



*Fundació*  
**Josep Finestres**

UNIVERSITAT DE BARCELONA

# Pla d'enquestes

*Hospital Odontològic Universitat de Barcelona i*

*Hospital Podològic Universitat de Barcelona*

Junta de Patronat | Desembre 2018



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

## Índex

1. Introducció i objectius del Pla d'Enquestes.....	3
2. Resultats enquestes <b>Hospital Odontològic Universitat de Barcelona</b> .....	4
Variables descriptives.....	5
Accessibilitat.....	7
Temps.....	8
Informació.....	9
Tracte humà.....	11
Servei odontològic rebut.....	12
Respecte drets de pacient.....	12
Respecte a la intimitat i confidencialitat.....	13
Confort i neteja del centre.....	13
Percepció de la seva salut.....	14
Actuació global del centre.....	15
Fidelització.....	15
3. Resultats enquestes <b>Hospital Podològic Universitat de Barcelona</b> .....	17
Variables descriptives.....	18
Accessibilitat.....	20
De temps.....	21
Informació.....	22
Tracte humà.....	24
Servei podològic rebut.....	24
Respecte drets de pacient.....	25
Respecte a la intimitat i confidencialitat.....	25
Confort i neteja del centre.....	26
Percepció de la seva salut.....	27
Actuació global del centre.....	27
Fidelització.....	28

## 1. Introducció i objectius del Pla d'Enquestes

La **Fundació Josep Finestres** porta 7 anys analitzant l'opinió dels pacients i acompanyants que es visiten als seus centres, mitjançant l'estudi d'enquestes d'opinió creades especialment per cada centre i que es reparteixen als pacients de l'**Hospital Odontològic Universitat de Barcelona** i l'**Hospital Podològic Universitat de Barcelona**.

El qüestionari està format per 23 preguntes a l'**HOUB** i 22 a l'**HPUB** i pretén valorar aspectes com la percepció del pacient en relació a l'accessibilitat, el tracte, el servei, la confidencialitat i privacitat, la informació, la neteja, el confort, la fidelitat, etc.

El resultat d'aquest anàlisi fa patent allò que valora i troba a faltar el/la pacient, ajudant a la **Fundació Josep Finestres** a detectar els punts fort i febles dels seus centres, per aconseguir la màxima precisió possible a l'hora de dur a terme accions que millorin els centres des del punt de vista qualitatiu.

També hi ha una pregunta oberta que permet al pacient o acompanyant explicar la seva experiència, queixa, aportació o recomanació sense cap filtre, la qual cosa ens ajuda a saber si hi ha algun aspecte que podríem incloure en el disseny de properes enquestes d'opinió.

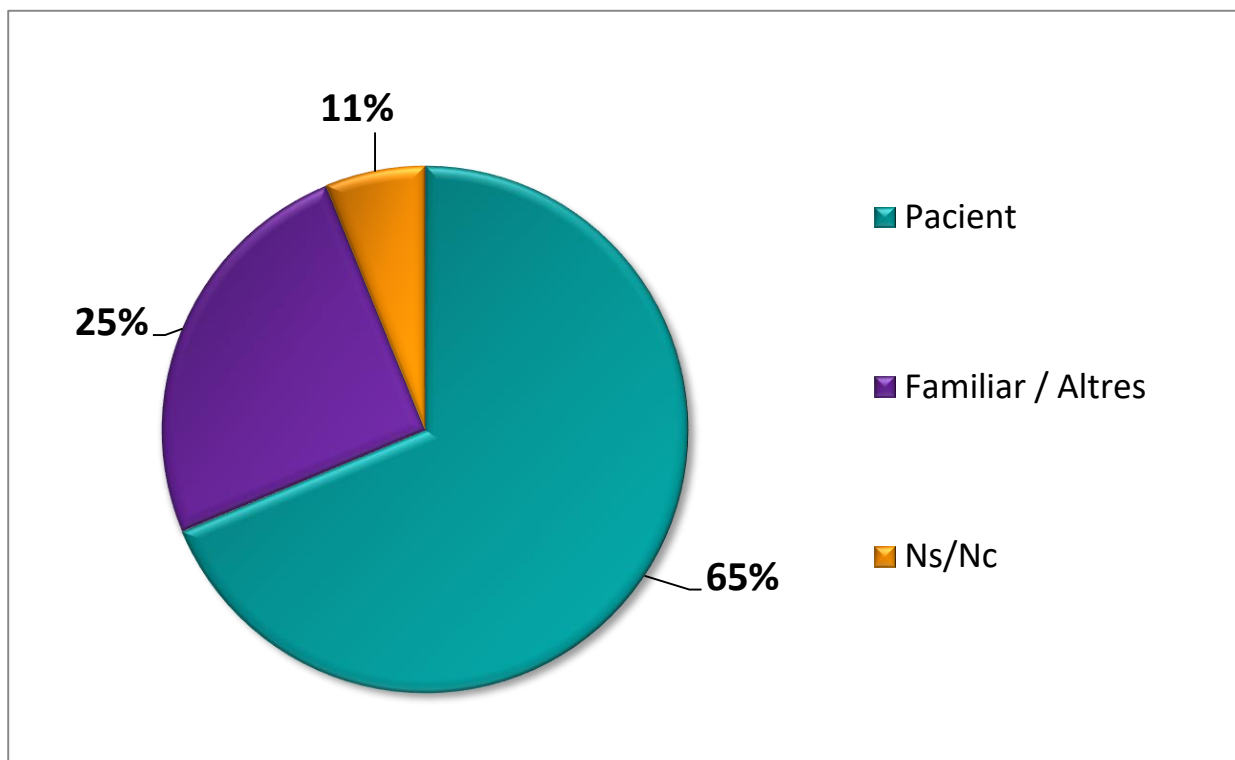
L'evolució anual dels resultats ens ofereixen una visió clara de la tendència de cada pregunta, la qual cosa ens ajuda a valorar si les mesures que adoptem estan sent efectives, o pel contrari, cal buscar alternatives.

## 2. Resultats enquestes *Hospital Odontològic Universitat de Barcelona*

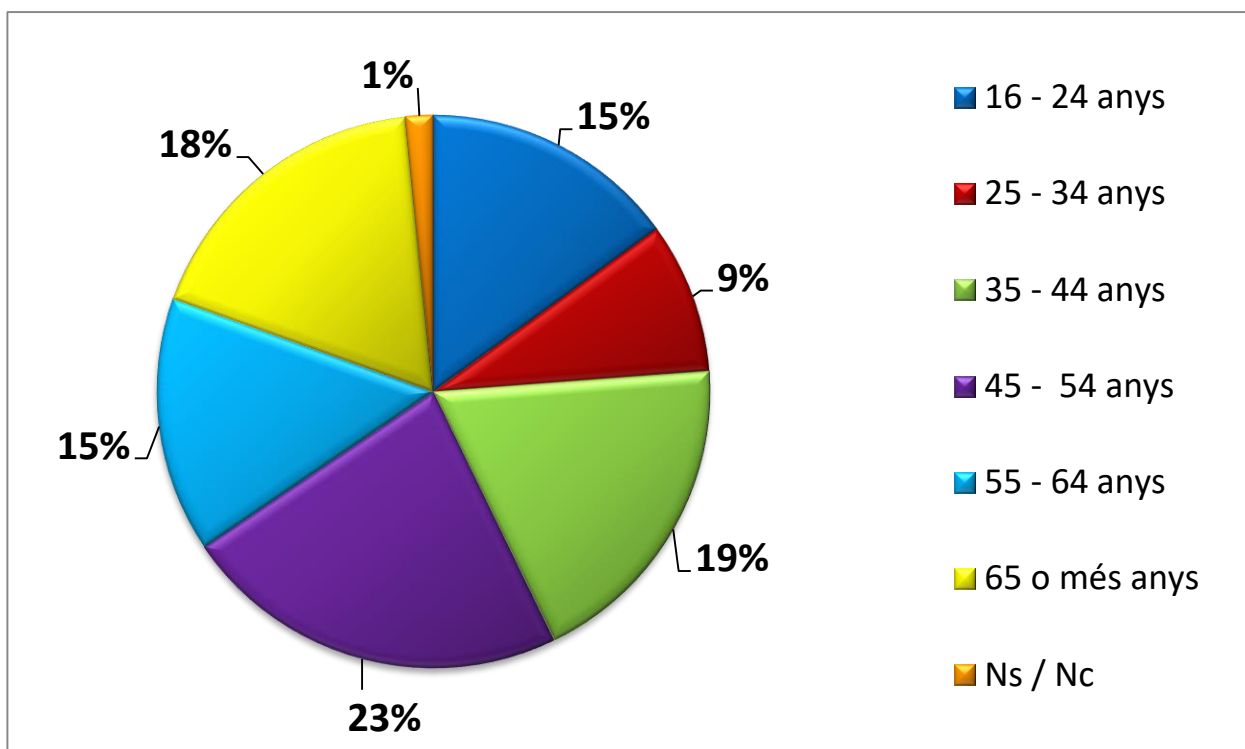
- Població diana: Pacients atesos a l'***Hospital Odontològic Universitat de Barcelona***.
- Mida de l'univers a enquestar: 13.820 pacients.
- Període: del mes de juliol al mes de desembre de 2018.
- Mida mostral: 374 pacients.
- Interval de confiança: 90%.
- Metodologia:
  - 3 preguntes descriptives:
    - Indicar qui contesta l'enquesta.
    - Grup d'edat en el que es troba la persona enquestada.
    - Gènere de l'enquestat.
  - 5 preguntes de rànking 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.

## Variables descriptives

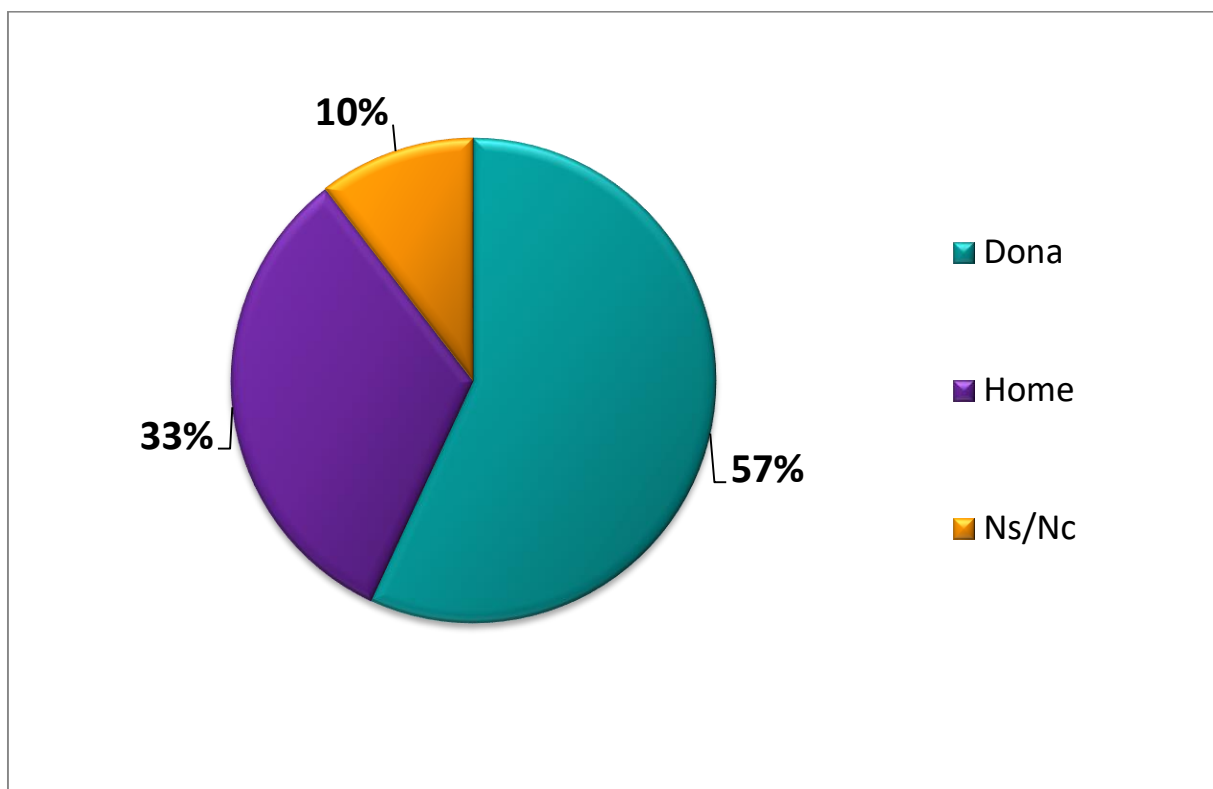
### Qui contesta l'enquesta?



### Grups d'edats dels/les enquestats/des



## Gènere dels/les enquestats/des

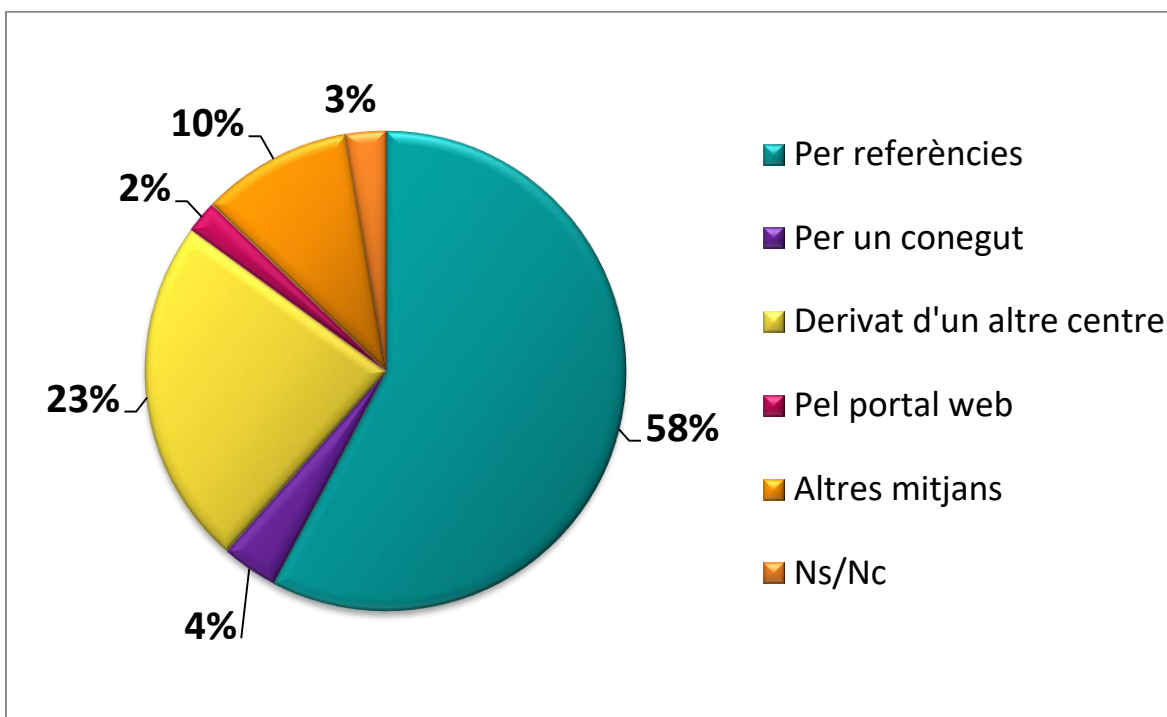


## Coneix el servei que l'ha atès?

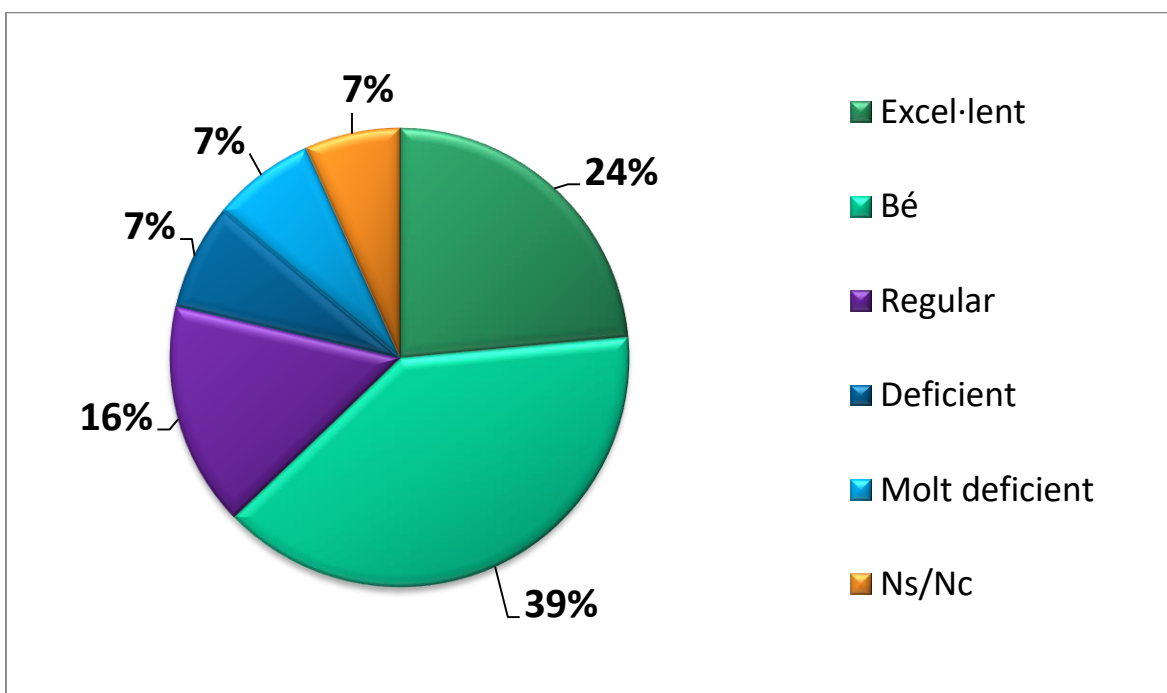
Servei que l'ha atès (segons pacient)	Número
Operatòria Dental	0
Integrada d'Adults	10
Odontopediatria	3
Unitats de Pacients amb Patologia Associada	2
Higienistes	1
Personal assistencial	3
Rehabilitació protètica	5
Endodòncia	10
Periodòncia	5
Implantologia	15
Ortodòncia	36
Cirurgia	38
Ns/Nc	246
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>

## Accessibilitat

### Com ens ha conegut?

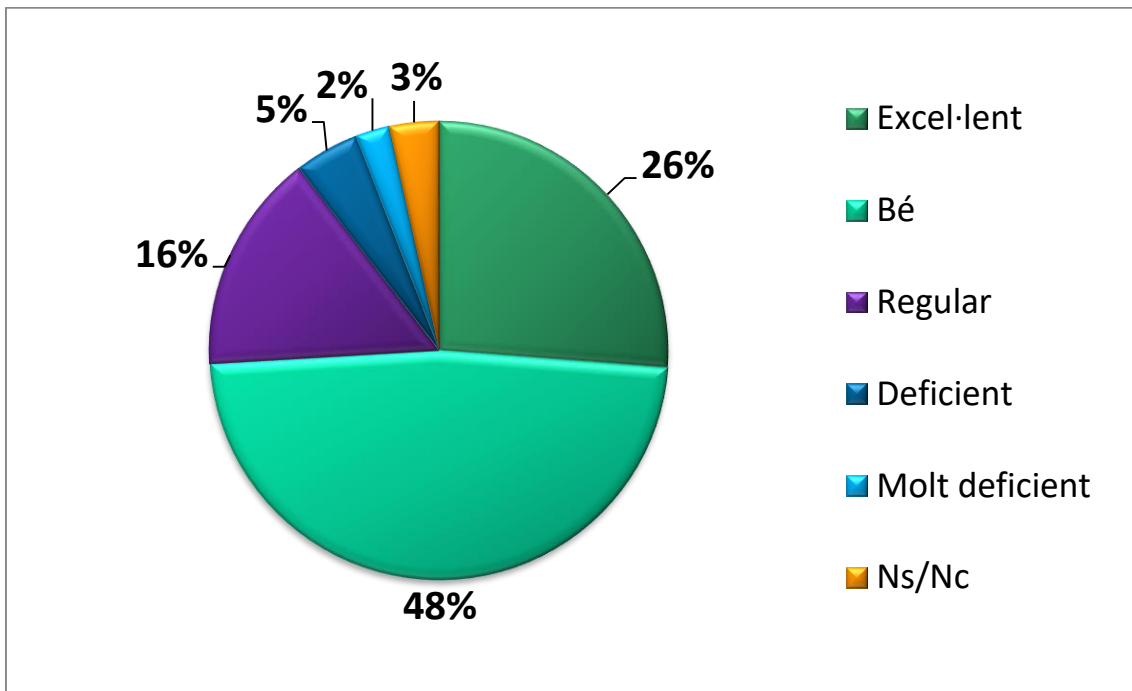


### Accessibilitat telefònica

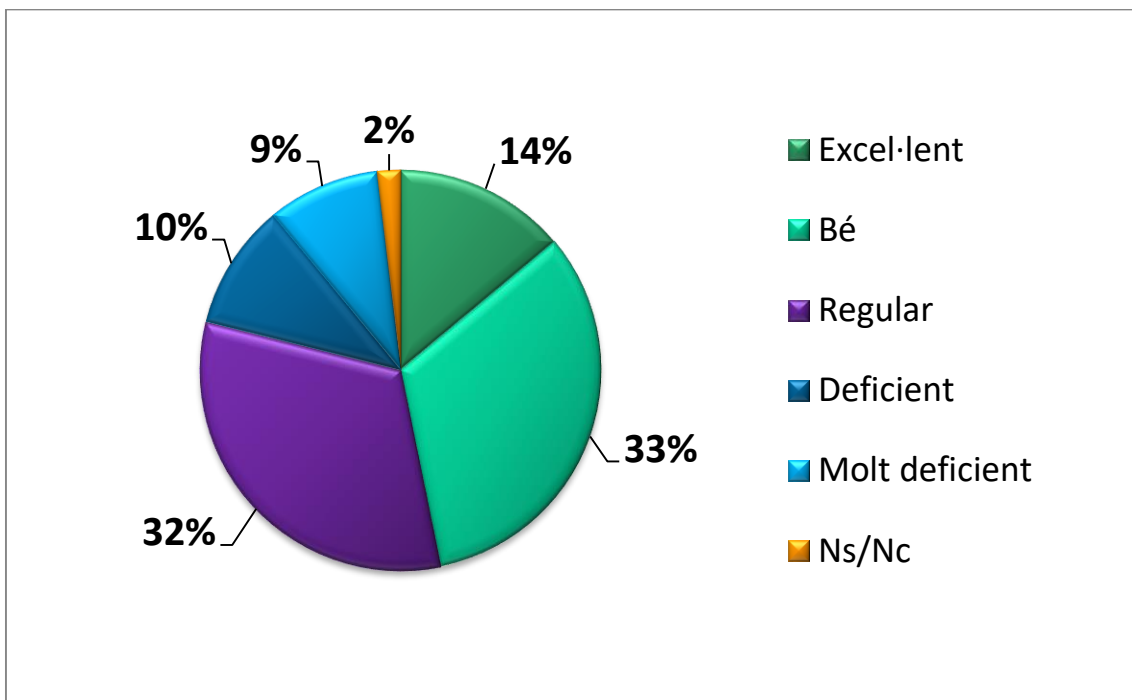


## Temps

### Agilitat en la gestió dels tràmits



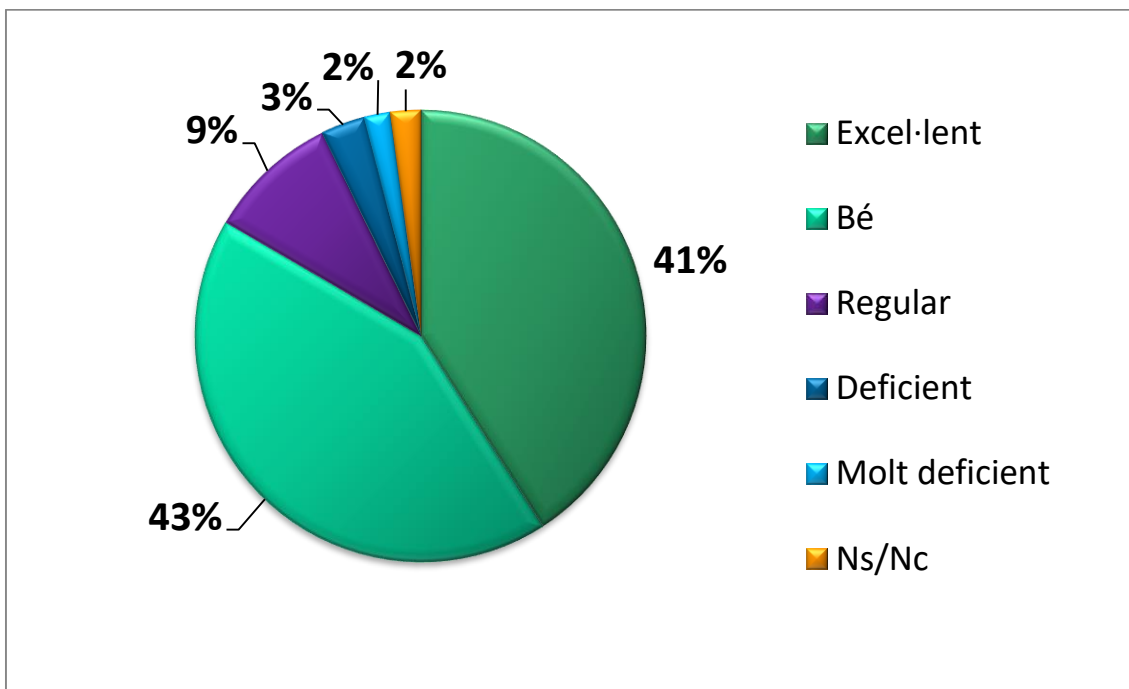
### Temps d'espera per a ser atès



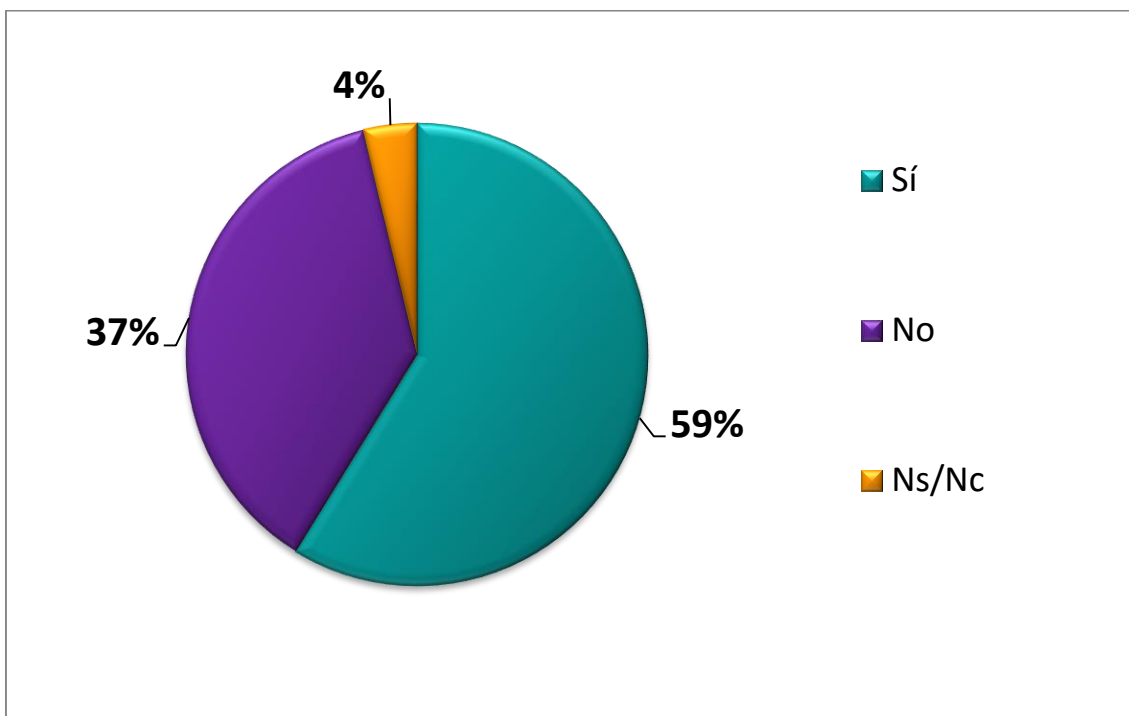


## Informació

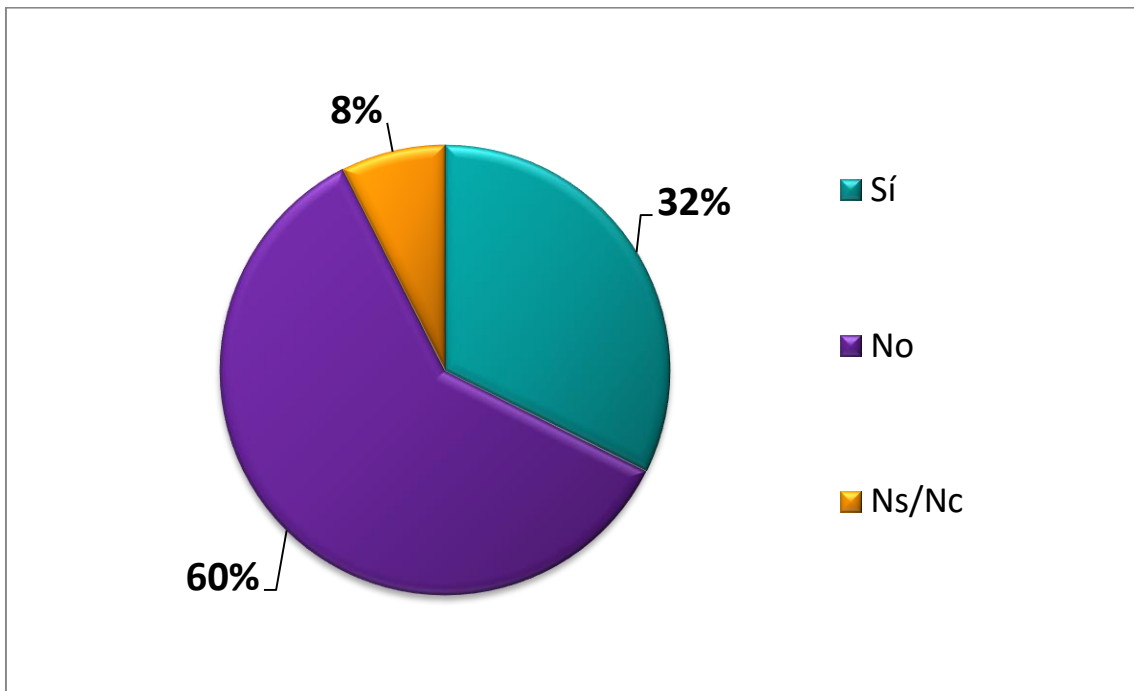
### Informació verbal i/o escrita



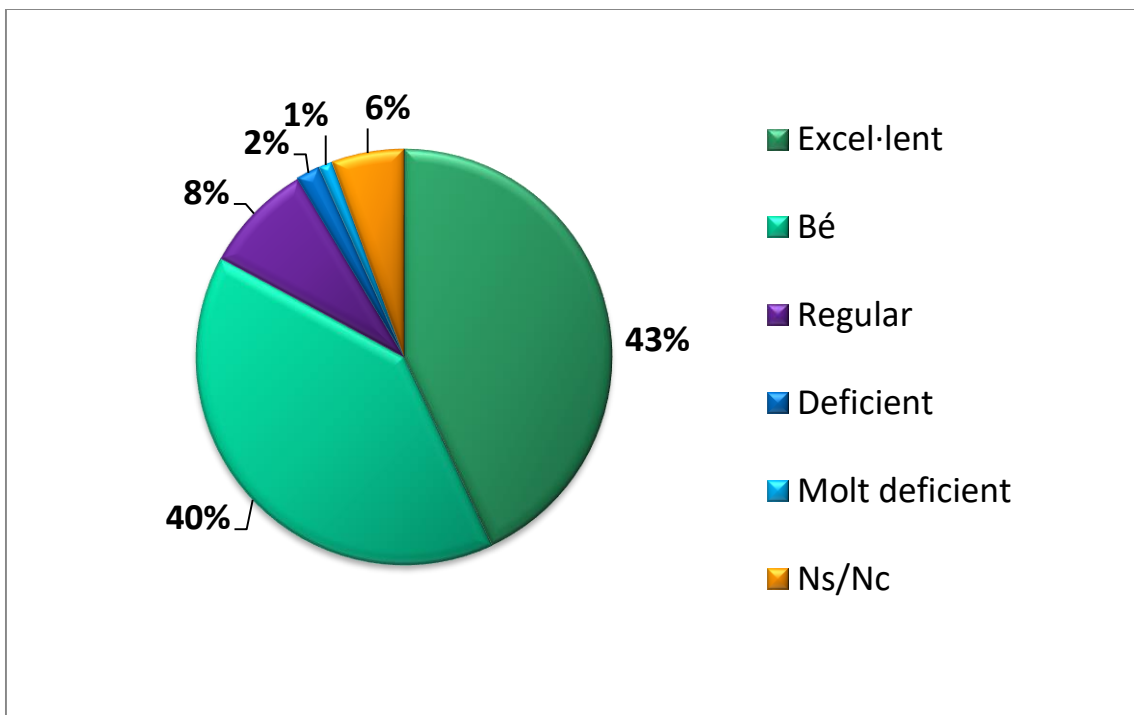
### Sap el nom del/la facultatiu?



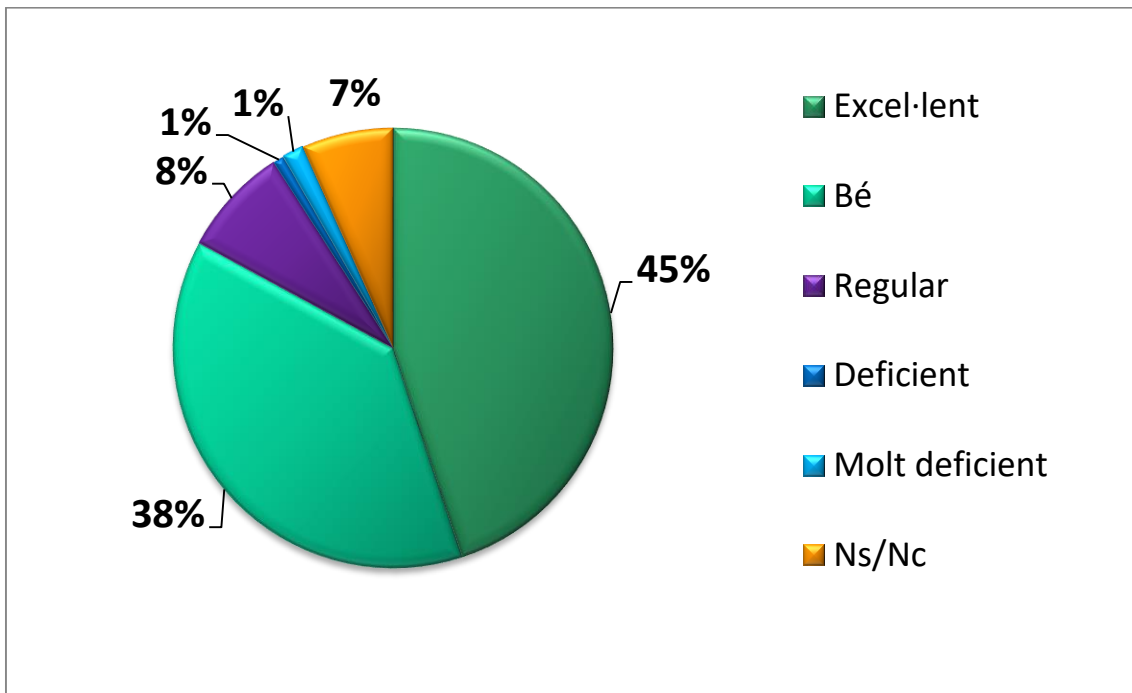
### Sap el nom del/la infermer/a que l'ha atès?



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

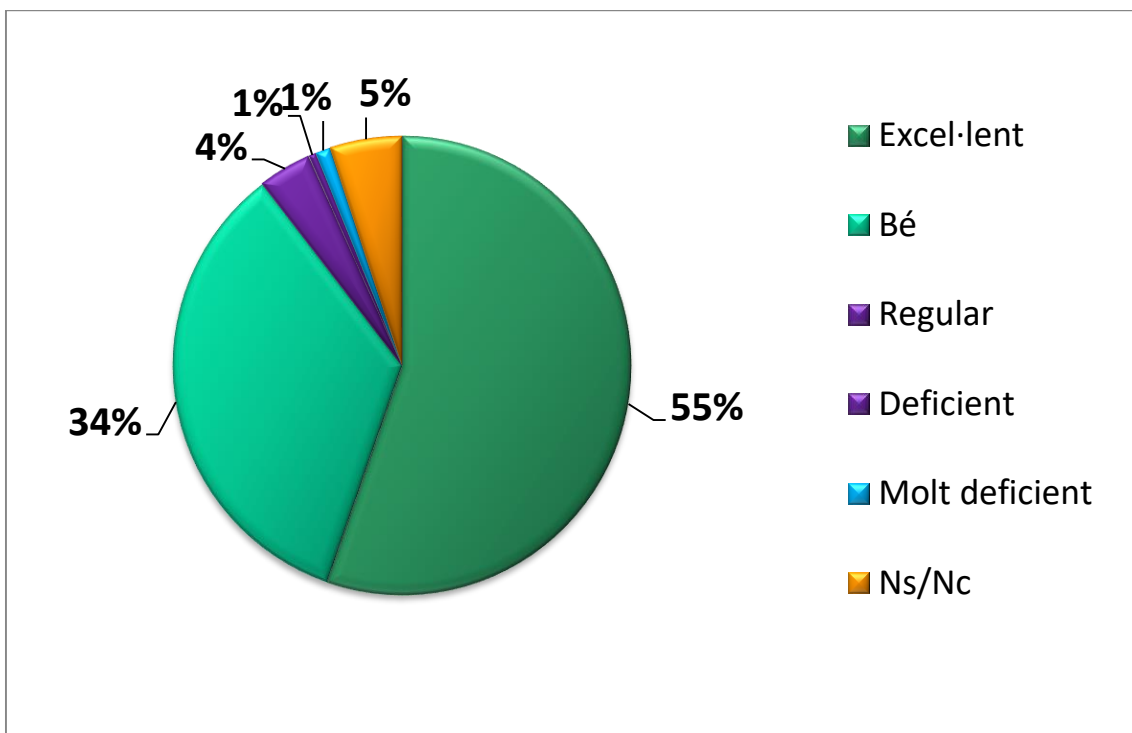


## Han sigut comprensibles les explicacions sobre el seu procés?



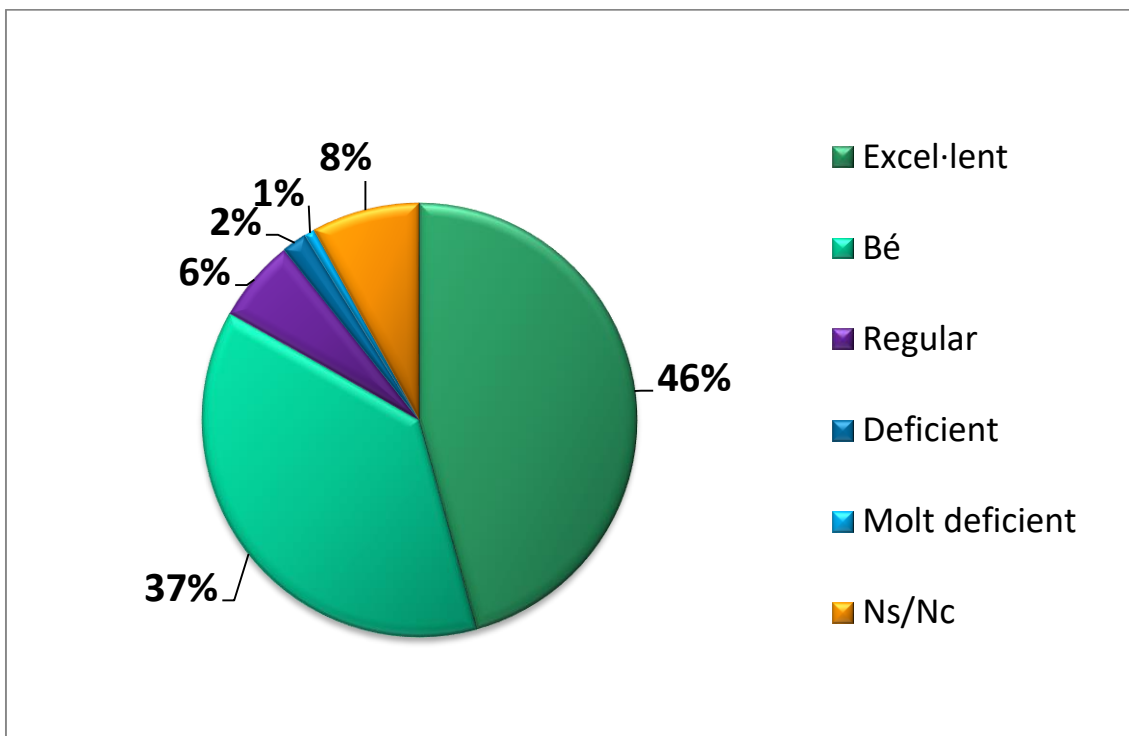
## Tracte humà

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



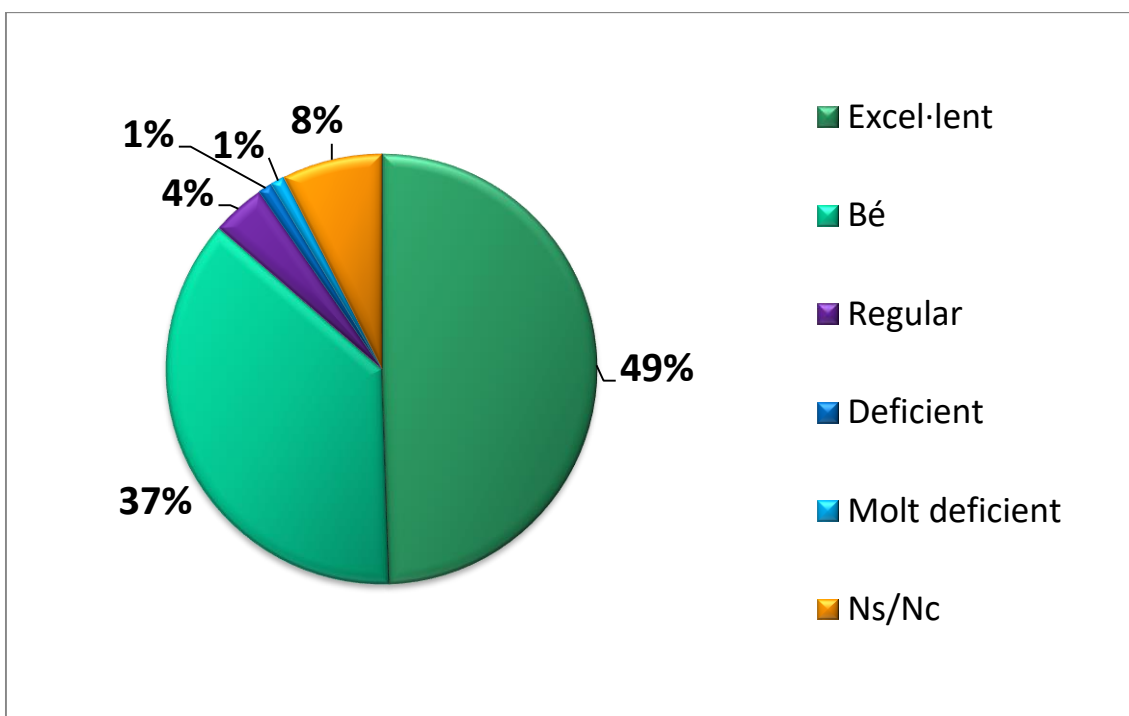
## Servei odontològic rebut

Com valora l'assistència odontològica del centre?



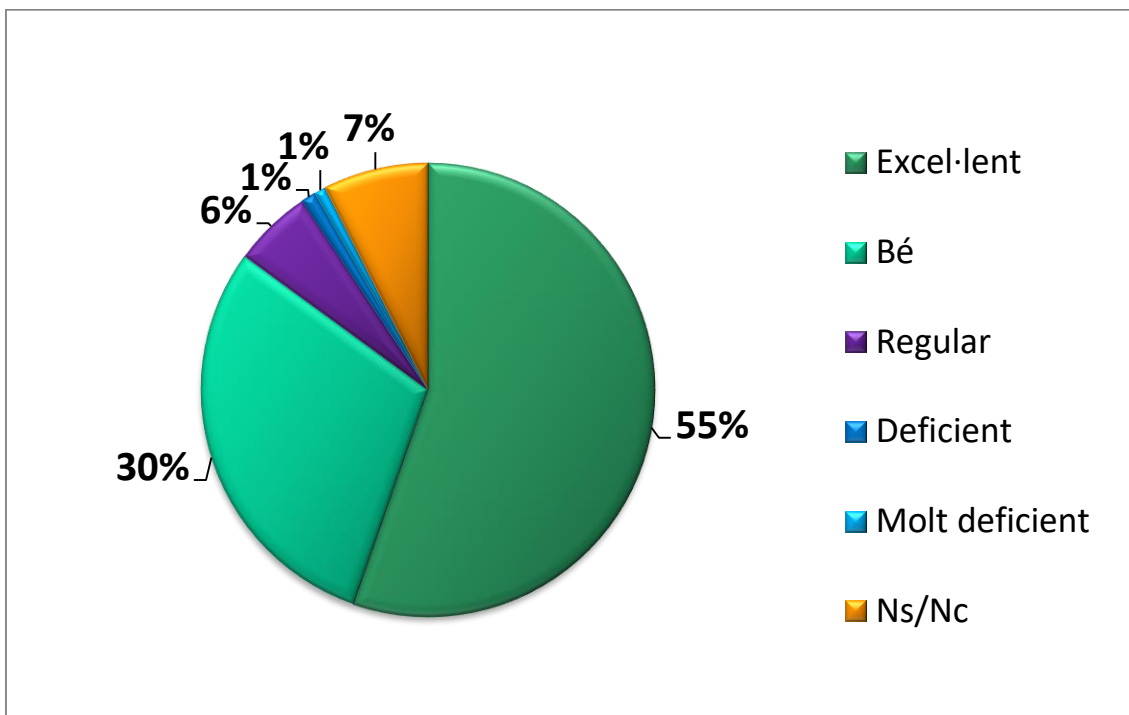
## Respecte dels drets de pacient

Com s'han respectat els seus drets com a pacient?



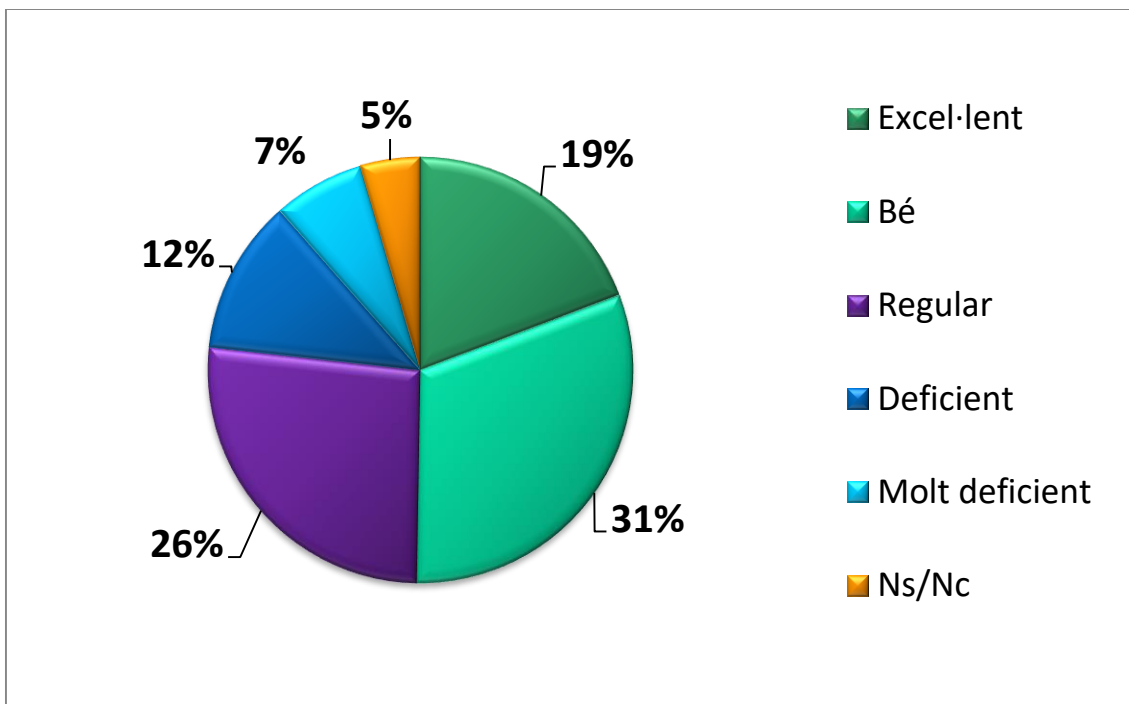
## Respecte a la intimitat i confidencialitat

Valori el respecte a la seva intimitat/confidencialitat

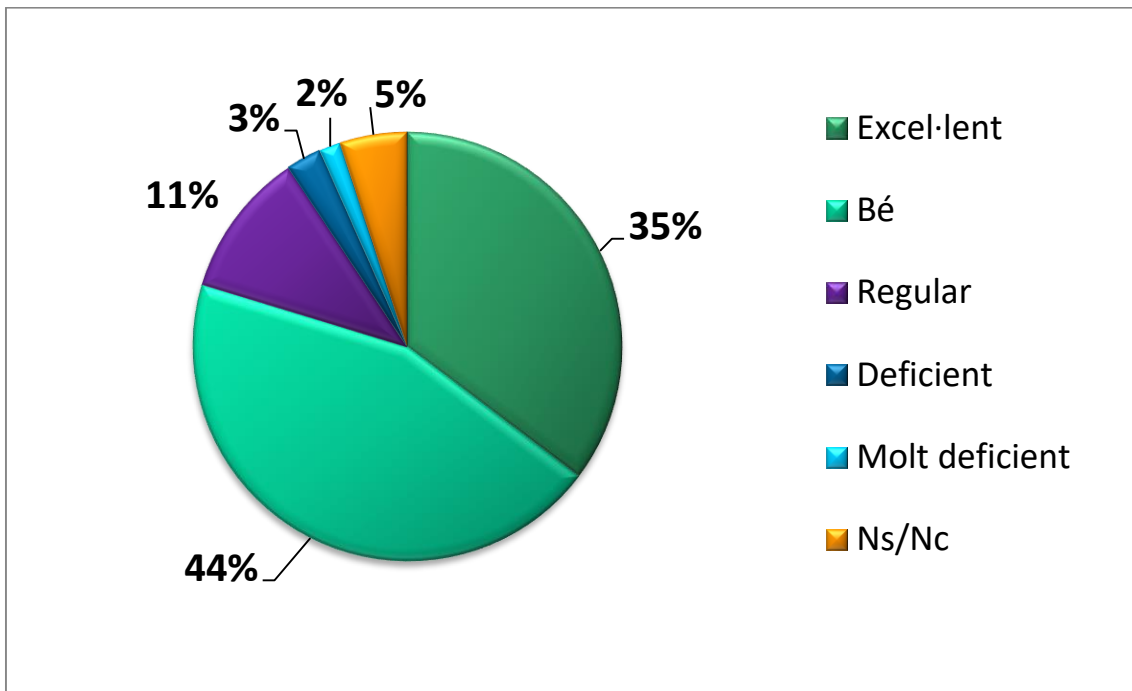


## Confort i neteja

Com valora la comoditat de la sala d'espera?

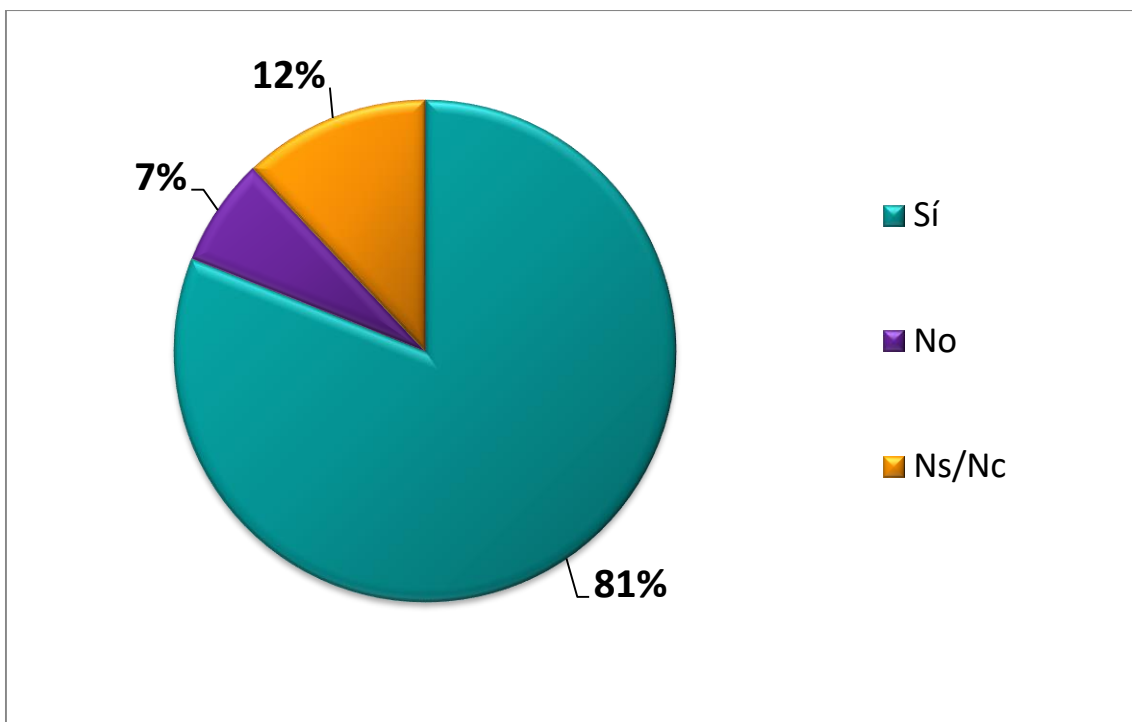


## Com valora la neteja del centre?



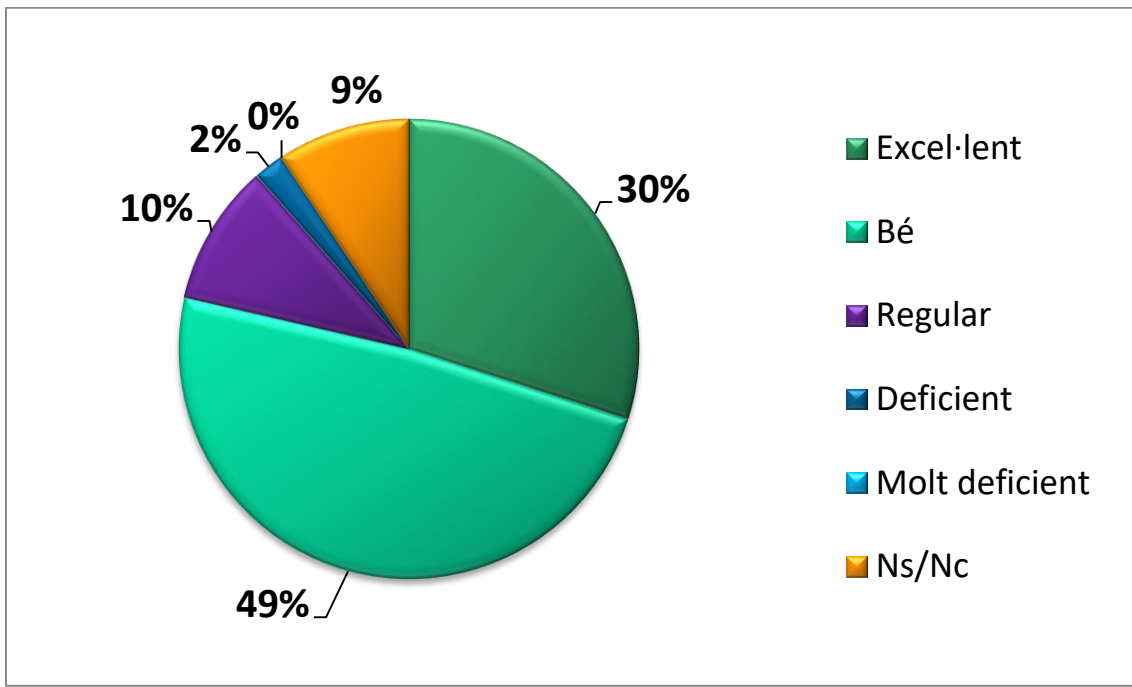
## Percepció de la seva salut

### Ha millorat el seu estat de salut?



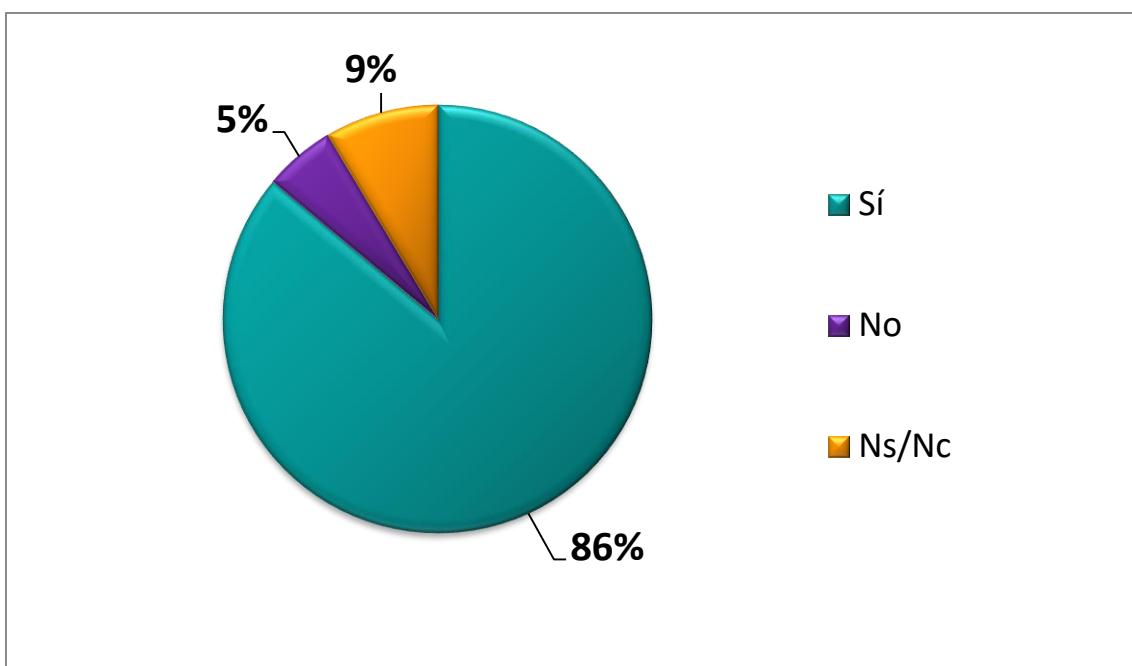
## Actuació global del centre

### Valori l'actuació global de l'hospital



## Fidelització

### Li agradaria tornar-se a visitar al nostre hospital?





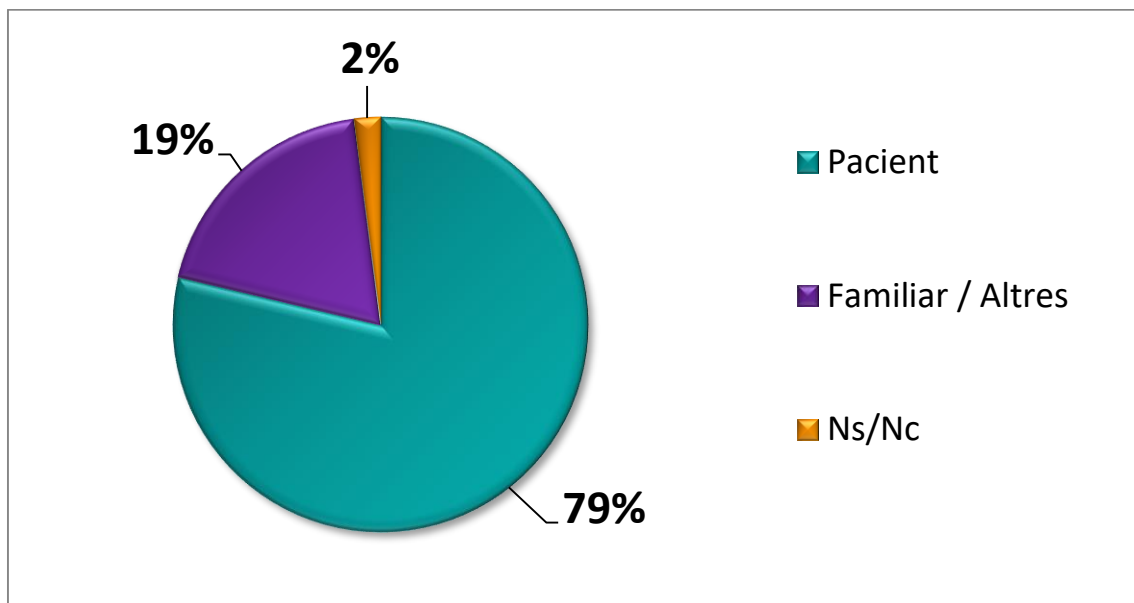


### 3. Resultats enquestes *Hospital Podològic Universitat de Barcelona*

- Població diana: Pacients atesos a l'*Hospital Podològic Universitat de Barcelona*.
- Mida de l'univers a enquestar: 3.129 pacients.
- Període: del mes de juliol al mes de desembre de 2018.
- Mida mostral: 343 pacients.
- Interval de confiança: 90%.
- 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 rànquing sobre la programació i l'atenció al client.
  - 3 preguntes dicotòmiques sobre l'atenció assistencial al servei.
  - 9 preguntes de rànquings sobre l'atenció assistencial al servei.
  - 2 preguntes obertes.

## Variables descriptives

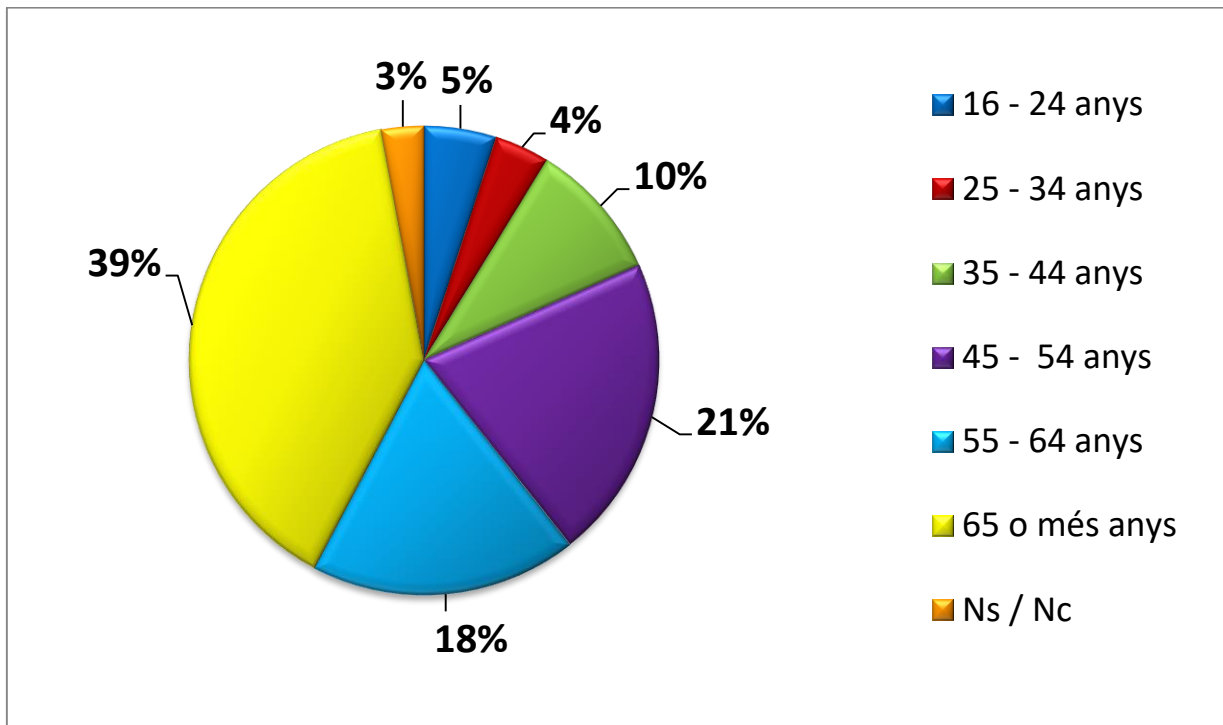
### Qui contesta l'enquesta?



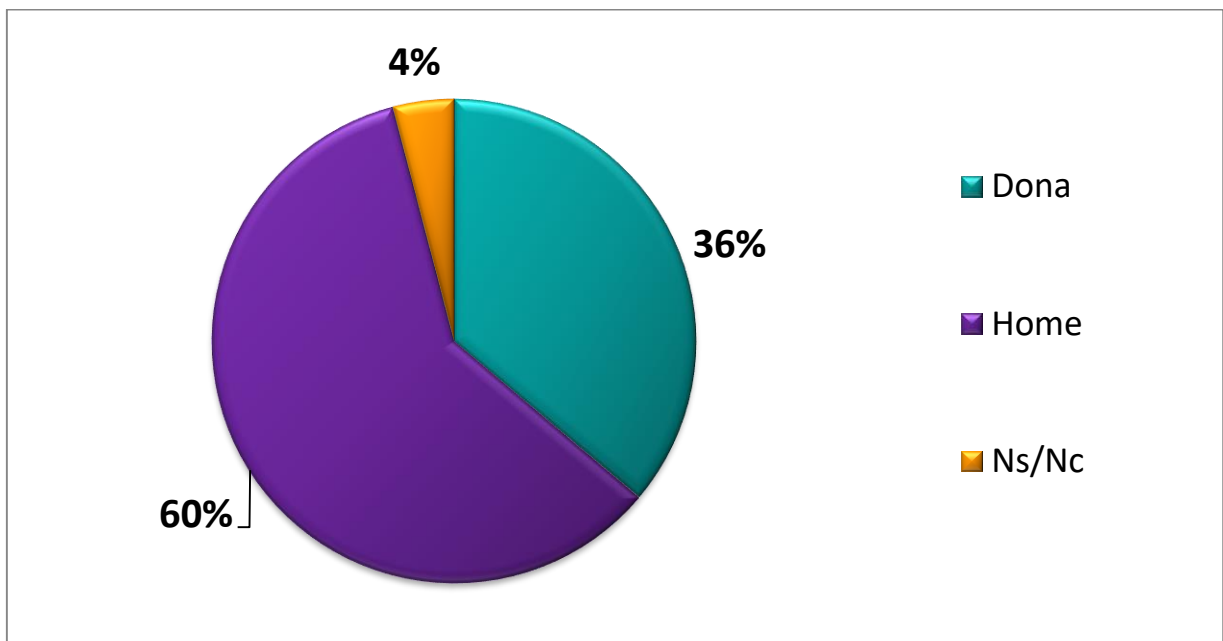
### Coneix el servei que l'ha atès?

Servei	Número de pacients
Podologia clínica	94
Cirurgia podològica	24
Quiropodologia	6
Peu de risc	7
Podologia Integrada	3
Podologia geriàtrica	0
Làser	0
Podologia pediàtrica	13
Patomecànica Postgrau	1
Posturologia Postgrau	14
Ortopodologia Postgrau	1
Ns/Nc	180
<b>TOTAL</b>	<b>343</b>

### Grups d'edats dels/les enquestats/des

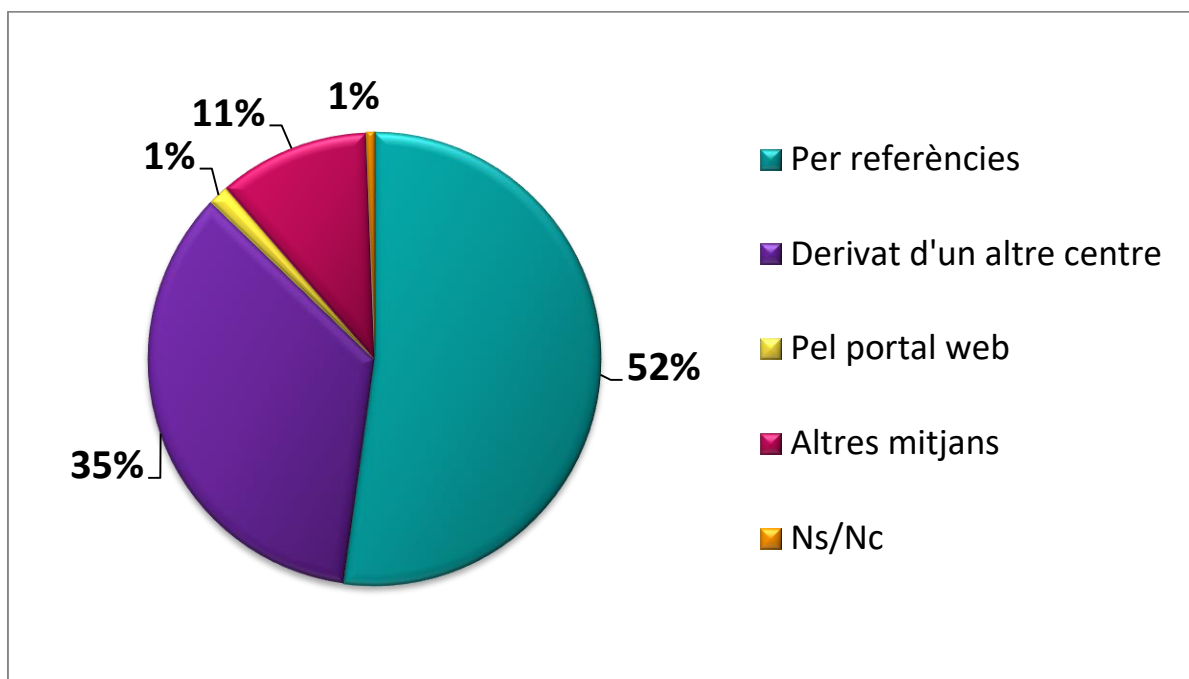


### Gènere dels/les enquestats/des

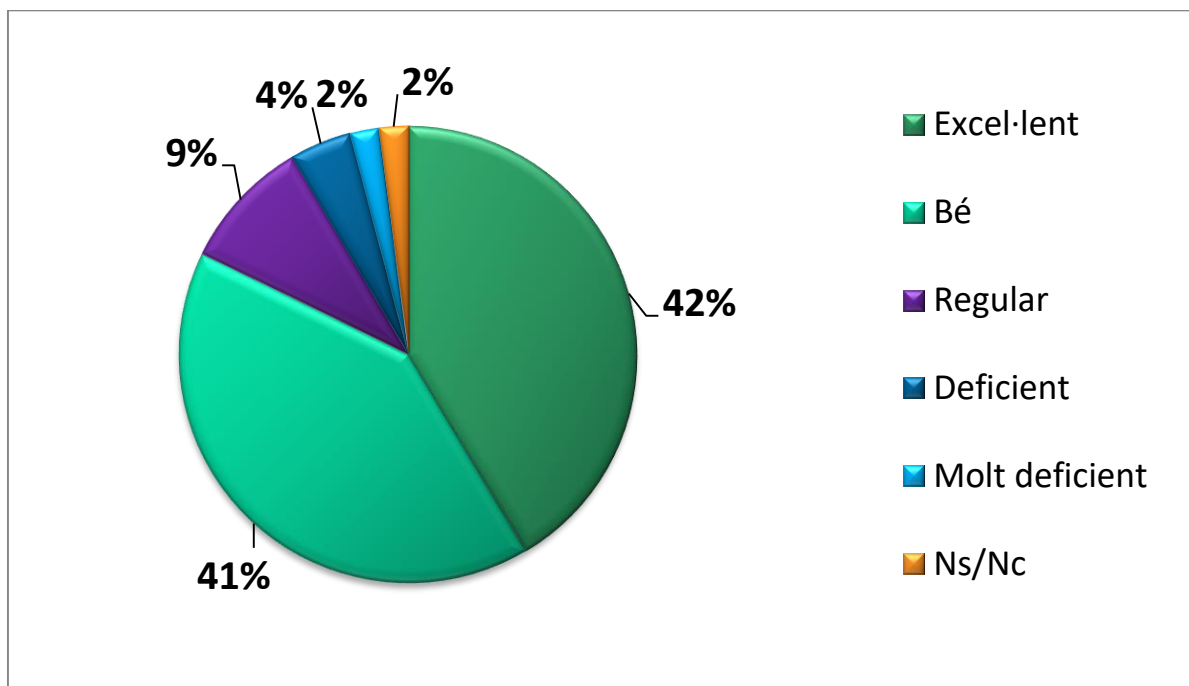


## Accessibilitat

### Com ens ha conegut?

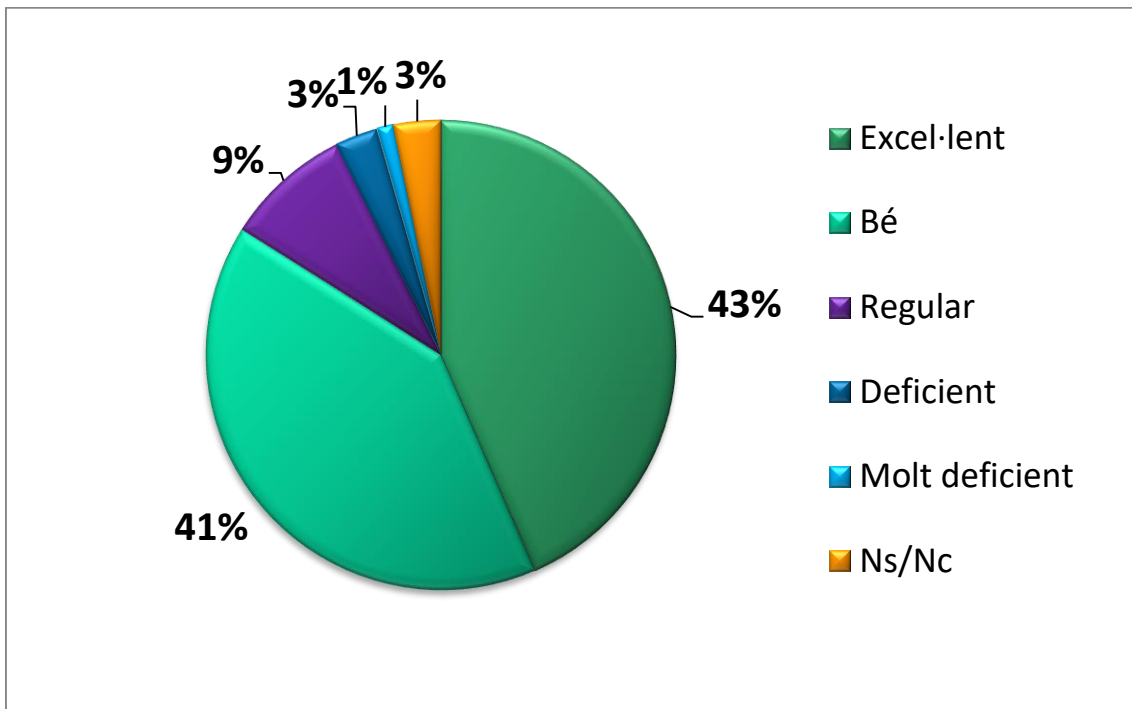


### Accessibilitat telefònica

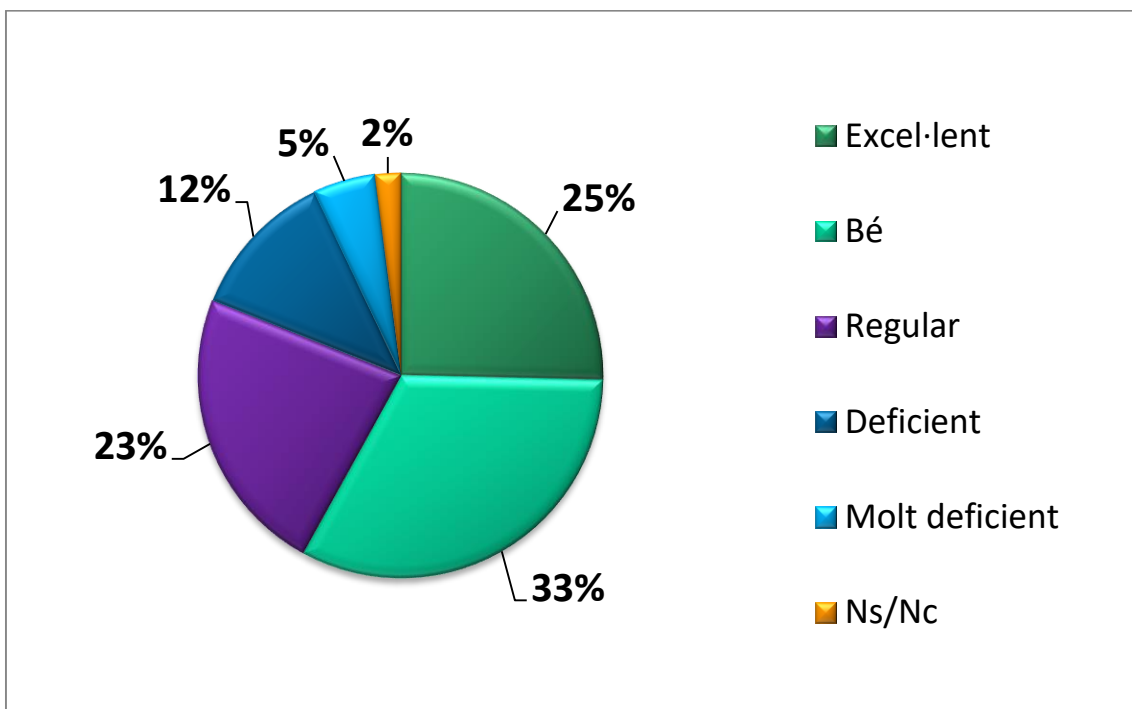


## Temps

### Agilitat en la gestió dels tràmits administratius

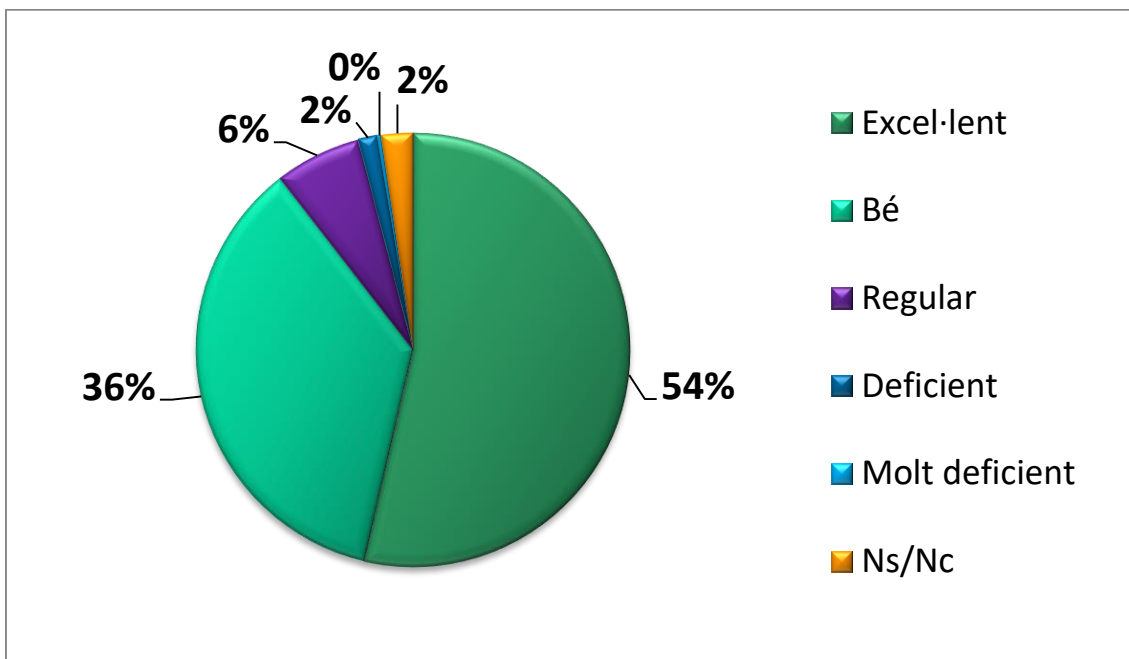


### Temps d'espera per a ser atès

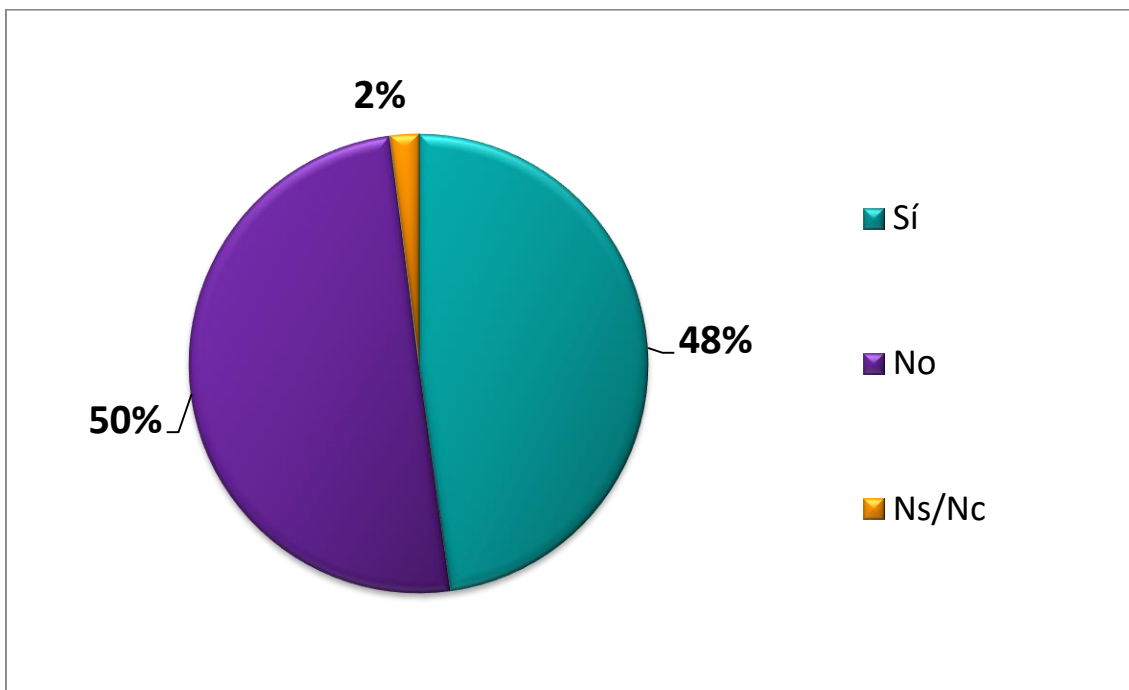


## Informació

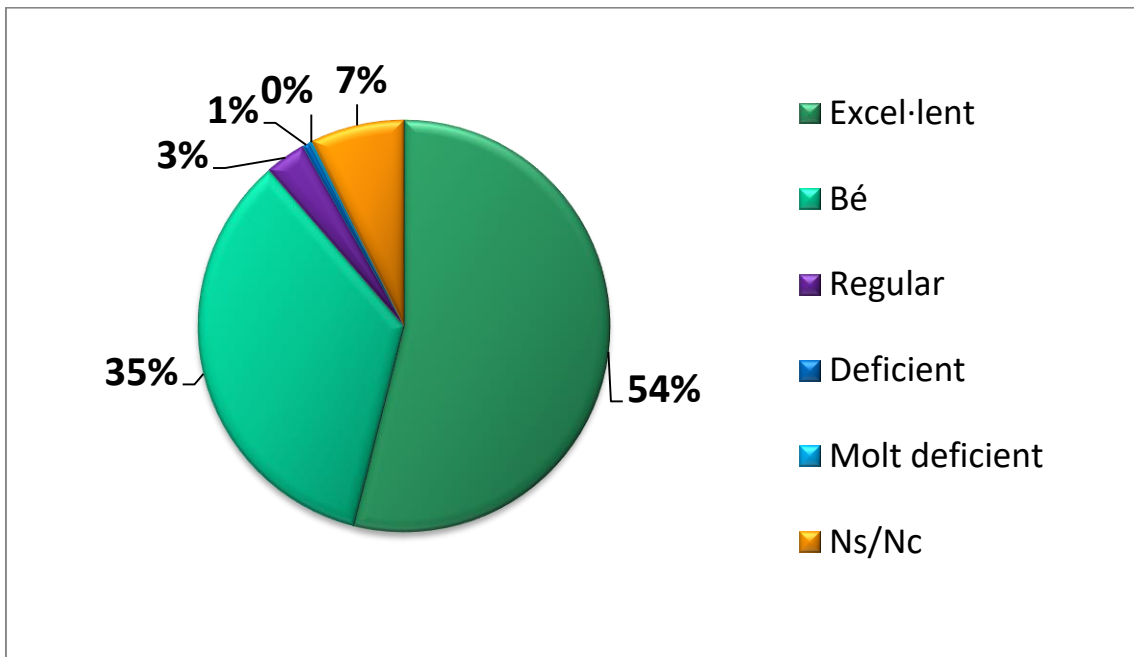
### Informació verbal i/o escrita



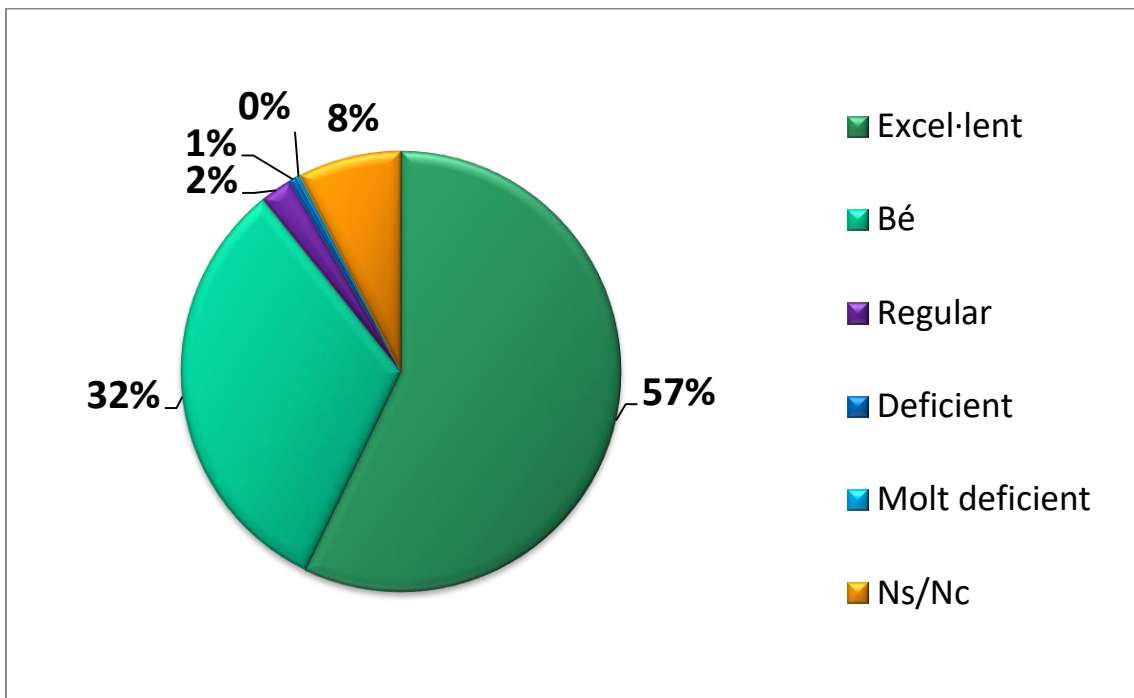
### Sap el nom del/la facultatiu?



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

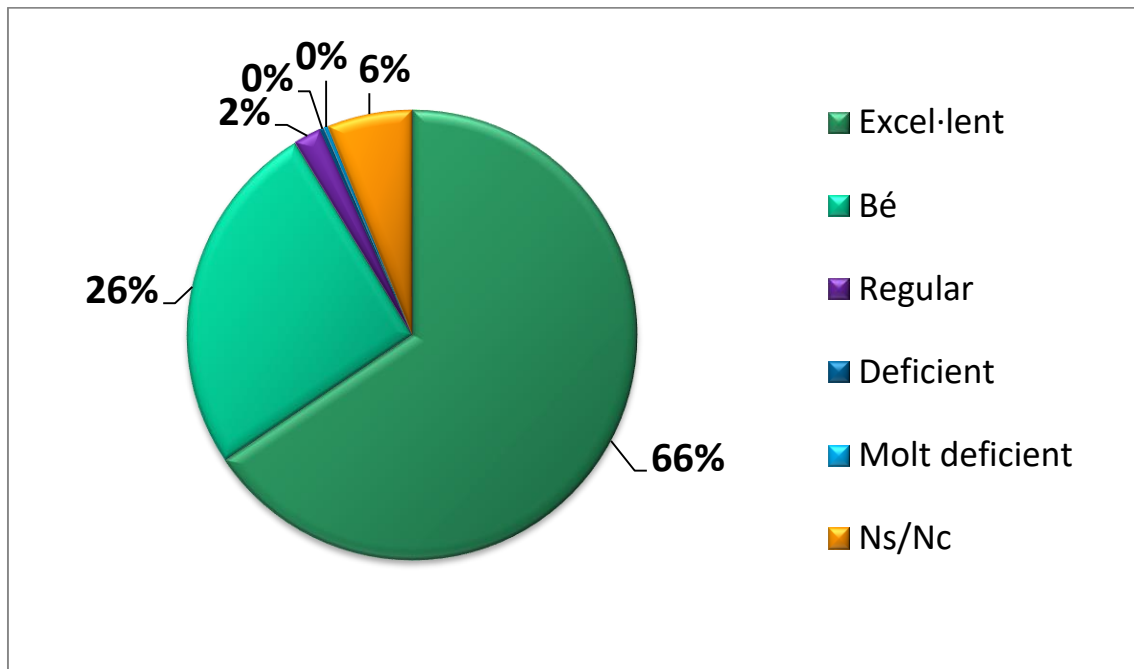


### Han sigut comprensibles les explicacions sobre el seu procés?



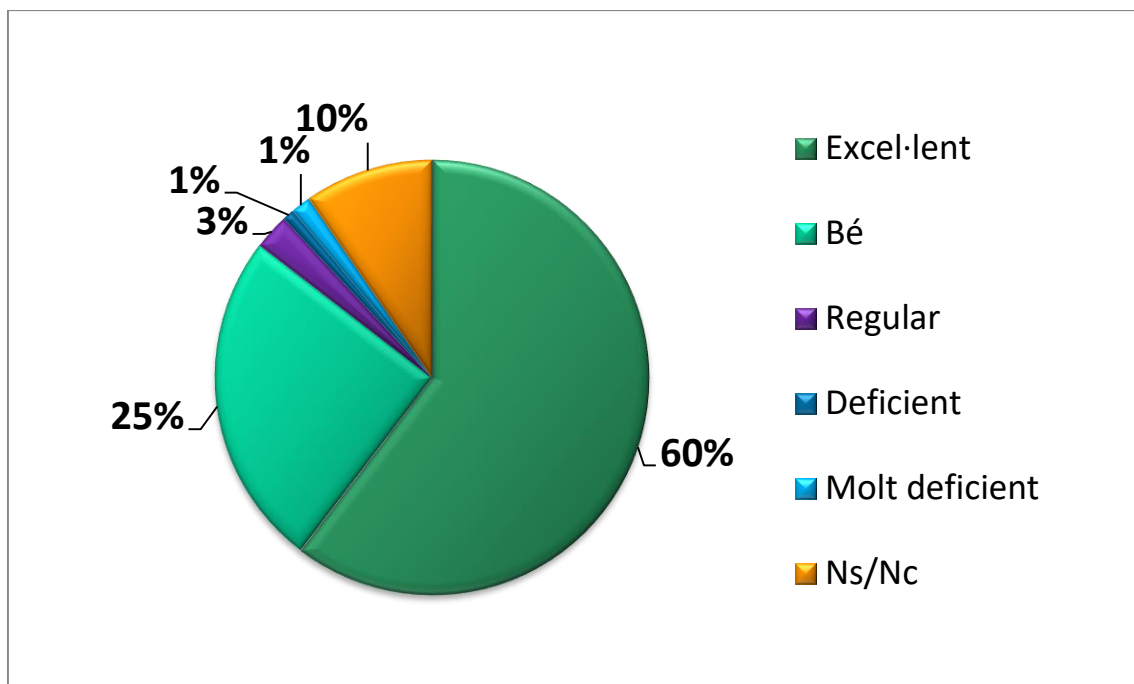
## Tracte humà

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



## Servei podològic rebut

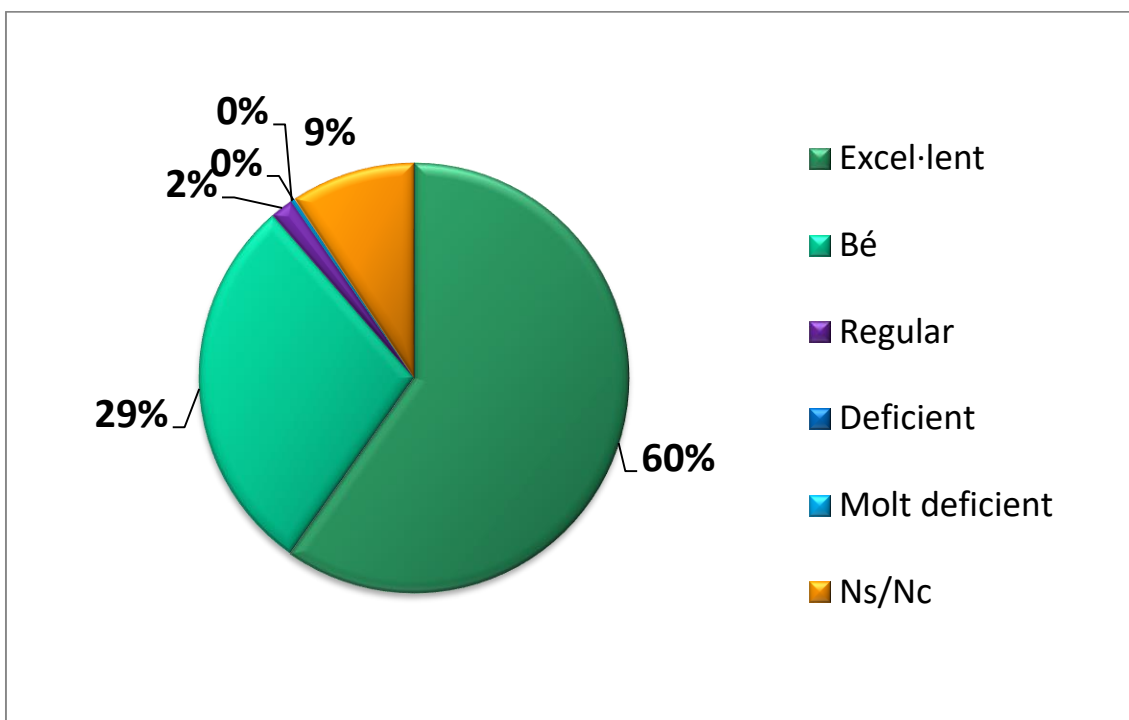
Com valora l'assistència podològica del centre?





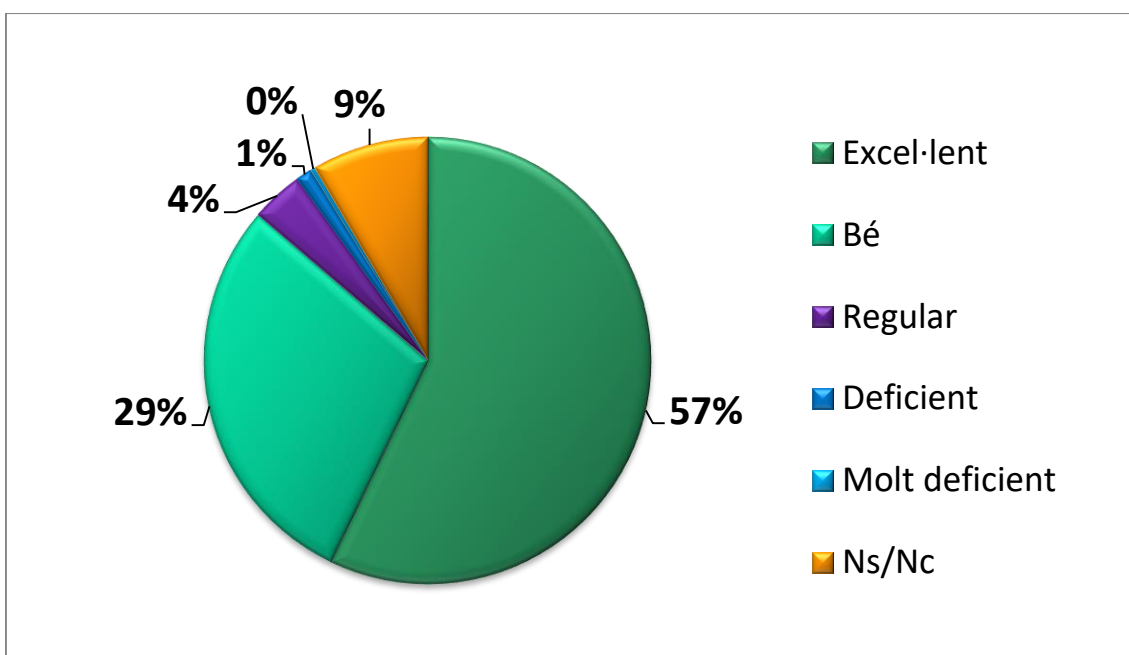
## Respecte dels drets de pacient

Com s'han respectat els seus drets de pacient?



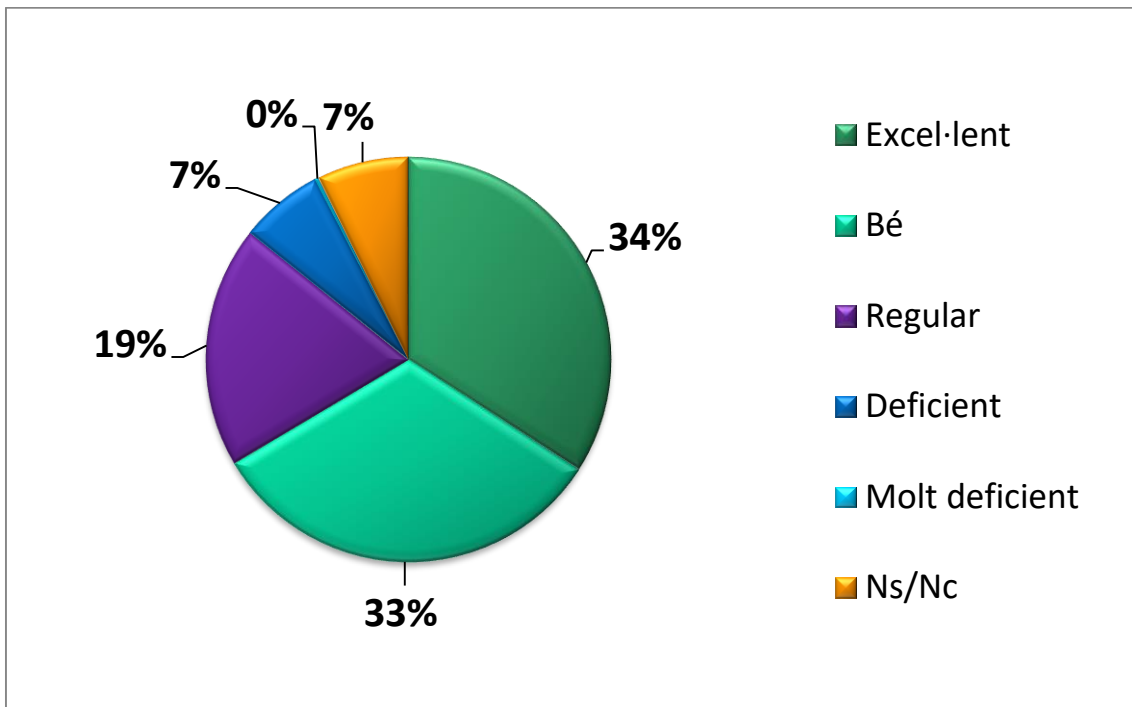
## Respecte a la intimitat i confidencialitat

Valori el respecte a la seva intimitat/confidencialitat

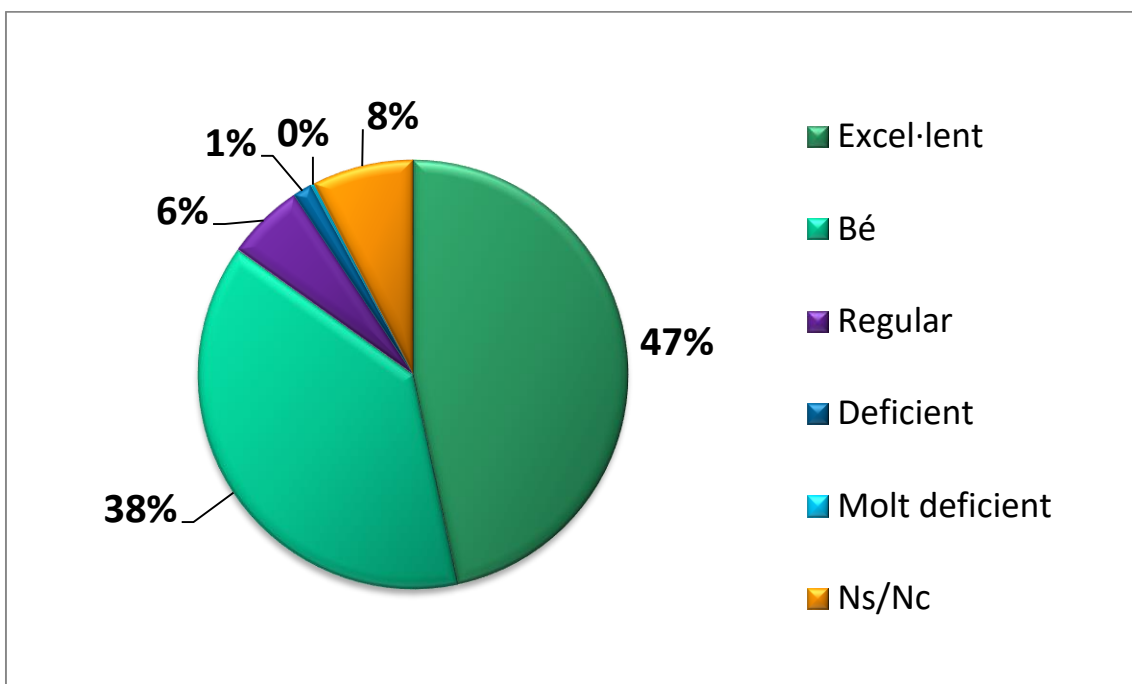


## Confort i neteja

Com valora la comoditat de la sala d'espera?

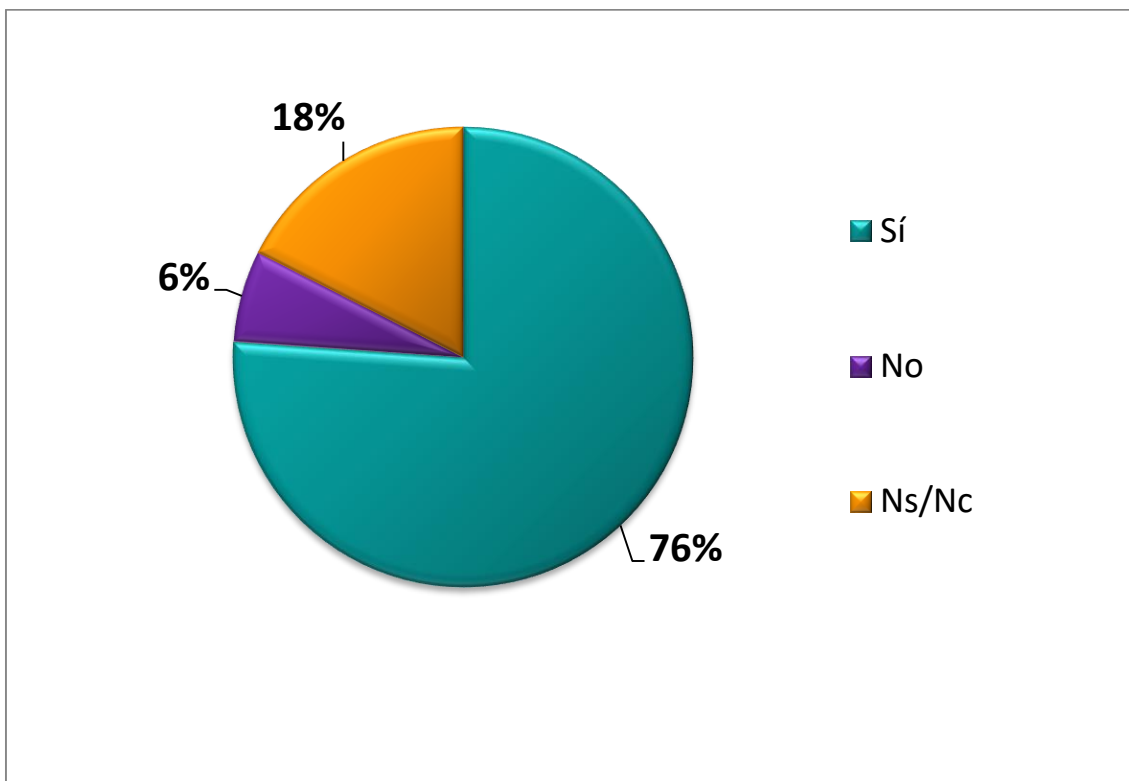


Com valora la neteja del centre?



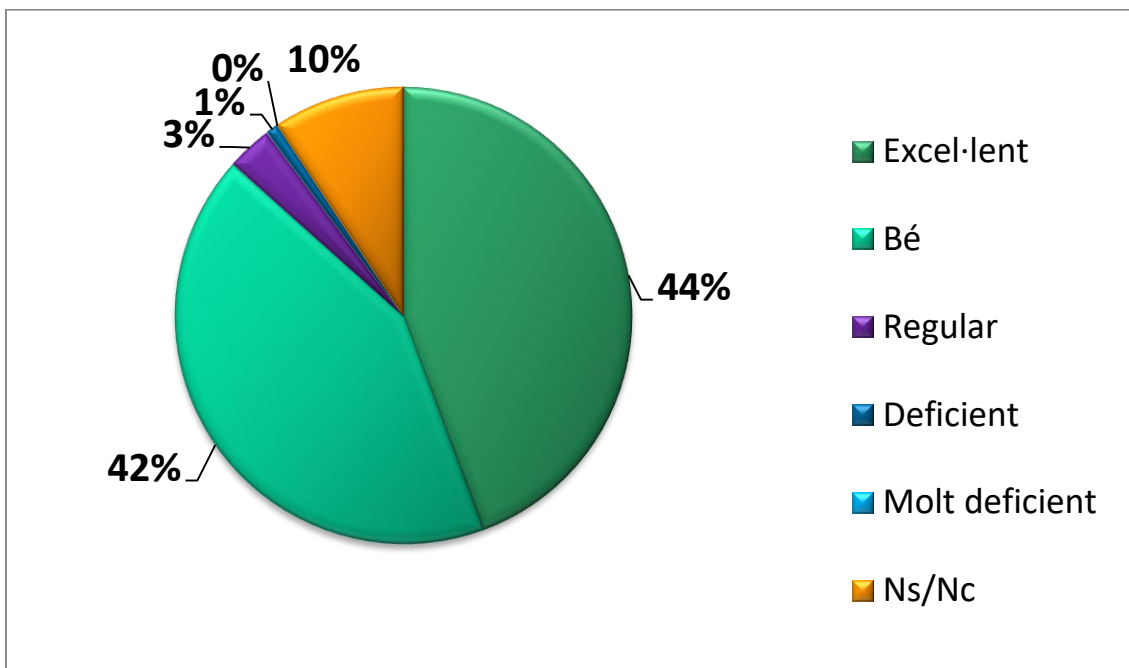
## Percepció de la seva salut

Ha millorat el seu estat de salut?



## Actuació global del centre

Valori l'actuació global de l'hospital



## Fidelització

Li agradaria tornar-se a visitar al nostre hospital?

