



Fundació Josep Finestres
UNIVERSITAT DE BARCELONA

Pla d'enquestes

Resultat i anàlisi de les enquestes als i les pacients de
l'*HOUB*, el *HPUB* i la *CPUB*

Coneixem la seva percepció sobre els centres de la *FJF*

Juny 2023

Índex

1. Introducció i objectius del Pla d'Enquestes	4
2. Resultats de les enquestes a Hospital Odontològic UB	5
2.1 Qui contesta l'enquesta?.....	6
2.2 Edat dels enquestats.....	6
2.3. Sexe dels enquestats	7
2.4 Servei que l'ha atès a l'Hospital Odontològic UB	7
2.5. Com ens ha conegut?	8
2.6 Accessibilitat telefònica.....	8
2.7 Agilitat dels tràmits administratius	9
2.8. Temps d'espera per ser atès	9
2.9. Informació verbal i escrita.....	10
2.10. Tracte personal rebut	10
2.11. Informació que li han ofert sobre el procés odontològic.....	11
2.12. Qualitat de les explicacions.....	11
2.13. Assistència odontològica rebuda	12
2.14. Drets del/de la pacient	12
2.15. Comoditat de la sala d'espera	13
2.16. Neteja del centre	13
2.17. Valoració de les instal·lacions de l'Hospital Odontològic UB.....	14
2.18. Fidelització dels/les pacients	14
3. Resultats de les enquestes a Hospital Podològic UB	15
3.1. Qui contesta l'enquesta?.....	16
3.2. Quin grup d'edat contesta l'enquesta?	16
3.3. Sexe dels enquestats	17
3.4. Servei que l'ha atès a l'Hospital Podològic UB	17
3.5. Com ens ha conegut?	18
3.6. Accessibilitat telefònica	18
3.7 Agilitat dels tràmits administratius.....	19
3.8 Temps d'espera per ser atès	19
3.9 Informació verbal i escrita.....	20
3.10 Tracte personal rebut	20
3.11 Informació que li han ofert sobre el procés Podològic	21
3.12 Qualitat de les explicacions.....	21
3.13 Assistència podològica rebuda.....	22

3.14 Drets del/de la pacient.....	22
3.15 Comoditat de la sala d'espera.....	23
3.16 Neteja del centre	23
3.17 Valoració de les instal·lacions de l'Hospital Podològic UB.....	24
3.18 Fidelització dels/les pacients	24
4. Resultat de les enquestes a la Clínica Psicològica UB.....	25
4.1 Qui contesta l'enquesta?.....	26
4.2 Edat dels enquestats	26
4.3 Sexe dels enquestats	27
4.4. Servei que l'ha atès a l'Hospital Odontològic UB.....	27
4.5 Com ens ha conegut?	28
4.6. Accessibilitat telefònica	28
4.7. Agilitat dels tràmits administratius	29
4.8 Temps d'espera per ser atès	29
4.9 Informació verbal i escrita.....	30
4.10 Tracte personal rebut.....	30
4.11 Informació que li han ofert sobre el procés odontològic.....	31
4.12 Qualitat de les explicacions.....	31
4.13 Assistència odontològica rebuda	32
4.14 Drets del/de la pacient.....	32
4.15 Comoditat de la sala d'espera.....	33
4.16 Neteja del centre	33
4.17 Valoració de les instal·lacions de la Clínica Psicològica UB?.....	34
4.18. Fidelització dels/les pacients	34

Annexos:

Annex 1: Enquesta d'opinió Hospital Odontològic UB.....	35
Annex 2: Enquesta d'opinió Hospital Podològic UB.....	36
Annex 3: Enquesta d'opinió Clínica Psicològica UB.....	37

1. Introducció i objectius del Pla d'Enquestes

El Pla d'enquestes està emmarcat dins de l'estratègia de la **Fundació Josep Finestres** per treballar a través de la millora continua i la cerca de l'excel·lència. En aquest procés, s'instrumenta de diferents eines per arribar als seus públics i millorar els aspectes que aquests expressen i detecten com a àmbits de millora.

Per fer-ho utilitza les enquestes d'opinió, un document breu, d'una pàgina, en català i castellà, que s'entrega a diari a les sales d'espera de **'Hospital Odontològic UB**, de **'Hospital Podològic UB** i de la **Clínica Psicològica UB**, tant a pacients com a acompanyants que resten a l'espera de ser atesos. Les sales d'espera disposen de bústies per entregar-les, tot i que hi ha personal dedicat a repartir-les i prestar-se a llegir-les i explicar-les, en els casos dels pacients que ho requereixen.

L'objectiu del pla d'enquestes és obtenir un anàlisi de situació dels aspectes que es consideren més forts i més fluixos a través de la veu més directa de les persones usuàries del servei dels centres. Mitjançant les enquestes es pot conèixer la valoració que reben alguns dels aspectes més importants dels centres, pel que fa a l'accessibilitat, el tracte, el servei, la confidencialitat i privacitat, la informació rebuda, la neteja, el confort, l'atenció, etc.

Les enquestes estan formades per una bateria de 20 preguntes, que inclouen una pregunta oberta, en la que poden exposar tot allò que considerin aportant la seva experiència i opinió directa. Això també ens permet valorar si cal incloure algun aspecte nou a afegir en el disseny de les enquestes.

Aquests aspectes qualitius permeten 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 10 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.

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 anualment, s'analitzen aquestes dades en profunditat, per aplicar mesures correctives i poder implantar millores palpables.

2. Resultats de les enquestes a Hospital Odontològic UB

El pla d'enquestes es basa en dos qüestionaris, creats especialment per cada centre; l'**Hospital Odontològic Universitat de Barcelona**, l'**Hospital Podològic Universitat de Barcelona**, i la **Clínica Psicològica UB**.

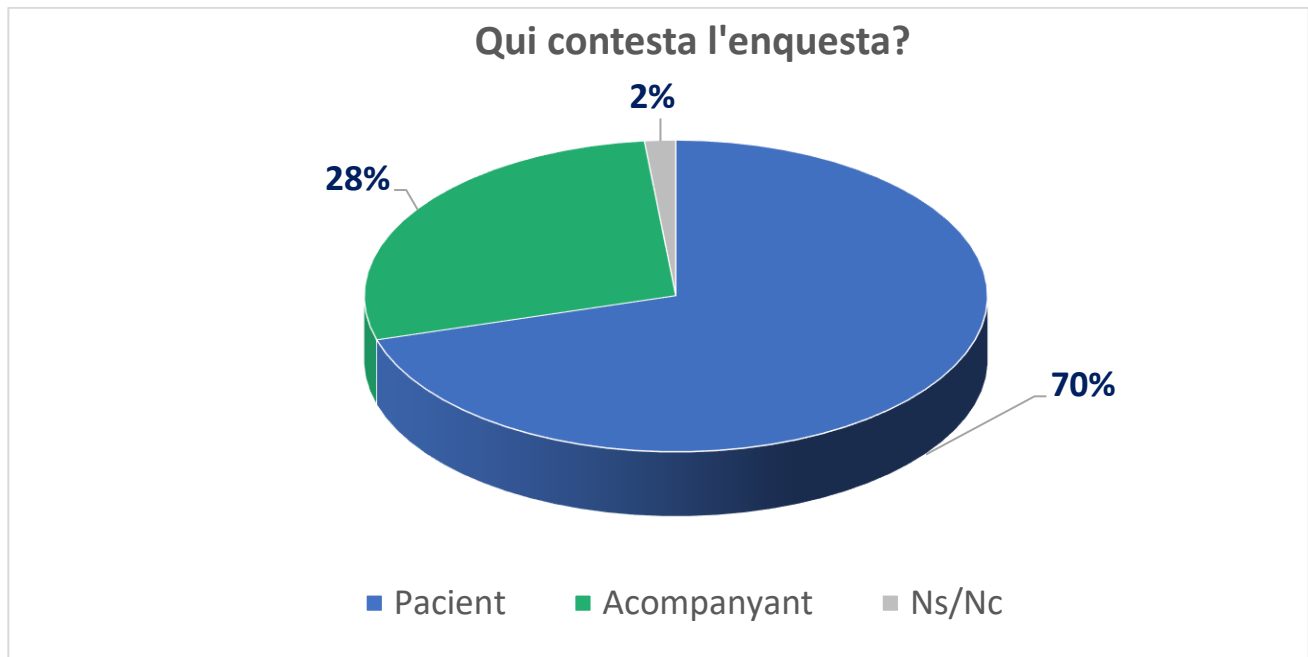
L'enquesta es realitza a través d'un qüestionari format per 20 preguntes; 6 preguntes descriptives, 12 preguntes de rànquing sobre els aspectes genèrics del centre, 1 pregunta dicotòmica sobre la fidelització dels pacients i 1 pregunta oberta, al finalitzar l'enquesta, on se li demana un comentari o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

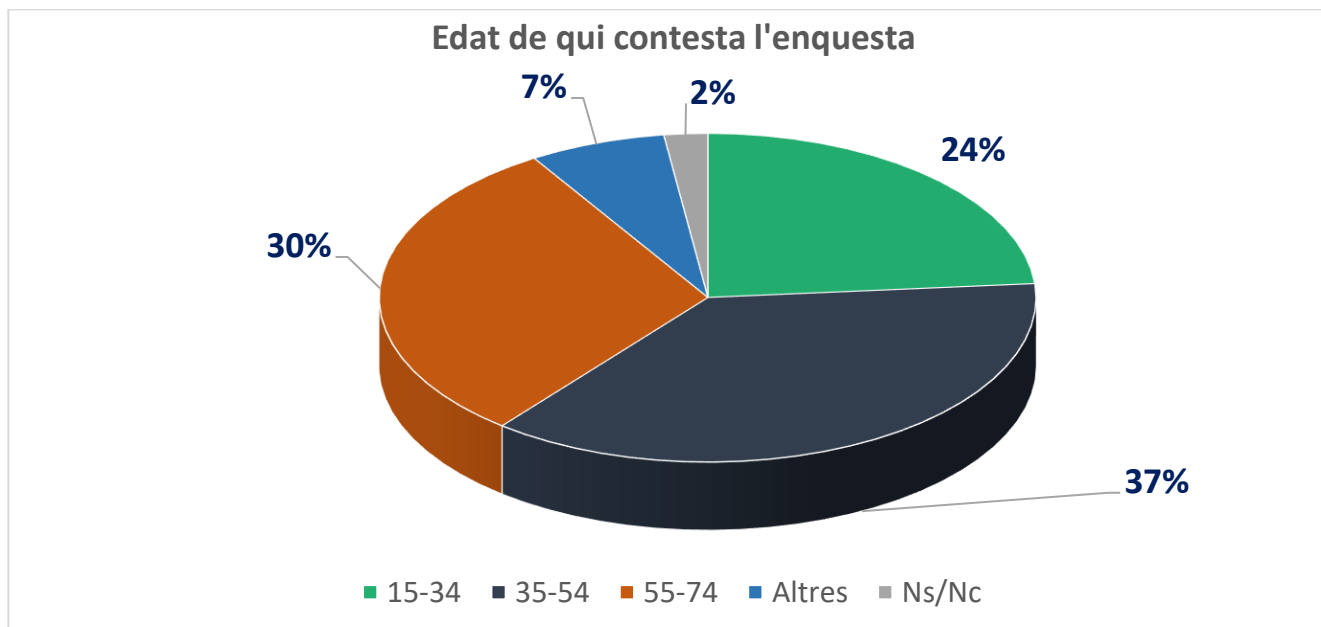
- **Població diana:** Visites de pacients i acompanyants de l'**Hospital Odontològic Universitat de Barcelona**.
- **Mida de l'univers a enquestar:** 11.513 pacients únics a l'**HOUB**.
- **Període:** de gener a juny de 2023.
- **Mida mostral:** 372
- **Interval de confiança:** 95%.
- **Marge d'error:** 5%

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

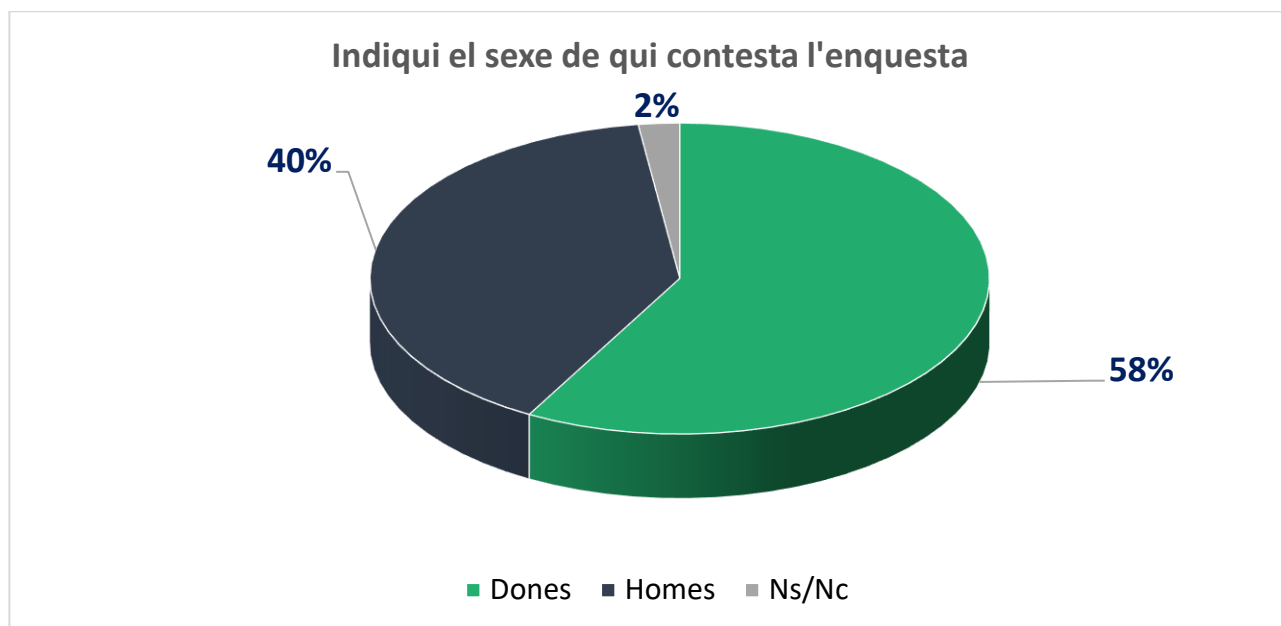
2.1 Qui contesta l'enquesta?



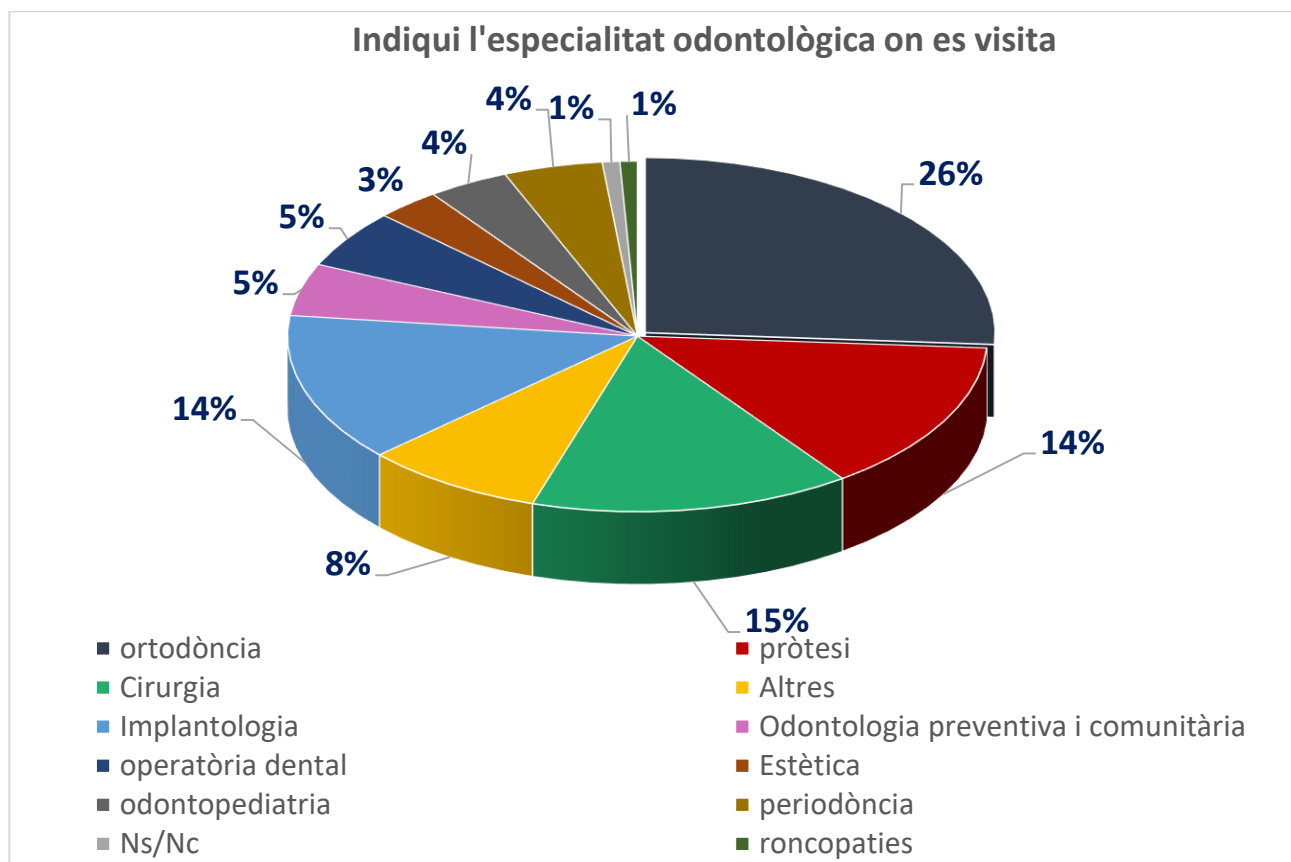
2.2 Edat dels enquestats



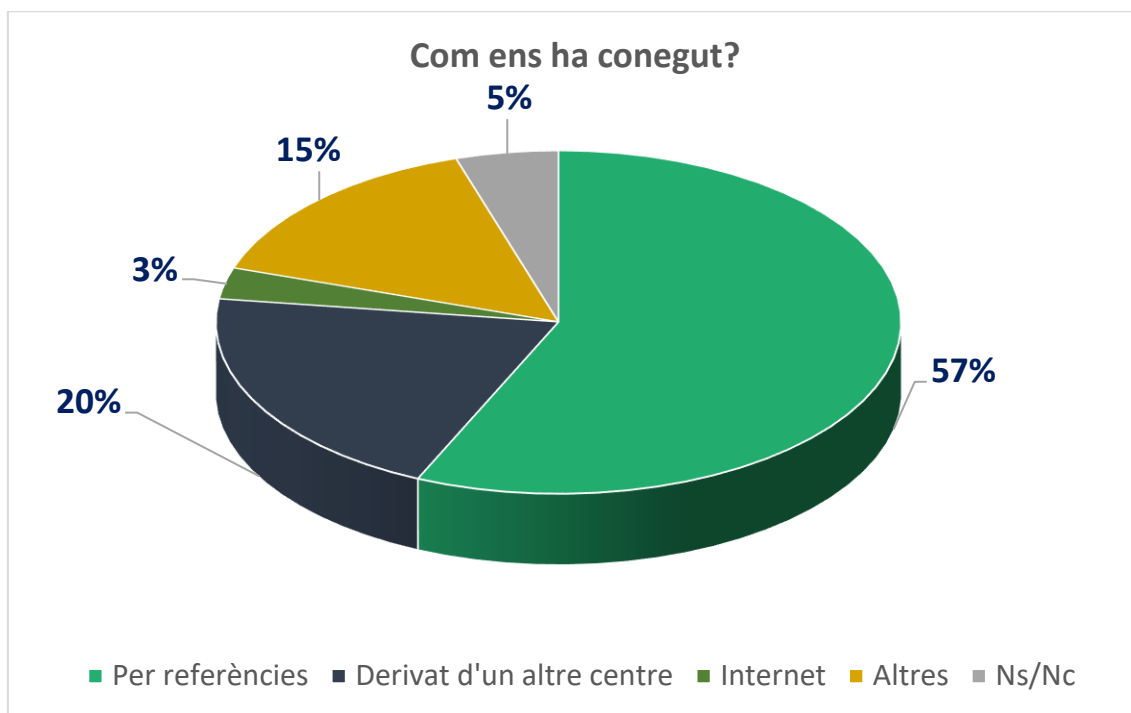
2.3. Sexe dels enquestats



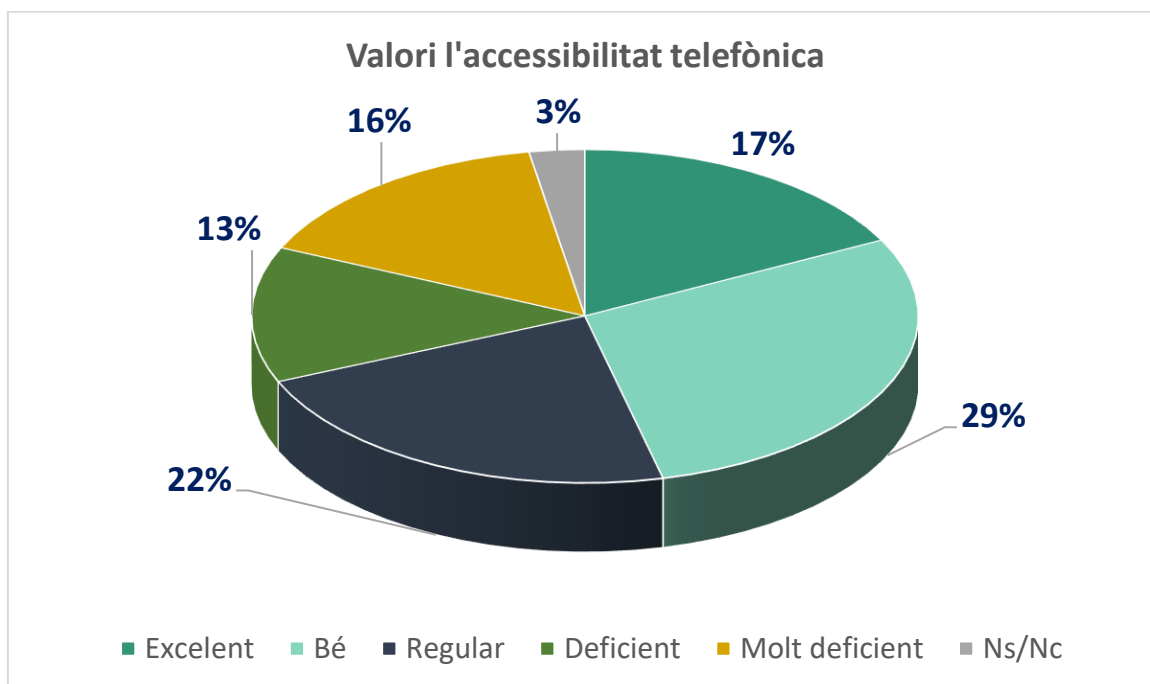
2.4 Servei que l'ha atès a l'Hospital Odontològic UB



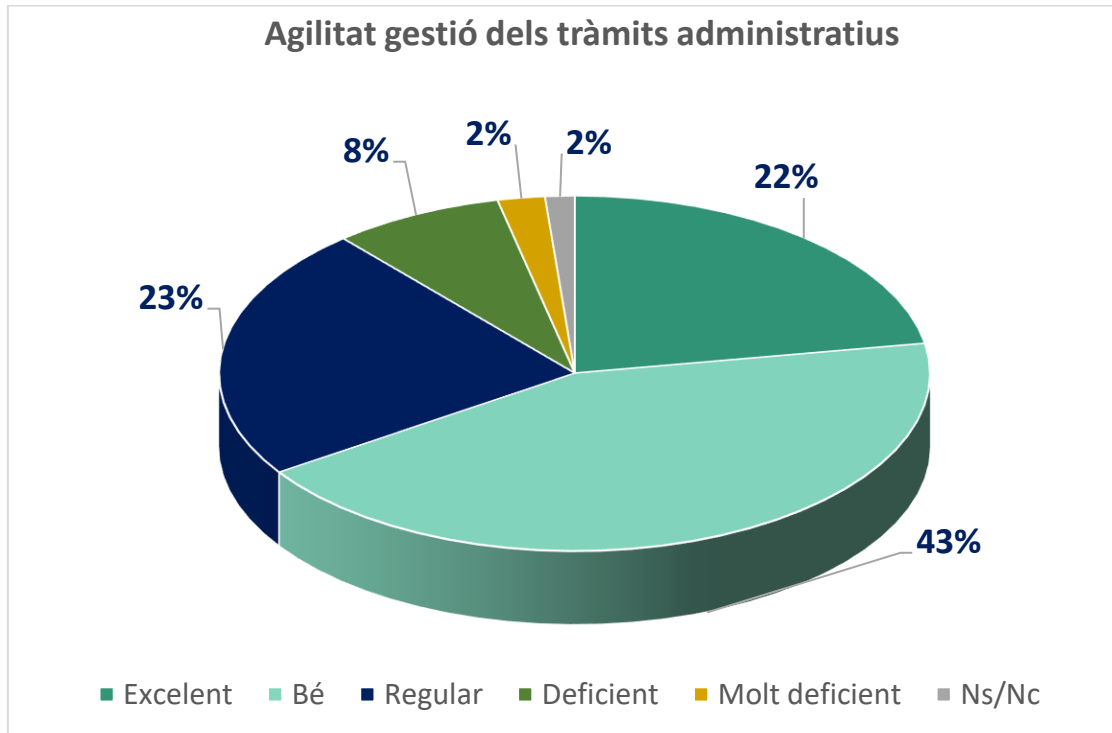
2.5. Com ens ha conegut?



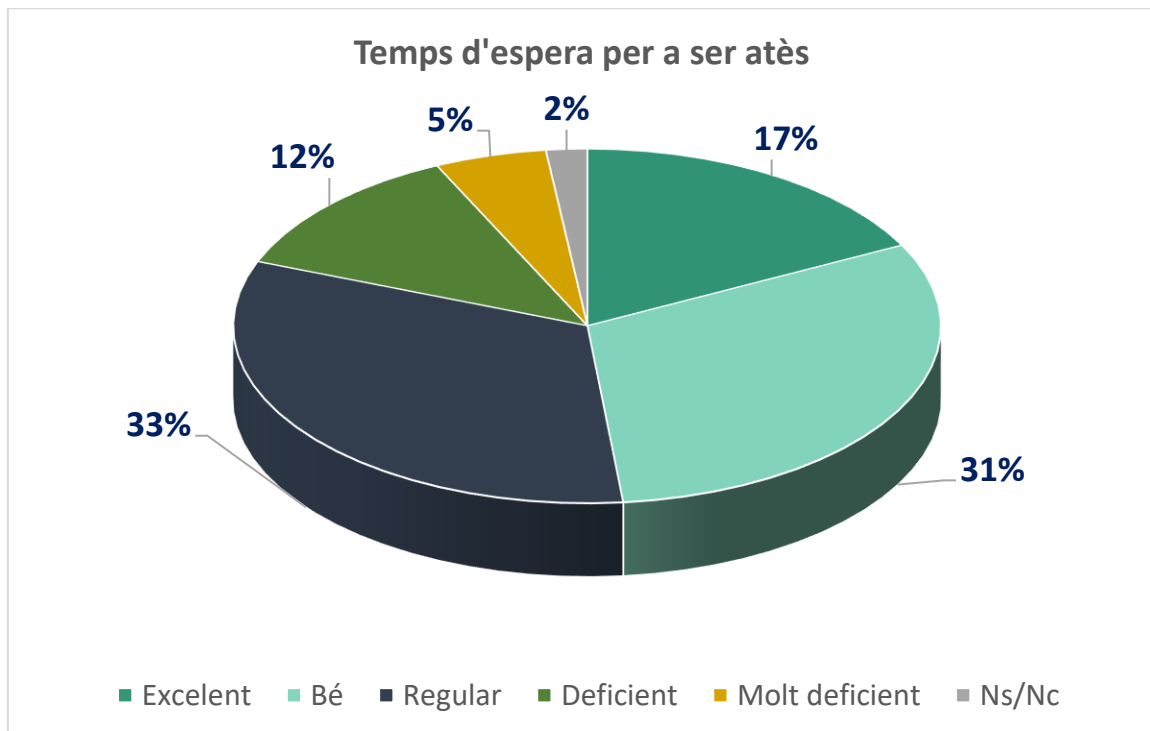
2.6 Accessibilitat telefònica



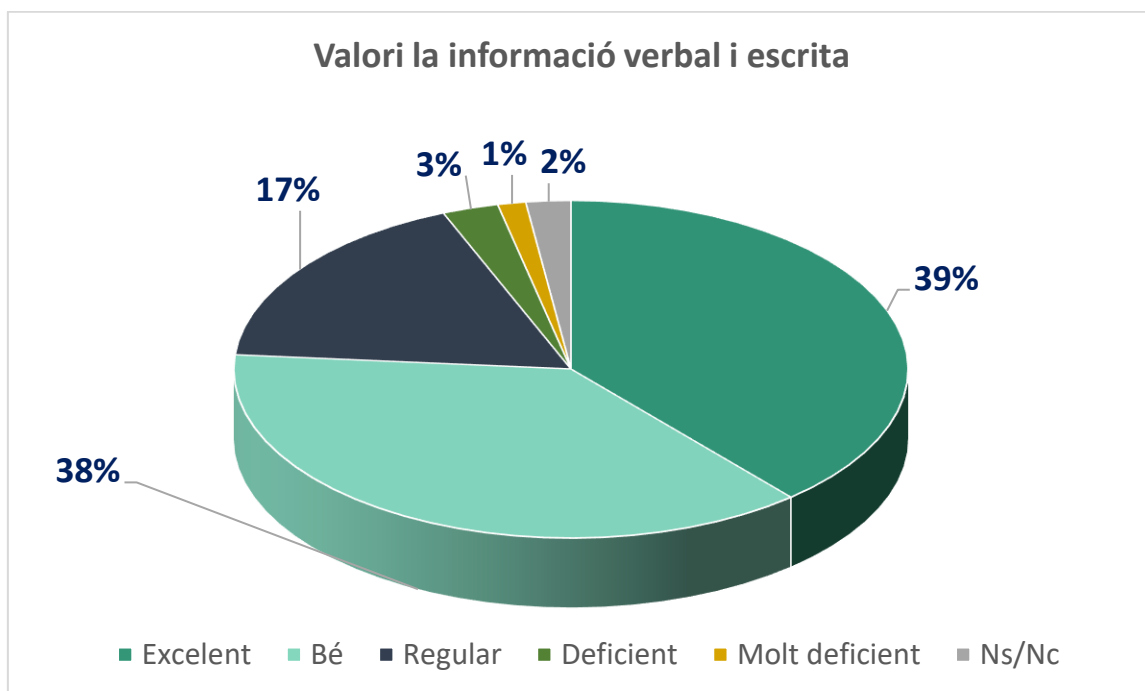
2.7 Agilitat dels tràmits administratius



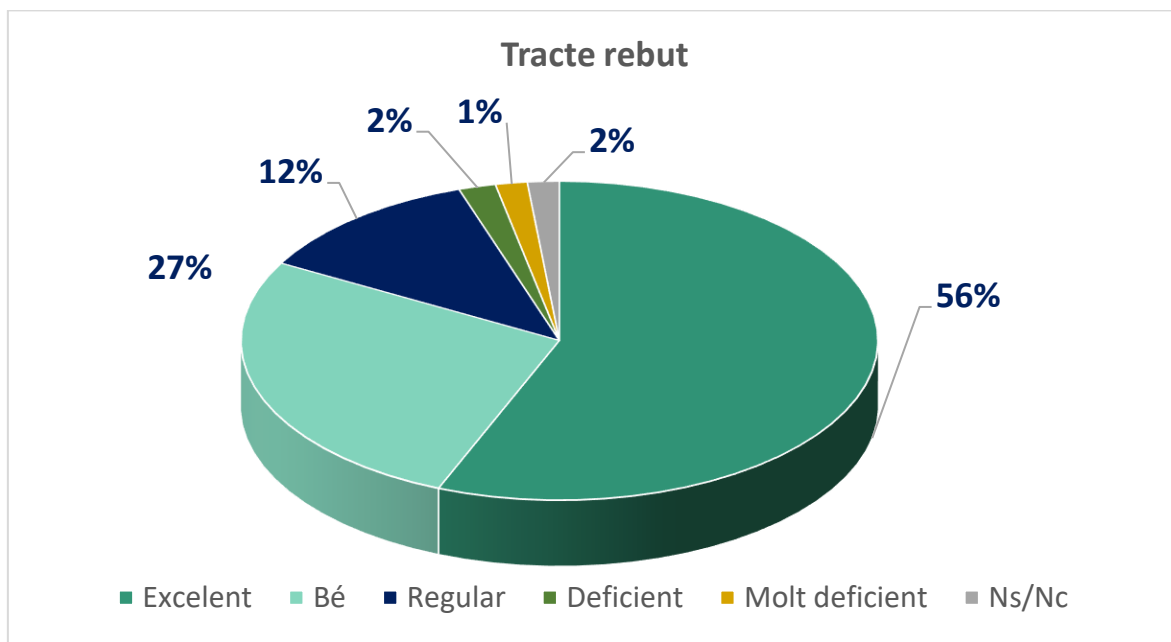
2.8. Temps d'espera per ser atès



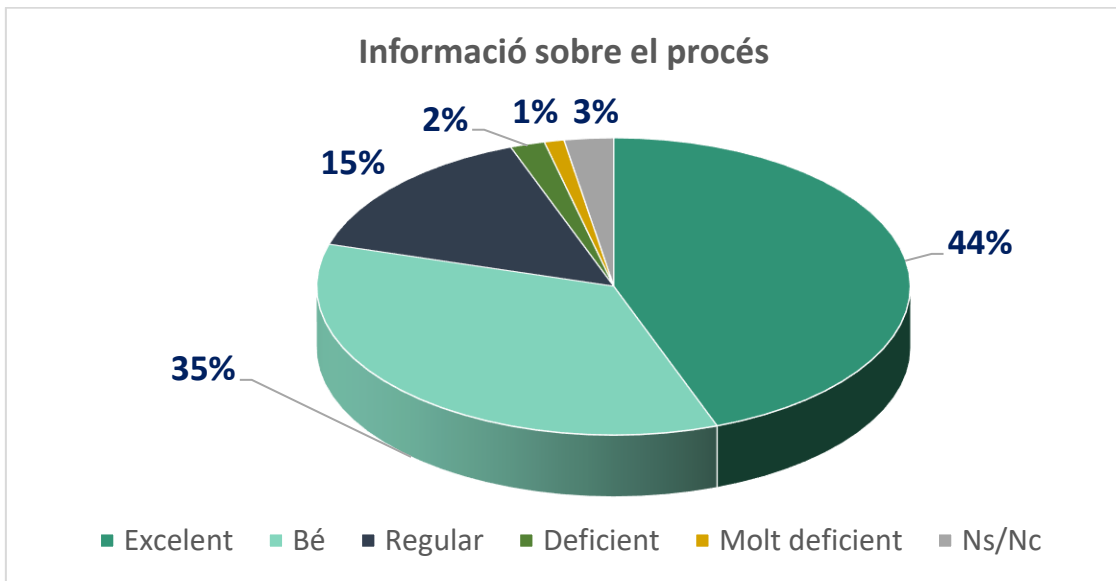
2.9. Informació verbal i escrita



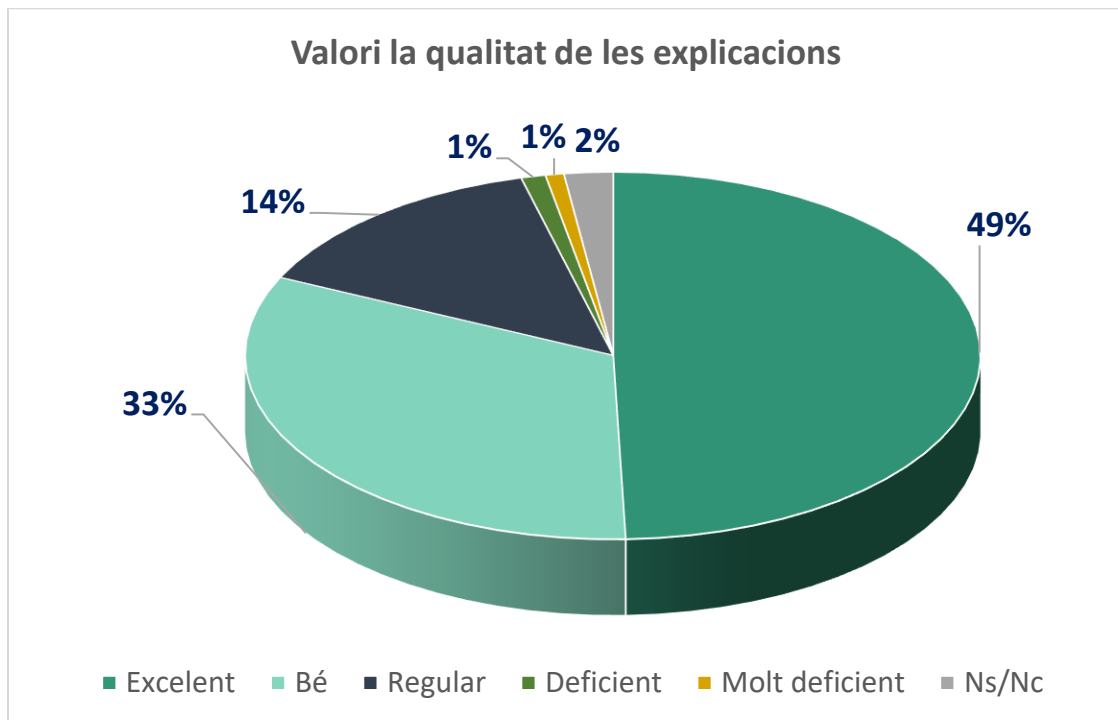
2.10. Tracte personal rebut



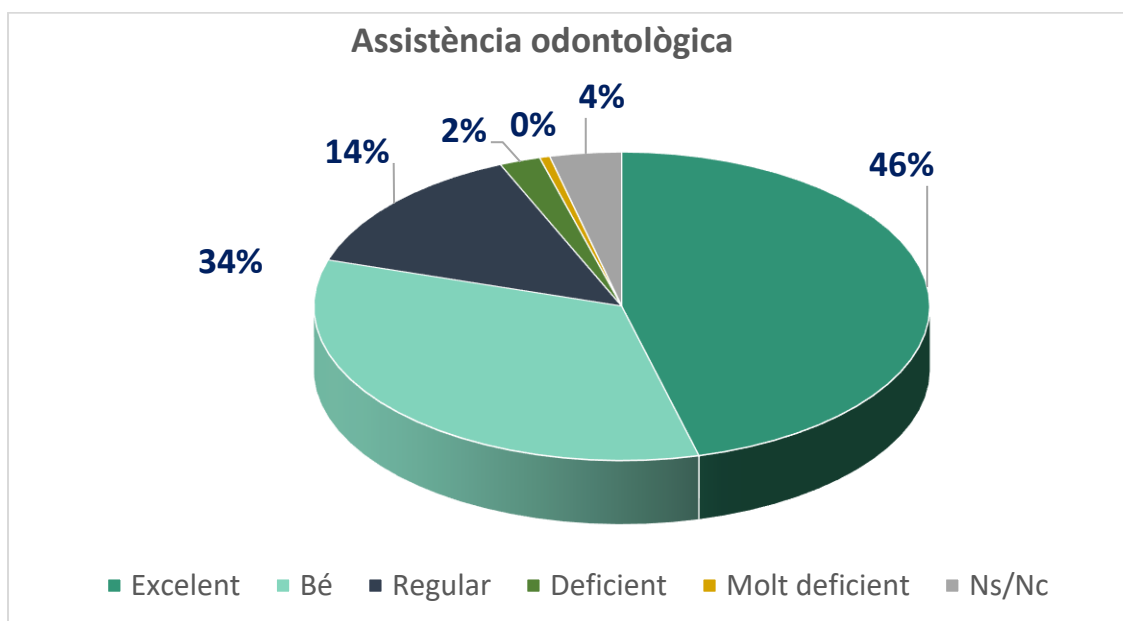
2.11. Informació que li han ofert sobre el procés odontològic



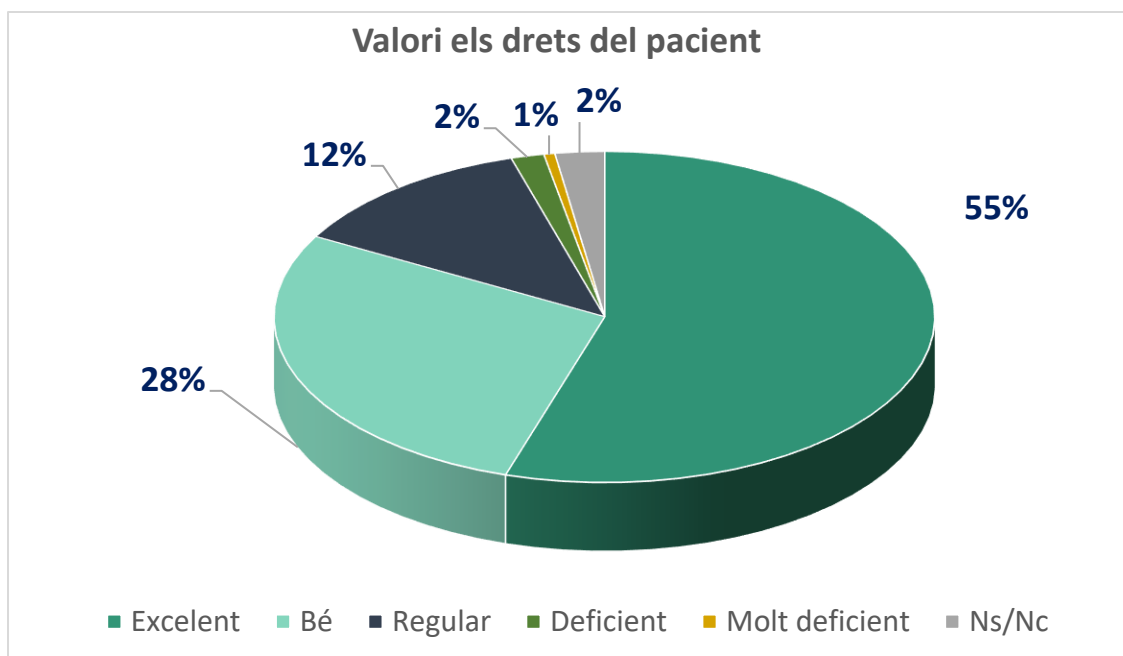
2.12. Qualitat de les explicacions



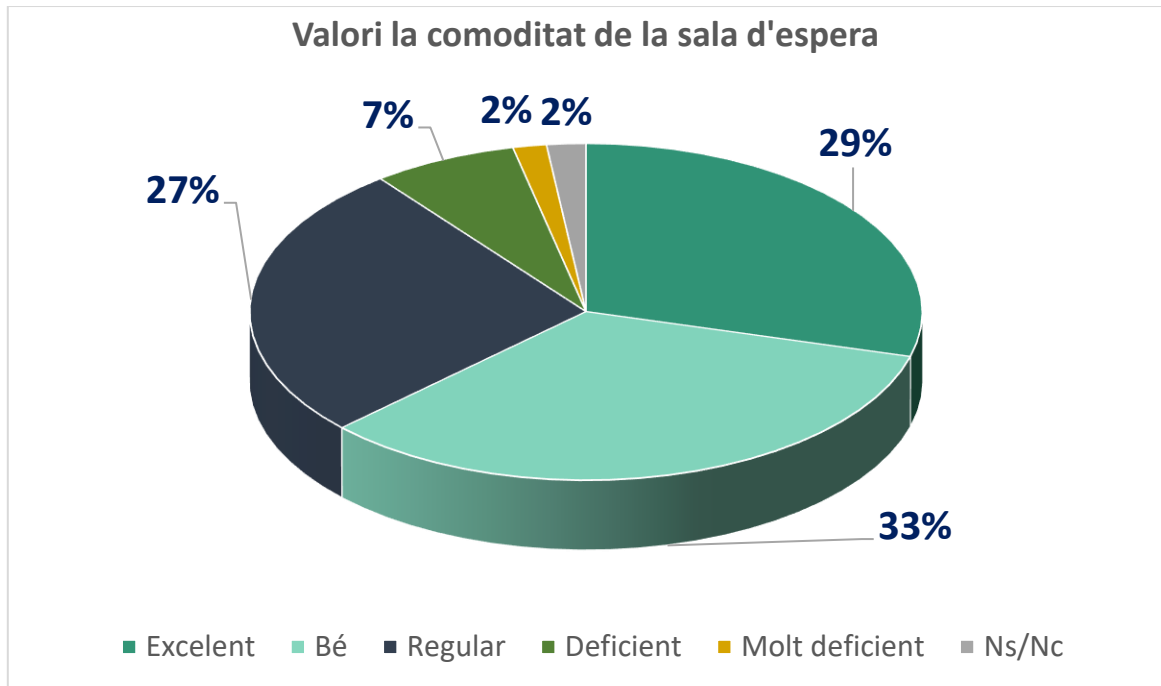
2.13. Assistència odontològica rebuda



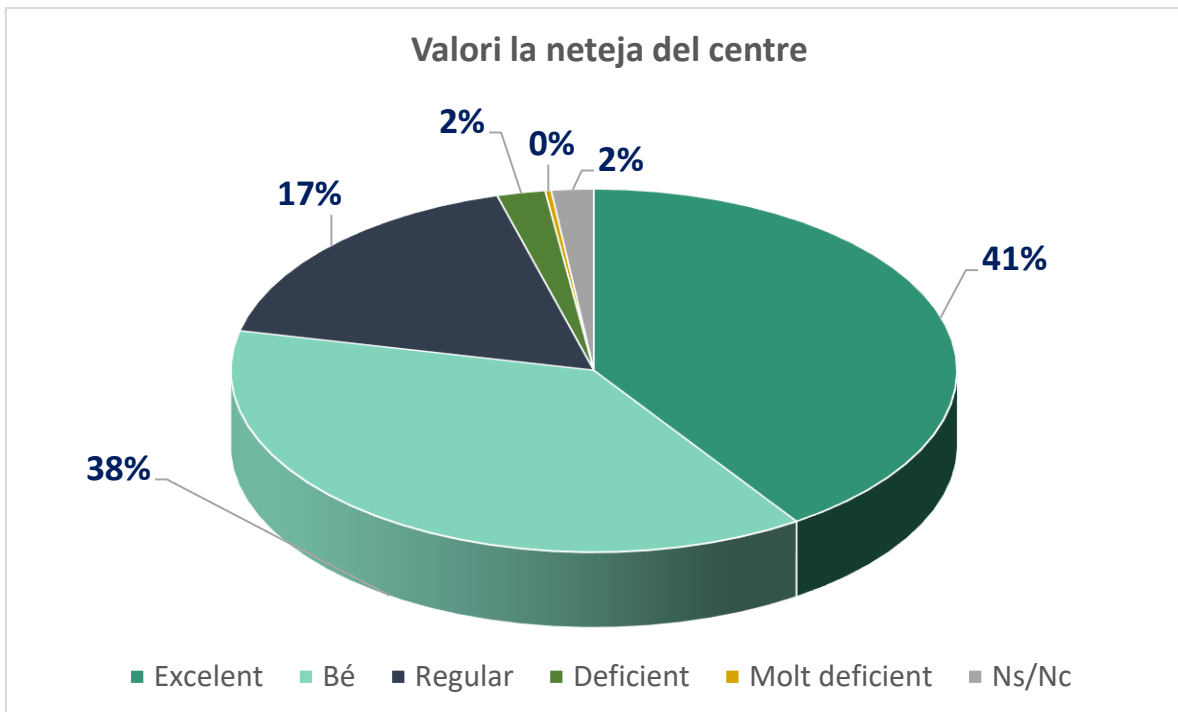
2.14. Drets del/de la pacient



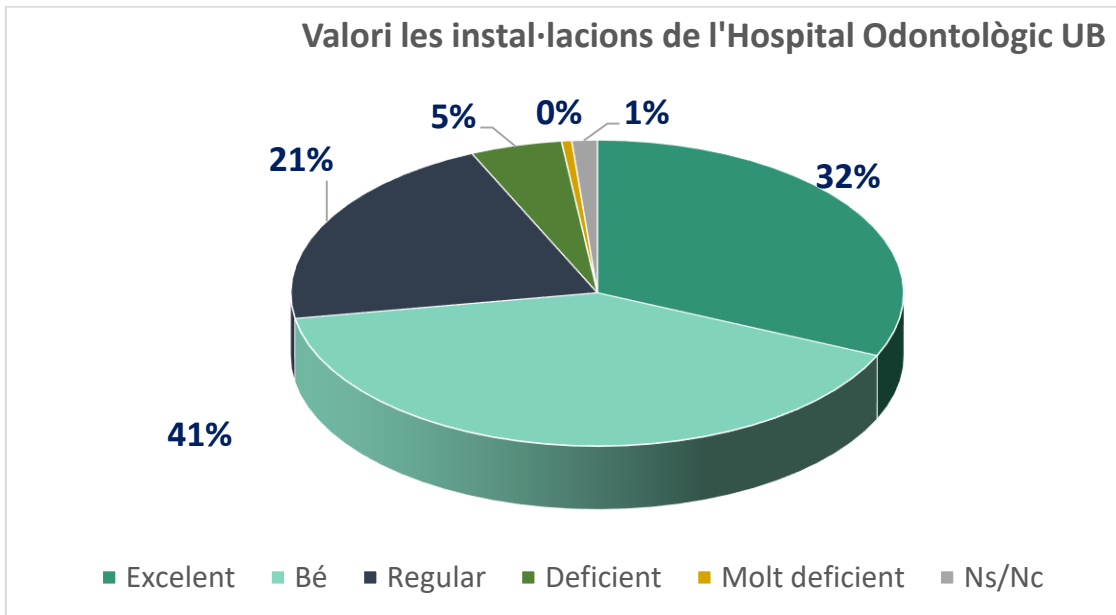
2.15. Comoditat de la sala d'espera



2.16. Neteja del centre



2.17. Valoració de les instal·lacions de l'Hospital Odontològic UB



2.18. Fidelització dels/les pacients



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

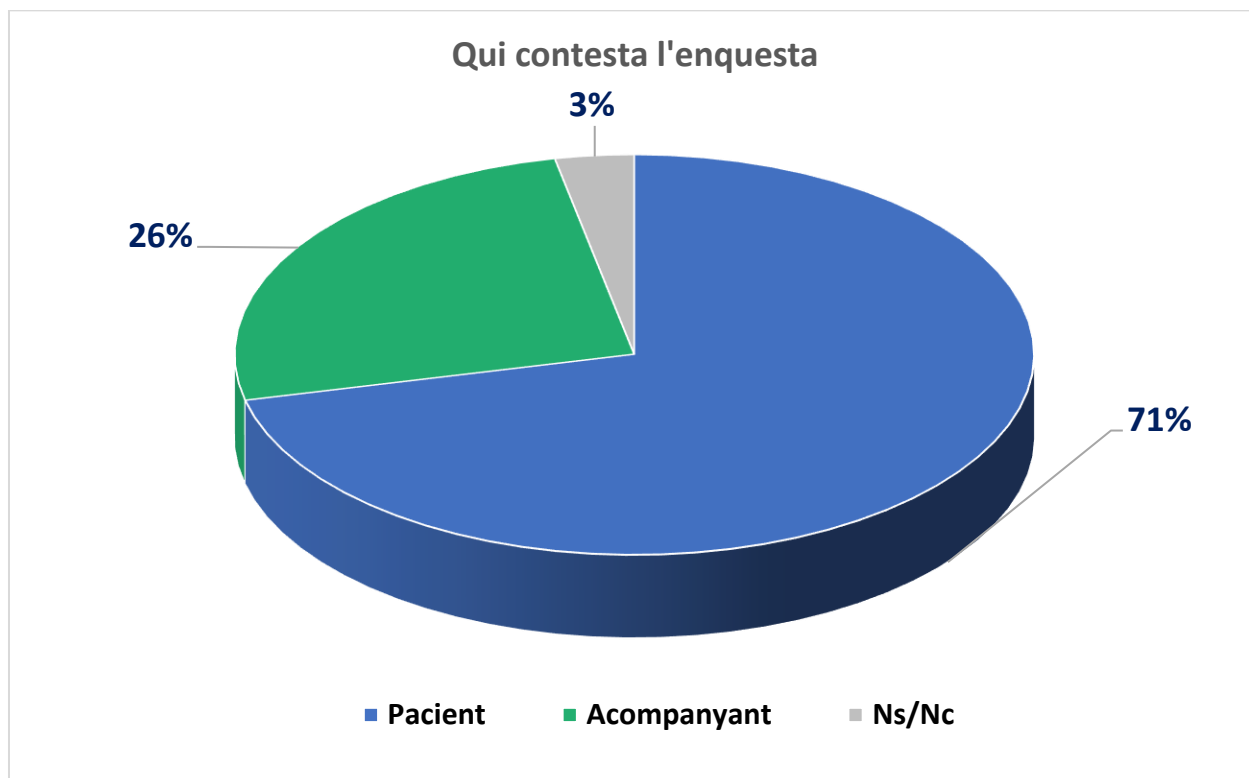
L'enquesta es realitza a través d'un qüestionari format per 20 preguntes; 6 preguntes descriptives, 12 preguntes de rànquing sobre els aspectes genèrics del centre, 1 pregunta dicotòmica sobre la fidelització dels pacients i 1 pregunta oberta, al finalitzar l'enquesta, on se li demana un comentari o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

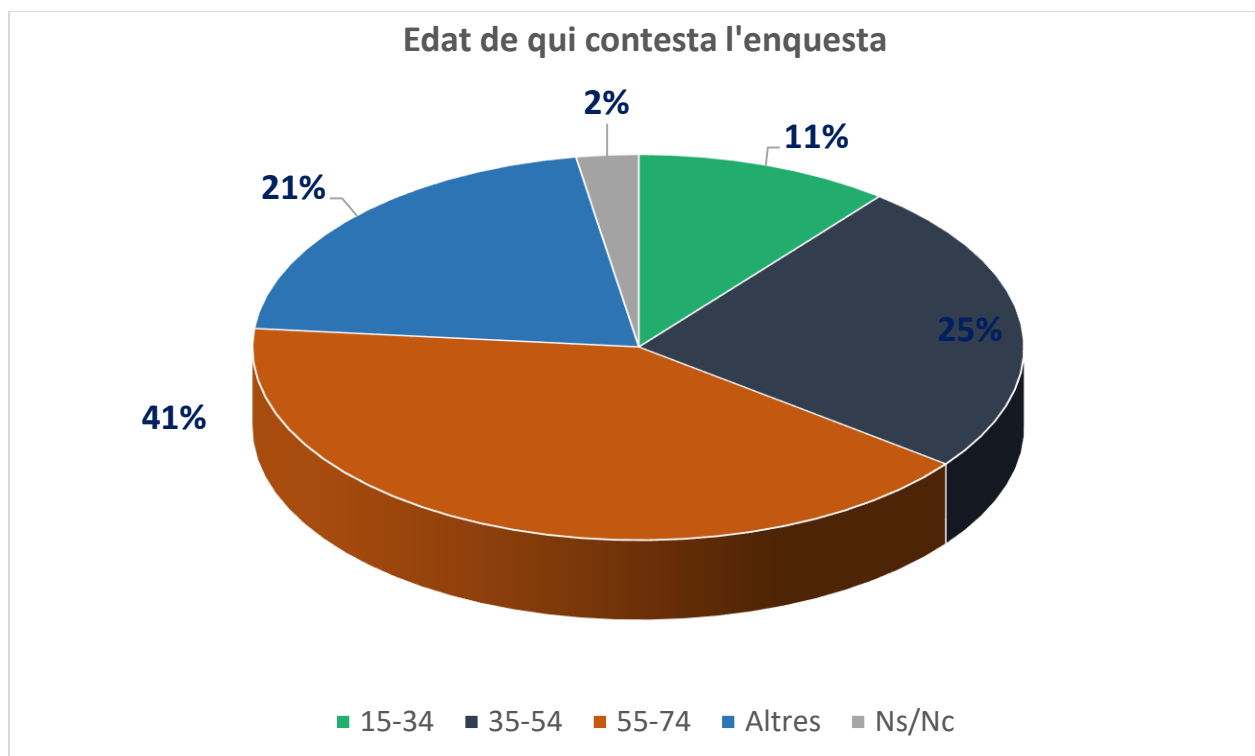
- **Població diana:** Visites dels pacients i acompanyants atesos l'***Hospital Podològic Universitat de Barcelona***.
- **Mida de l'univers a enquestar:** 3.286 pacients únics a l'***HPUB***
- **Període:** de gener a juny del 2023.
- **Mida mostral:** 345 visites de pacients.
- **Interval de confiança:** 95%.
- **Marge d'error:** 5%

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

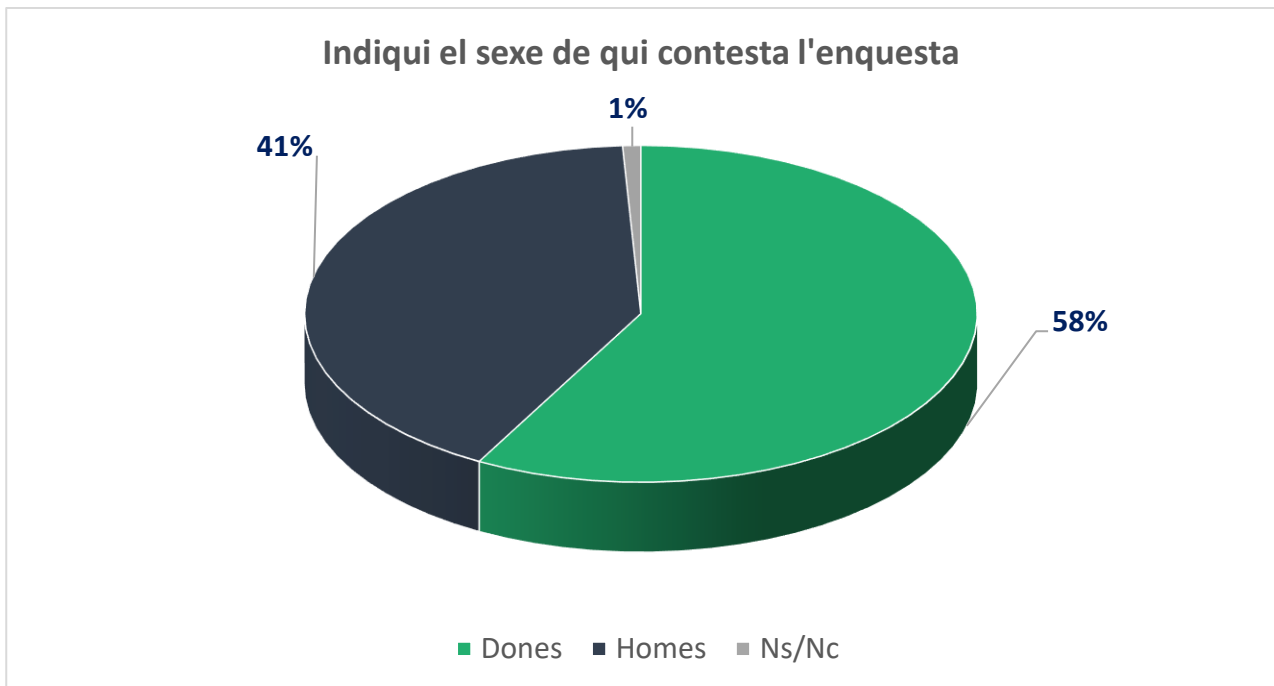
3.1. Qui contesta l'enquesta?



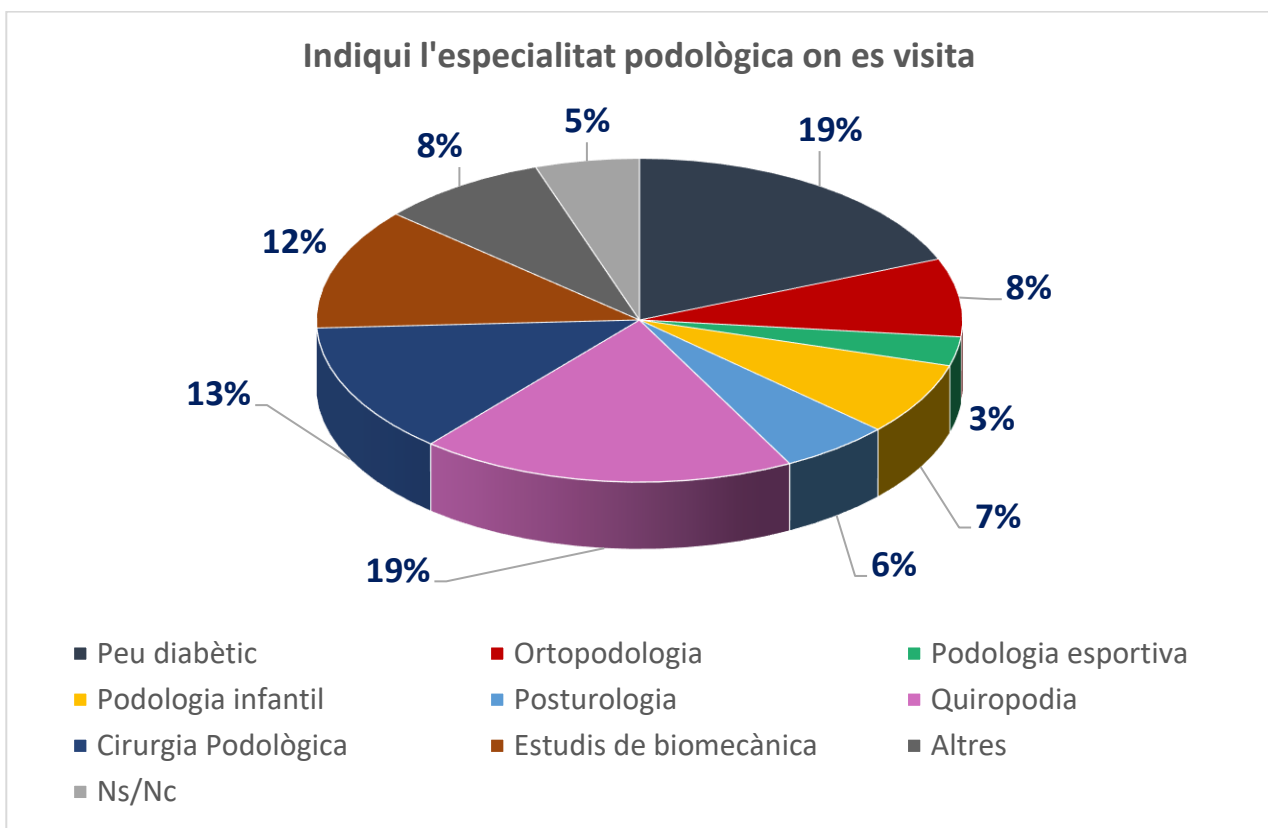
3.2. Quin grup d'edat contesta l'enquesta?



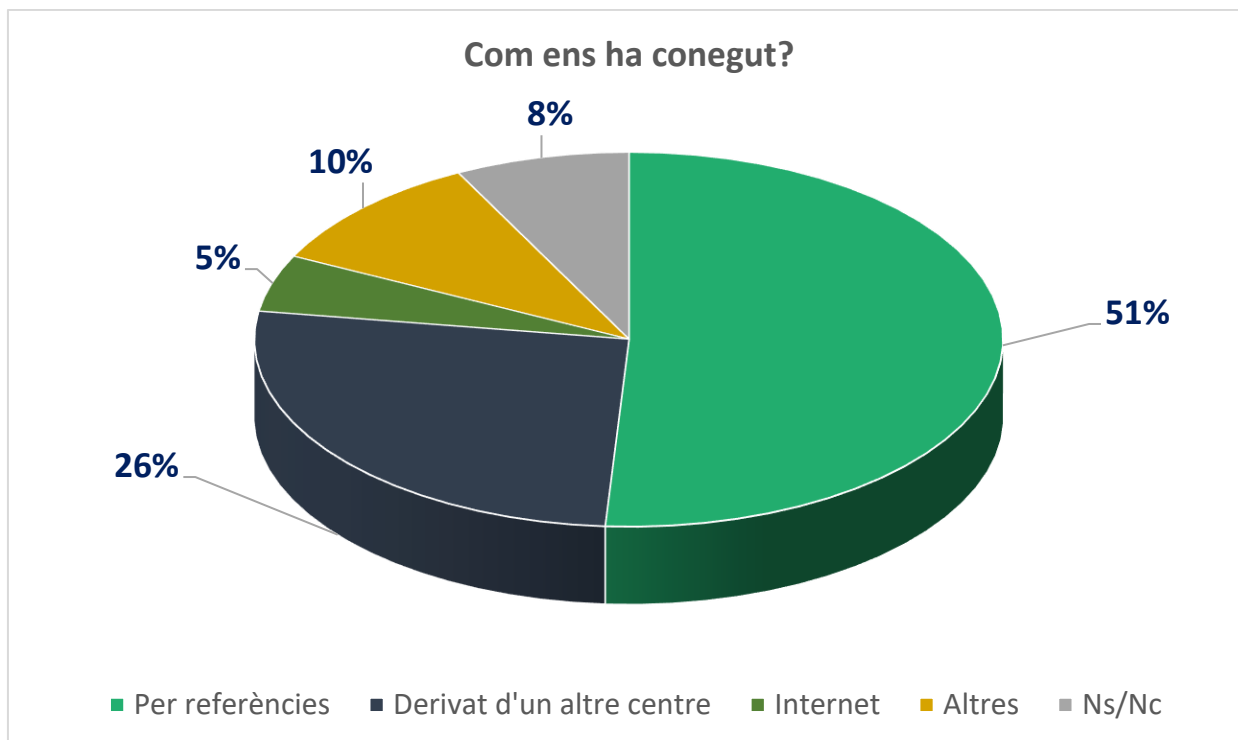
3.3. Sexe dels enquestats



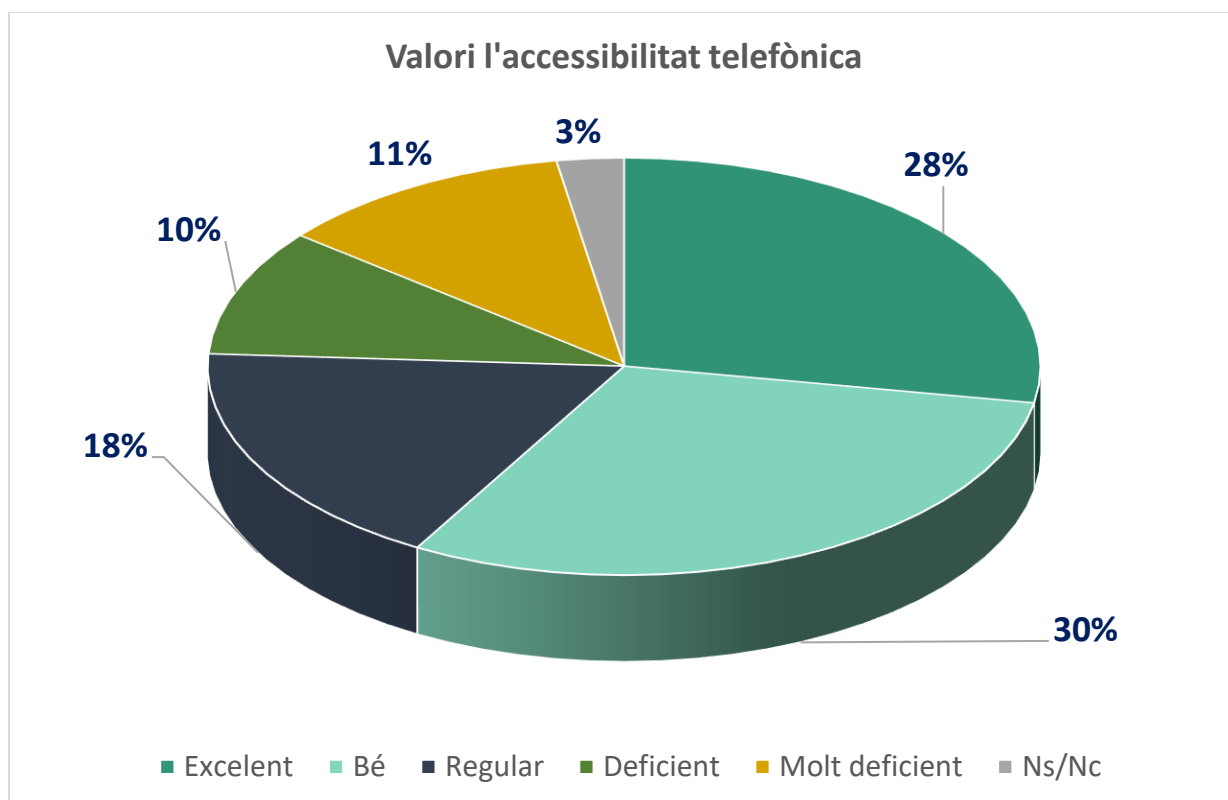
3.4. Servei que l'ha atès a l'Hospital Podològic UB



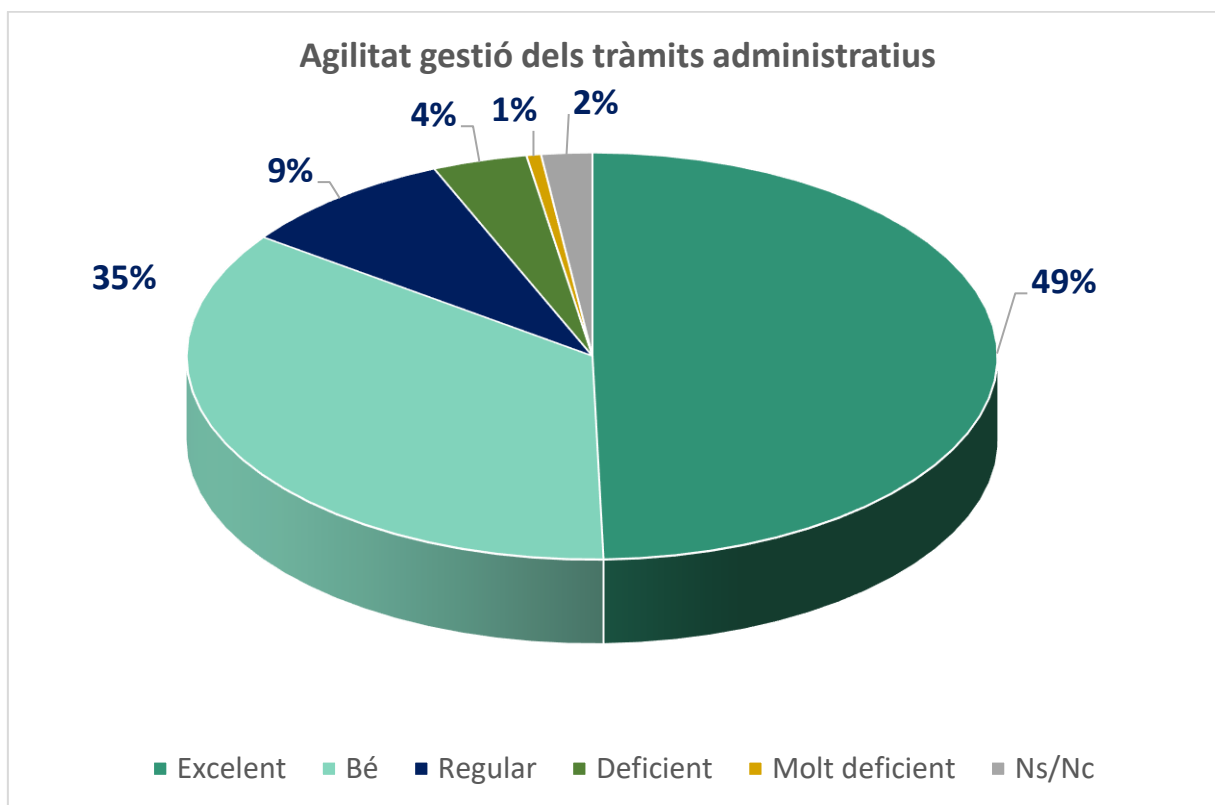
3.5. Com ens ha conegut?



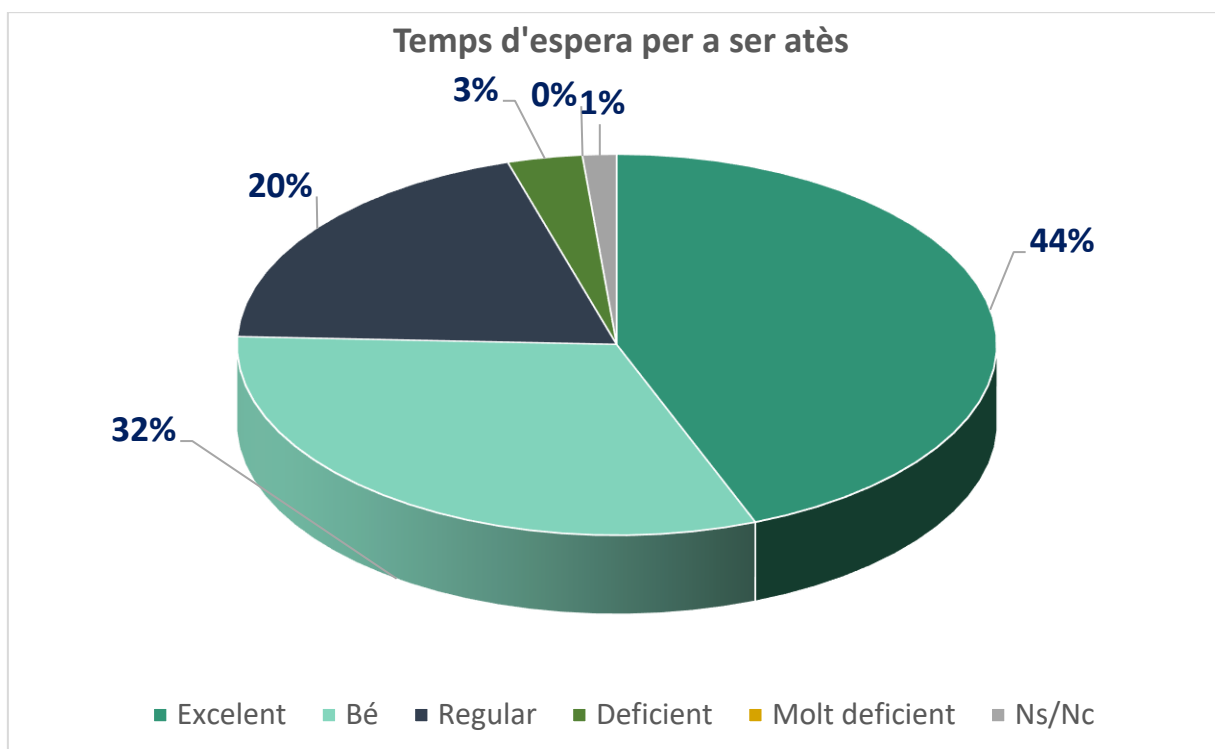
3.6. Accessibilitat telefònica



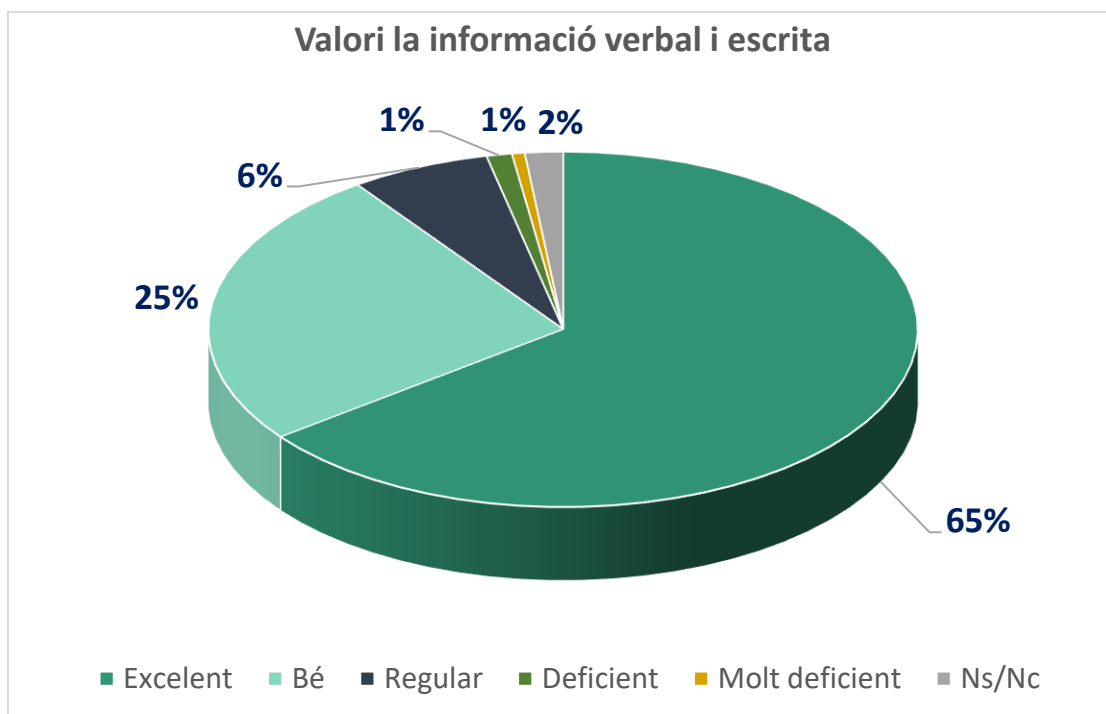
3.7 Agilitat dels tràmits administratius



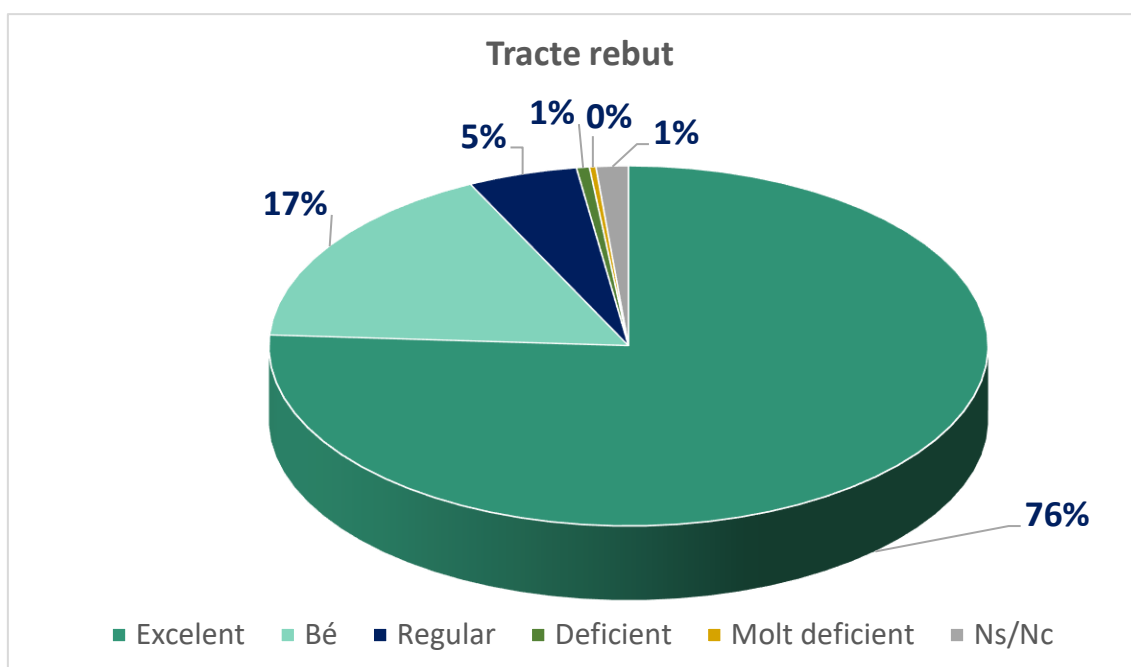
3.8 Temps d'espera per ser atès



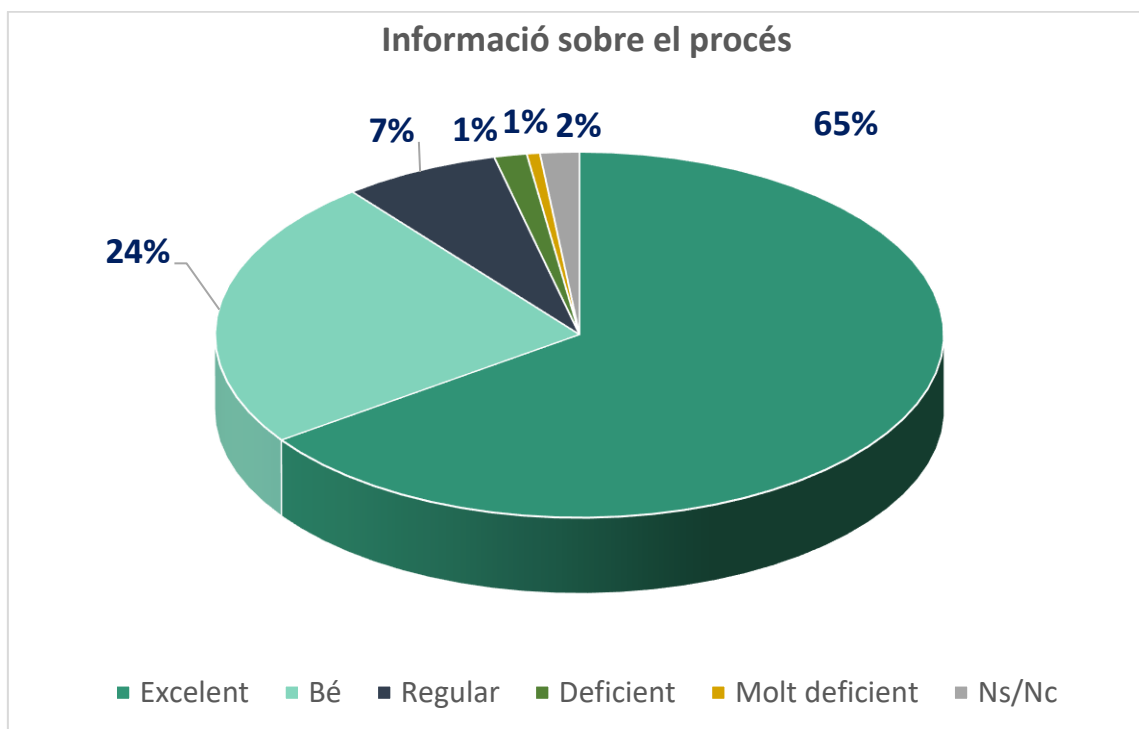
3.9 Informació verbal i escrita



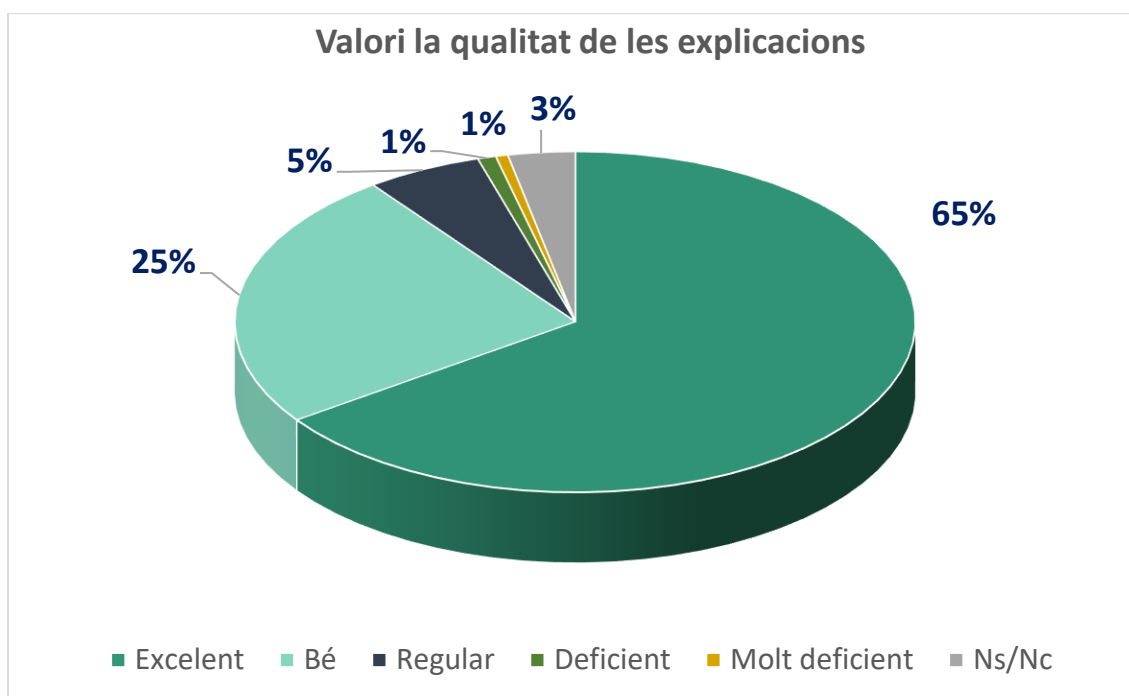
3.10 Tracte personal rebut



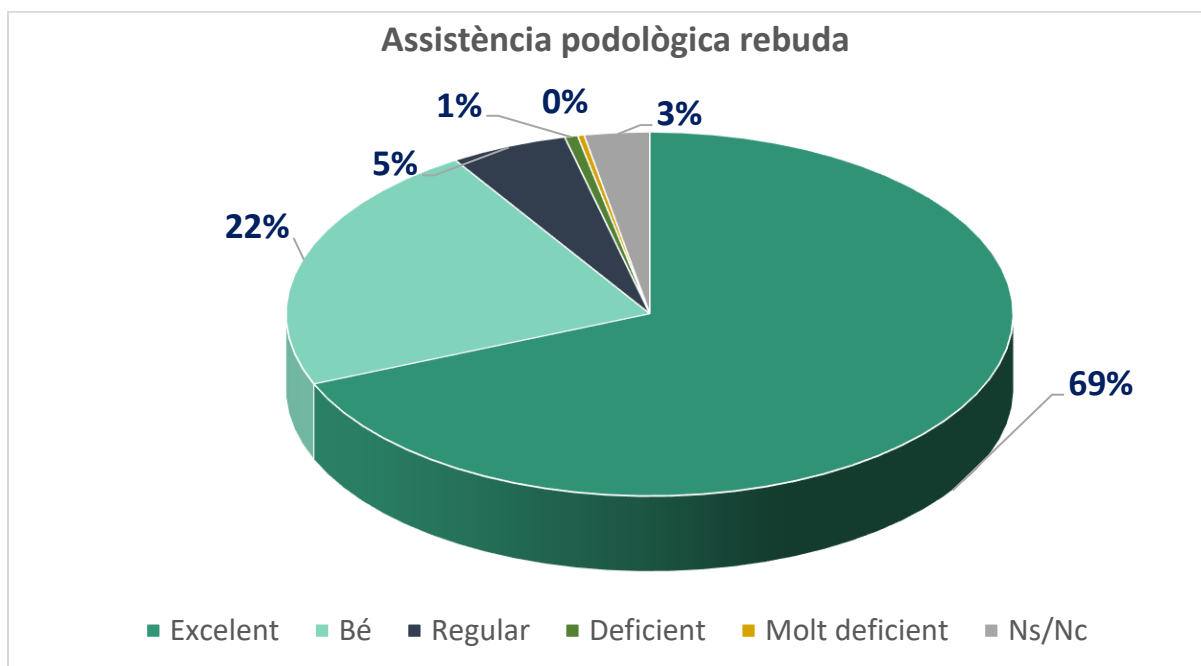
3.11 Informació que li han ofert sobre el procés Podològic



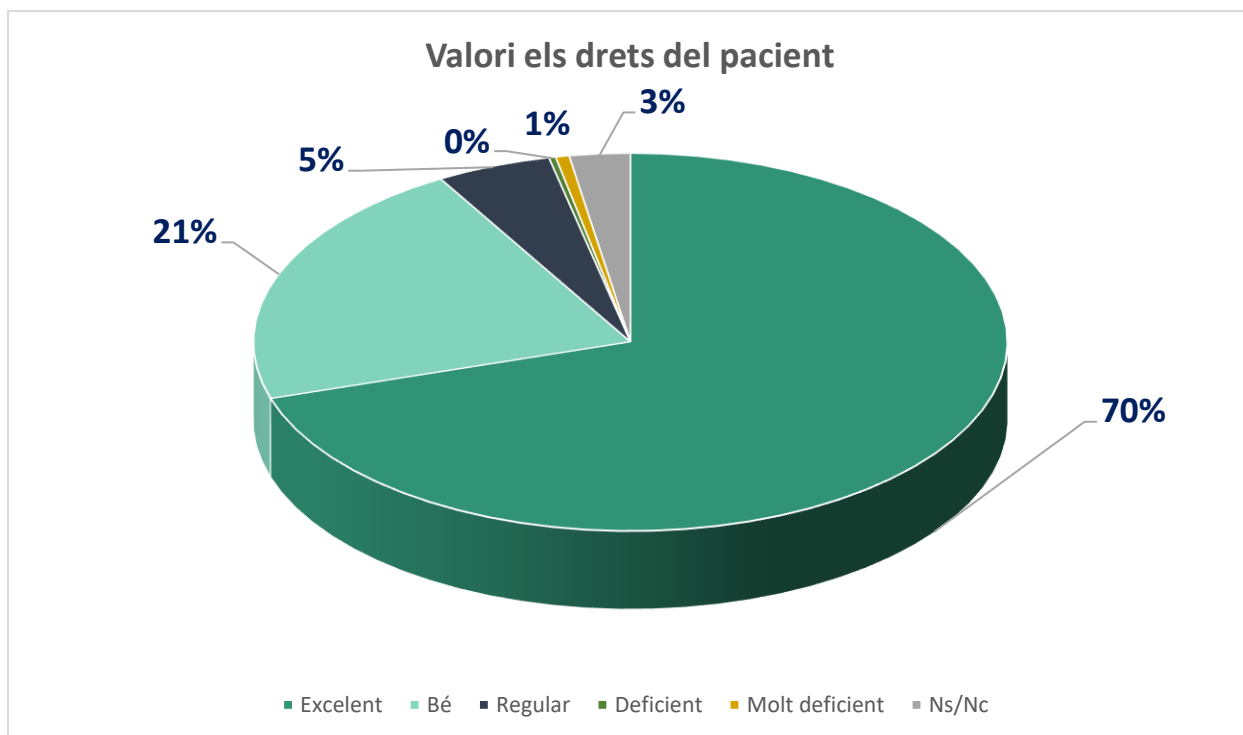
3.12 Qualitat de les explicacions



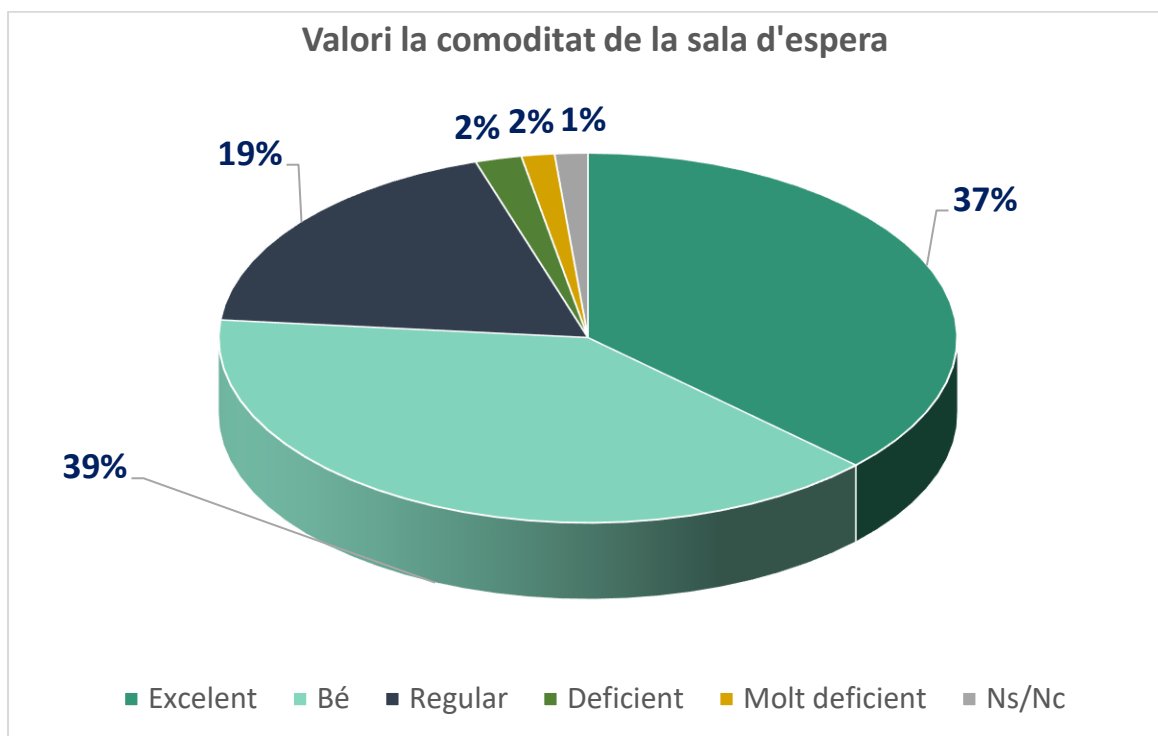
3.13 Assistència podològica rebuda



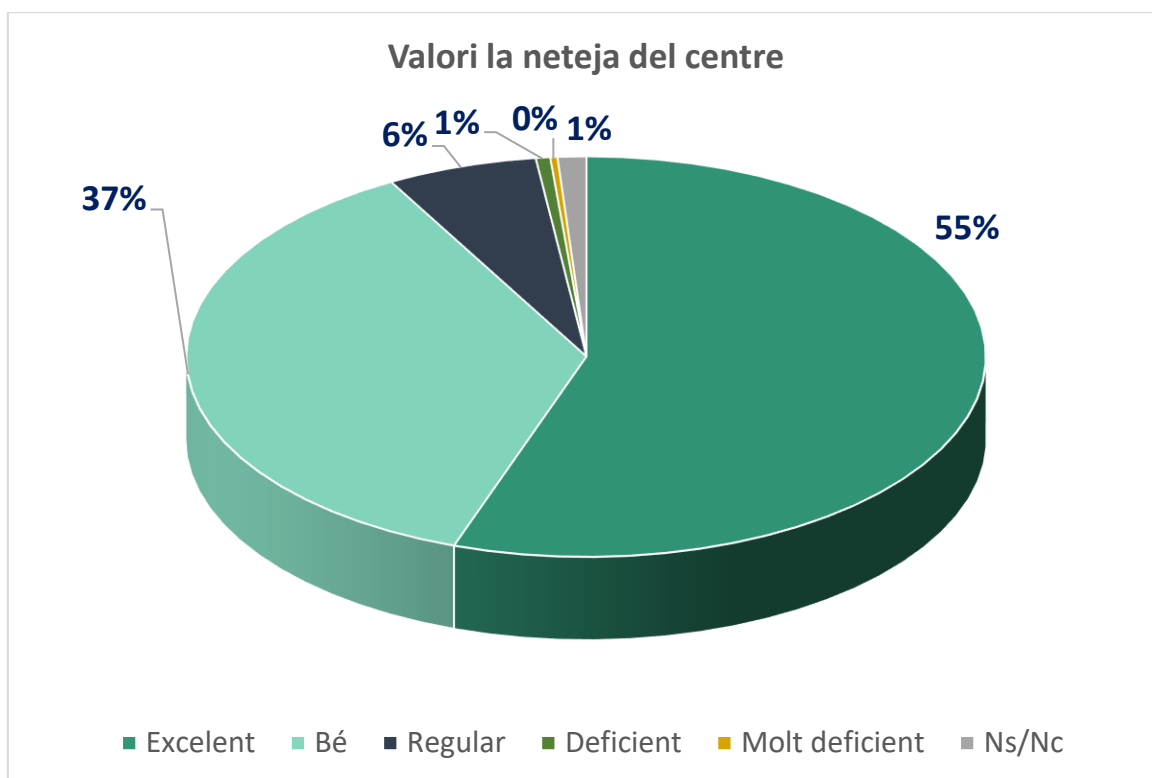
3.14 Drets del/de la pacient



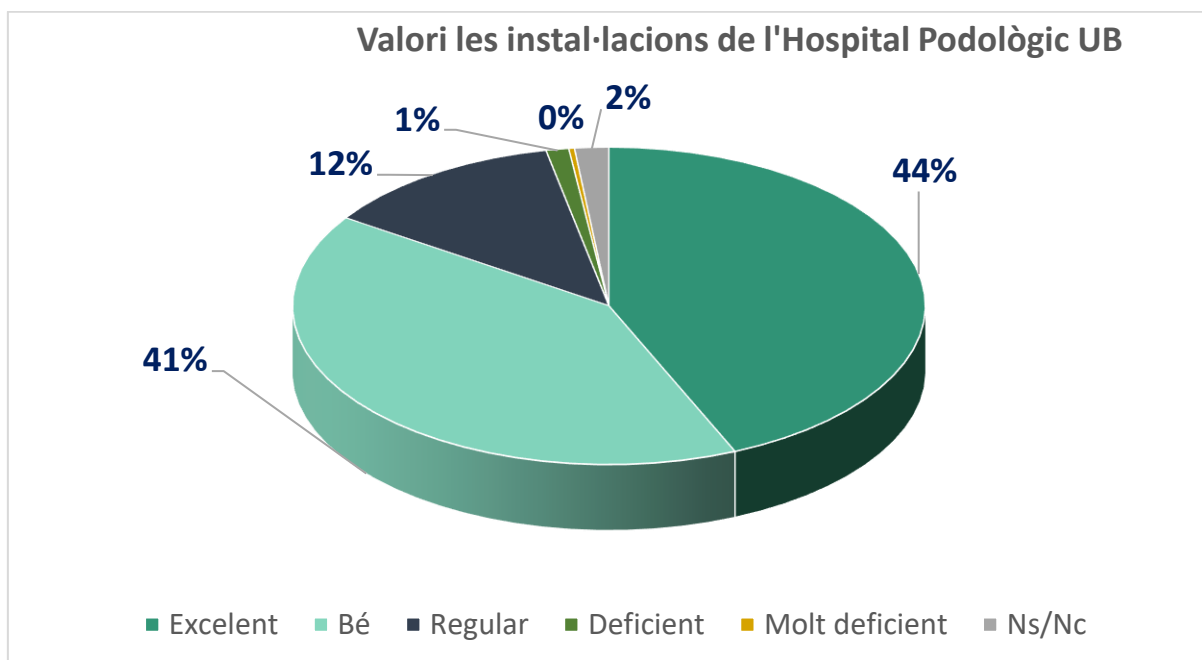
3.15 Comoditat de la sala d'espera



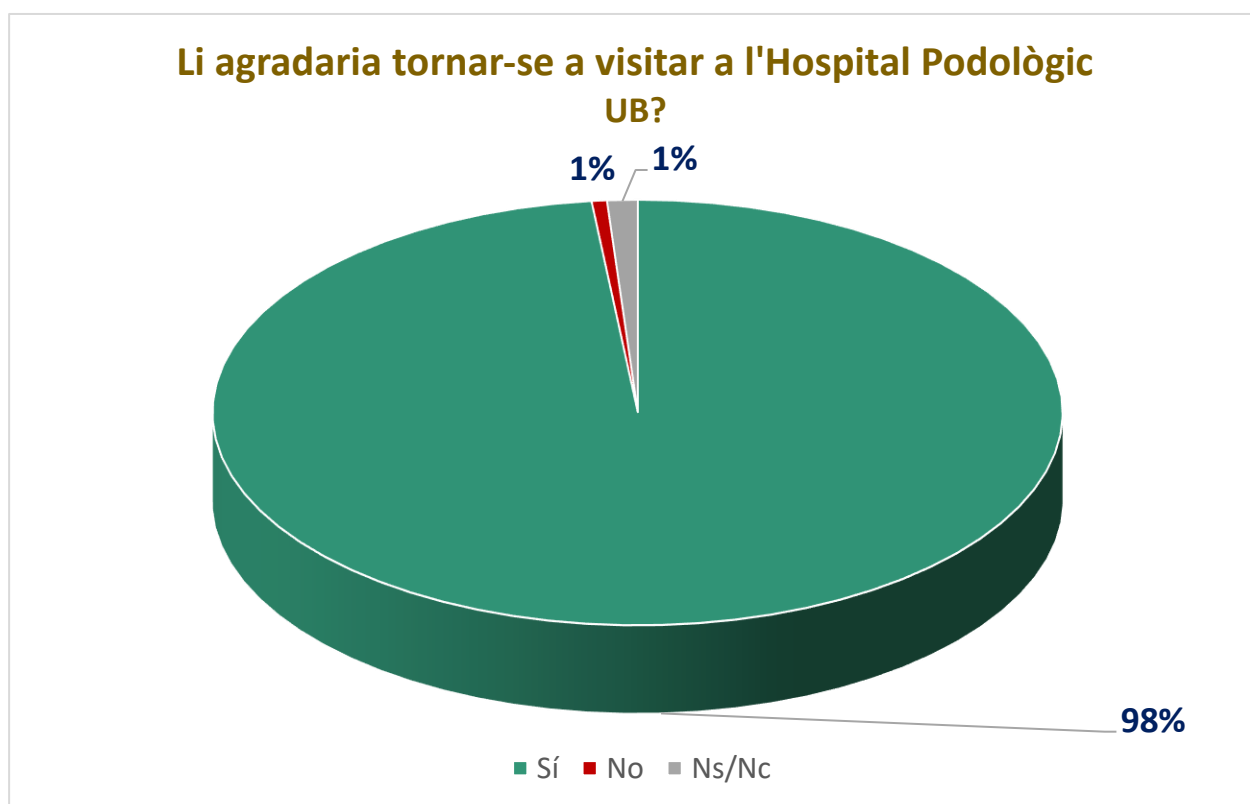
3.16 Neteja del centre



3.17 Valoració de les instal·lacions de l'Hospital Podològic UB



3.18 Fidelització dels/les pacients



4. Resultat de les enquestes a la Clínica Psicològica UB

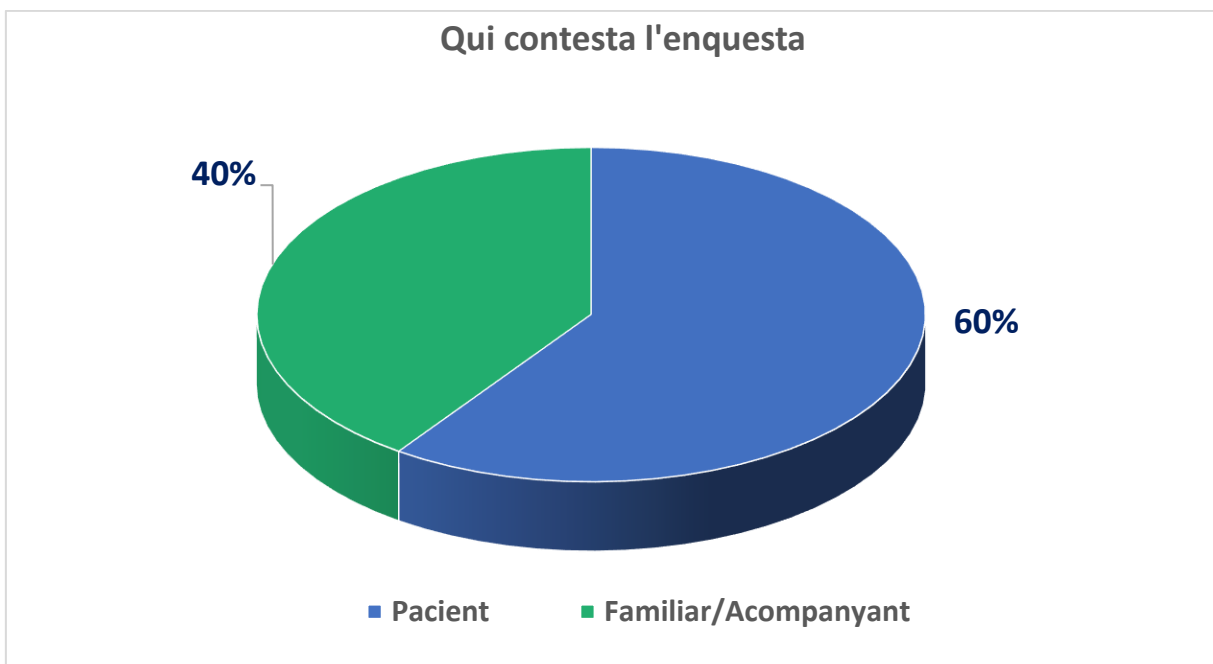
L'enquesta es realitza a través d'un qüestionari format per 20 preguntes; 6 preguntes descriptives, 12 preguntes de rànquing sobre els aspectes genèrics del centre, 1 pregunta dicotòmica sobre la fidelització dels pacients i 1 pregunta oberta, al finalitzar l'enquesta, on se li demana un comentari o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

L'enquesta es reparteix a les sales d'espera dels centres i en **format telemàtic** i 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.

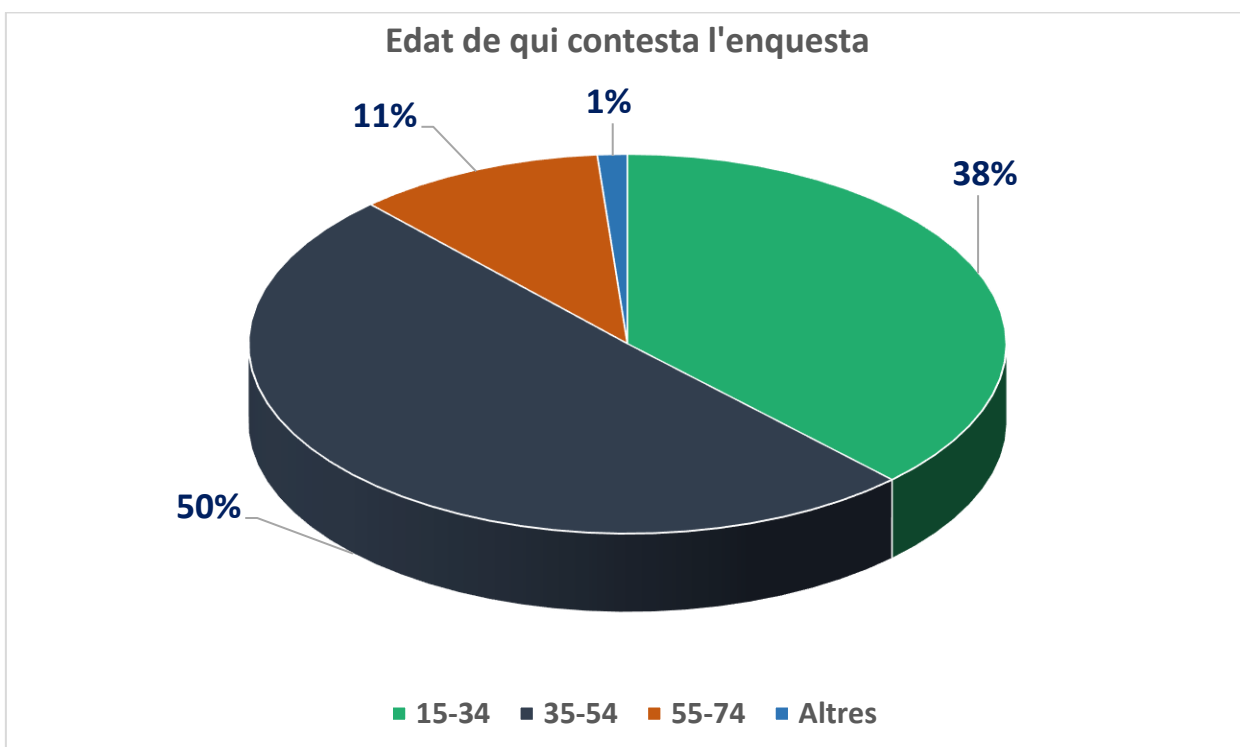
- **Població diana:** Visites de pacients i acompanyants de la Clínica Psicològica UB.
- **Mida de l'univers a enquestar:** 610 pacients únics a la CPUB.
- **Període:** de gener a juny de 2023.
- **Mida mostral:** 236
- **Interval de confiança:** 95%.
- **Marge d'error:** 5%

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

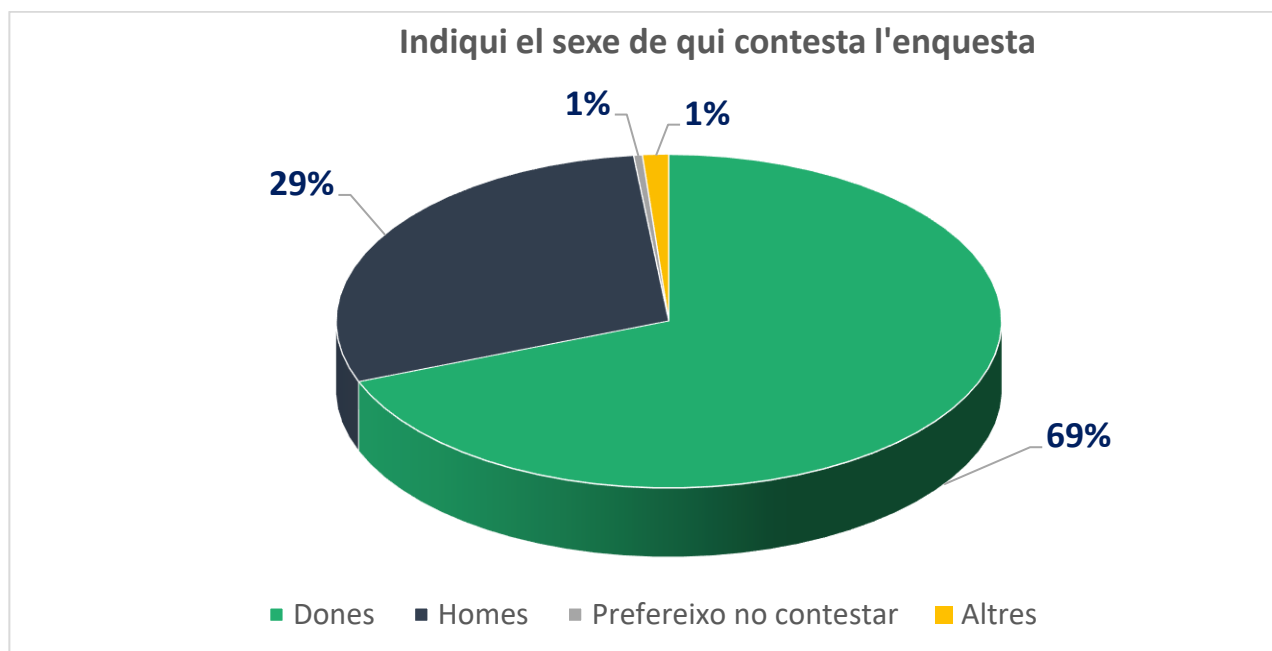
4.1 Qui contesta l'enquesta?



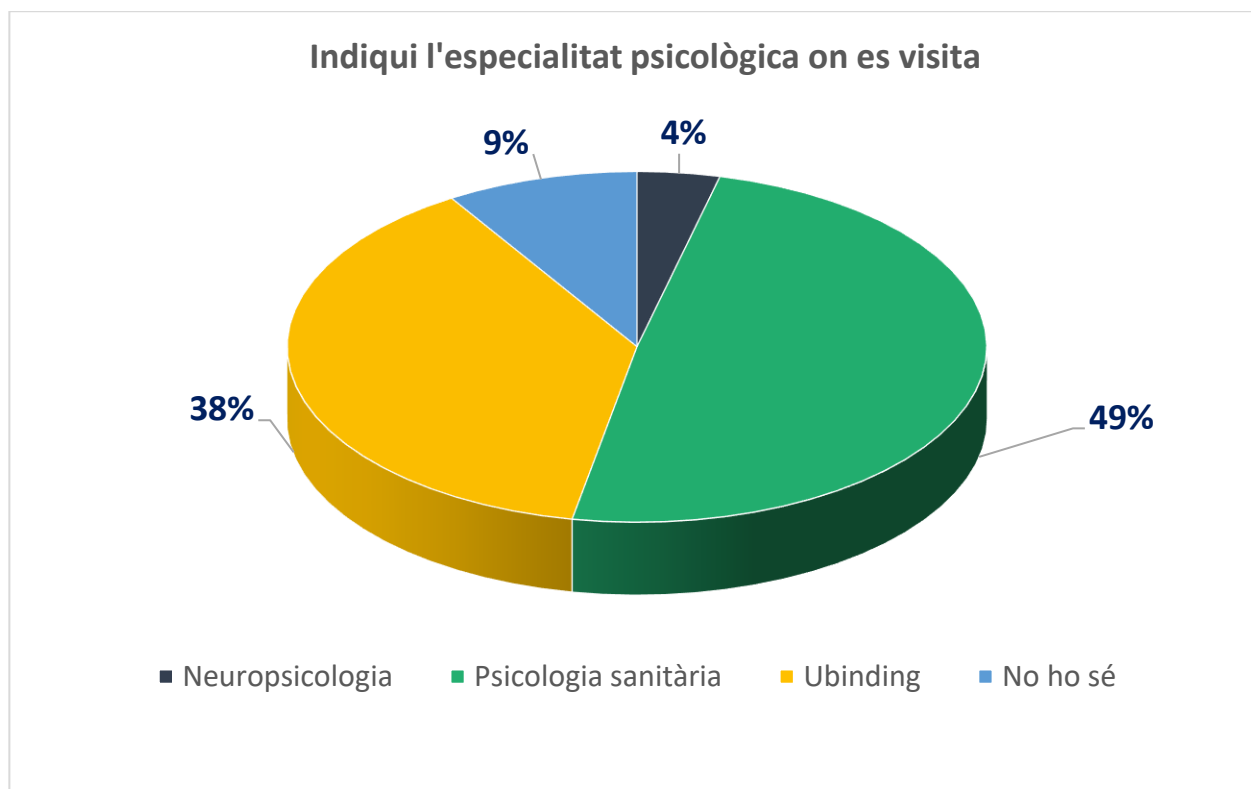
4.2 Edat dels enquestats



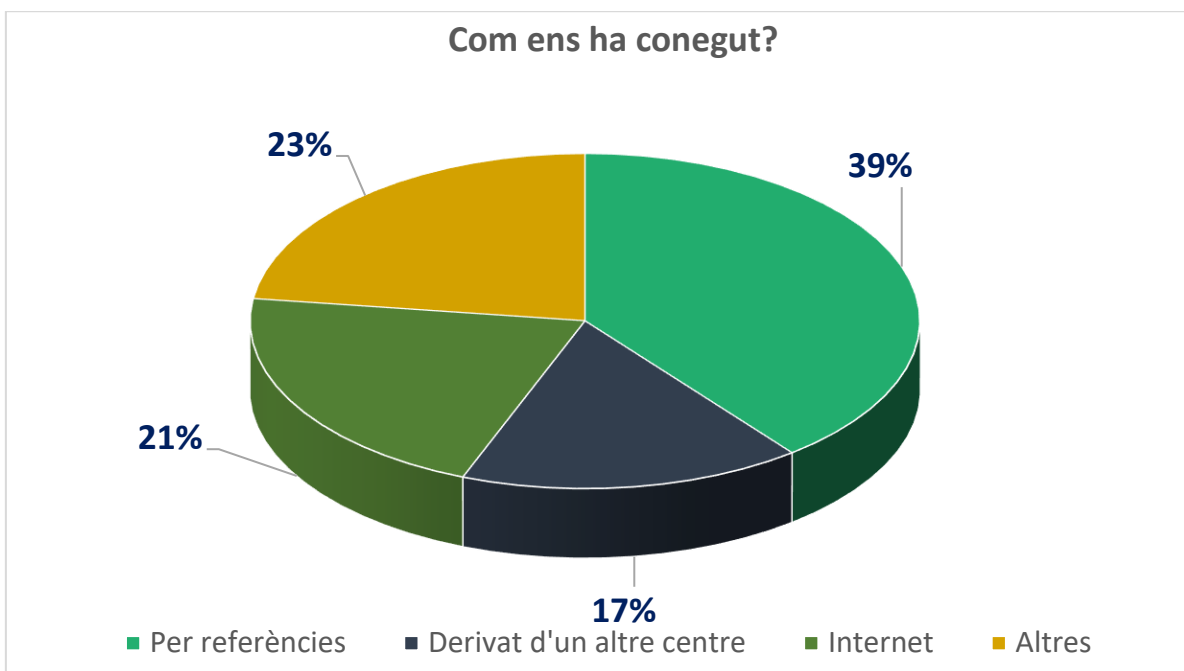
4.3 Sexe dels enquestats



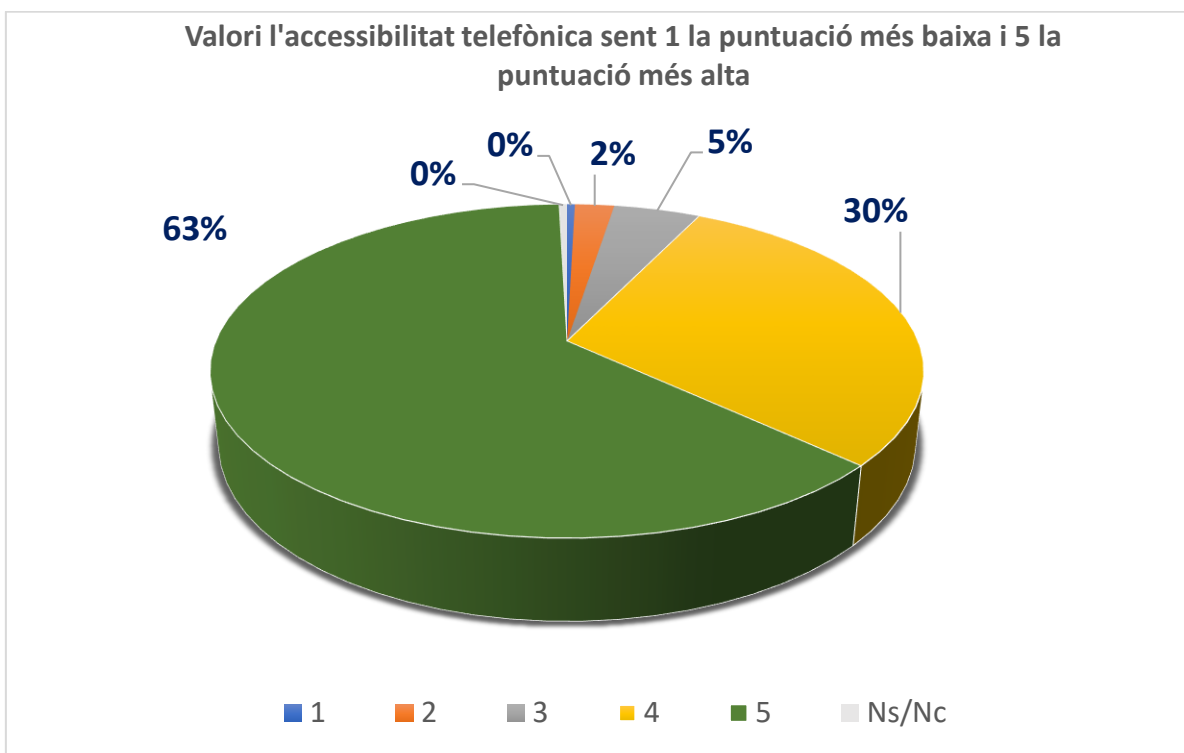
4.4. Servei que l'ha atès a l'Hospital Odontològic UB



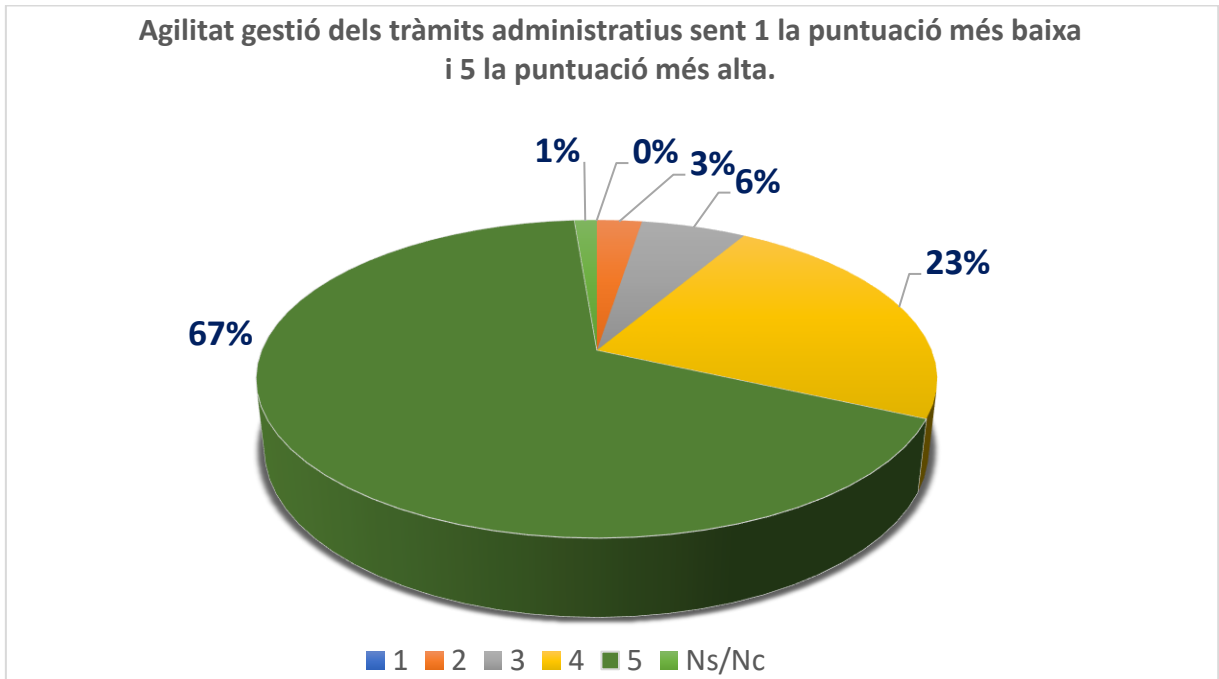
4.5 Com ens ha conegut?



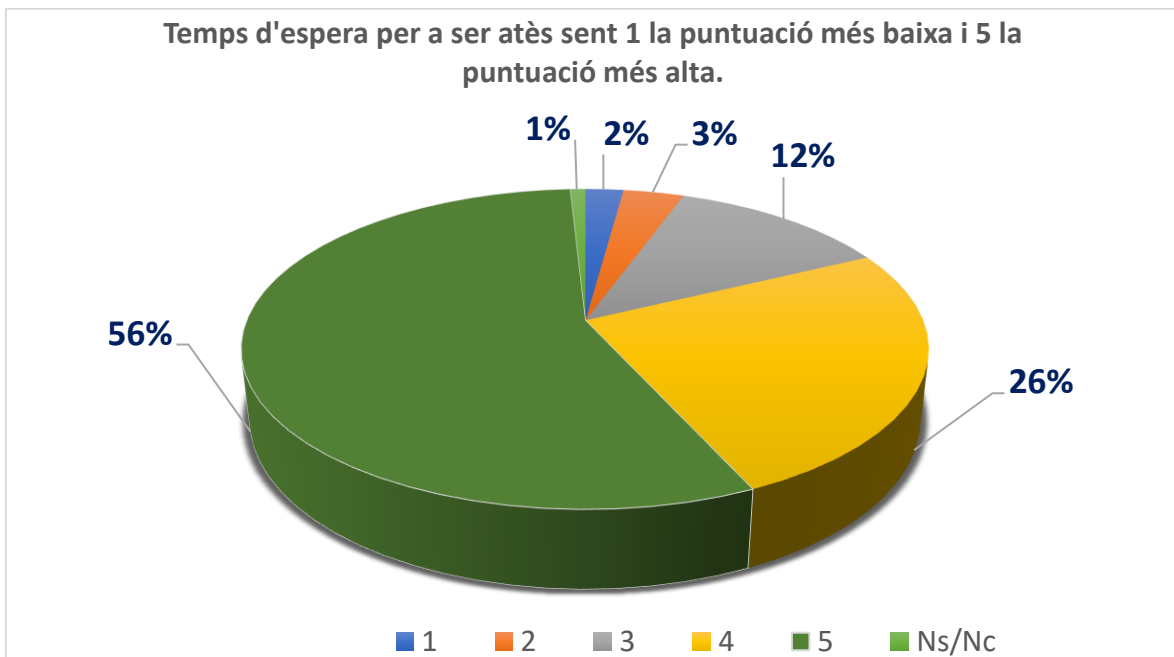
4.6. Accessibilitat telefònica



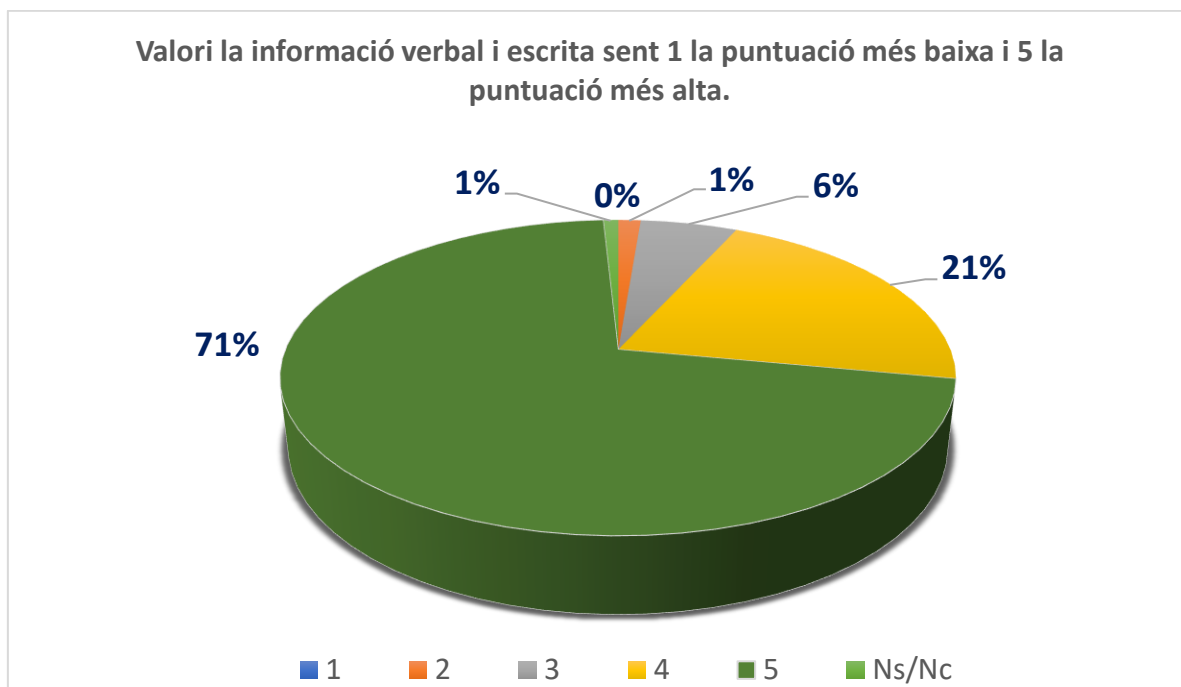
4.7. Agilitat dels tràmits administratius



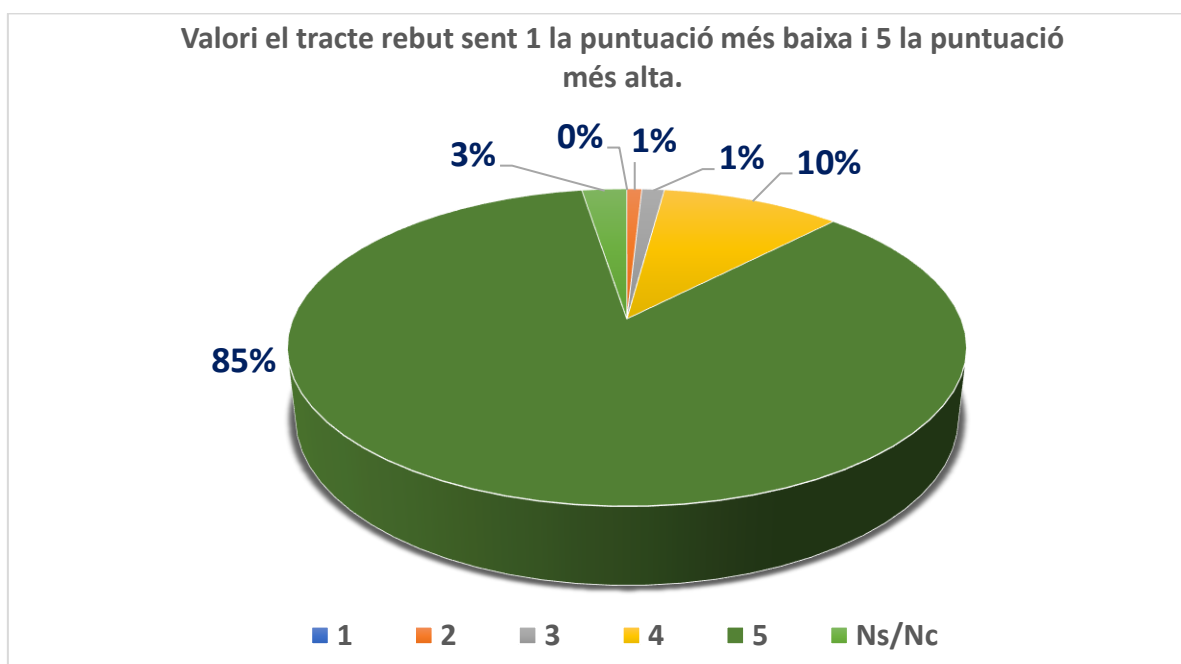
4.8 Temps d'espera per ser atès



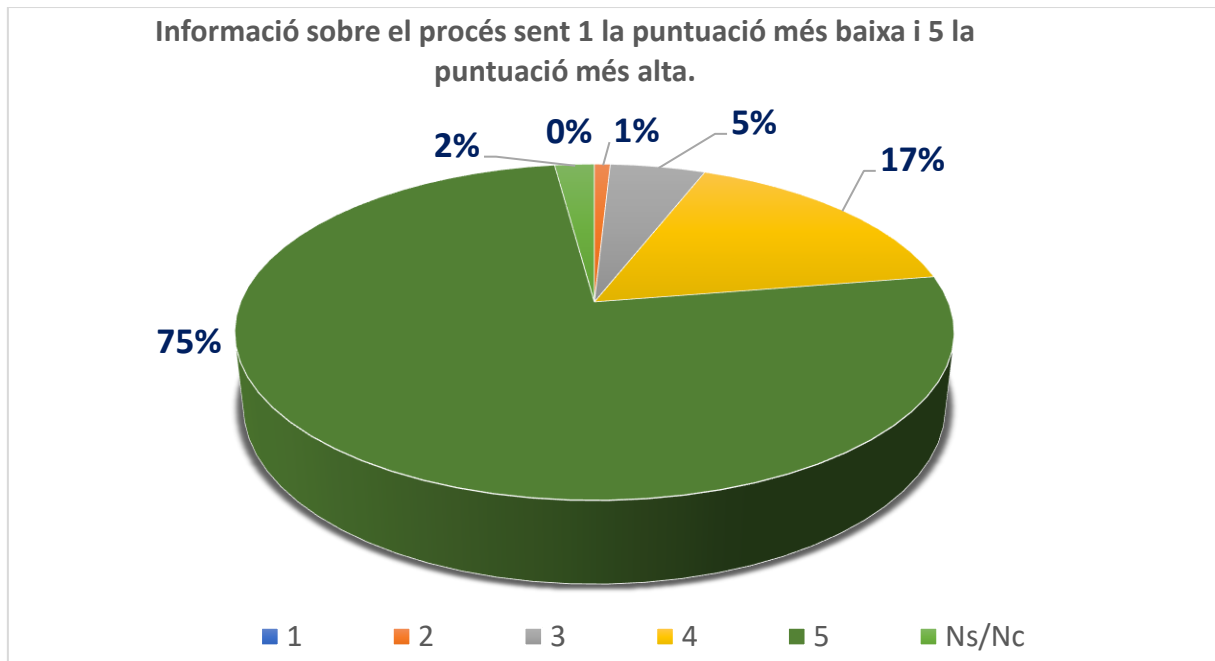
4.9 Informació verbal i escrita



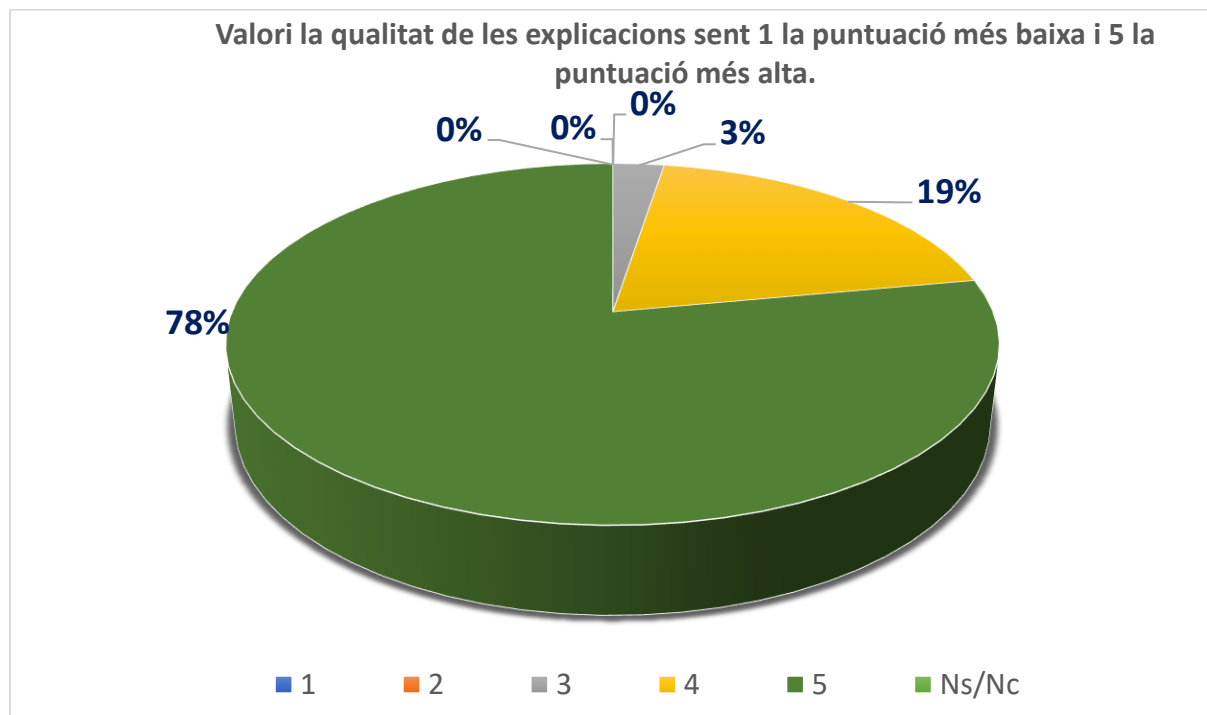
4.10 Tracte personal rebut



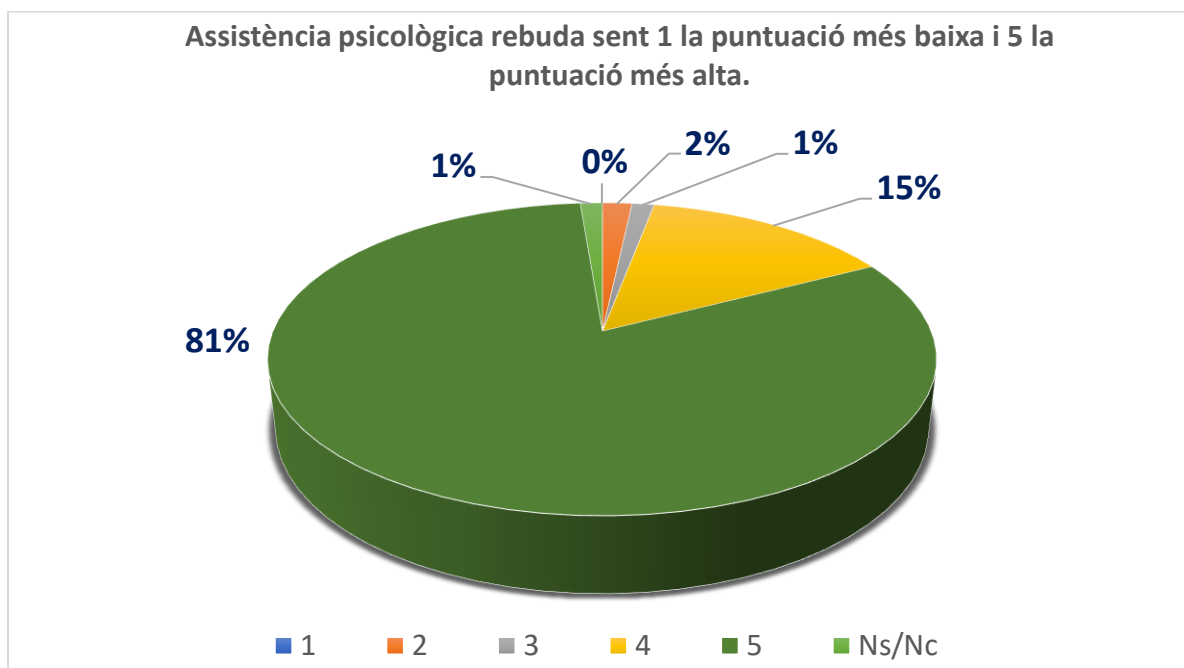
4.11 Informació que li han ofert sobre el procés odontològic



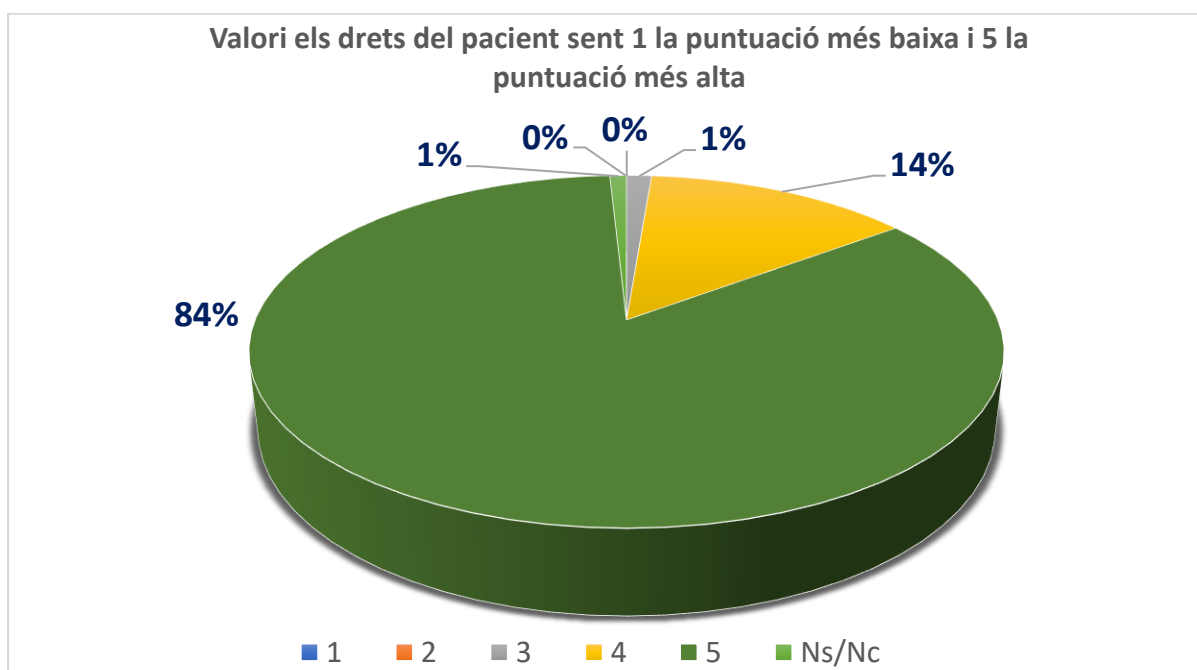
4.12 Qualitat de les explicacions



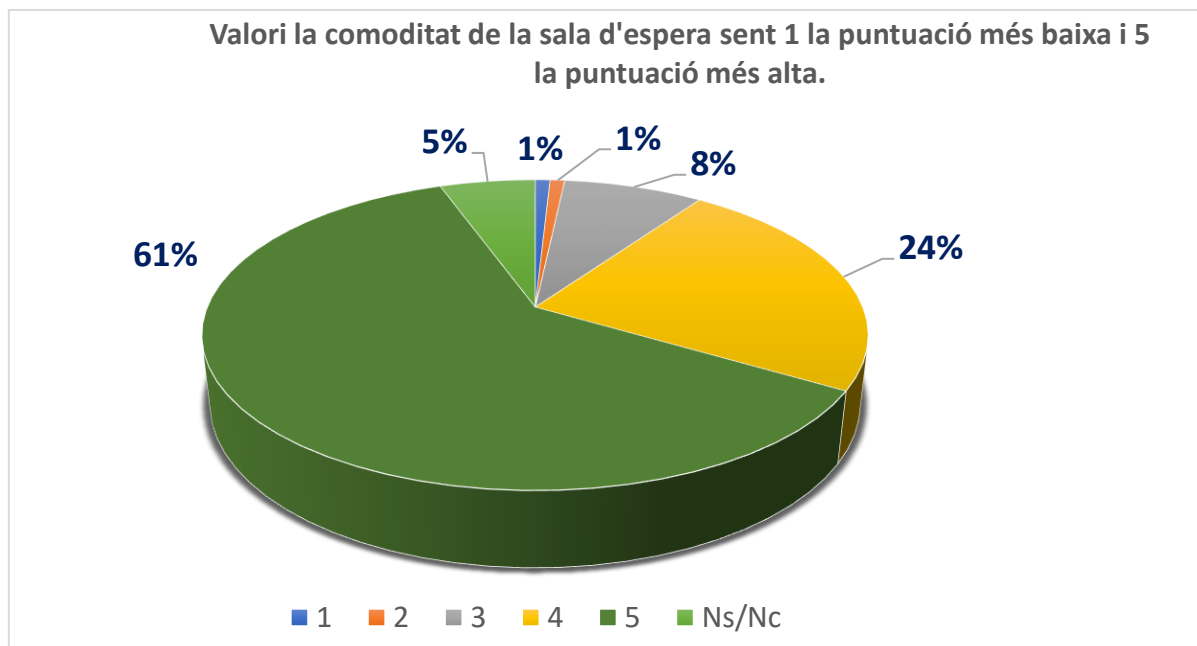
4.13 Assistència odontològica rebuda



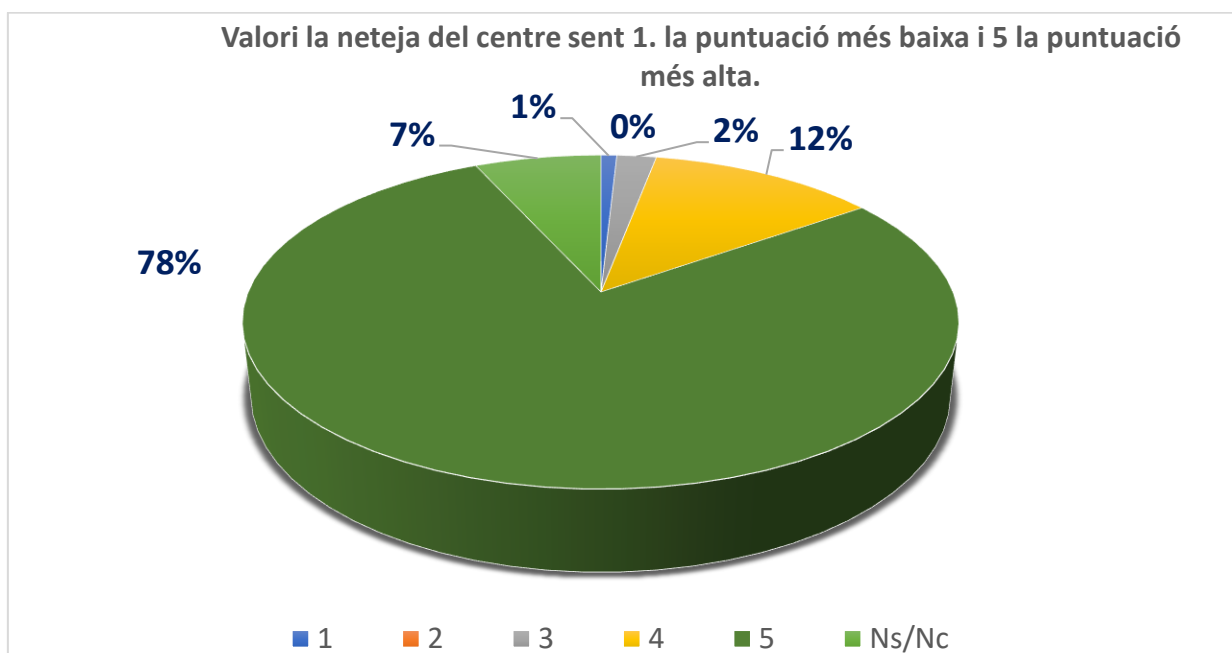
4.14 Drets del/de la pacient



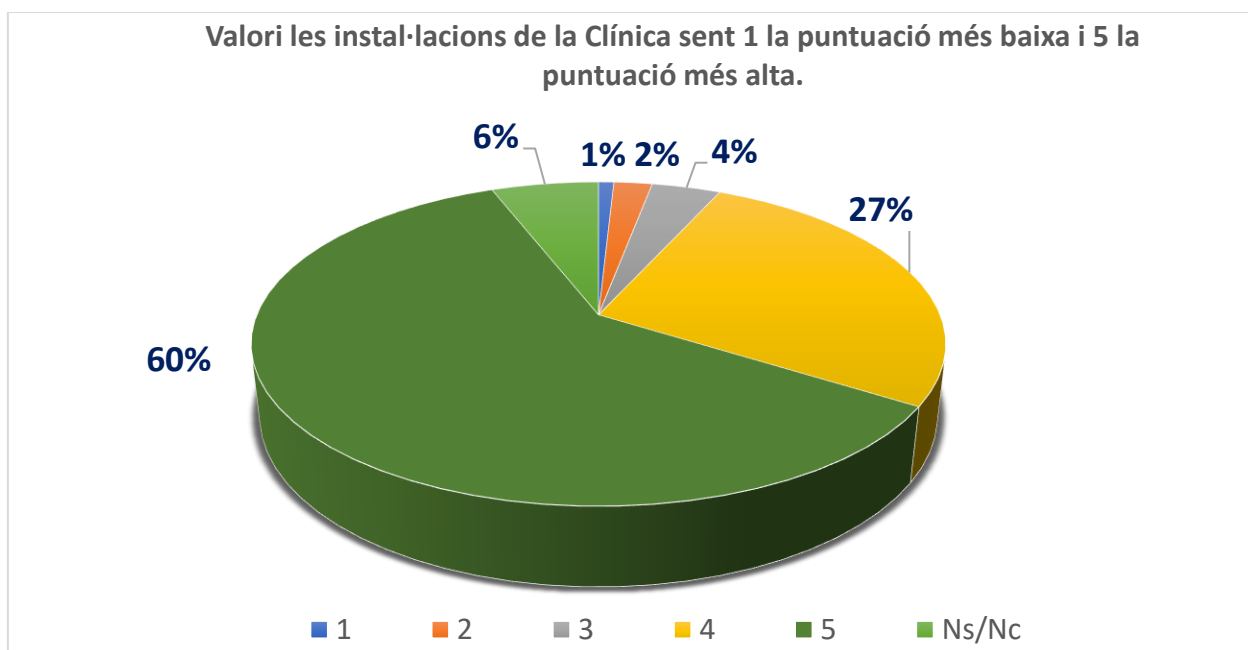
4.15 Comoditat de la sala d'espera



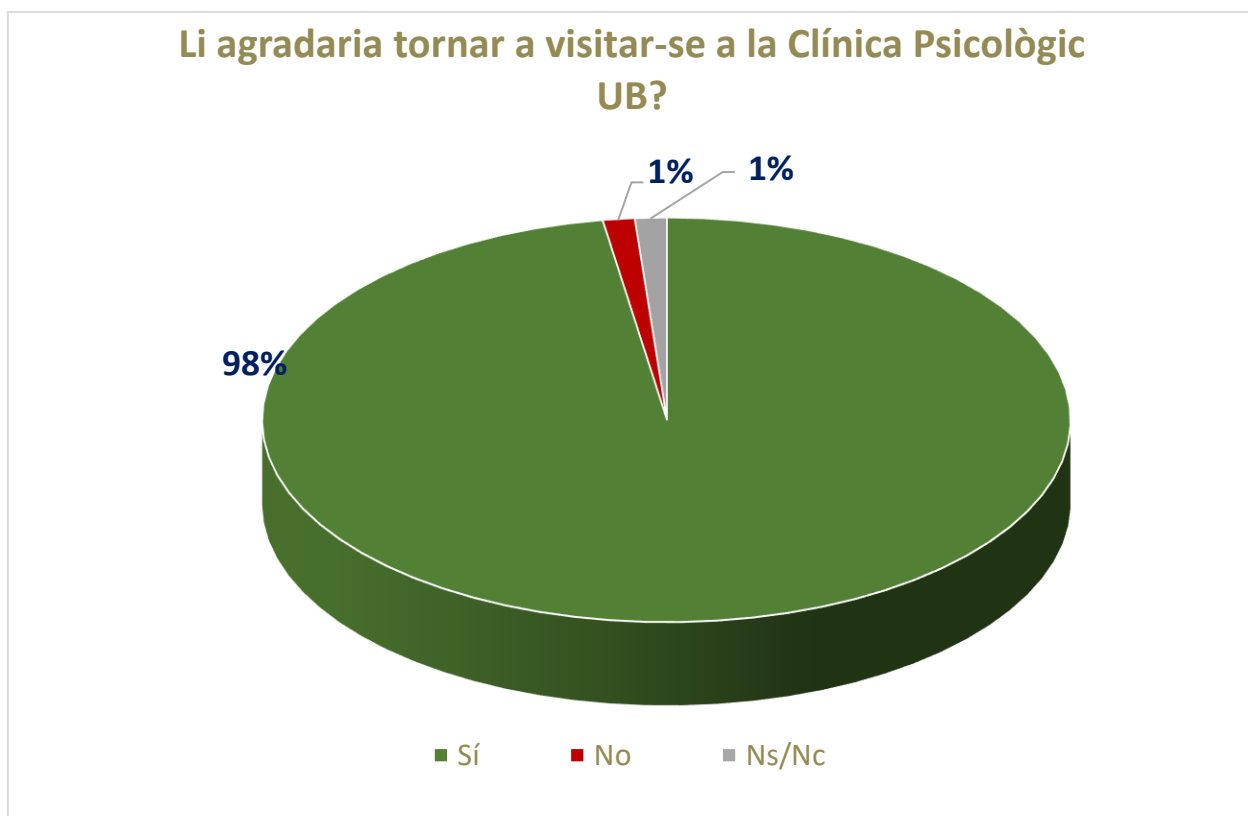
4.16 Neteja del centre



4.17 Valoració de les instal·lacions de la Clínica Psicològica UB?



4.18. Fidelització dels/les pacients



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

- Indiqui qui contesta l'enquesta: Pacient Acompanyant
- Gènere: Home Dona
- Indiqui el seu codi postal:
- Indiqui el grup d'edat al qual pertany: 15-34 35-54 55-74 Altres
- Indiqui com ens ha conegut: Per referències Derivat d'un altre centre Per internet Altres
- 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"/> Altres
<input type="checkbox"/> Odontologia estètica	<input type="checkbox"/> Periodòncia	

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 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 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' <i>Hospital Odontològic Universitat de Barcelona</i> ? 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.

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 responant 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.

Moltes gràcies pel seu temps i col·laboració.

Annex 3: Enquesta d'opinió *Clínica Psicològica UB*

2023 - Clínica Psicològica de la Universitat de Barcelona. AJUDIN'S A MILLORAR

<http://www.clinicapsicologicaub.cat/>

 **Clínica Psicològica**
UNIVERSITAT DE BARCELONA

17

Valori la neteja del centre.

★ ★ ★ ★ ☆

18

Valori les instal·lacions.

★ ★ ★ ★ ☆

19

Li agradaria tornar a ser atès a la Clínica Psicològica Universitat de Barcelona.

SI

NO

A la CPUB, hem apostat pel format de contestació d'enquestes per via telemàtica