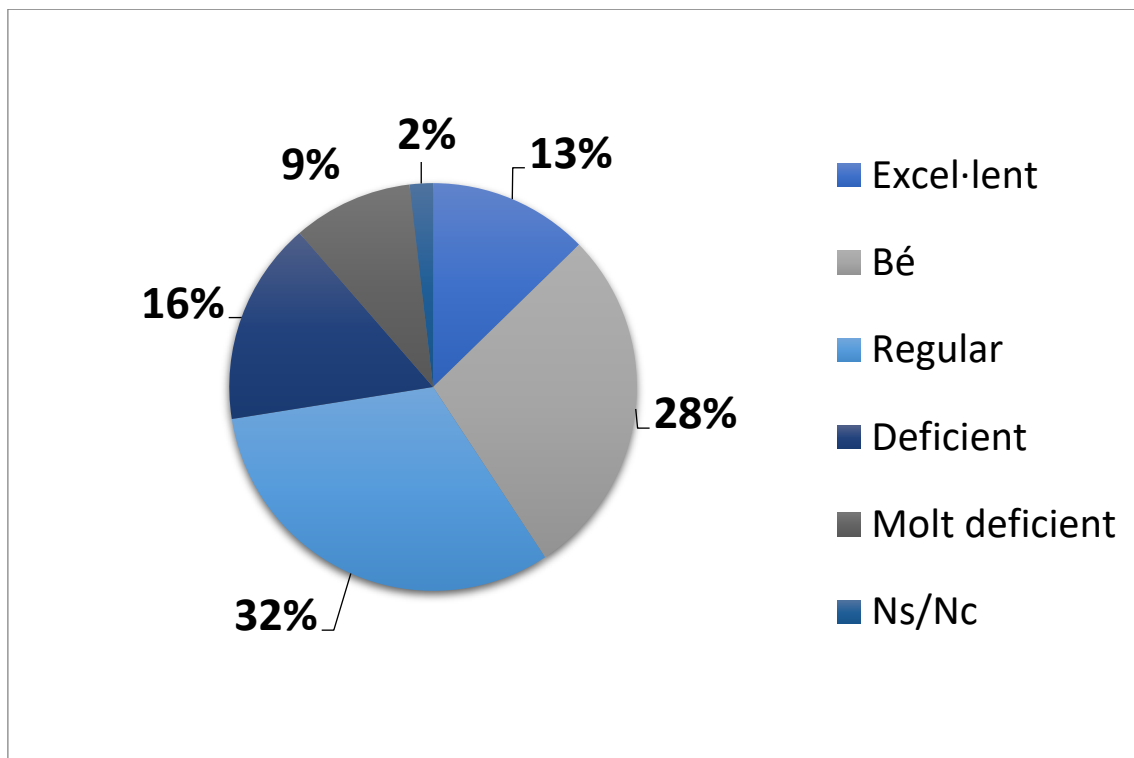


Com s'han respectat els seus drets de pacient?

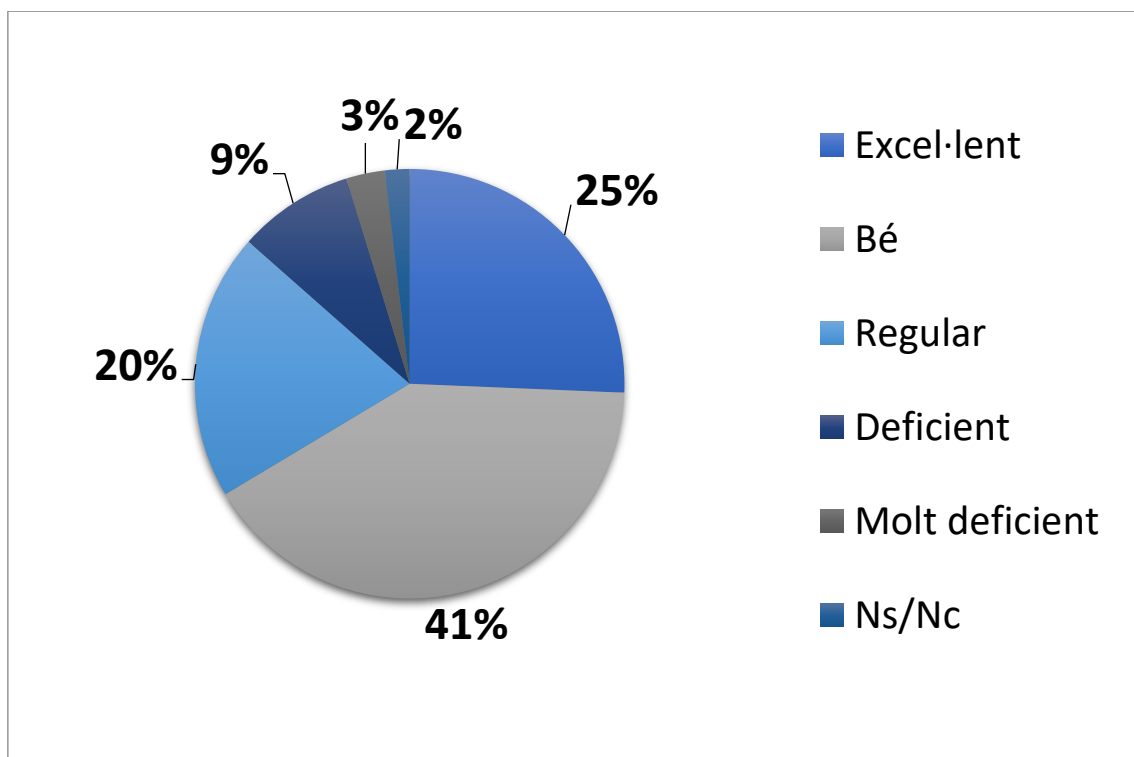


Confort

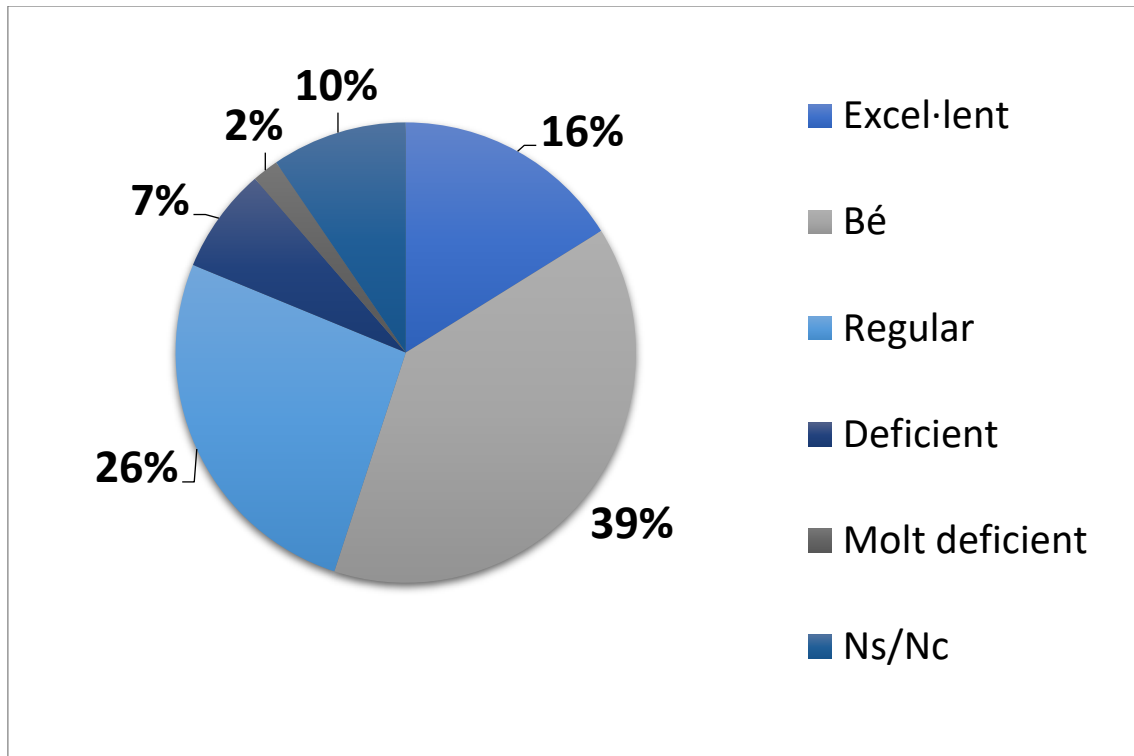
Com valora la comoditat de la sala d'espera?



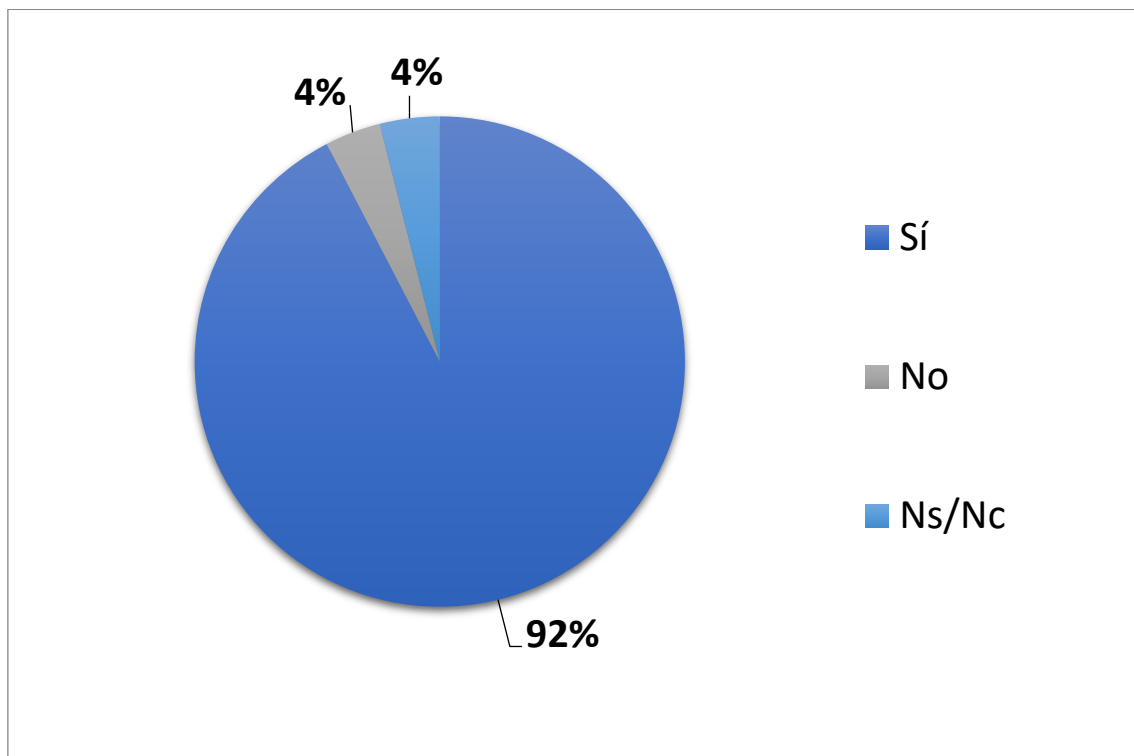
Com valora la neteja del centre?



Valori les instal·lacions de l'*Hospital Odontològic Universitat de Barcelona*?



Li agradaria tornar a ser atès a l'*Hospital Odontològic Universitat de Barcelona*?

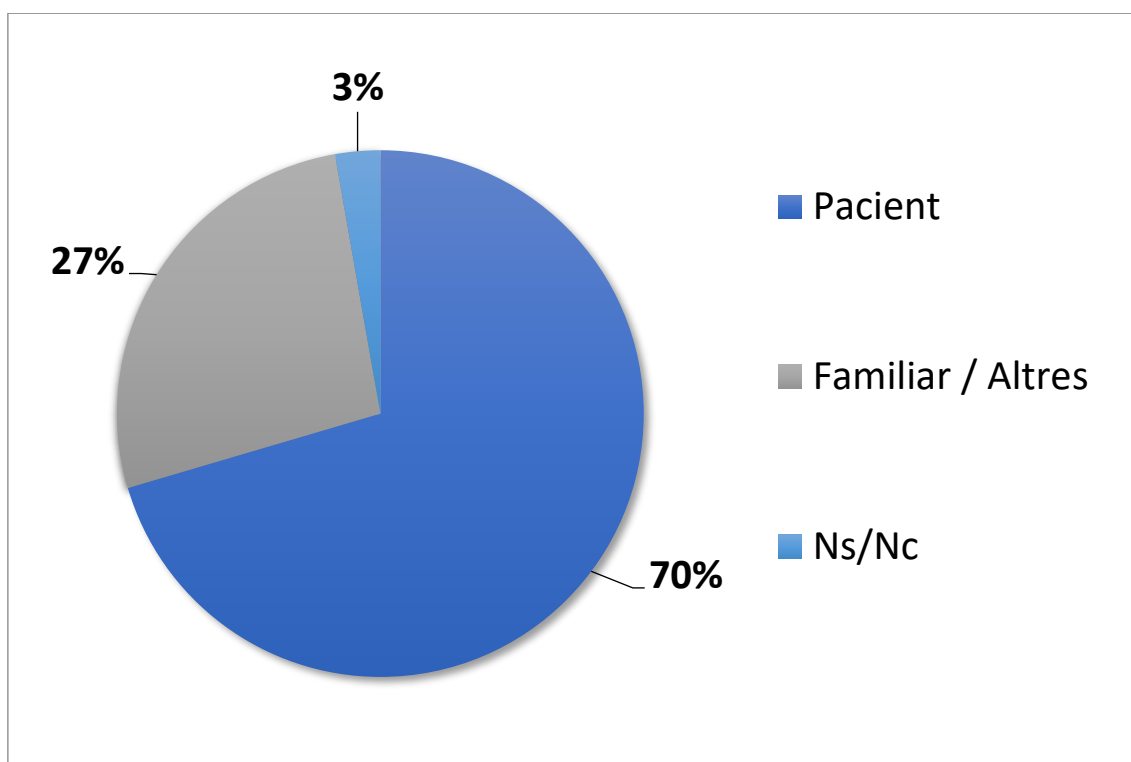


3. Resultats enquestes Hospital Podològic Universitat de Barcelona

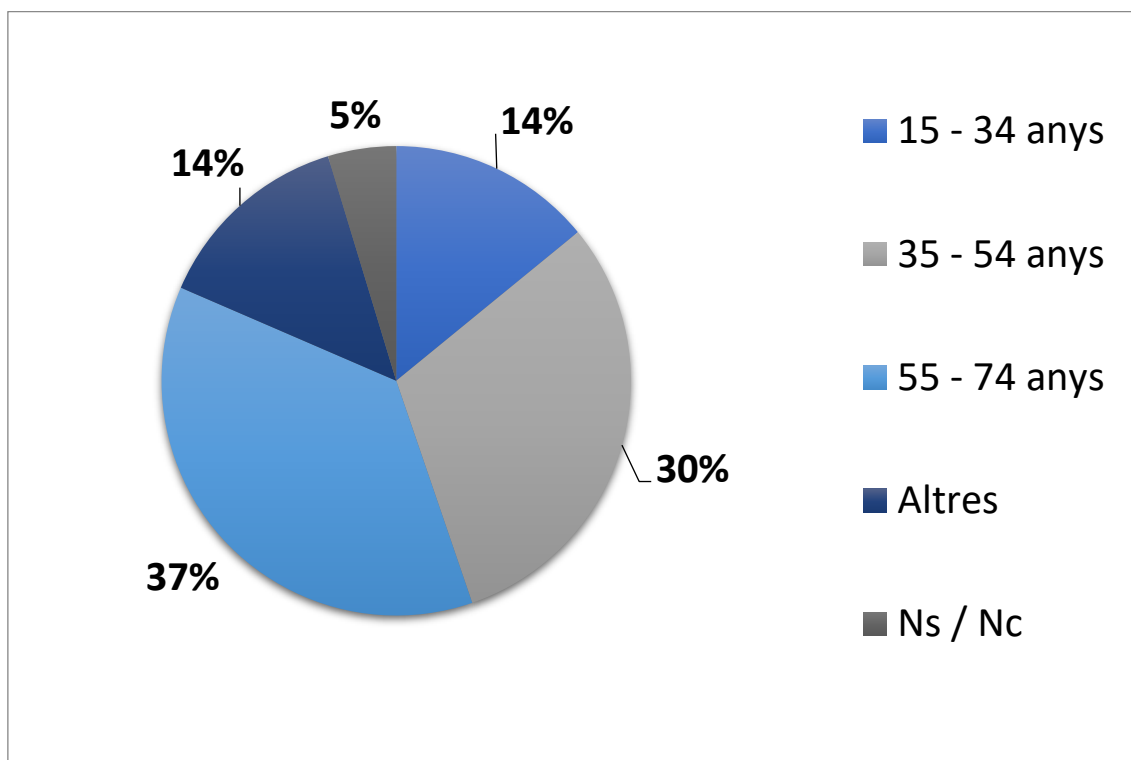
- Població diana: Pacients atesos a l'*Hospital Podològic Universitat de Barcelona* i acompanyants/familiars.
- Mida de l'univers a enquestar: 6.158 pacients
- Període: Juliol – Desembre 2019.
- Mida mostral: 362 pacients.
- Interval de confiança: 95%.
- Marge d'error: 5%
- Metodologia:
 - 3 preguntes descriptives:
 - Indicar qui contesta l'enquesta.
 - Grup d'edat en el que es troba la persona enquestada.
 - Gènere de l'enquestat.
 - 5 preguntes de ràanking sobre la programació i l'atenció al client.
 - 1 pregunta dicotòmica sobre l'atenció assistencial al servei.
 - 7 preguntes de ràankings sobre l'atenció assistencial al servei.
 - 2 preguntes obertes.

Variables descriptives

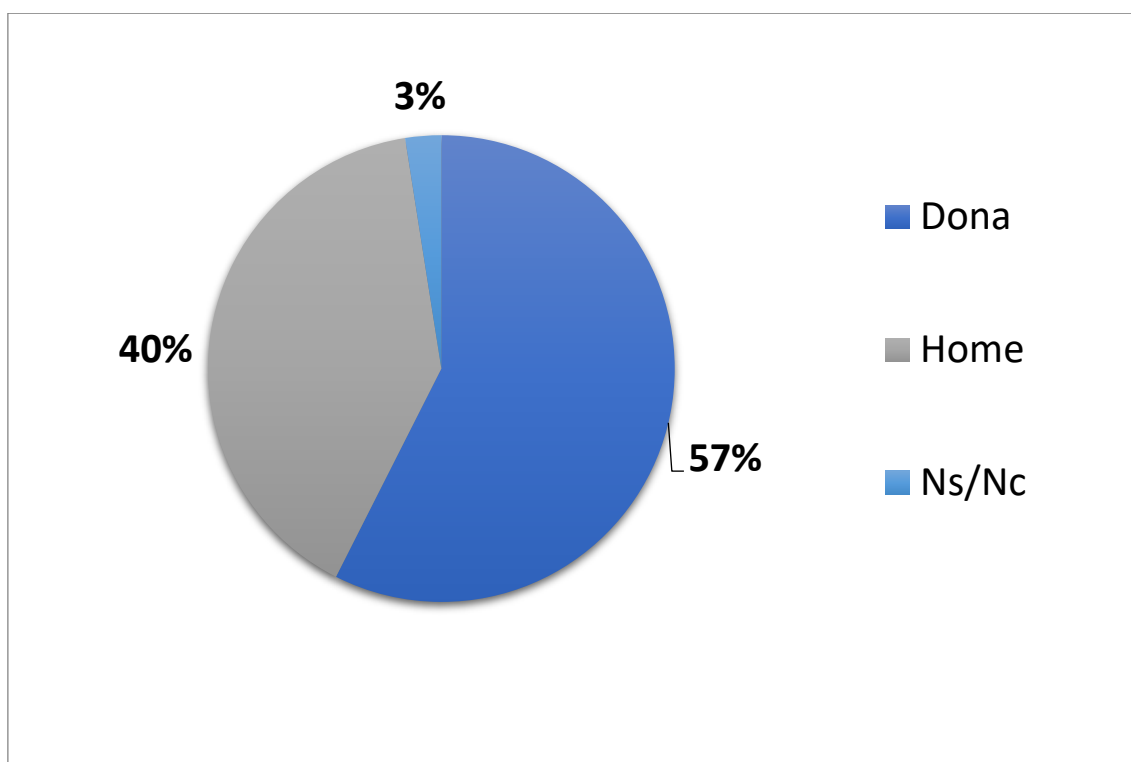
Qui contesta l'enquesta?



Grups d'edats dels/les enquestats/des



Gènere dels/les enquestats/des

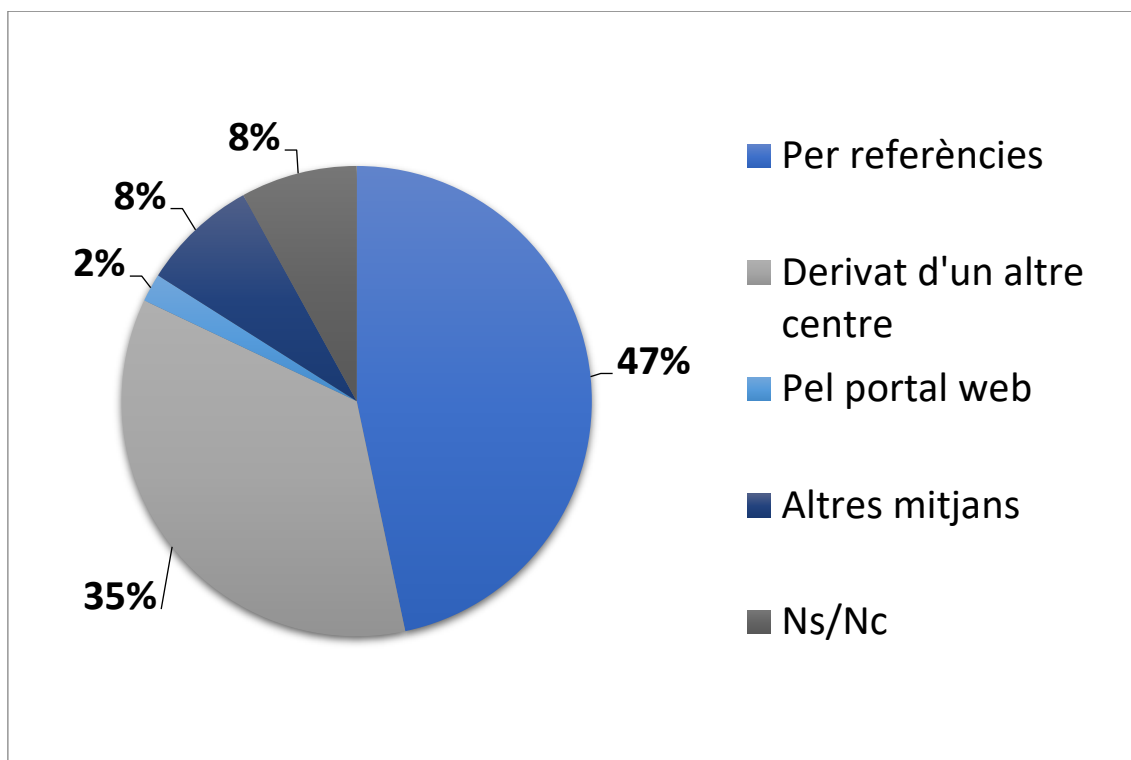


Servei on s'ha atès

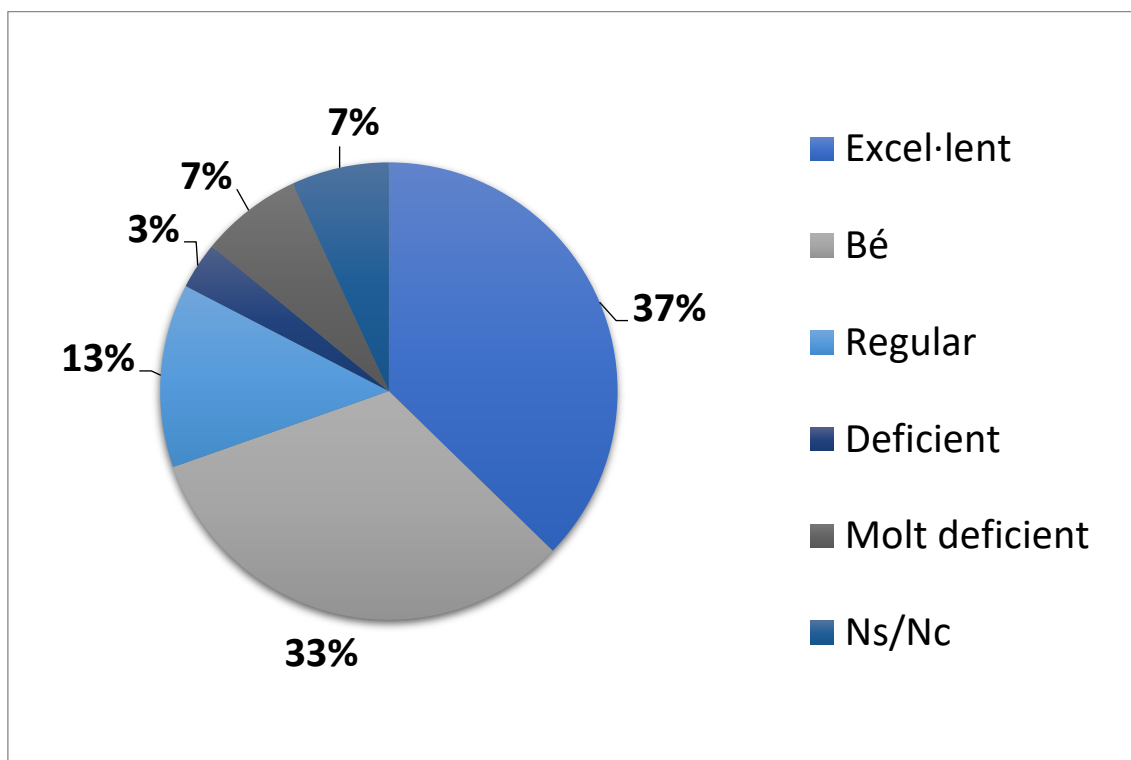
Cirurgia	68
Quiropodologia	73
Peu de risc	90
P. Esportiva	13
P. pediàtrica	19
Patomecànica	16
Posturologia	23
Ortopodologia	17
Altres	26
Ns/Nc	17

Accessibilitat

Com ens ha conegut?

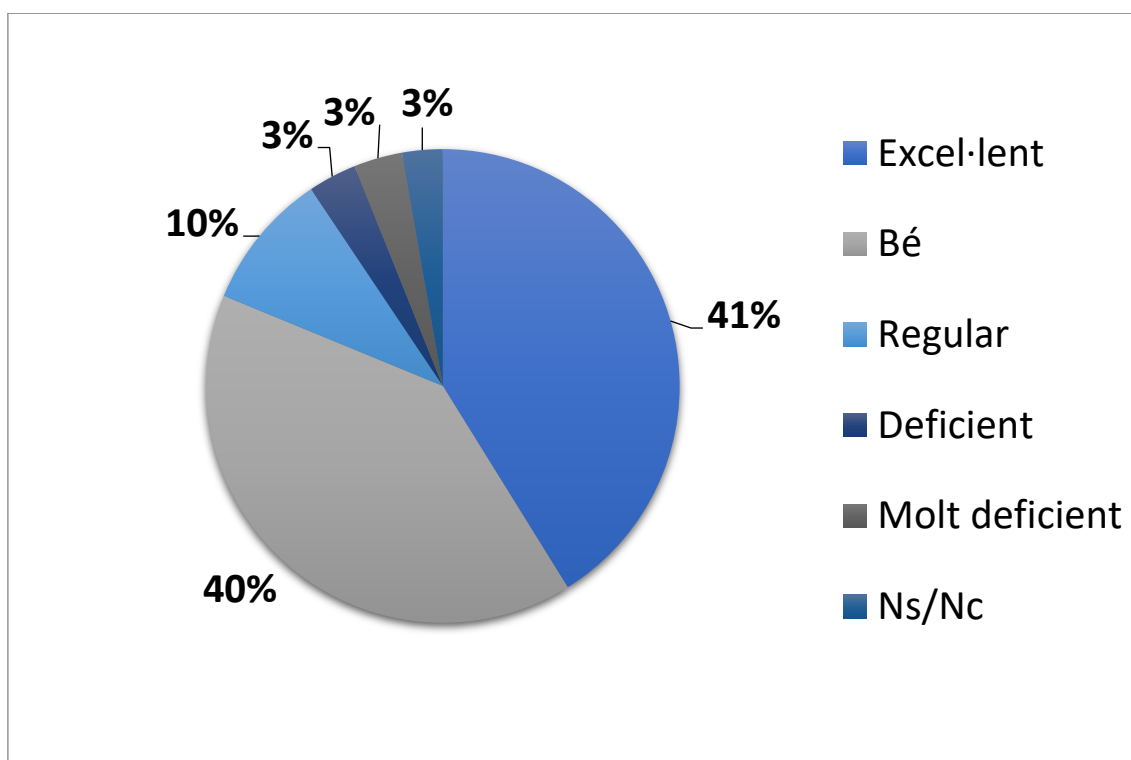


Com valora l'accessibilitat telefònica?

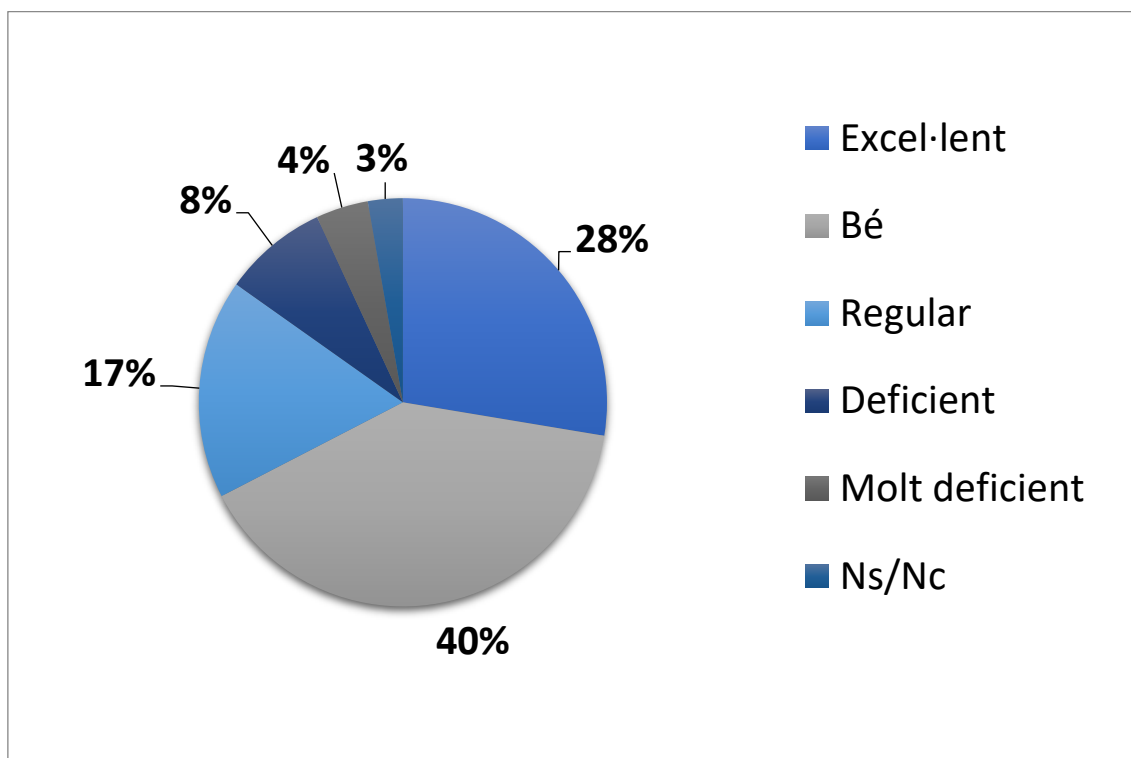


Temps

Com valora l'agilitat en la gestió dels tràmits administratius?

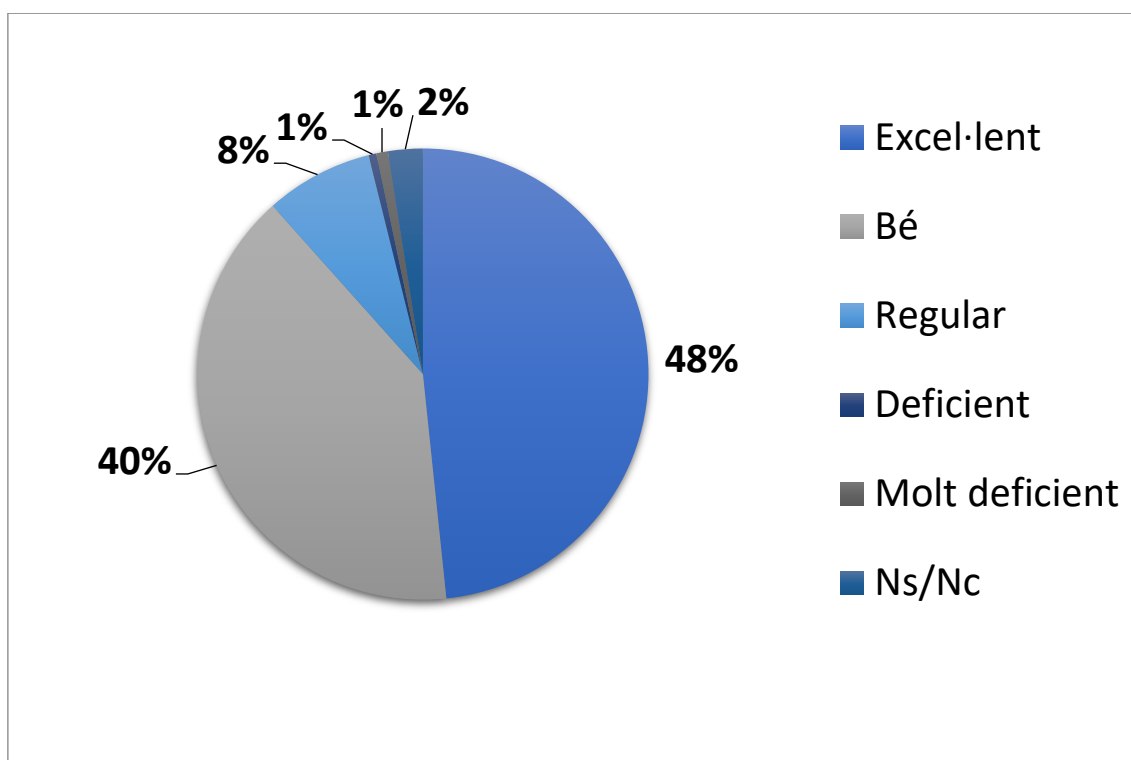


Com valora el temps d'espera per ser atès?

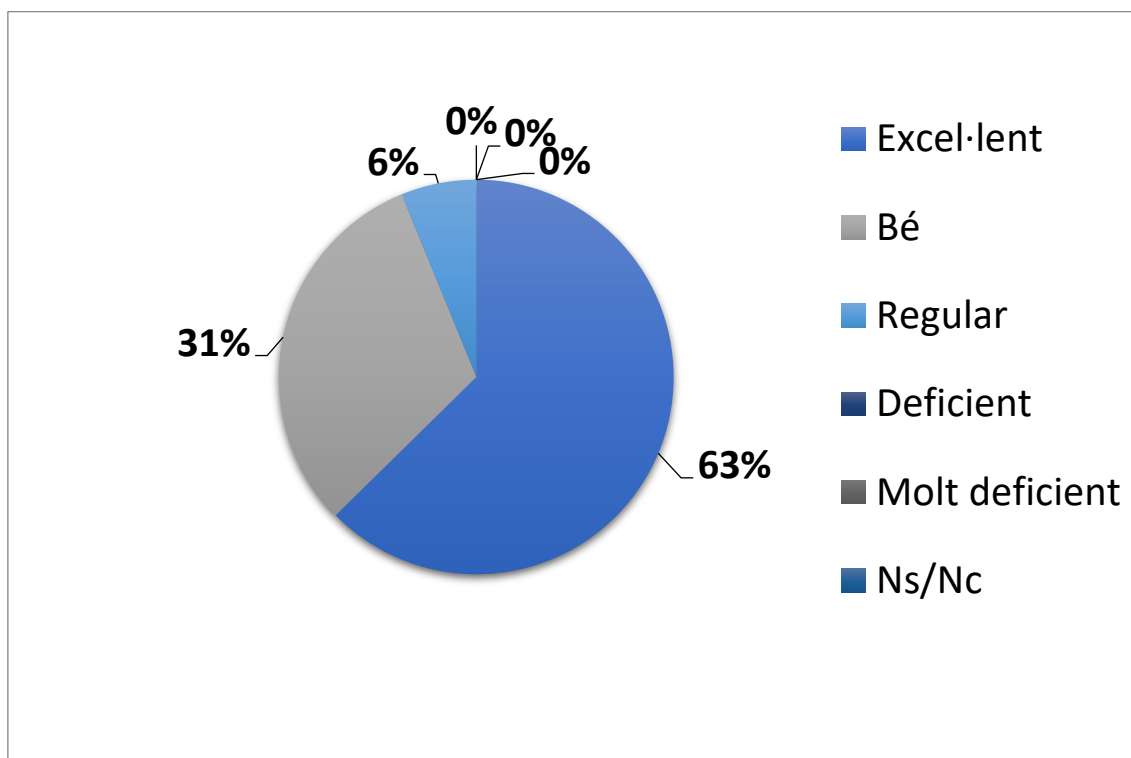


Informació i tracte humà

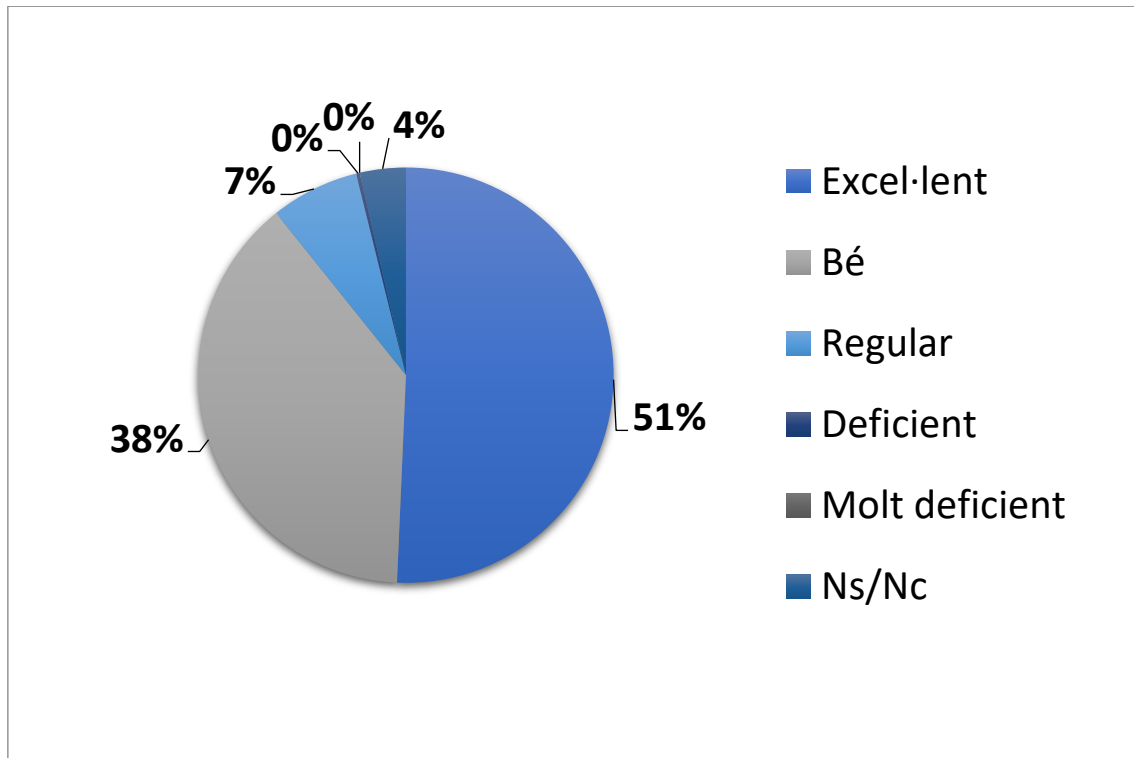
Valori la informació verbal i escrita



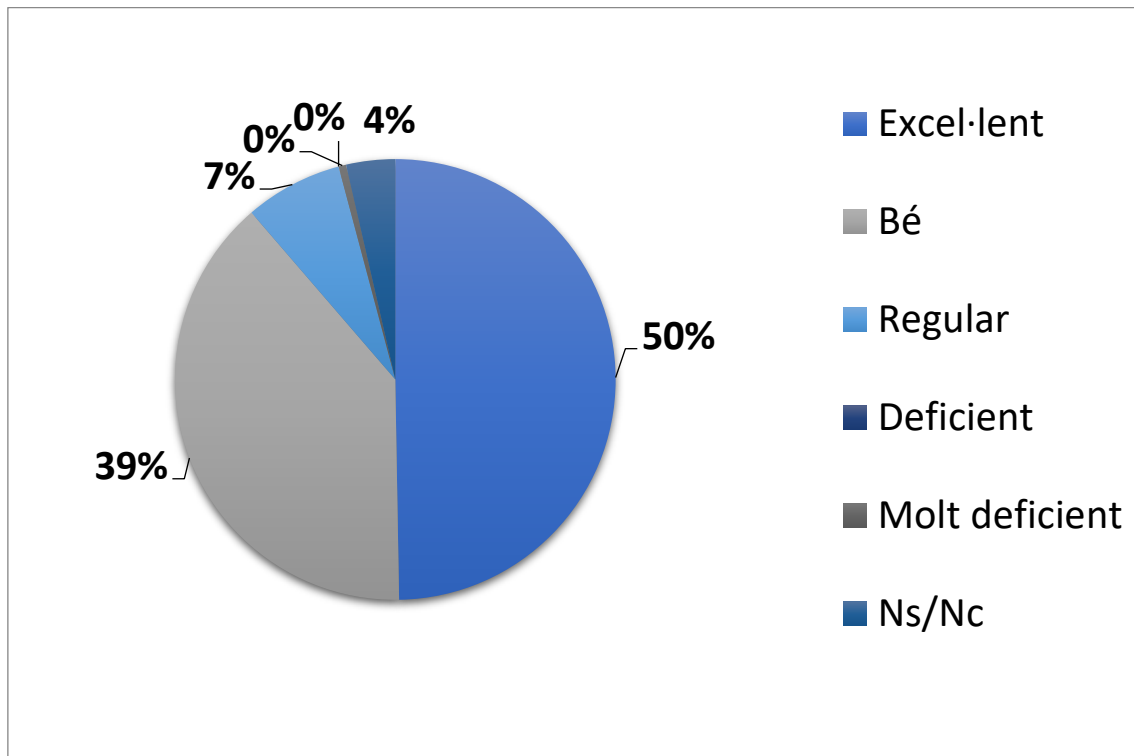
Com valora el tracte rebut?



Com valora la informació que li han ofert sobre el procés?

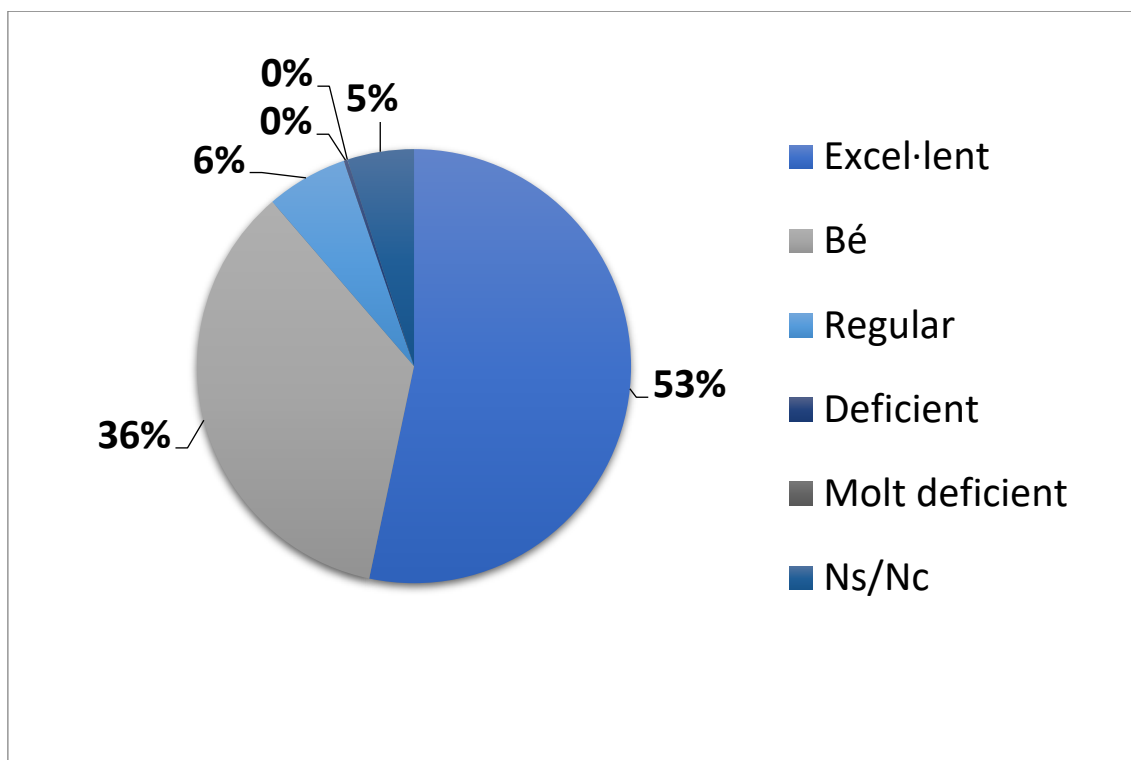


Creu que han sigut entenedores les explicacions?

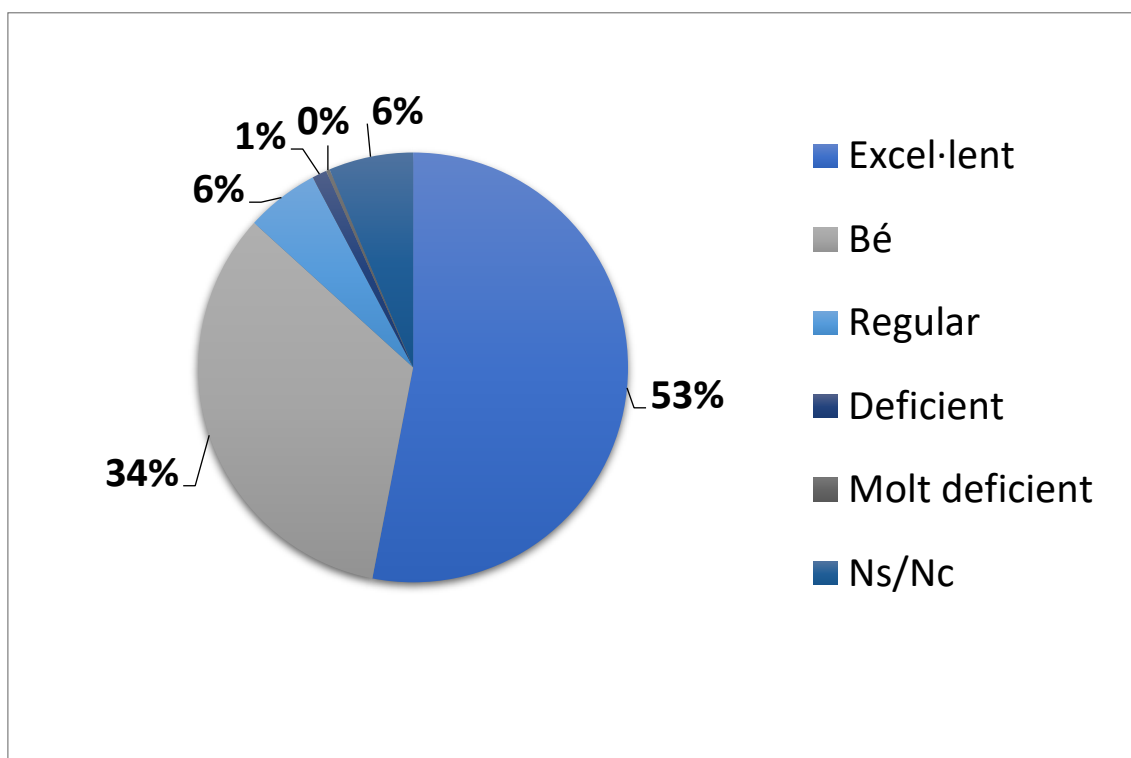


Servei rebut

Com valora l'assistència podològica rebuda?

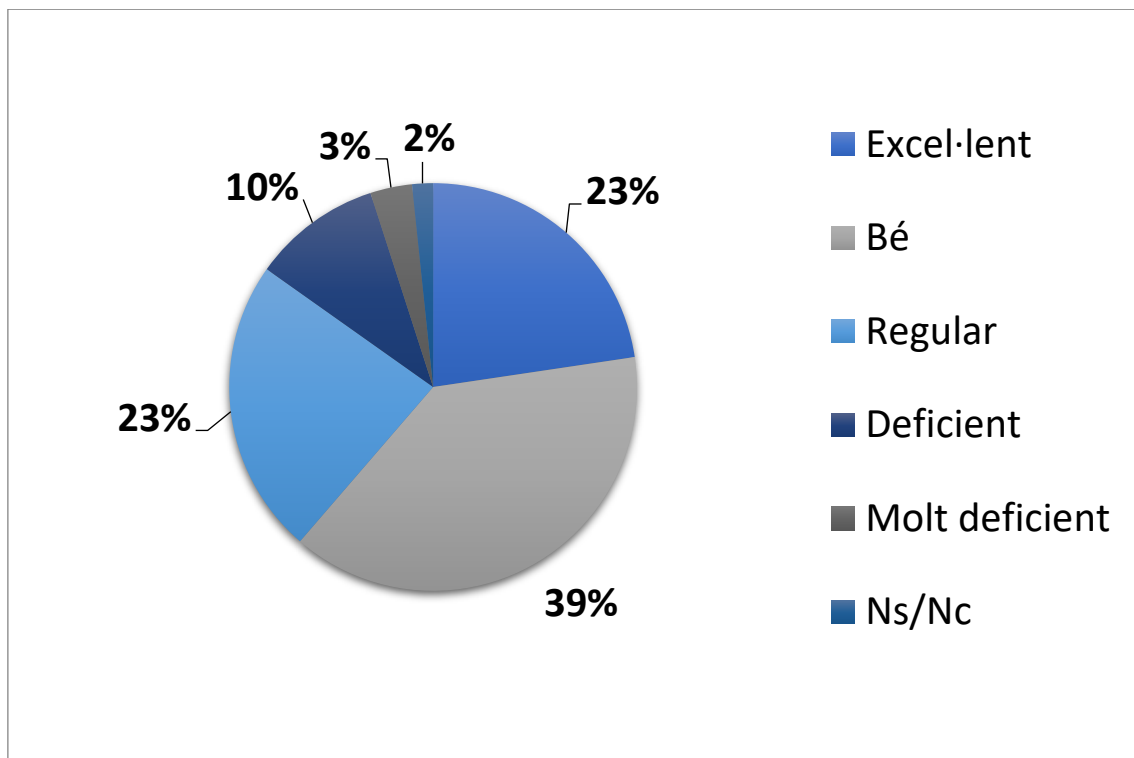


Creu que s'han respectat els drets de pacient?

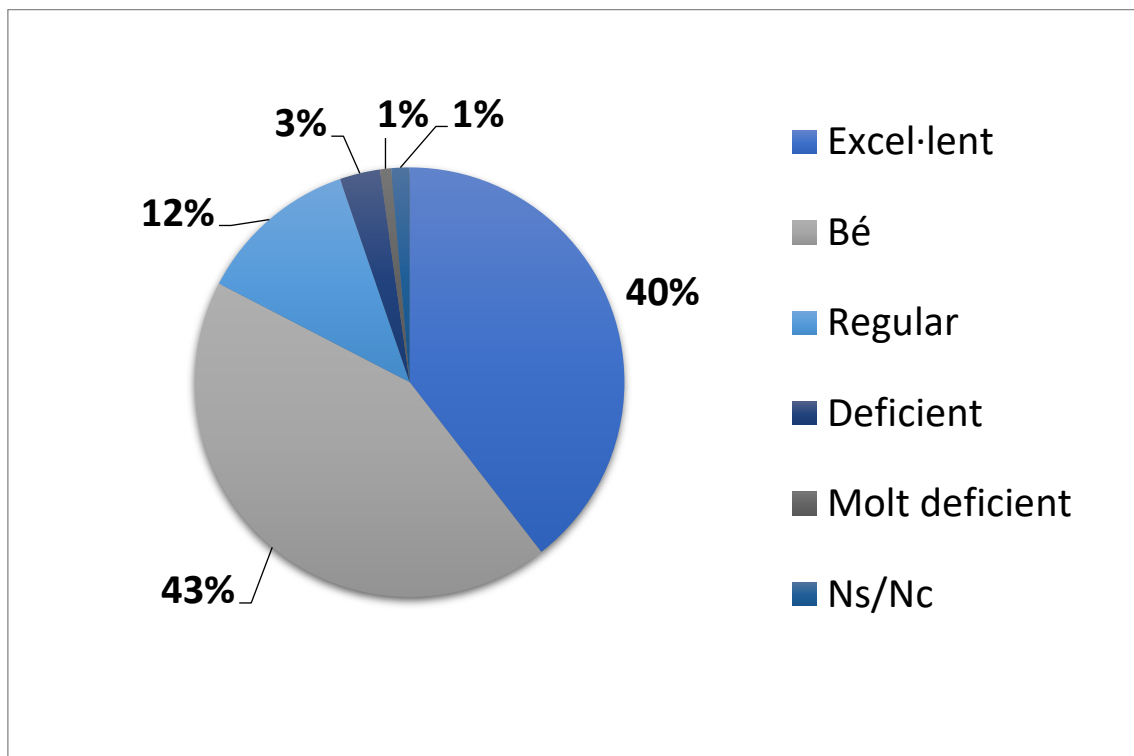


Confort

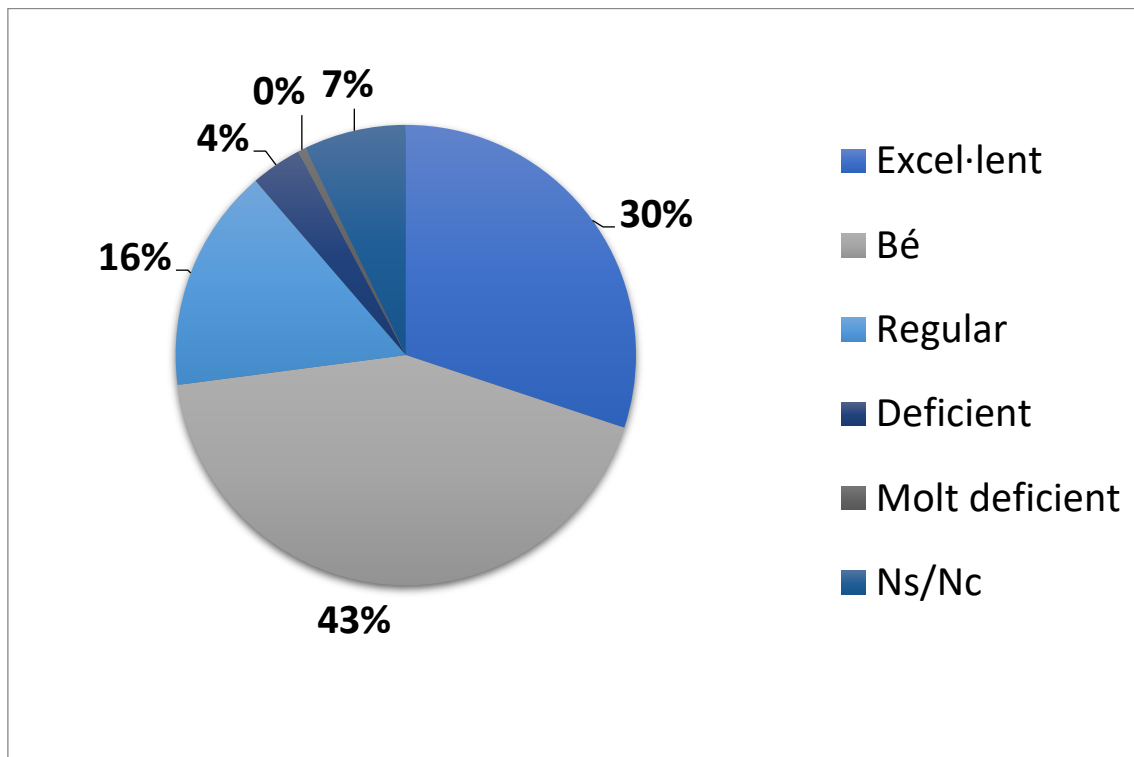
Com valora la comoditat de la sala d'espera?



Com valora la neteja del centre?



Com valora les instal·lacions l'Hospital Podològic Universitat de Barcelona globalment?



Li agradaria tornar a ser atès a l'Hospital Podològic Universitat de Barcelona?

