



Fundació
Josep Finestres

UNIVERSITAT DE BARCELONA

Pla d'enquestes

Hospital Odontològic Universitat de Barcelona i

Hospital Podològic Universitat de Barcelona

Junta de Patronat Juny 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. Com ens ha conegut?.....	6
2.5. Valori l'accessibilitat telefònica.....	7
2.6. Valori l'agilitat en la gestió dels tràmits administratius.....	7
2.7. Valori el temps d'espera per ser atès.....	8
2.8. Valori la informació verbal i escrita rebuda.....	8
2.9. Coneix el nom del/de la facultatiu/va que l'ha atès.....	9
2.10. Coneix el nom del/de la professional d'infermeria que l'ha atès.....	9
2.11. Valori el tracte personal i l'amabilitat del personal.....	10
2.12. Valori la informació que li han proporcionat sobre el procés.....	10
2.13. Creu que han sigut comprensibles les explicacions que li han proporcionat?.....	11
2.14. Valori l'assistència odontològica rebuda.....	11
2.15. Creu que s'ha respectat els seus drets com a pacient?.....	12
2.15. Valori si s'ha respectat la seva intimitat i confidencialitat.....	12
2.16. Valori la comoditat de la sala d'espera.....	13
2.17. Valori la neteja del centre.....	13
2.18. Valori l' Hospital Odontològic Universitat de Barcelona globalment.....	14
2.19. Creu que ha millorat el seu estat de salut?.....	14
2.20. Li agradaria tornar a ser atès a l' Hospital Odontològic Universitat de Barcelona ?.....	15
3. Resultats enquestes Hospital Podològic Universitat de Barcelona	16
3.1. Qui contesta l'enquesta.....	17
3.3 A quin grup d'edat pertany?.....	17
3.4. Gènere.....	18
3.5. Com ens ha conegut?.....	18
3.6. Valori l'accessibilitat telefònica.....	19
3.7. Valori l'agilitat en la gestió dels tràmits administratius.....	19
3.8. Valori el temps d'espera per ser atès.....	20
3.9. Valori la informació verbal i escrita rebuda.....	20
3.10. Coneix el nom del/de la facultatiu/va que l'ha atès.....	21
3.11. Valori el tracte rebut.....	21
3.12. Valori la informació que li han proporcionat sobre el procés.....	22
3.13. Creu que han sigut comprensibles les explicacions que li han proporcionat?.....	22
3.14. Valori l'assistència odontològica rebuda.....	23
3.15. Valori com s'han respectat els drets del/ de la pacient.....	23
3.16. Valori si s'ha respectat la seva intimitat i confidencialitat.....	24
3.17. Valori la comoditat de la sala d'espera.....	24
3.18. Valori la neteja del centre.....	25
3.19. Valori l' Hospital Podològic Universitat de Barcelona globalment.....	25
3.20. Creu que ha millorat el seu estat de salut?.....	26
3.21. Li agradaria tornar a ser atès a l' Hospital Podològic Universitat de Barcelona ?.....	26

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 23 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.

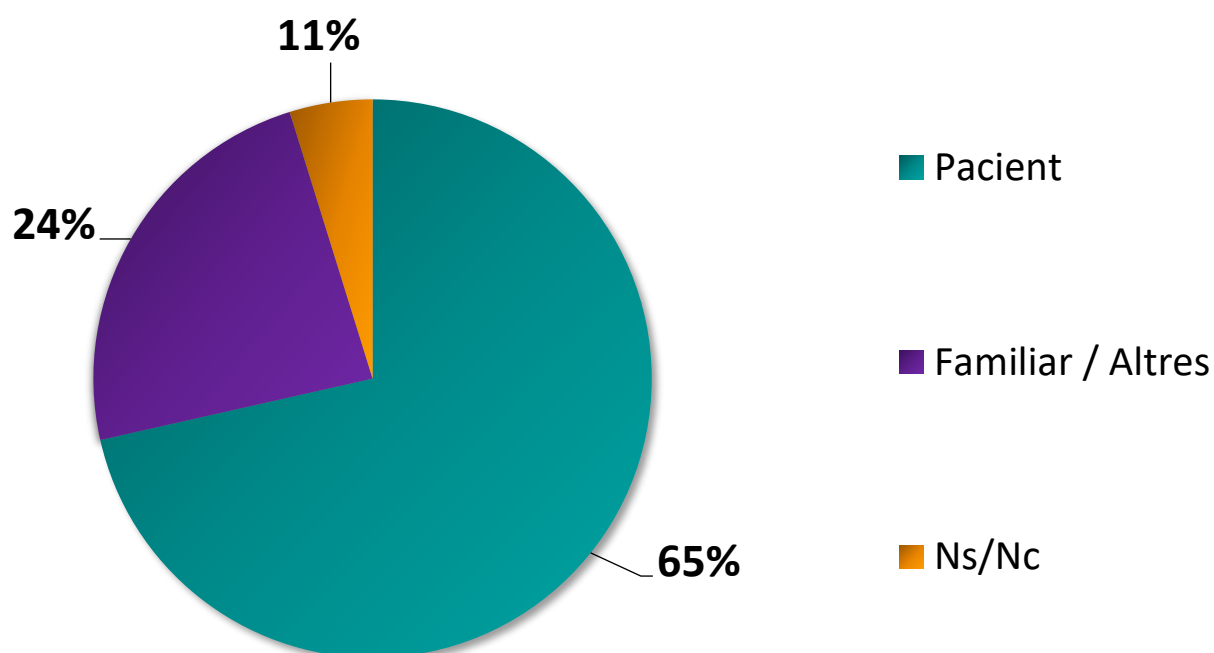
Gràcies a les dades extretes d'aquest anàlisi, des de la Direcció de la Fundació Josep Finestres s'estudien les conclusions que se'n deriven per tal d'implementar millores en aquesta direcció i reforçar els punts febles que detecten els pacients.

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**.

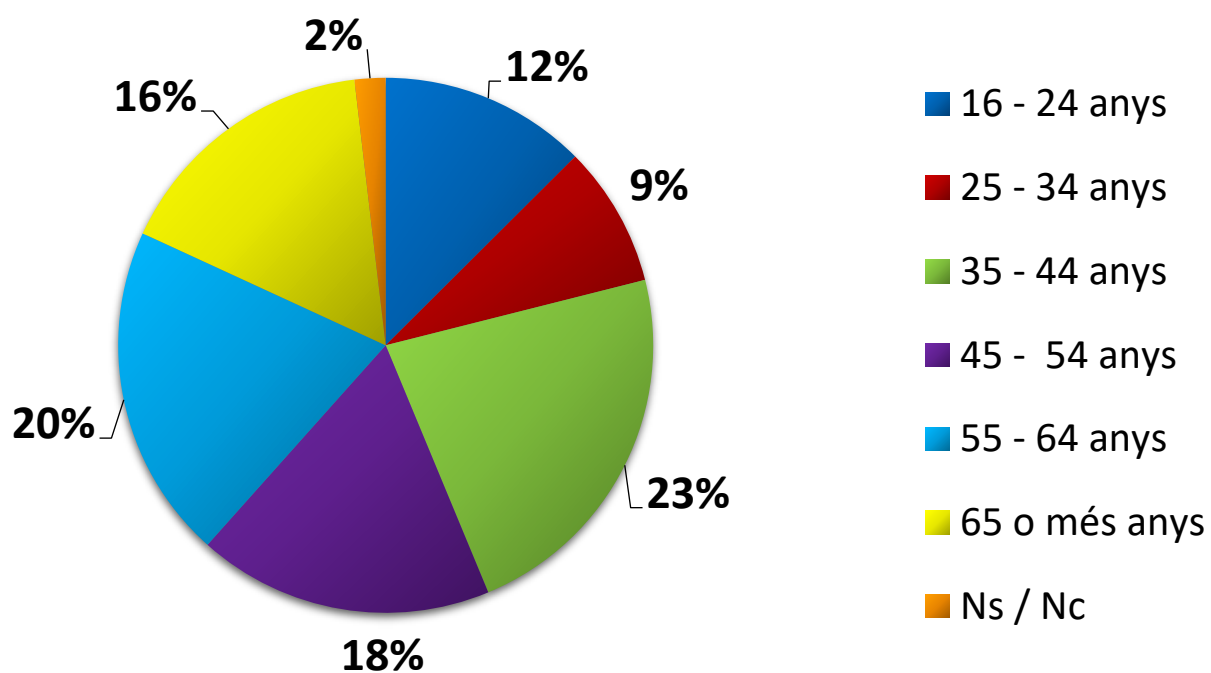
2. Resultats enquestes *Hospital Odontològic Universitat de Barcelona*

- Població diana: Pacients atesos a l'*Hospital Odontològic Universitat de Barcelona* i acompanyants/familiars.
- Mida de l'univers a enquestar: 15.587 pacients.
- Període: Desembre – Maig 2019.
- Mida mostral: 375 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.
 - 4 preguntes dicotòmiques sobre l'atenció assistencial al servei.
 - 9 preguntes de rànkings sobre l'atenció assistencial al servei.
 - 2 preguntes obertes.

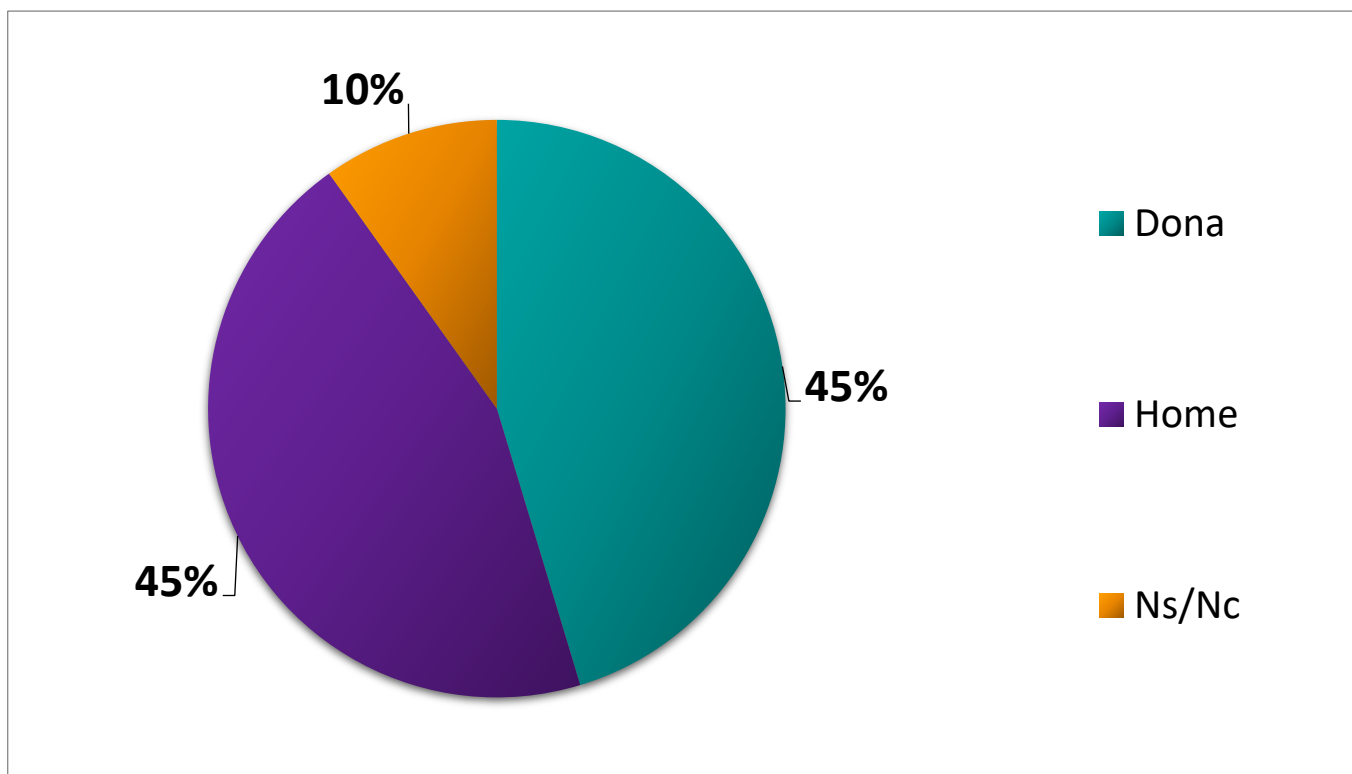
Qui contesta l'enquesta?



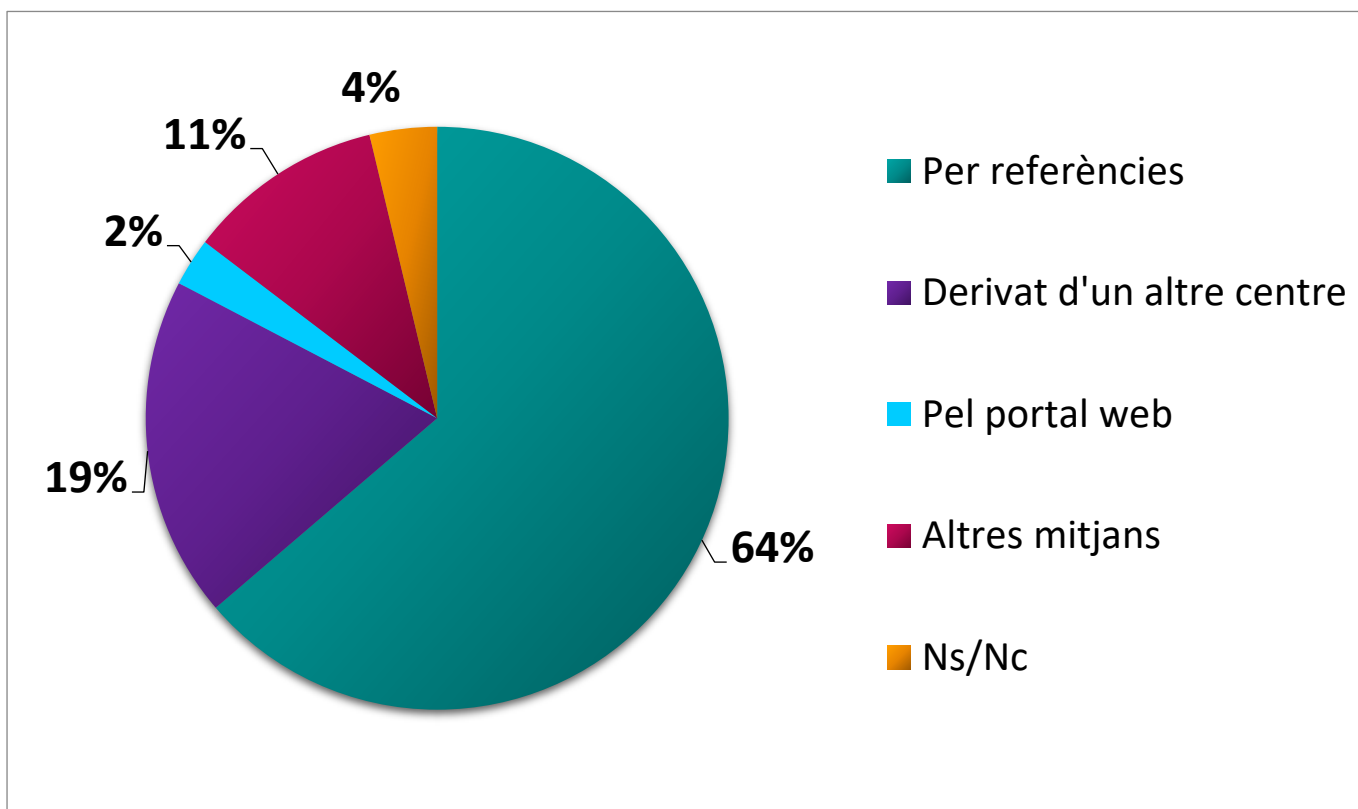
Grups d'edats dels/les enquestats/des



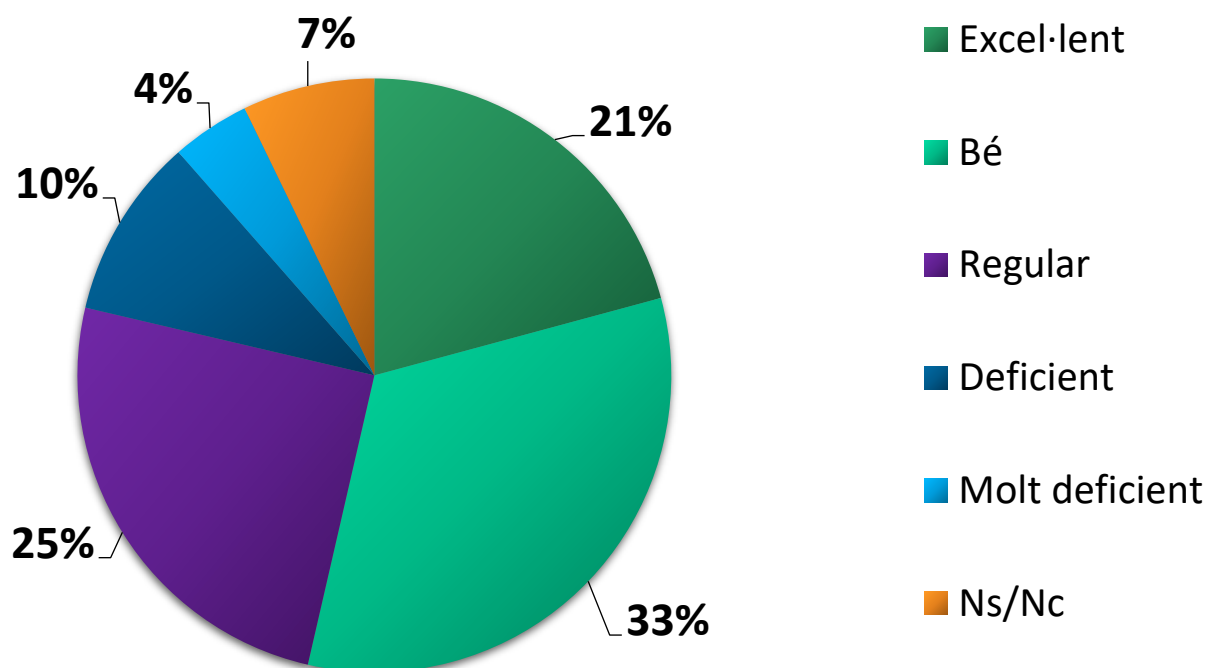
Gènere dels/de les enquestats/des



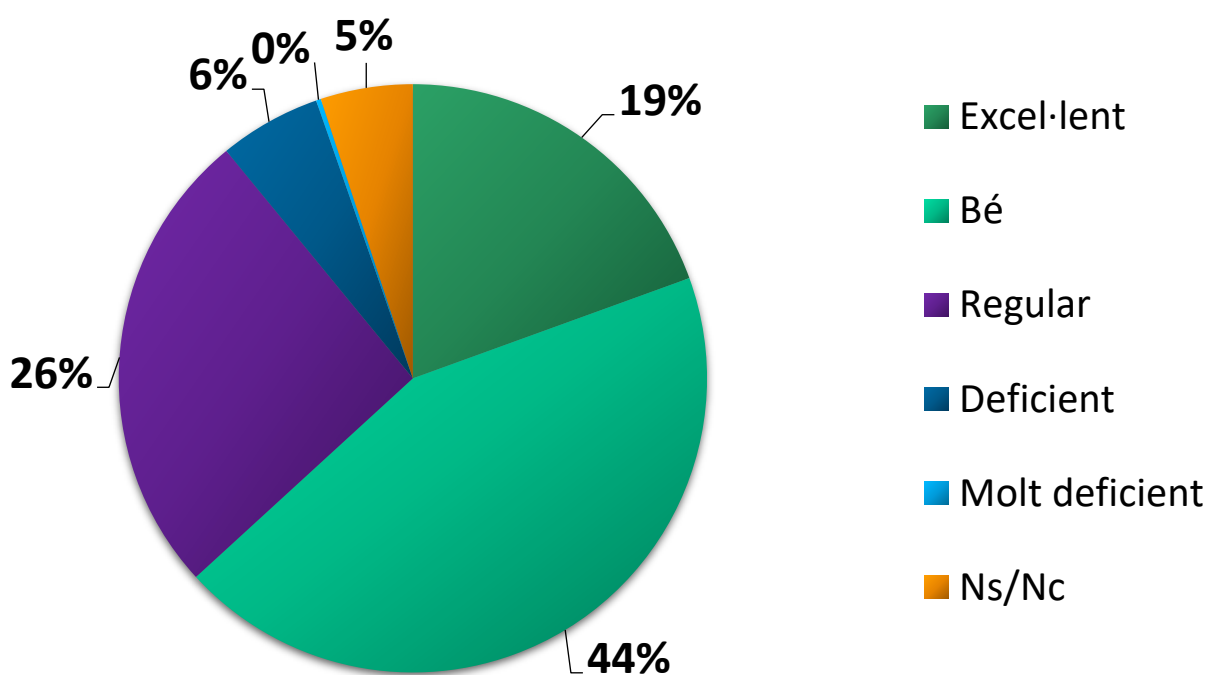
Com ens ha conegut?



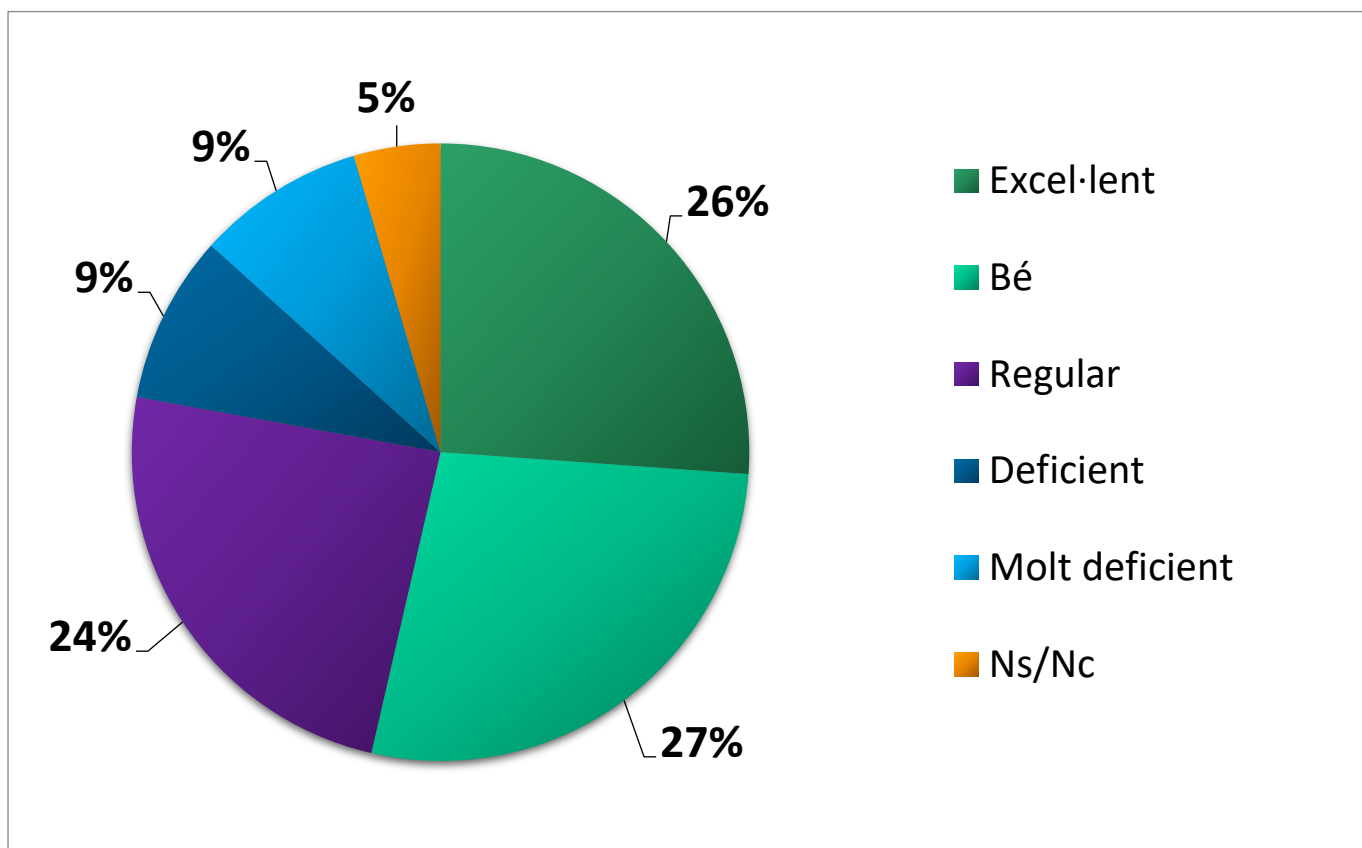
Accessibilitat telefònica



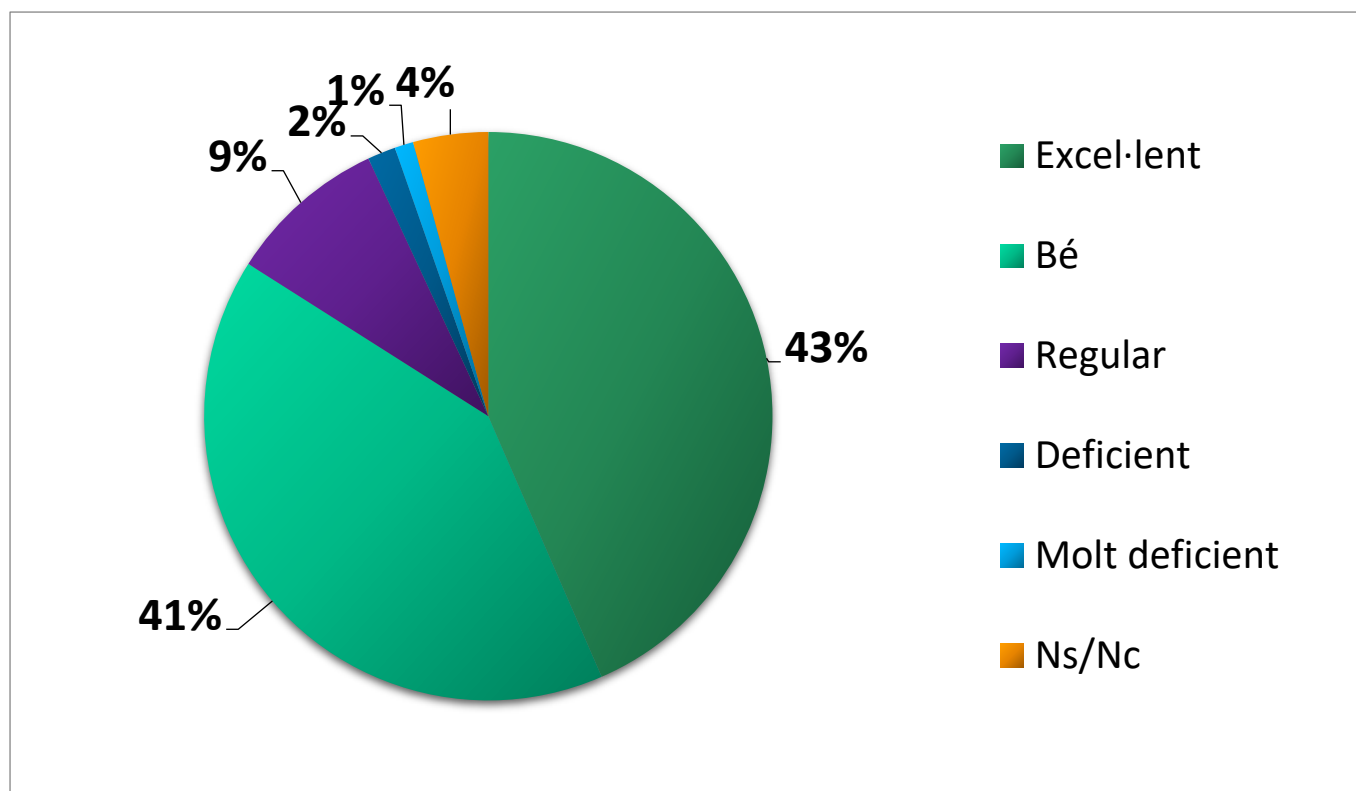
Agilitat en la gestió dels tràmits administratius



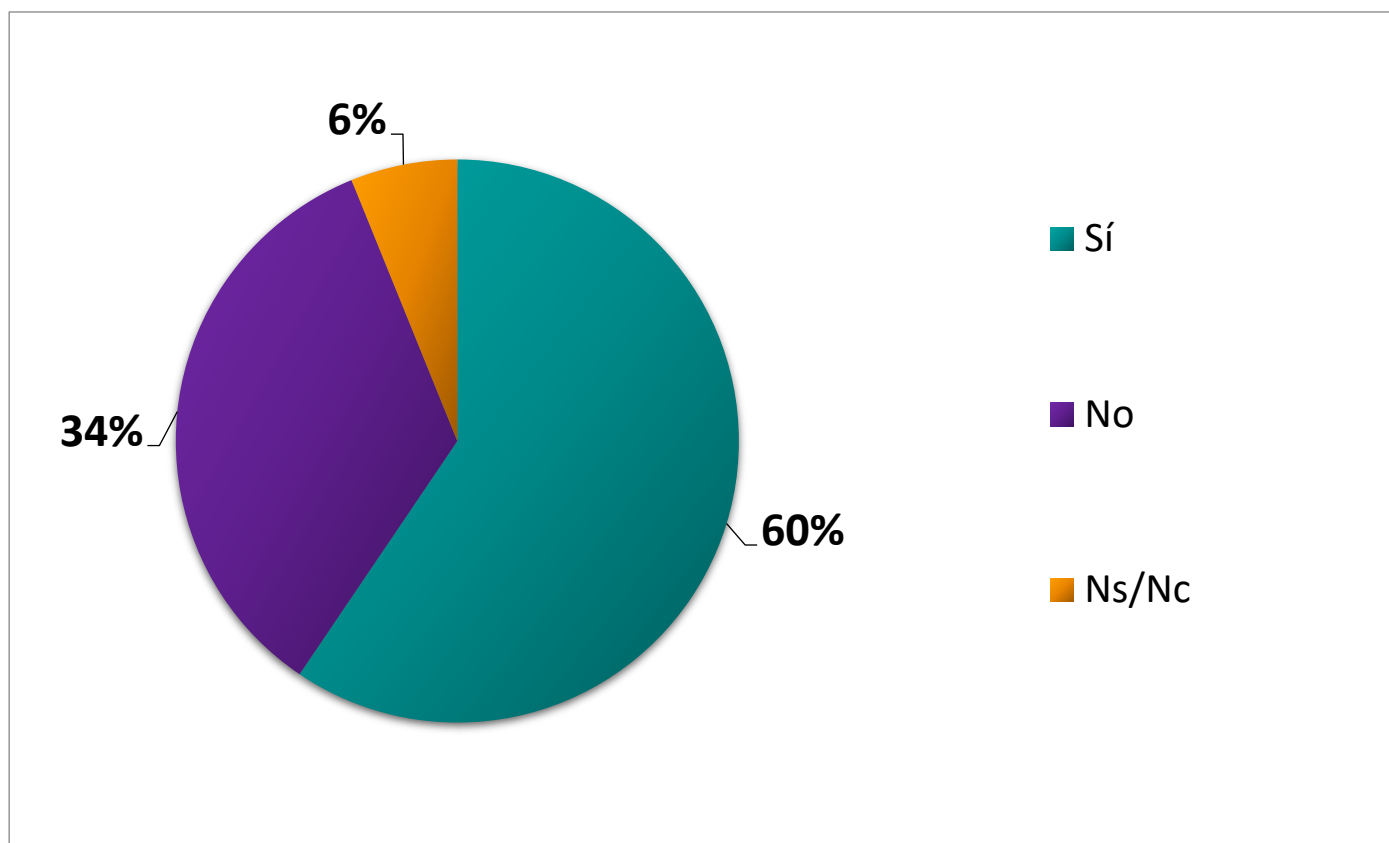
Temps d'espera per a ser atès



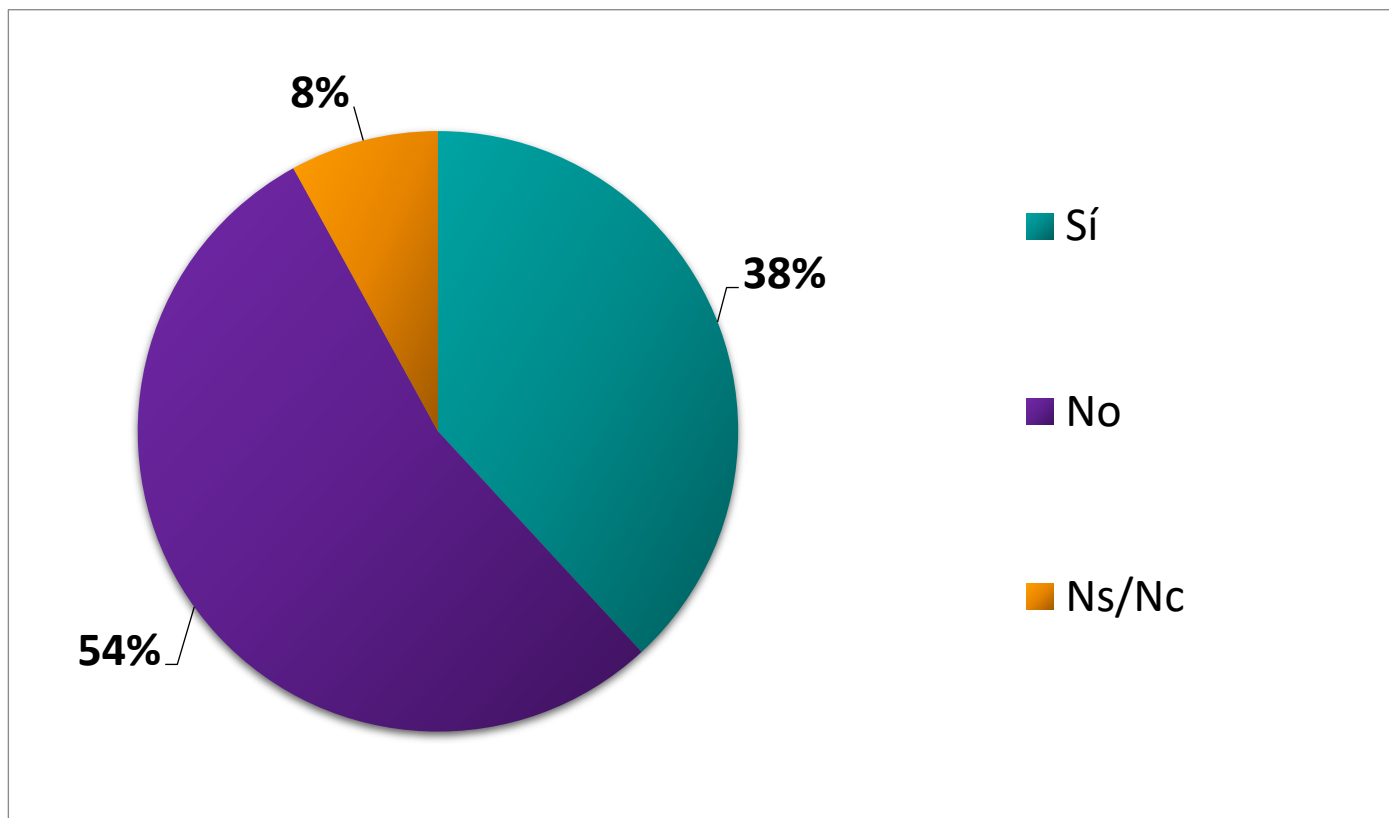
Informació verbal i escrita



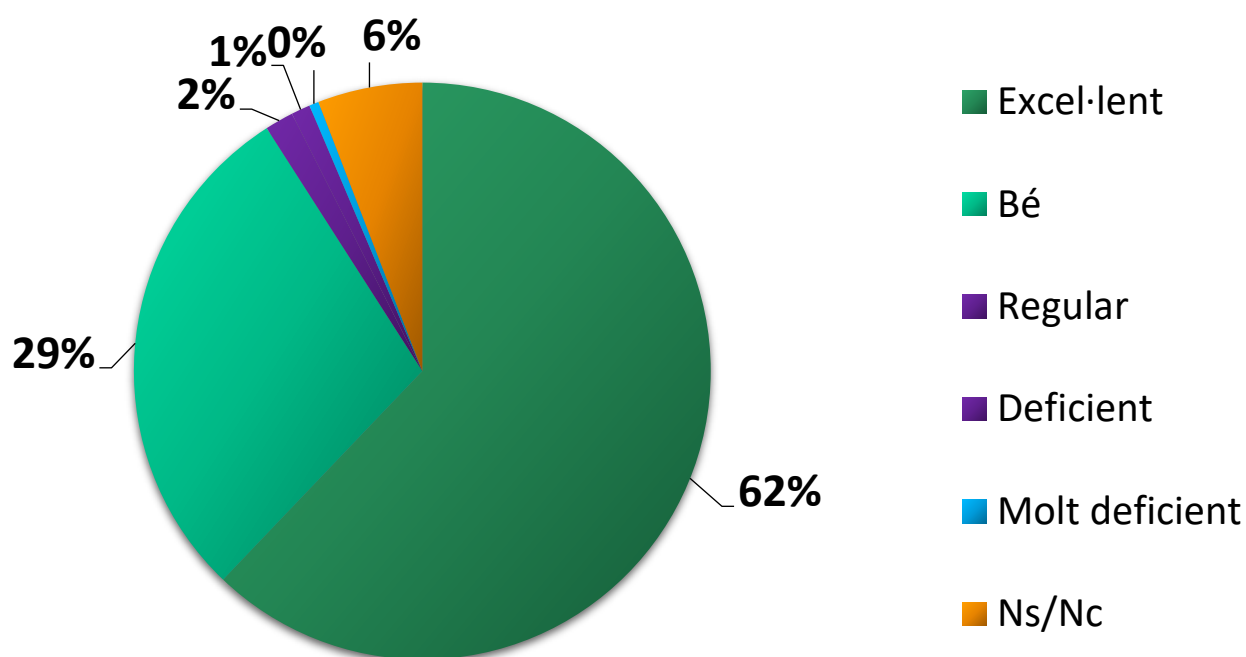
Sap el nom del/de la facultatiu/va que l'ha atès?



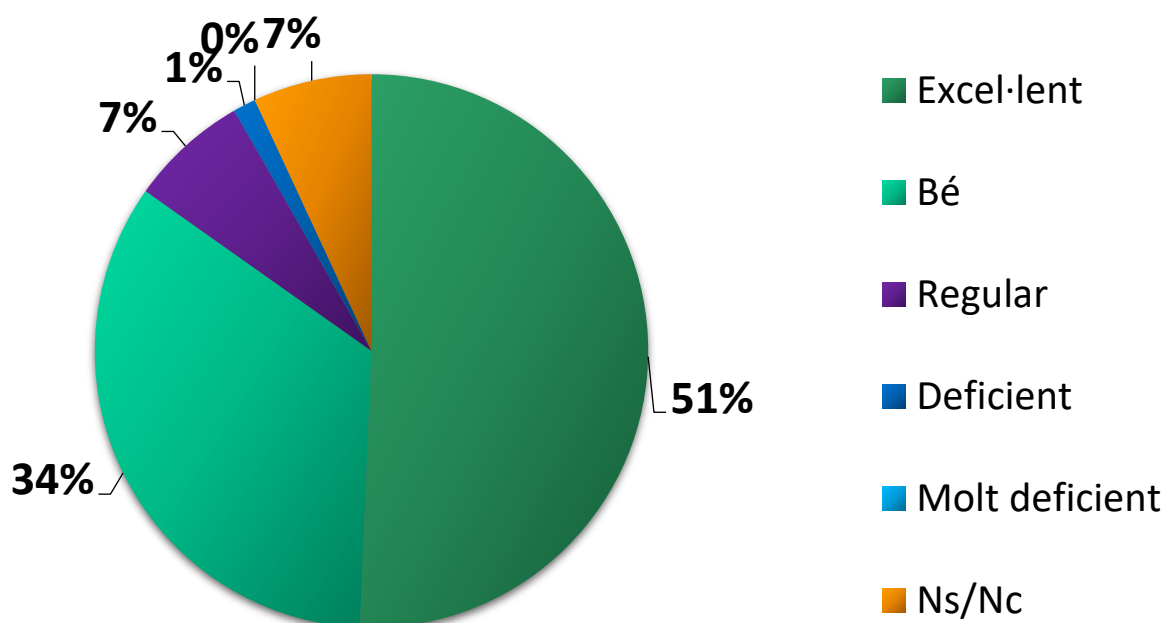
Sap el nom del personal d'infermeria que l'ha atès?



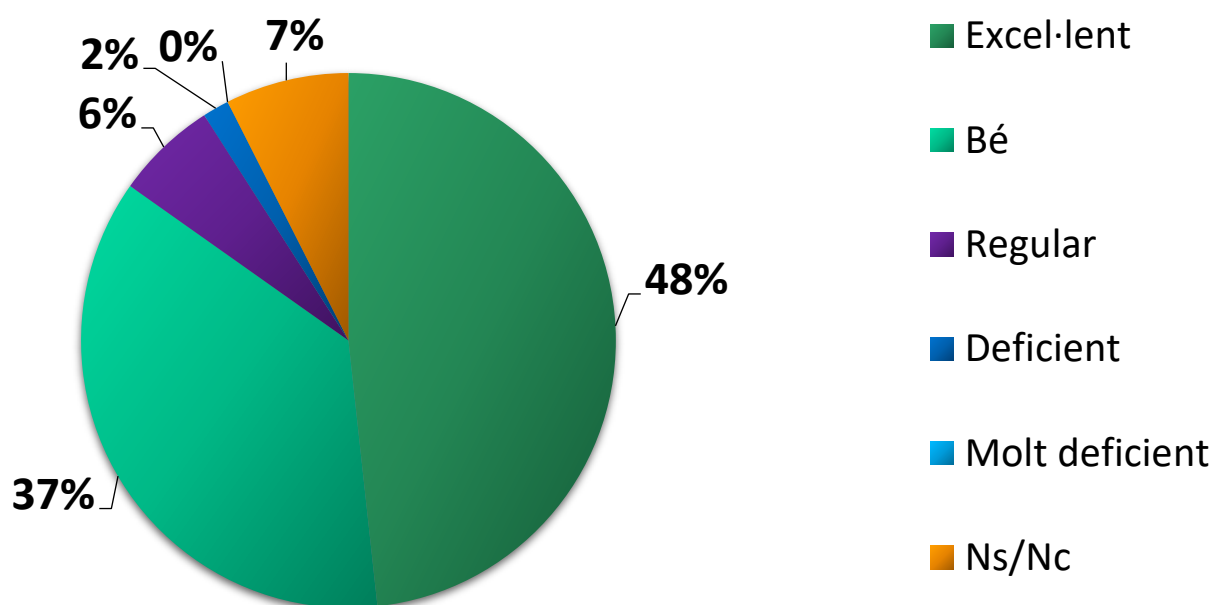
Com valora el tracte personal i l'amabilitat del personal?



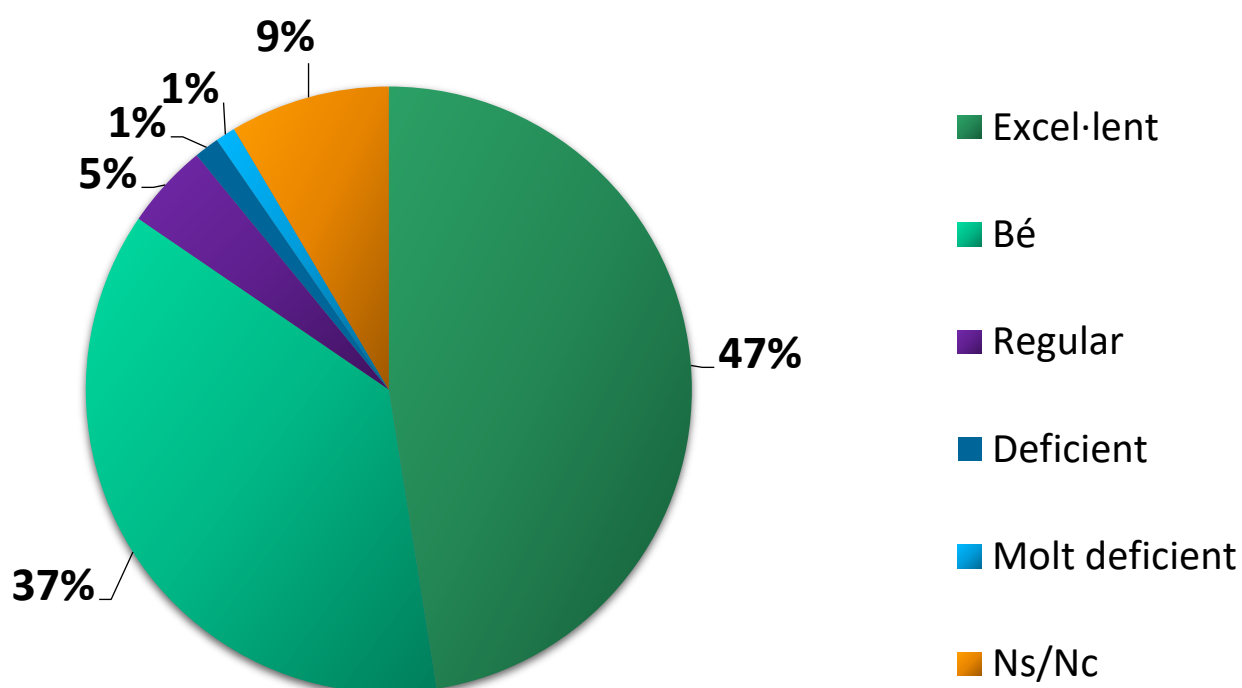
Com valora la informació que li han ofert sobre el procés?



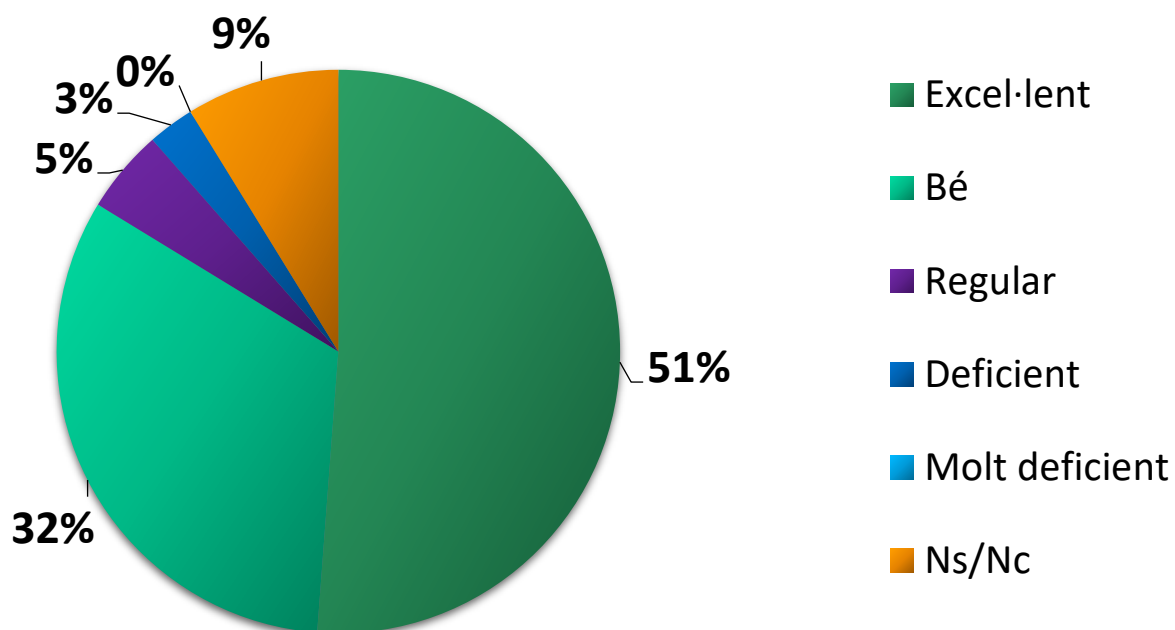
Han sigut comprensibles les explicacions sobre el seu procés?



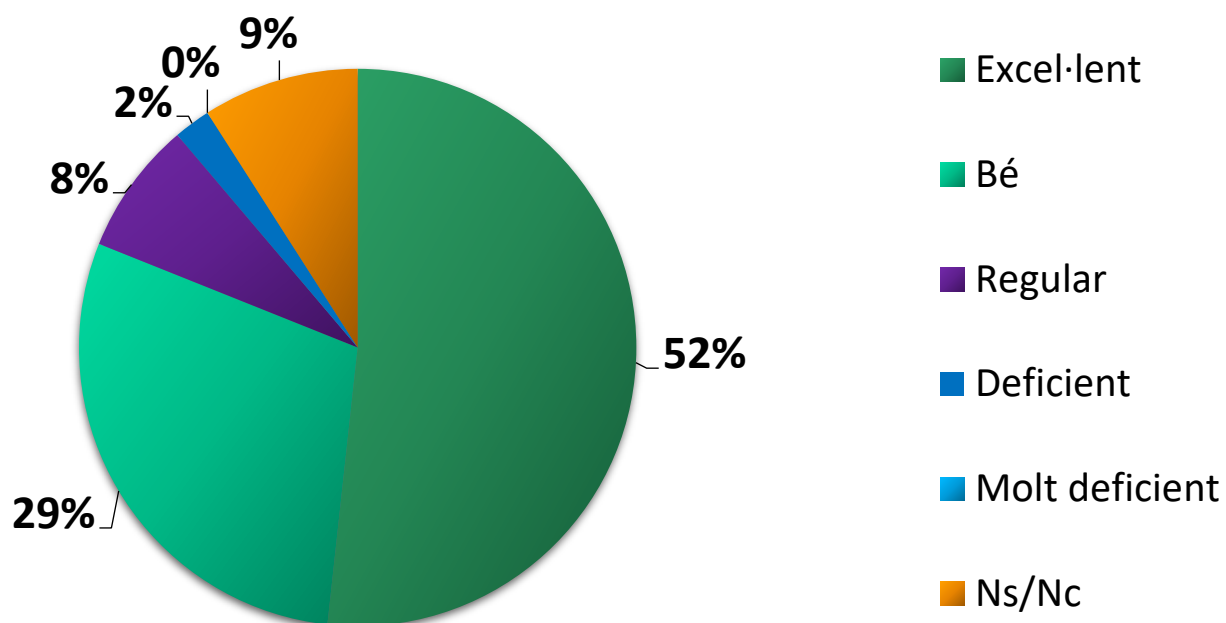
Com valora l'assistència odontològica del centre?



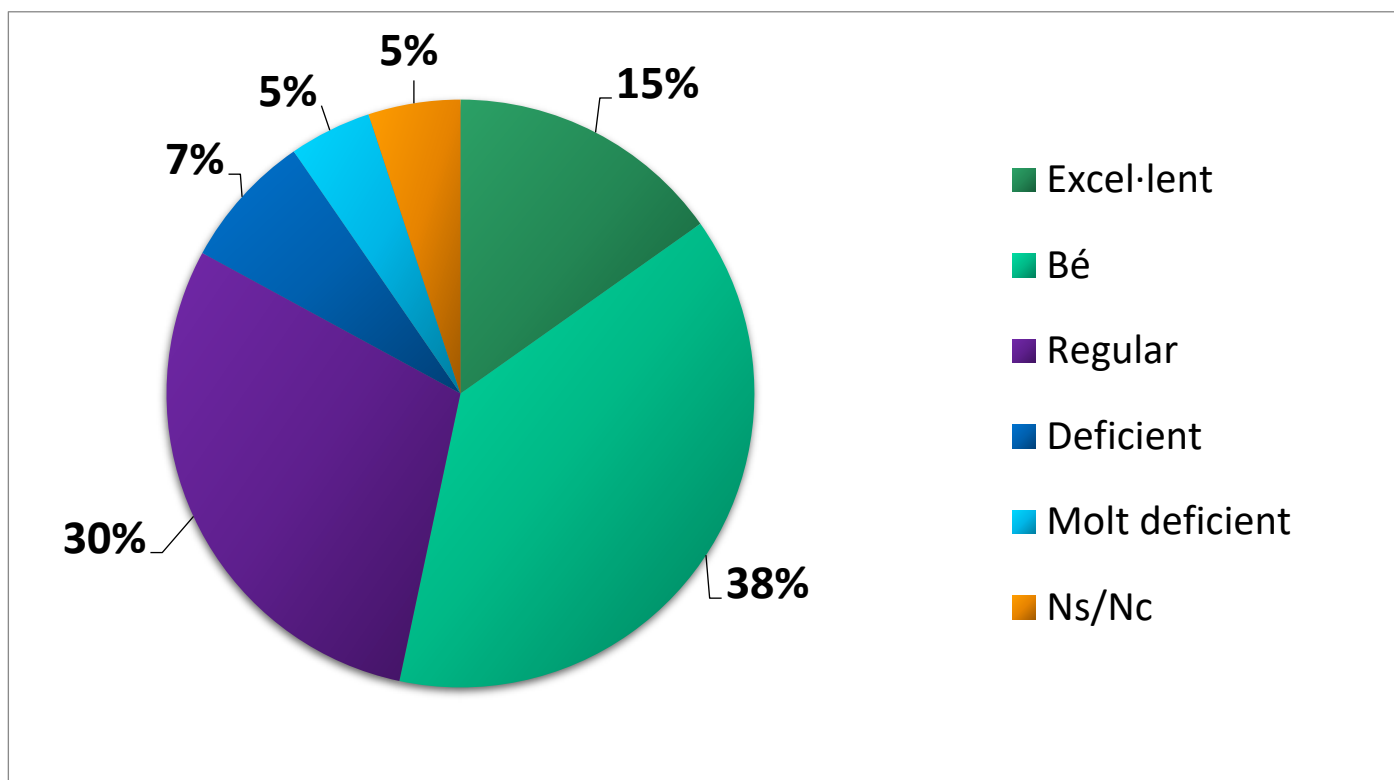
Com s'han respectat els seus drets de pacient?



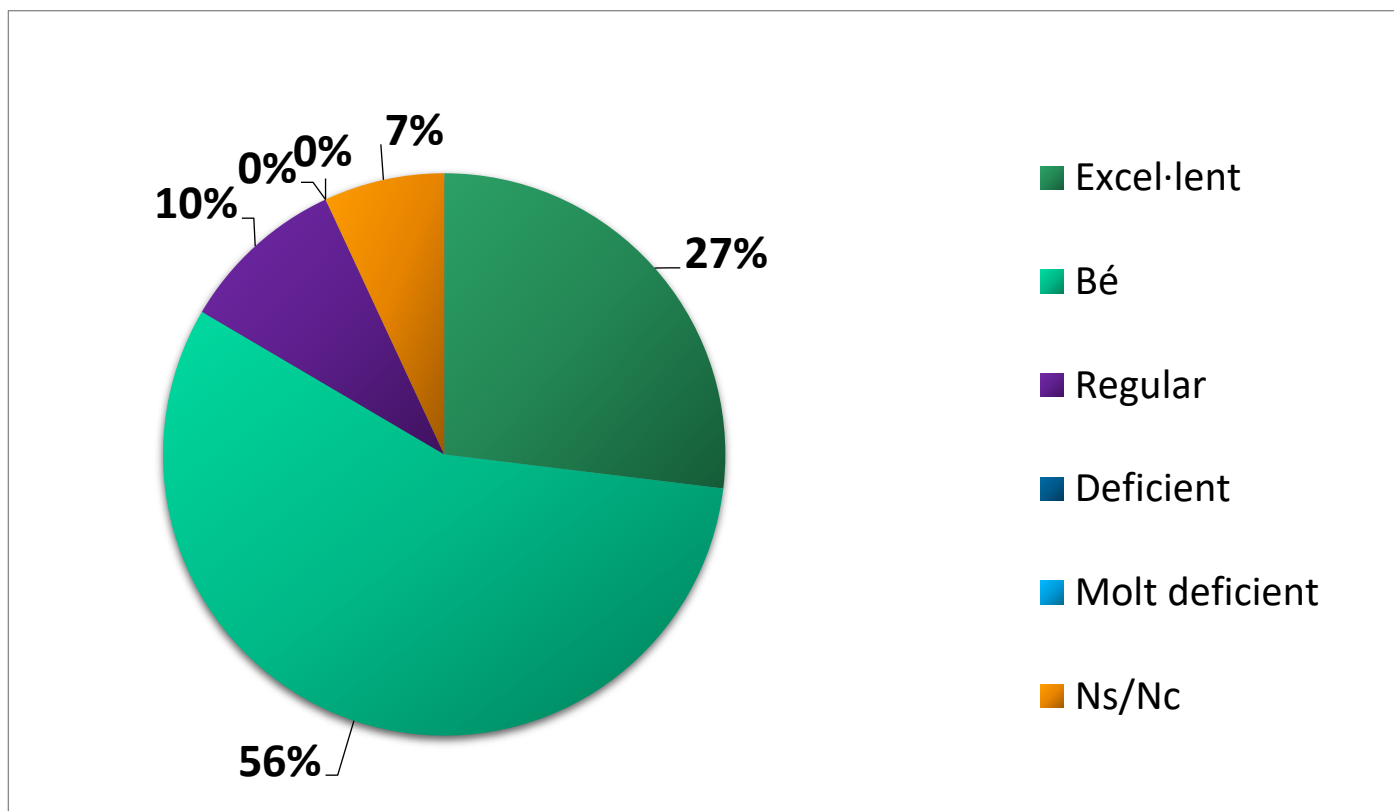
Valori el respecte a la seva intimitat/confidencialitat



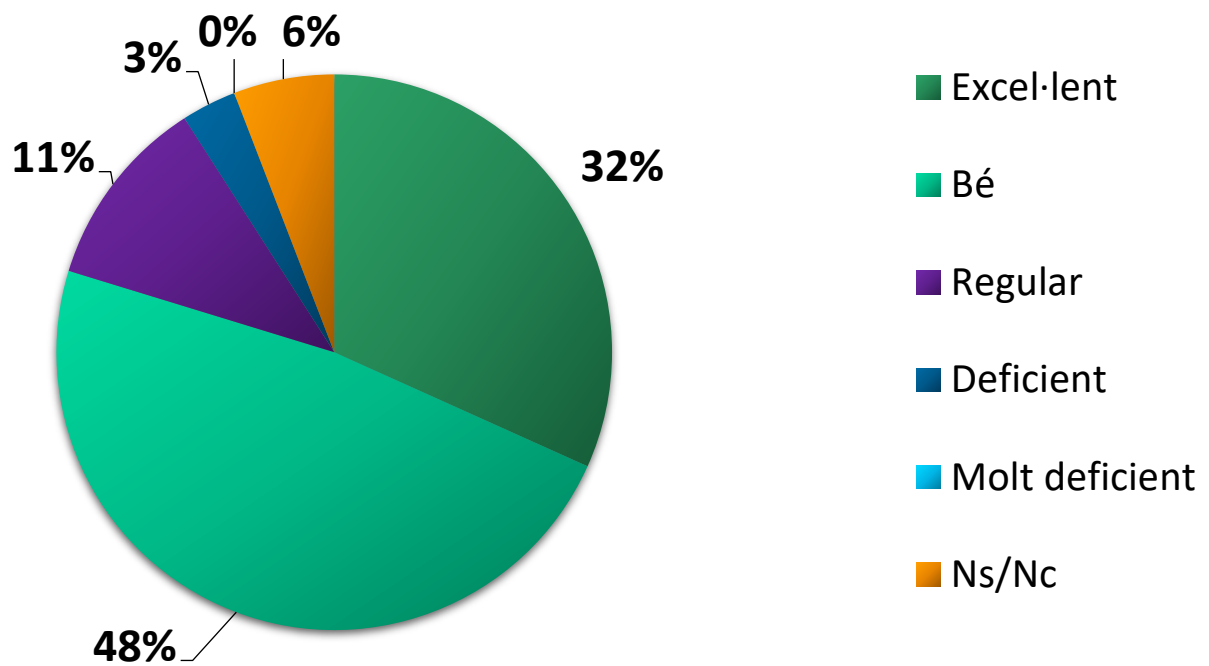
Com valora la comoditat de la sala d'espera?



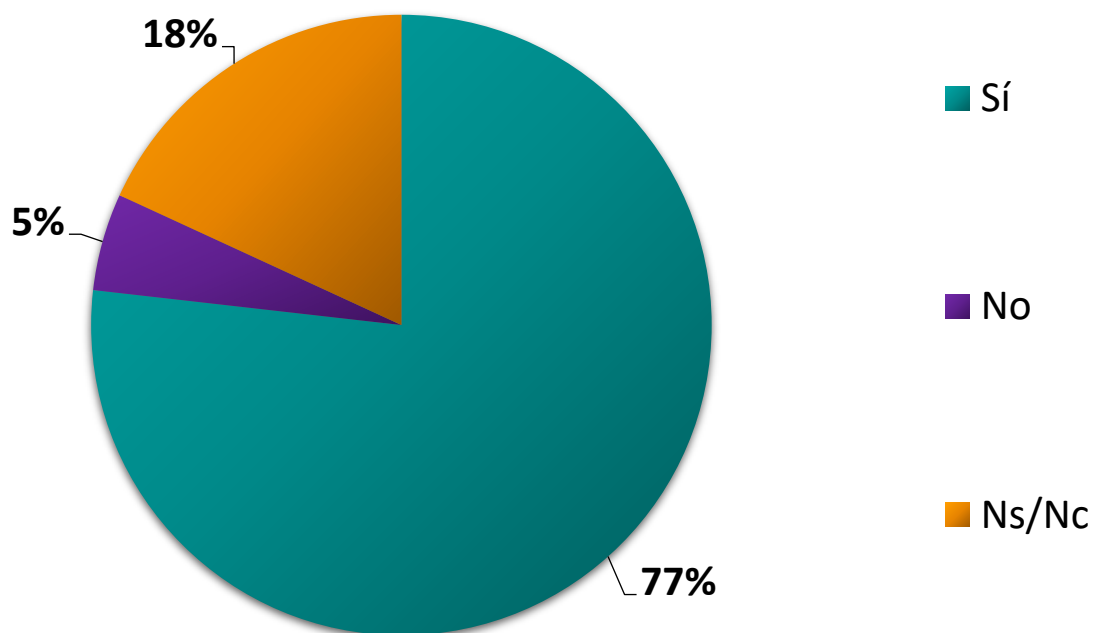
Com valora la neteja del centre?



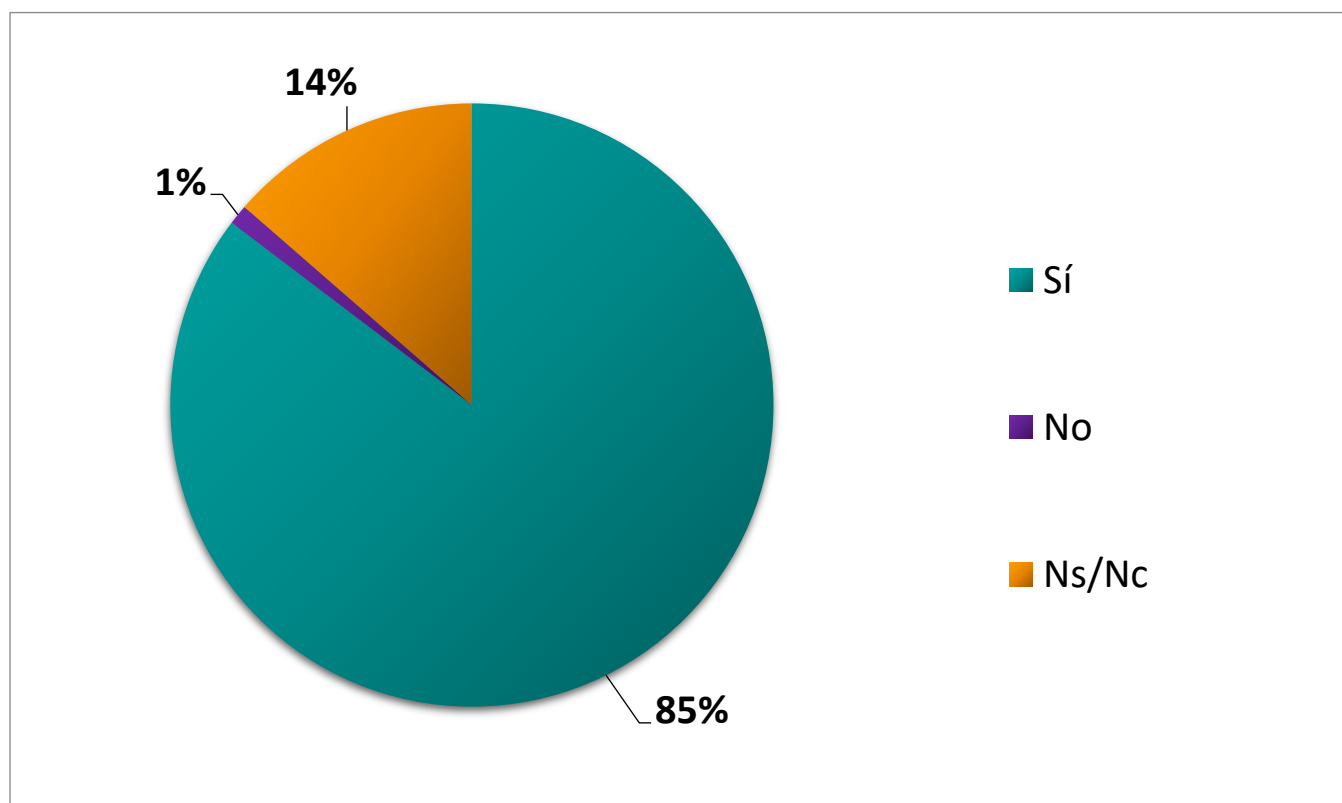
Valori globalment l'Hospital Odontològic Universitat de Barcelona?



Creu que ha millorat el seu estat de salut?



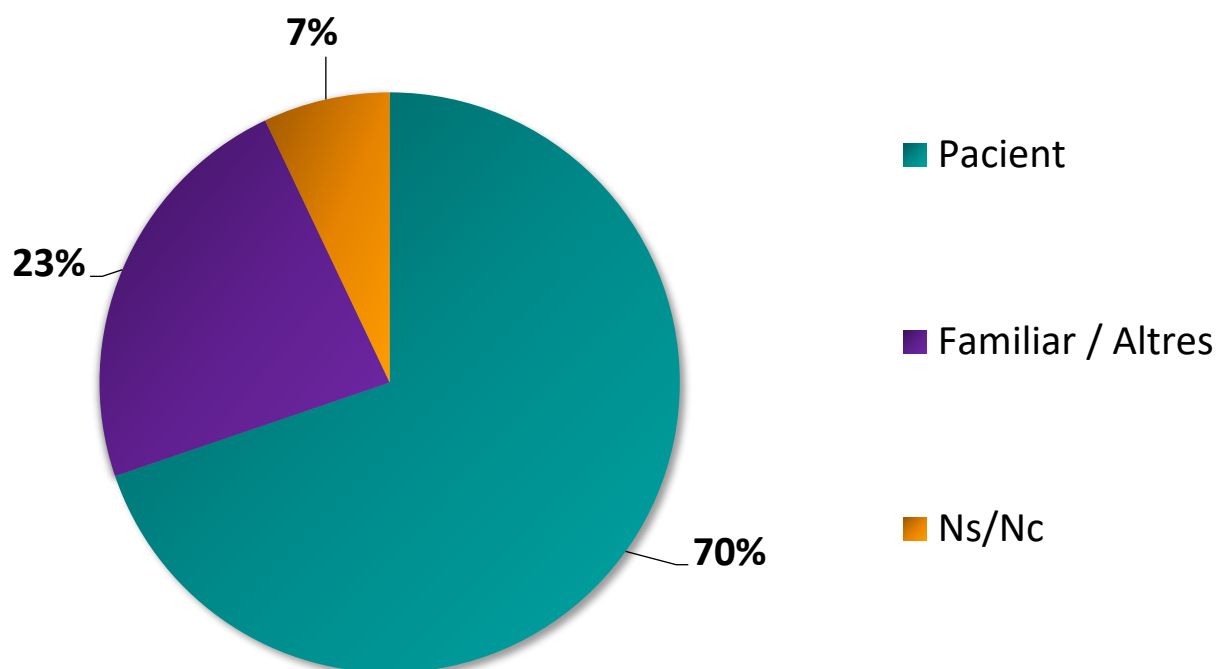
Li agradaria tornar a ser atès a l'*Hospital Odontològic Universitat de Barcelona*?



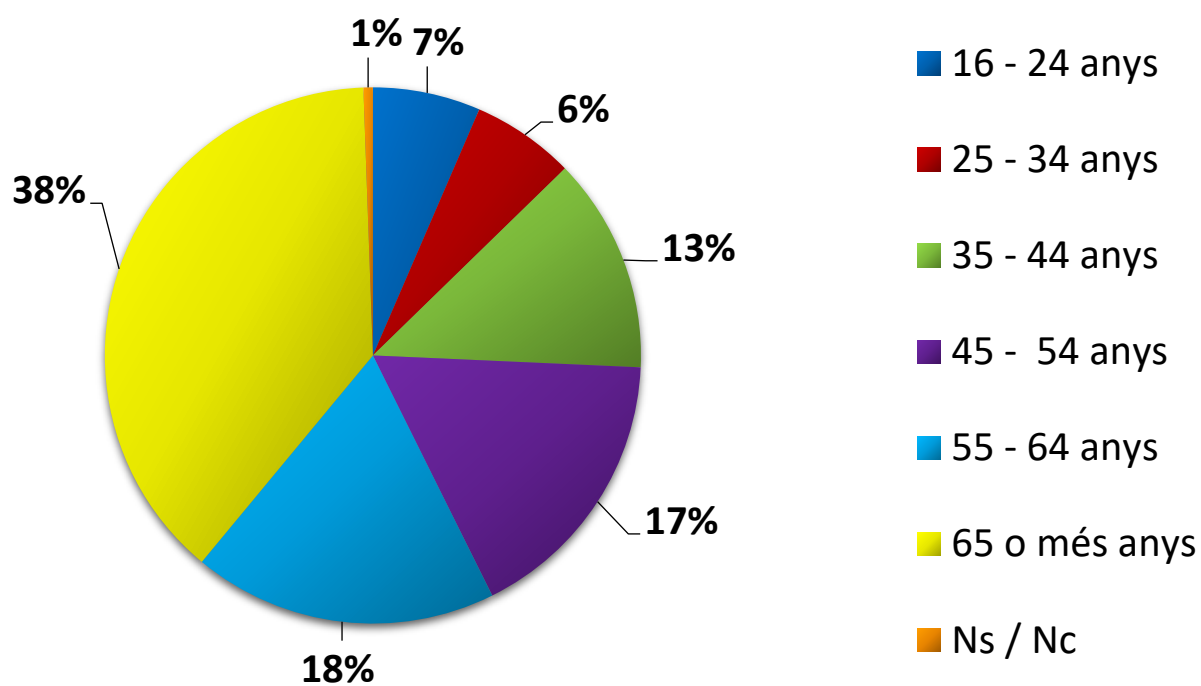
3. Resultats enquestes Hospital Podològic Universitat de Barcelona

- Població diana: Pacients atesos a l'*Hospital Podològic Universitat de Barcelona* i acompanyants/familiars.
- Mida de l'univers a enquestar: 4.429 pacients
- Període: Desembre – Maig 2019.
- Mida mostral: 354 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.
 - 3 preguntes dicotòmiques sobre l'atenció assistencial al servei.
 - 9 preguntes de rànkings sobre l'atenció assistencial al servei.
 - 2 preguntes obertes.

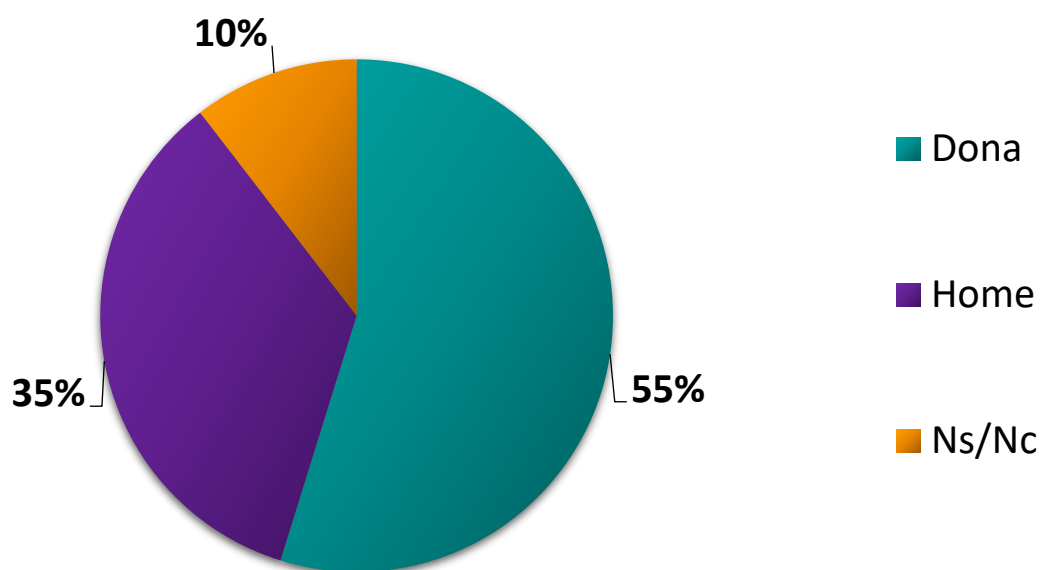
Qui contesta l'enquesta?



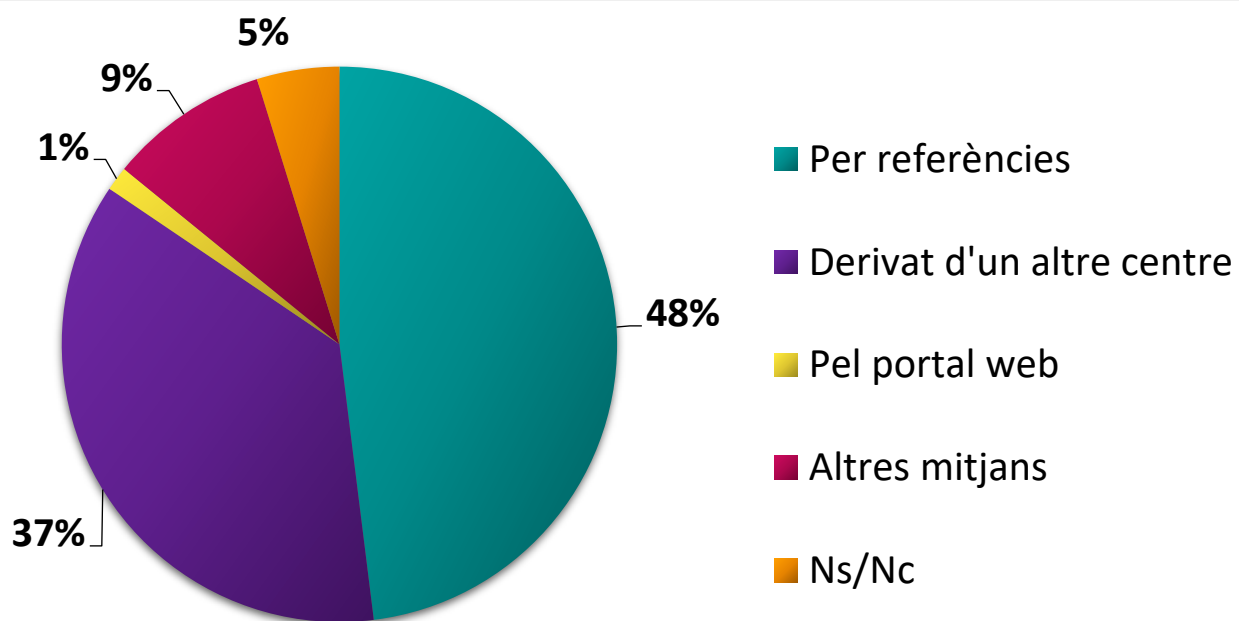
Grups d'edats dels/de les enquestats/des?



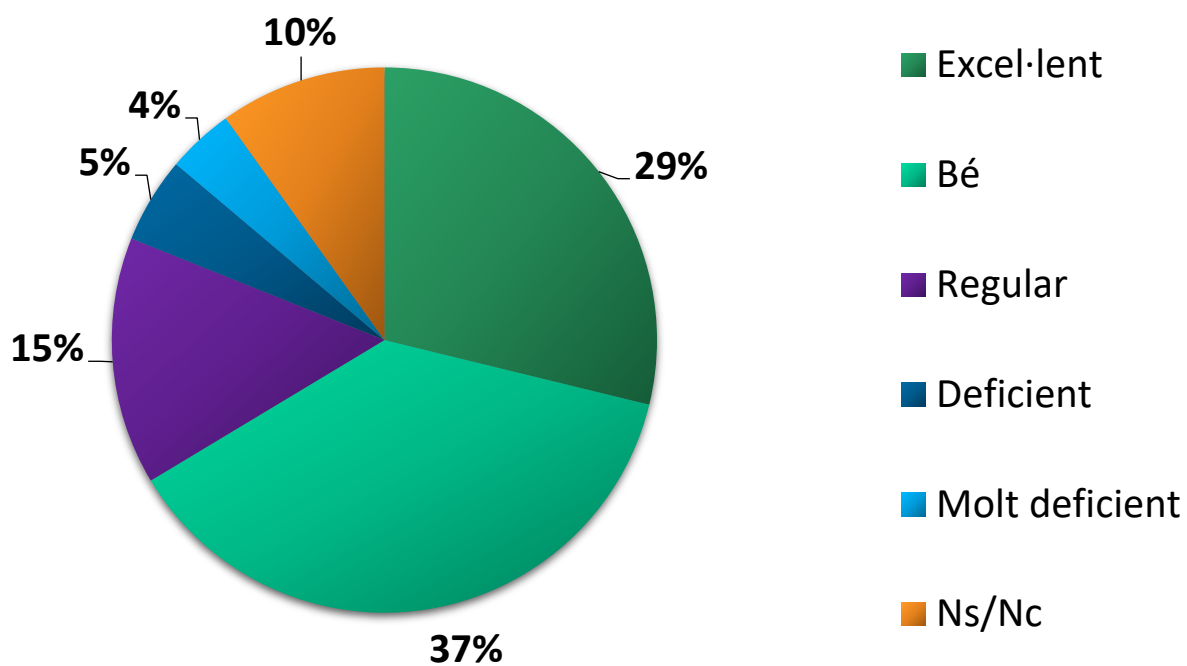
Gènere dels/de les enquestats/des?



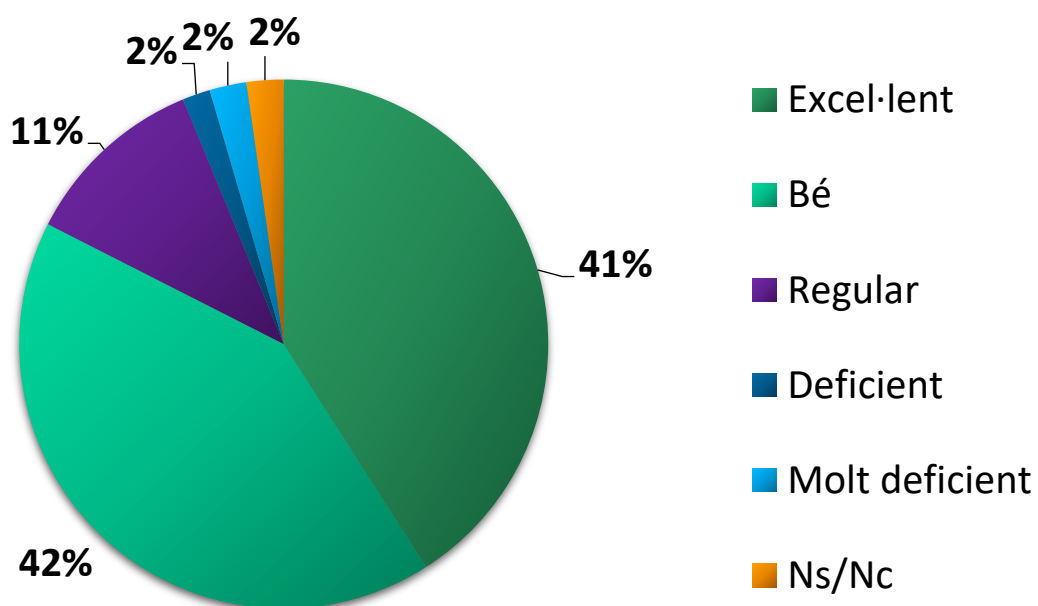
Com ens ha conegut?



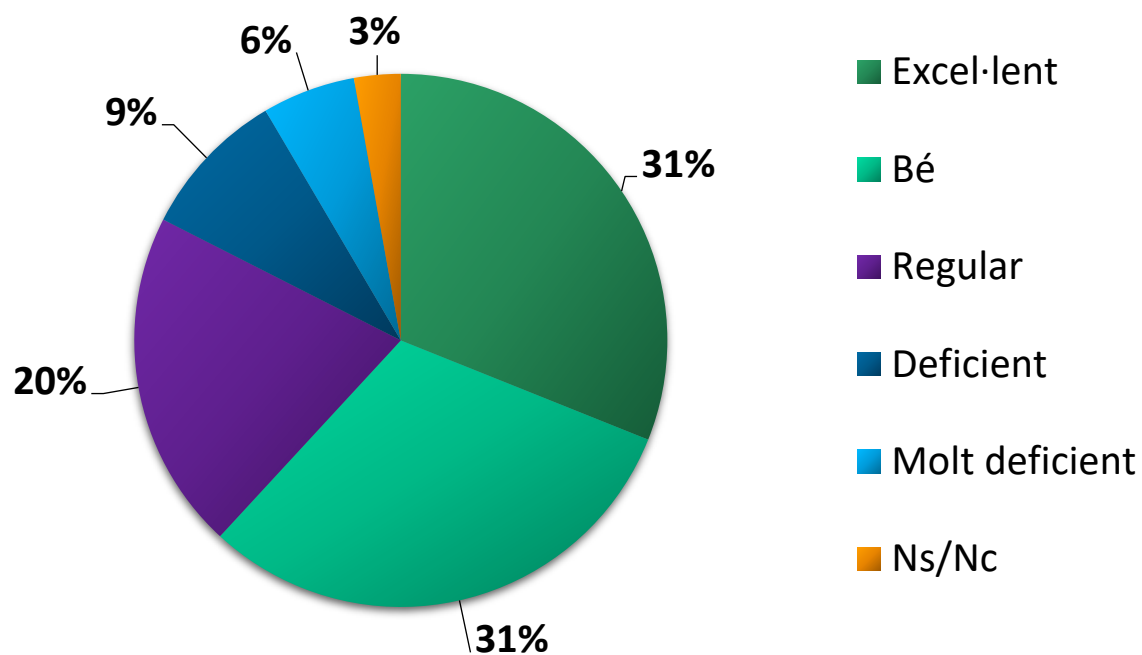
Com valora l'accessibilitat telefònica?



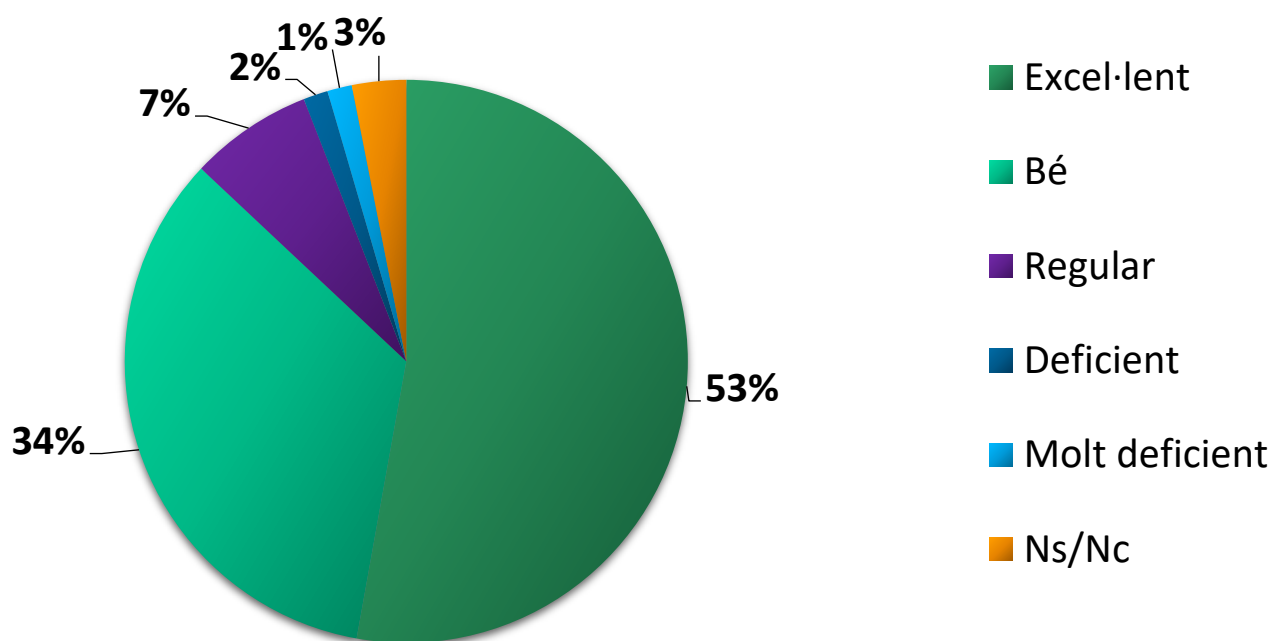
Com valora l'agilitat en la gestió dels tràmits administratius?



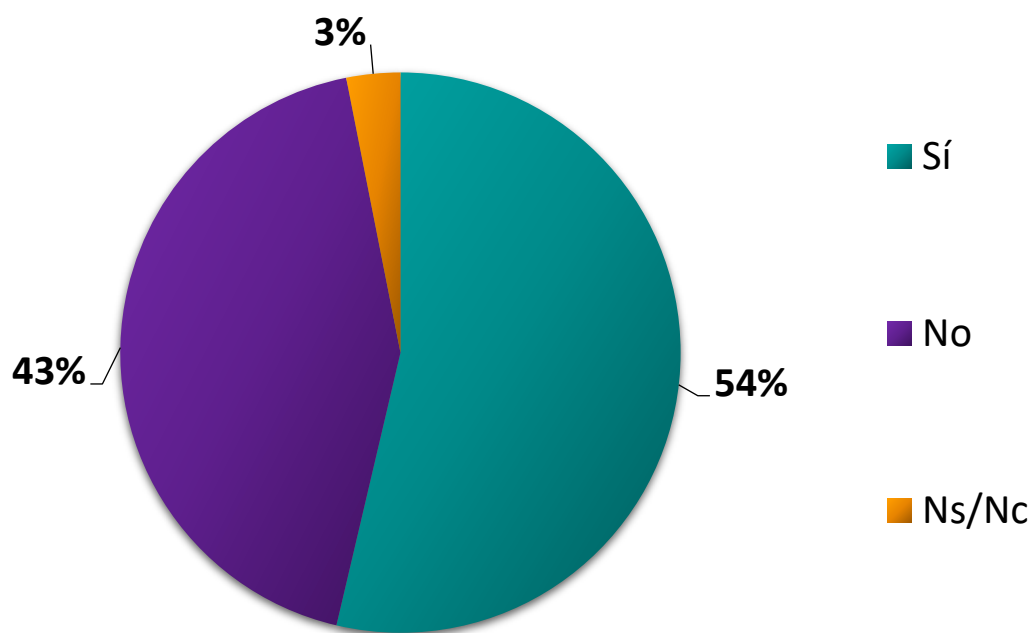
Valori el temps d'espera per a ser atès?



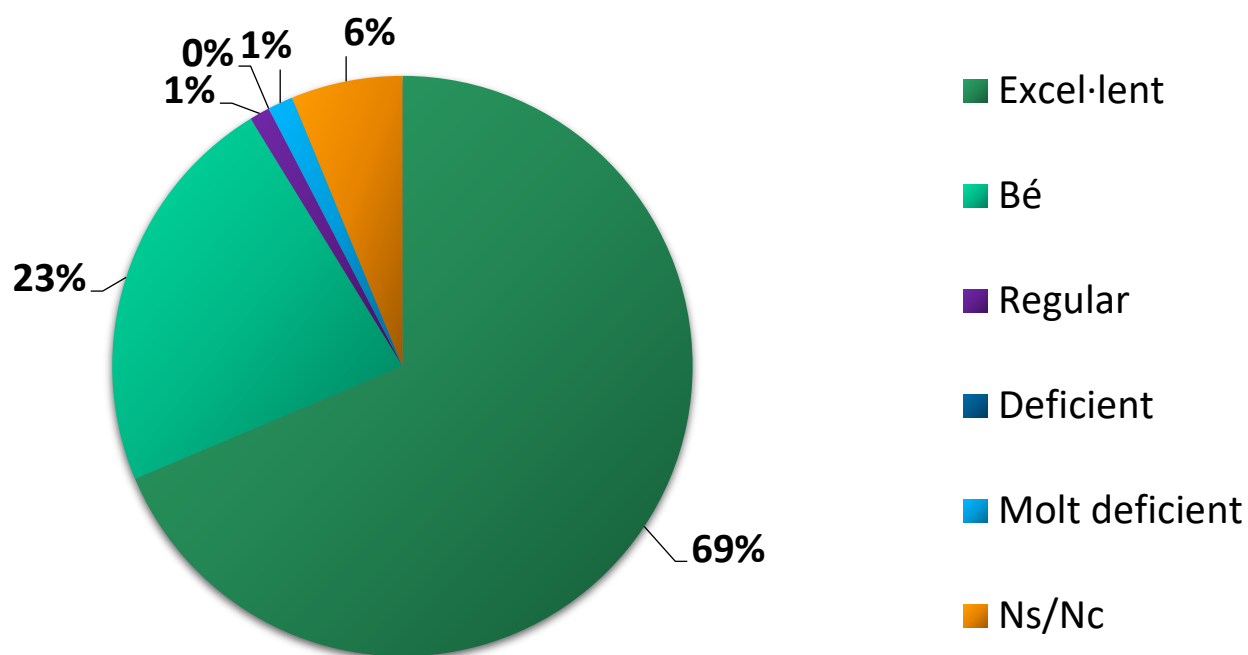
Valori la informació verbal i escrita



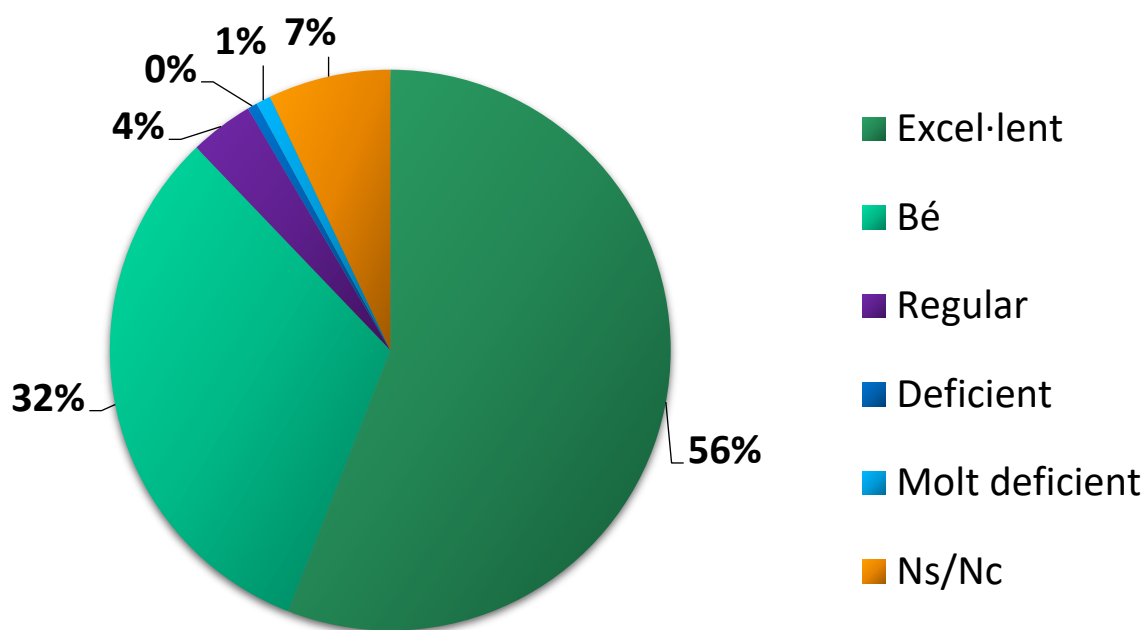
Sap el nom del/ de la facultatiu/va que l'ha atès?



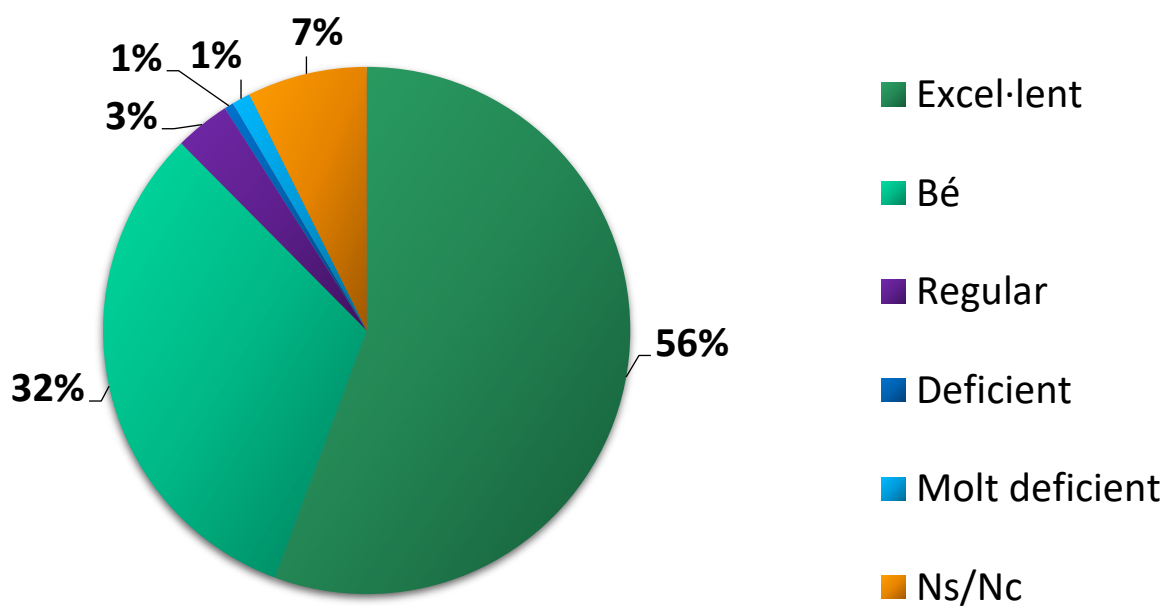
Com valora el tracte rebut?



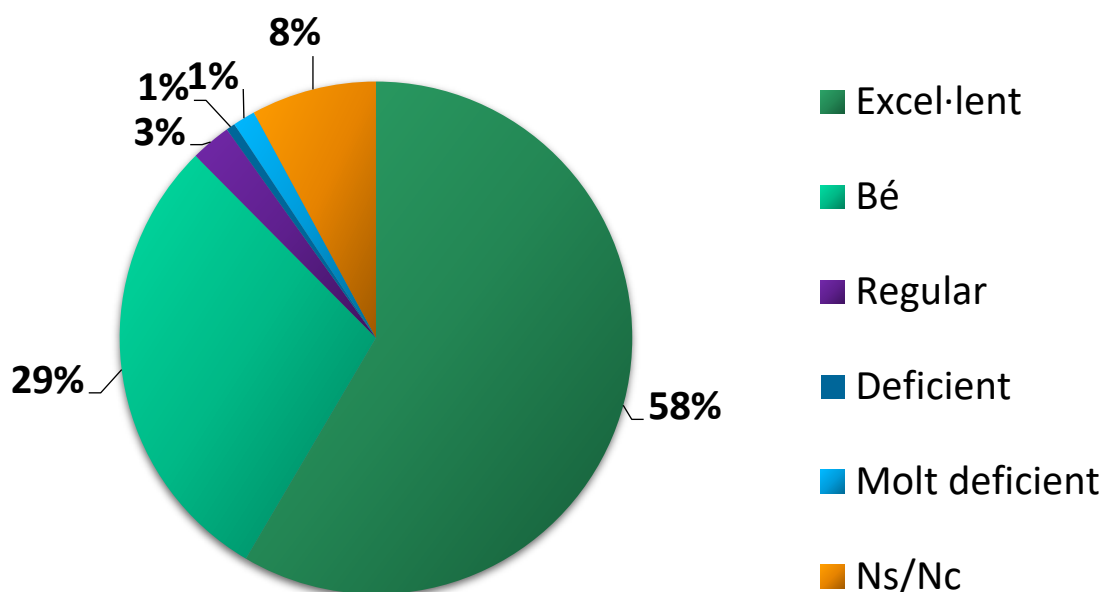
Valori la informació que li han proporcionat sobre el procés



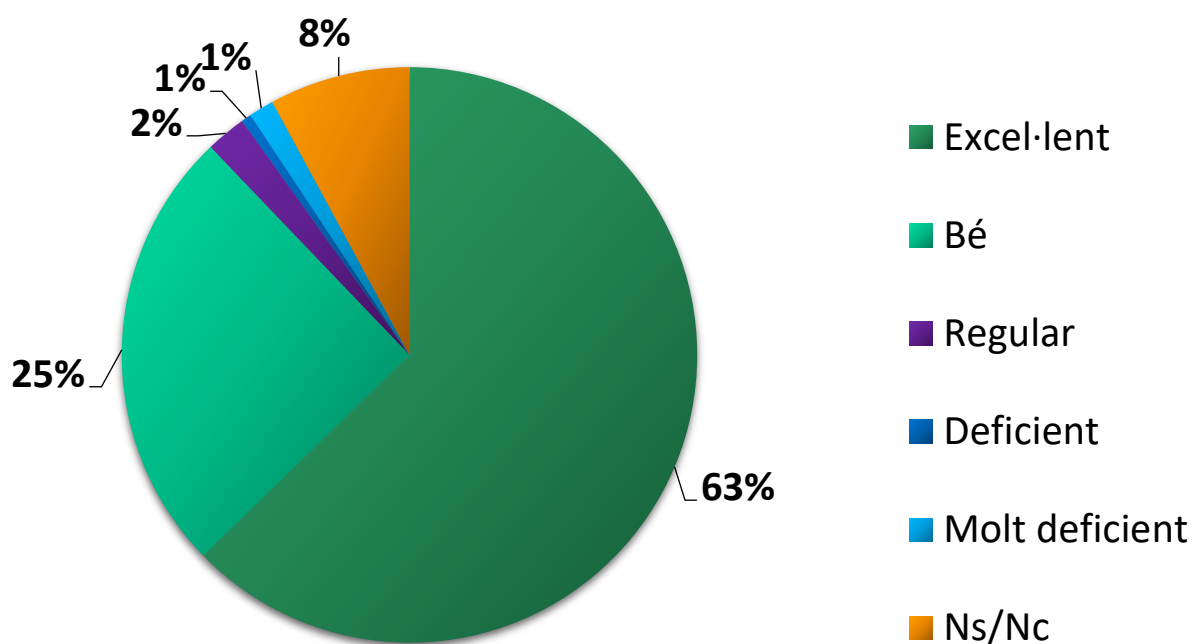
Creu que han sigut entenedores les explicacions?



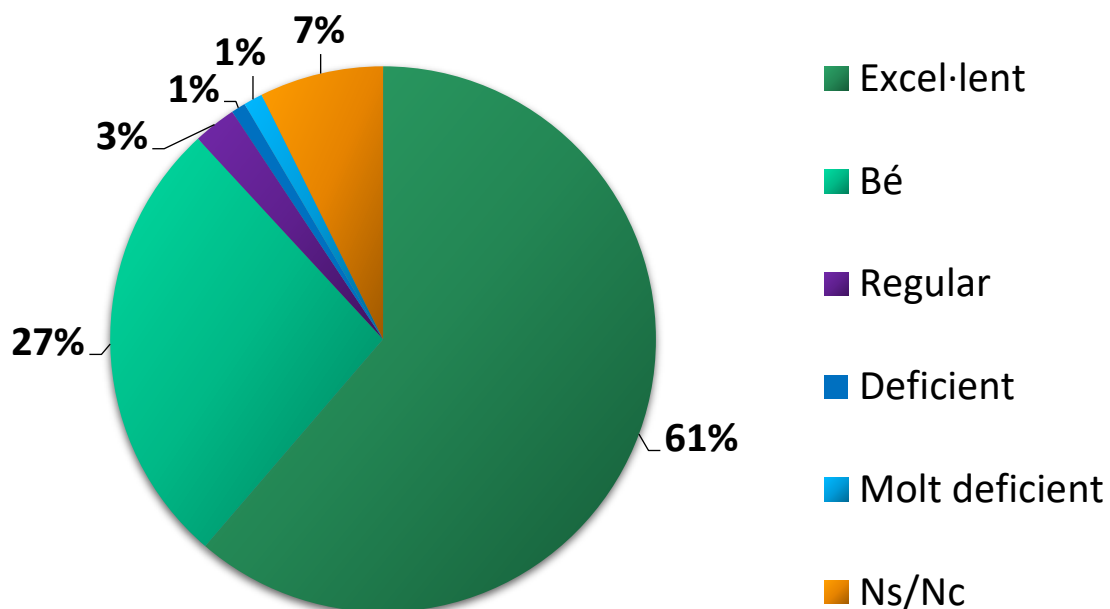
Valori l'assistència podològica rebuda



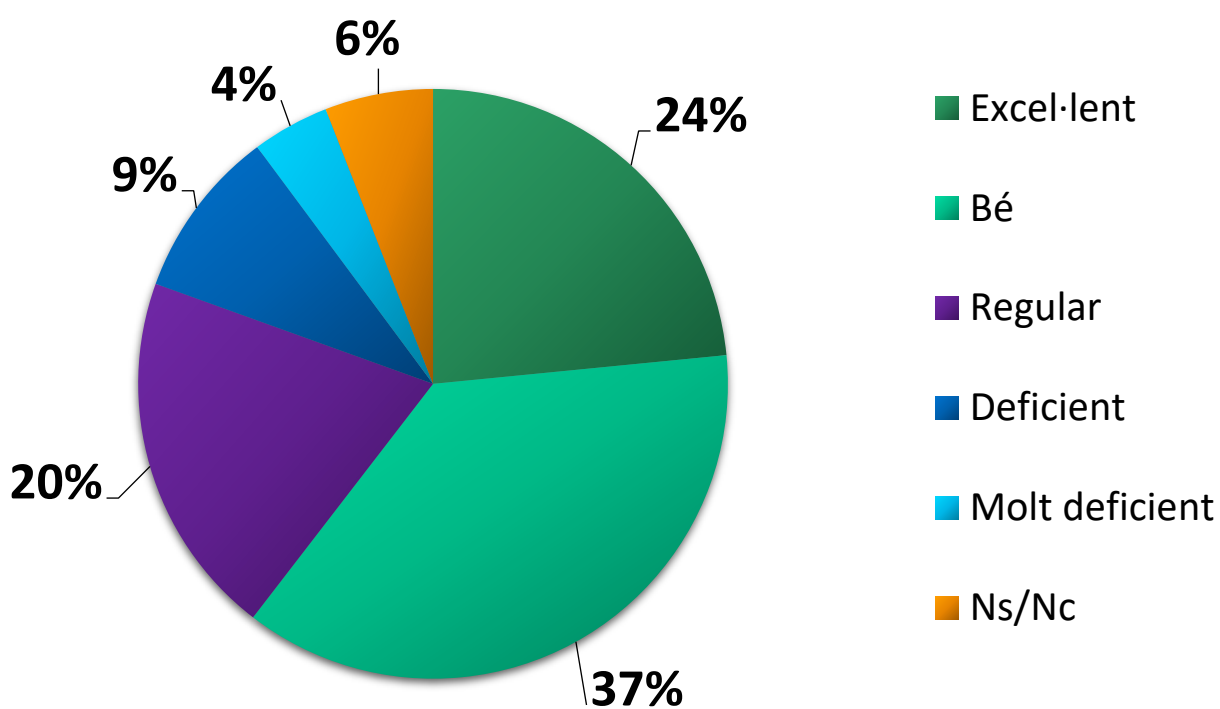
Creu que s'han respectat els drets de pacient?



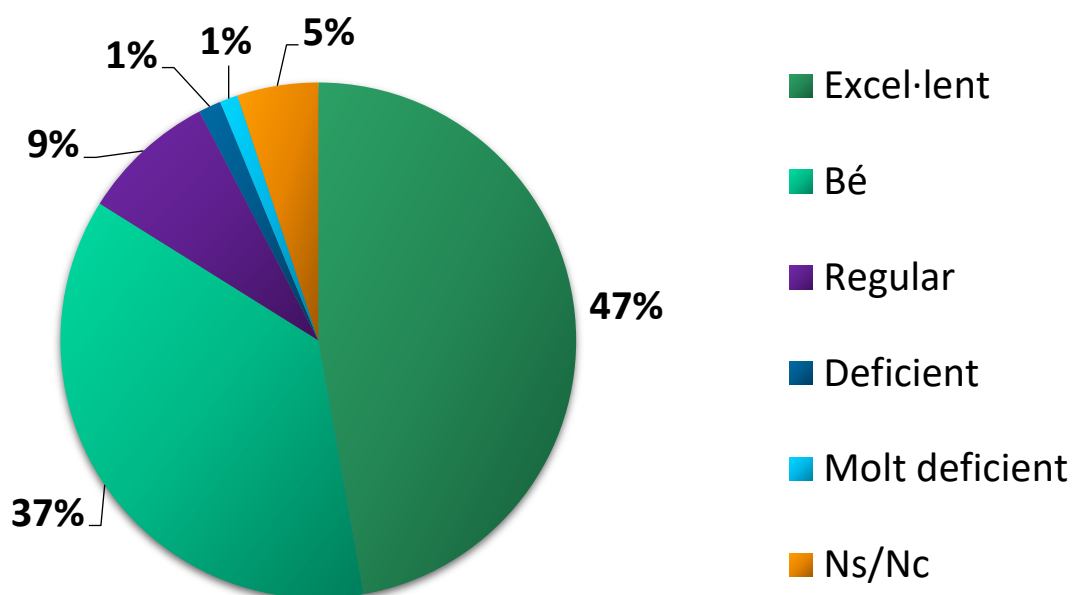
Creu que s'ha respectat la seva intimitat i confidencialitat?



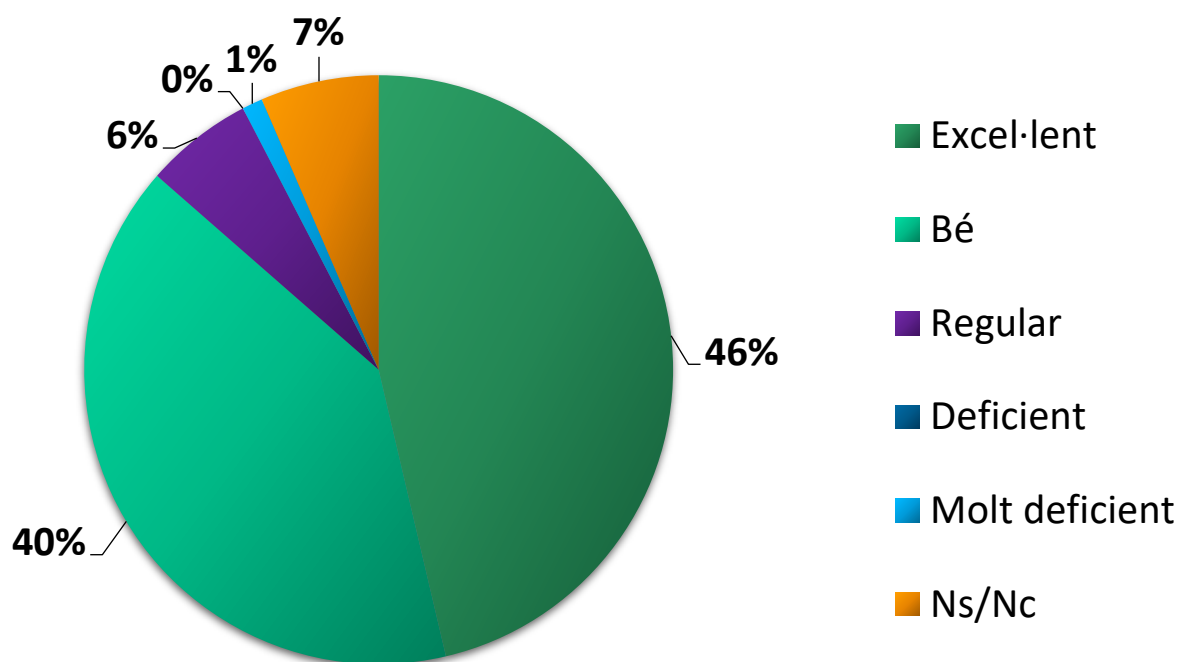
Com valora la comoditat de la sala d'espera



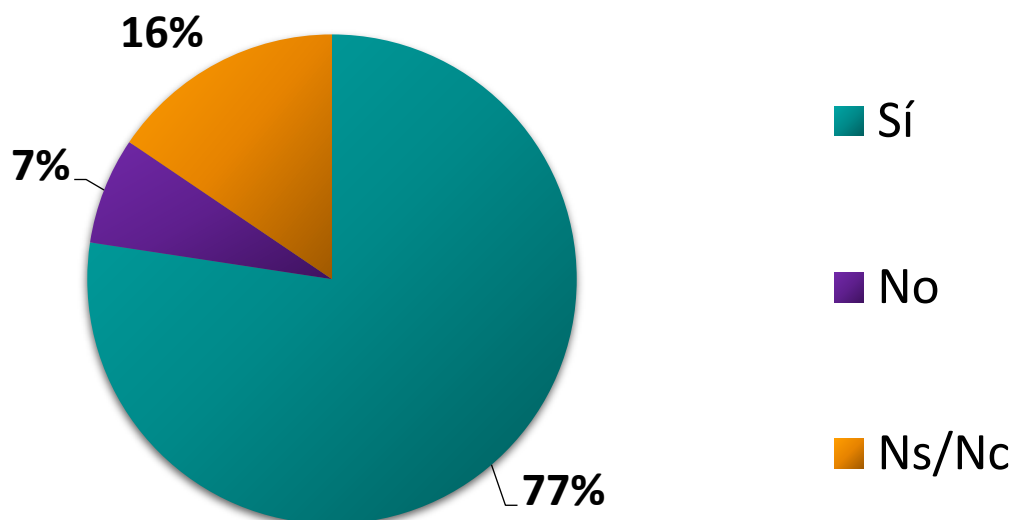
Valori la neteja del centre



Com valora l'Hospital Podològic Universitat de Barcelona globalment?



Creu que ha millorat el seu estat de salut?



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

