



F U N D A C I O  
**JOSEP FINESTRES**  
UNIVERSITAT DE BARCELONA

## **Pla d'enquestes**

**Hospital Odontològic Universitat de Barcelona**

**Hospital Podològic Universitat de Barcelona**



**Universitat  
de Barcelona**

Junta de Patronat

Desembre 2014

## Índex

1. Introducció .....	3
Objectius del Pla d'enquestes: .....	3
2. Hospital Odontològic Universitat de Barcelona .....	4
2.2. Resultats. Variables .....	5
Descriptives .....	5
Accessibilitat.....	7
Temps .....	8
Informació .....	9
Tracte humà .....	11
Servei odontològic rebut.....	12
Respecte drets de pacient.....	12
Respecte a la intimitat confidencialitat.....	13
Neteja i confort .....	13
Percepció de la seva salut .....	14
Actuació global del centre.....	15
Fidelització.....	15
3. Hospital Podològic Universitat de Barcelona .....	16
3.2. Resultats. Variables .....	17
Descriptives .....	17
Accessibilitat.....	19
Temps .....	20
Informació .....	21
Tracte humà .....	23
Servei Podològic rebut .....	23
Respecte drets de pacient.....	24
Respecte a la intimitat confidencialitat.....	24
Neteja i confort .....	25
Percepció de la seva salut .....	26
Actuació global del centre.....	26
Fidelització.....	27

## 1. Introducció

El Model referencial europeu EFQM en el que es basa el Pla de Qualitat de la **FJF** és un model orientat al client, en el nostre cas pacient, i als resultats.

El pacient és la raó de ser de la nostra Fundació, el centre de la nostra activitat i amb qui centrem la nostra missió: la docència clínica, l'assistència de Qualitat i la recerca.

El pacient és coneixedor dels seus drets i deures, els té reconeguts i participa del seu procés assistencial.

Una organització excel·lent es preocupa pels seus clients i vetlla per la seva satisfacció, avançant-se a les seves necessitats i expectatives.

Per a treballar per a la millora continua cal incorporar la veu del pacient i és per aquesta raó, que la **Fundació Josep Finestres** incorpora en l'any 2012 dins la Política d'atenció al pacient, el Pla d'enquestes.

### Objectius del Pla d'enquestes:

- Mesurar el grau de satisfacció dels clients de **l'HOUB**.
- Detecció de punts febles.
- Detecció d'àrees de millora.
- Implantar accions de millora.

En el present document s'informa dels resultats dels dos centres en els períodes especificats en el mateix.

## 2. Hospital Odontològic Universitat de Barcelona

- ❑ Població diana: Pacients atesos a l'*Hospital Odontològic Universitat de Barcelona*
- ❑ Mida de l'univers a enquestar: 20.000 pacients
- ❑ Període: Octubre – Novembre 2014
- ❑ Mida mostral 377 pacients
- ❑ Interval de confiança 95 %
- ❑ Metodologia: Qüestionari de 17 preguntes amb respostes de 5 categories, respostes dicotòmiques i una pregunta oberta.

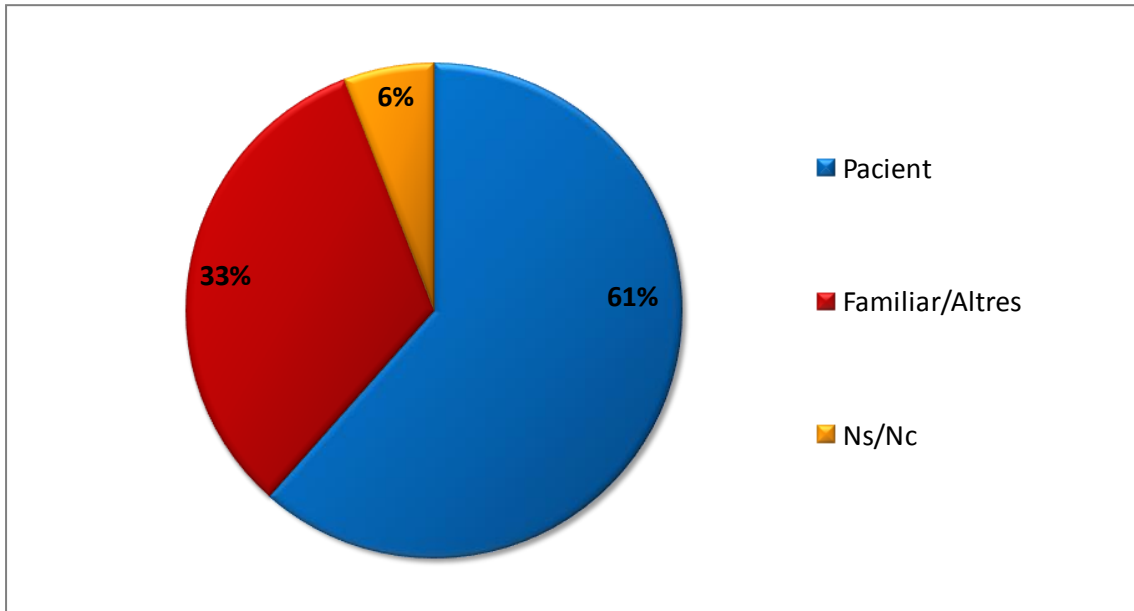
### Número d'enquestes per cada servei

Servei	Número de pacients
Cirurgia	67
Endodòncia clínica	8
Gerodontologia	1
Higienistes	10
Integrada d'adults	18
Odontopediatria	7
Ortodòncia	45
Patologia associada	9
Periodòncia postgrau	12
PTD	2
Rehabilitació i pròtesis	6
Ns/Nc	193
<b>TOTAL</b>	<b>377</b>

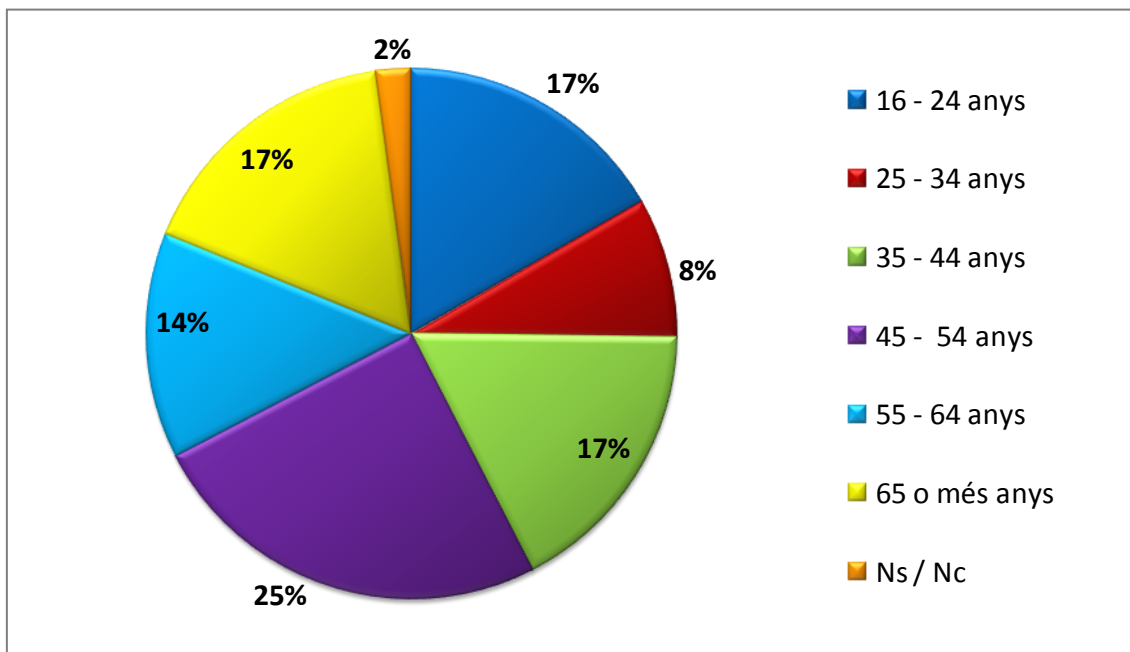
## 2.2. Resultats. Variables

### Descriptives

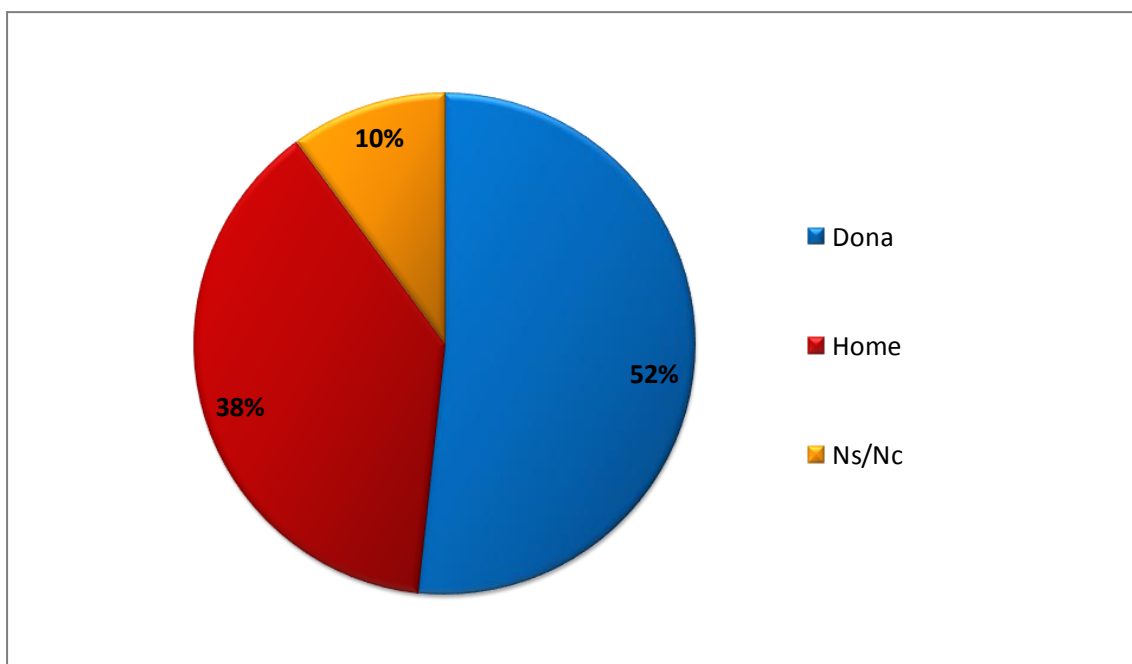
#### Qui contesta?



#### Grups d'edat

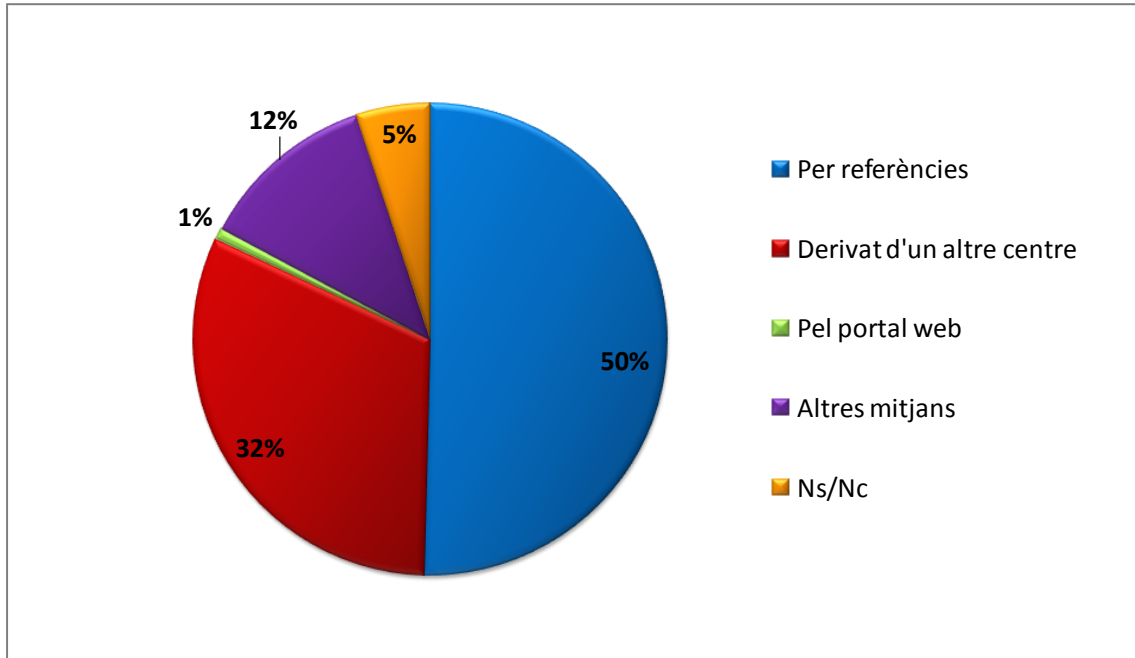


## Gènere

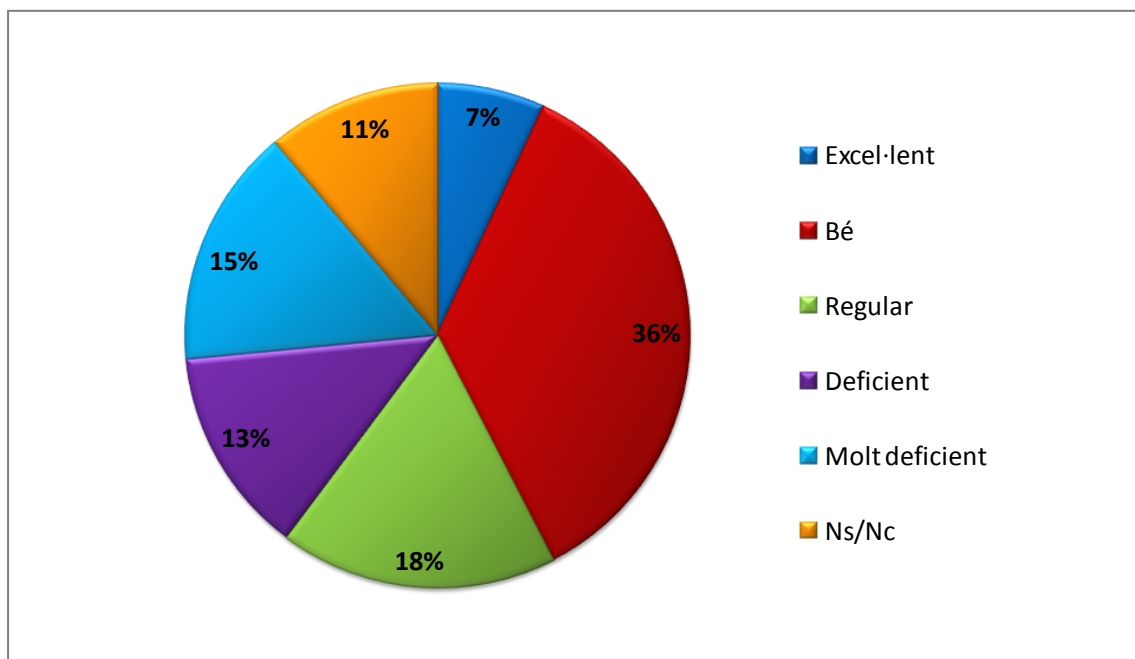


## Accessibilitat

### Com ens ha conegut?

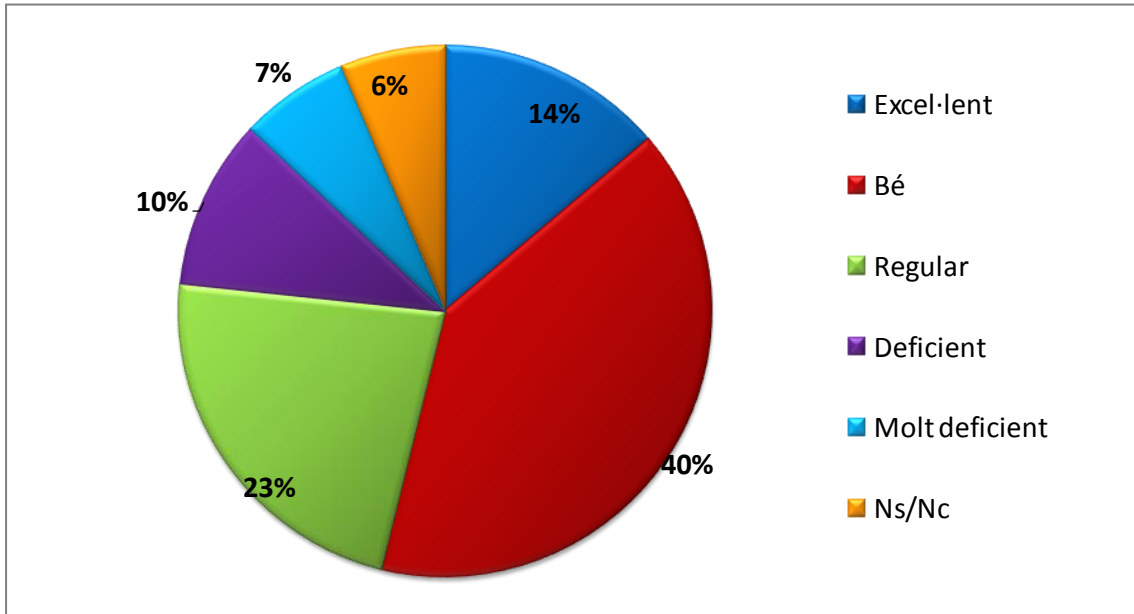


### Accessibilitat telefònica

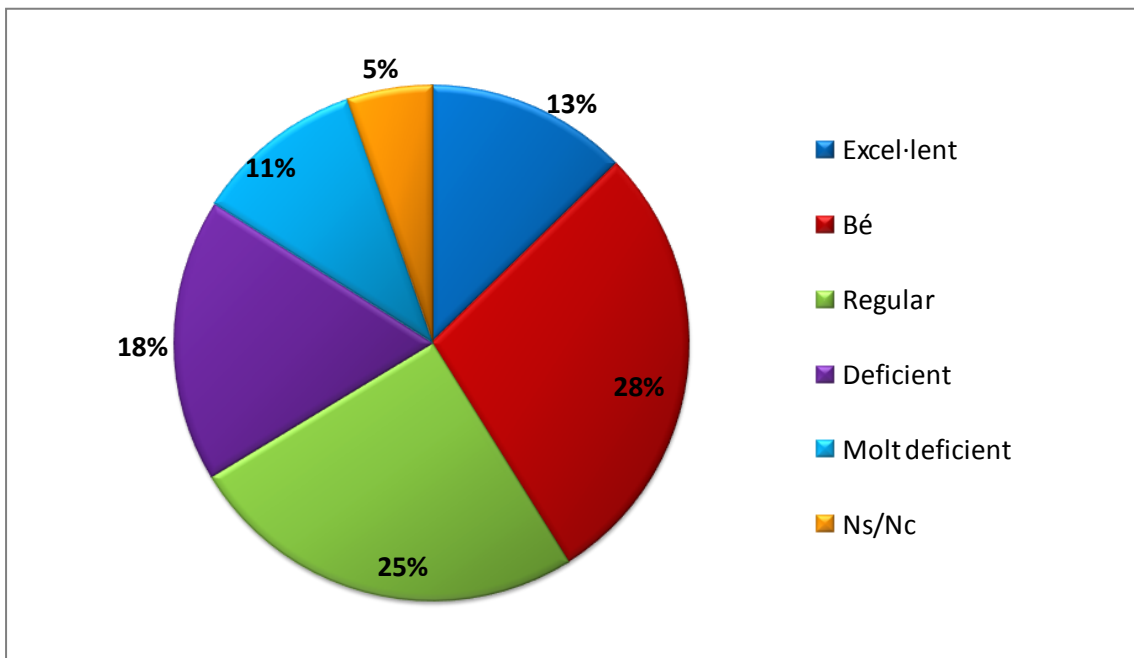


## Temps

### Agilitat en la gestió dels tràmits



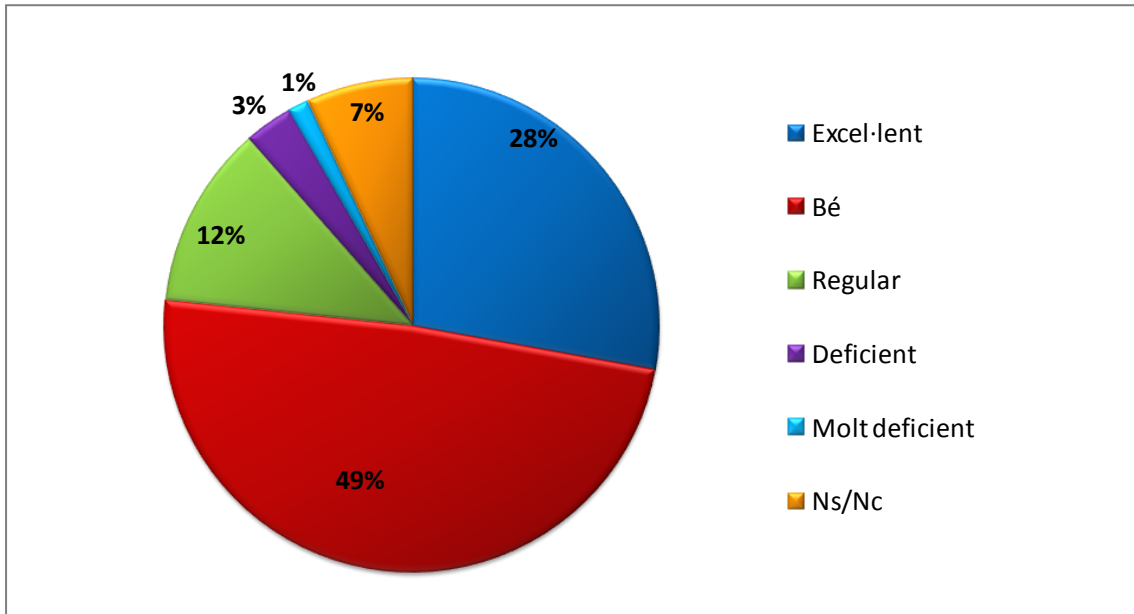
### Temps d'espera per a ser atès



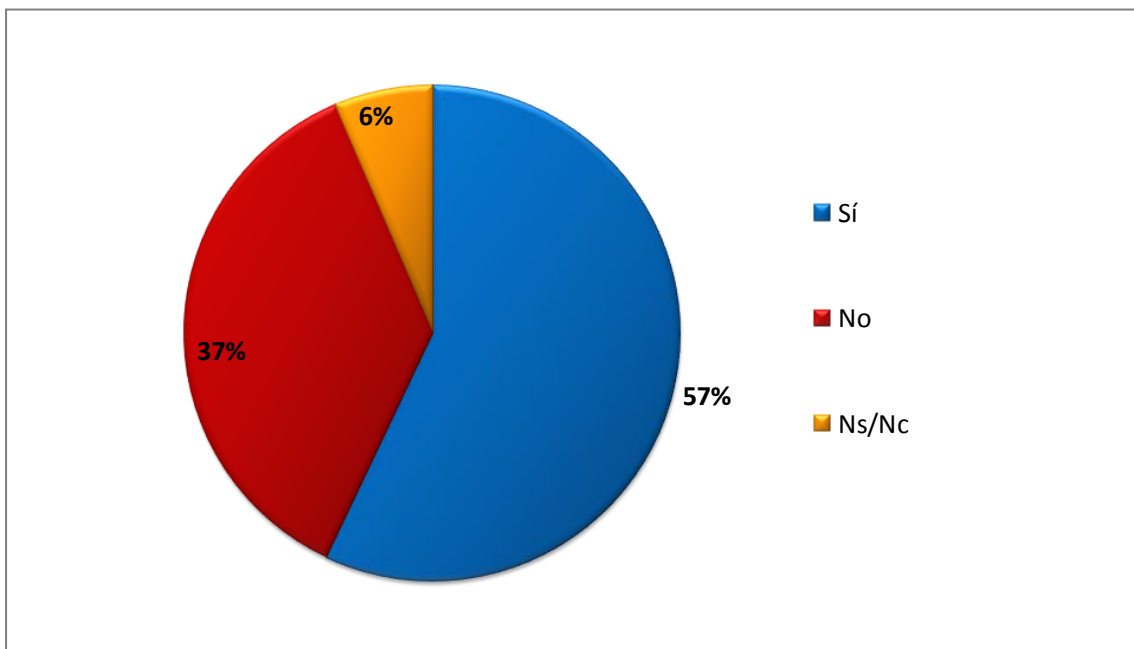


## Informació

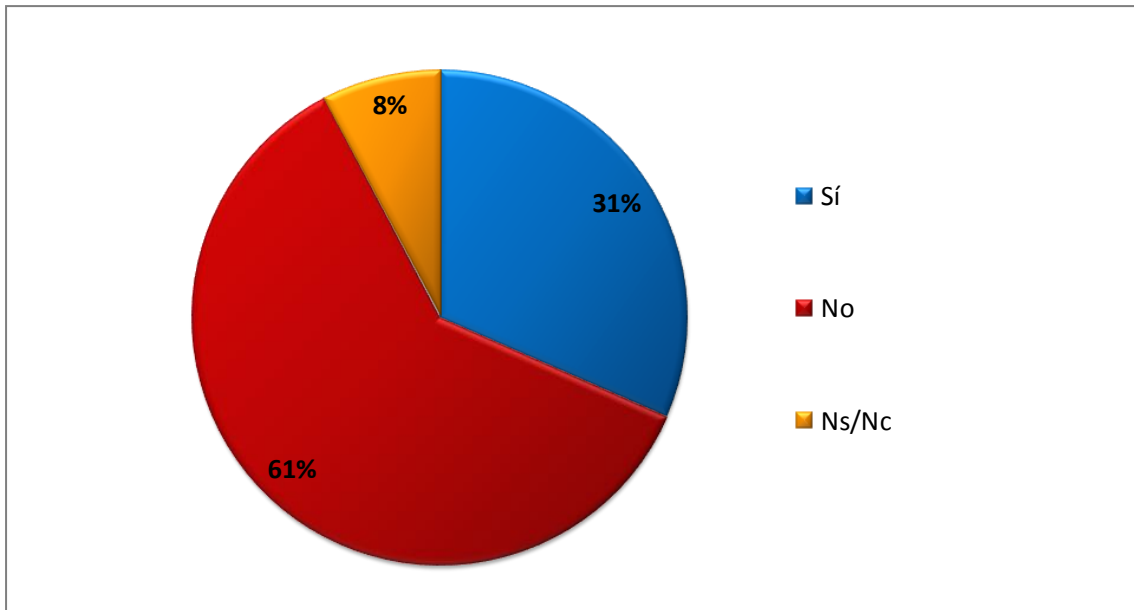
### Informació verbal i / o escrita



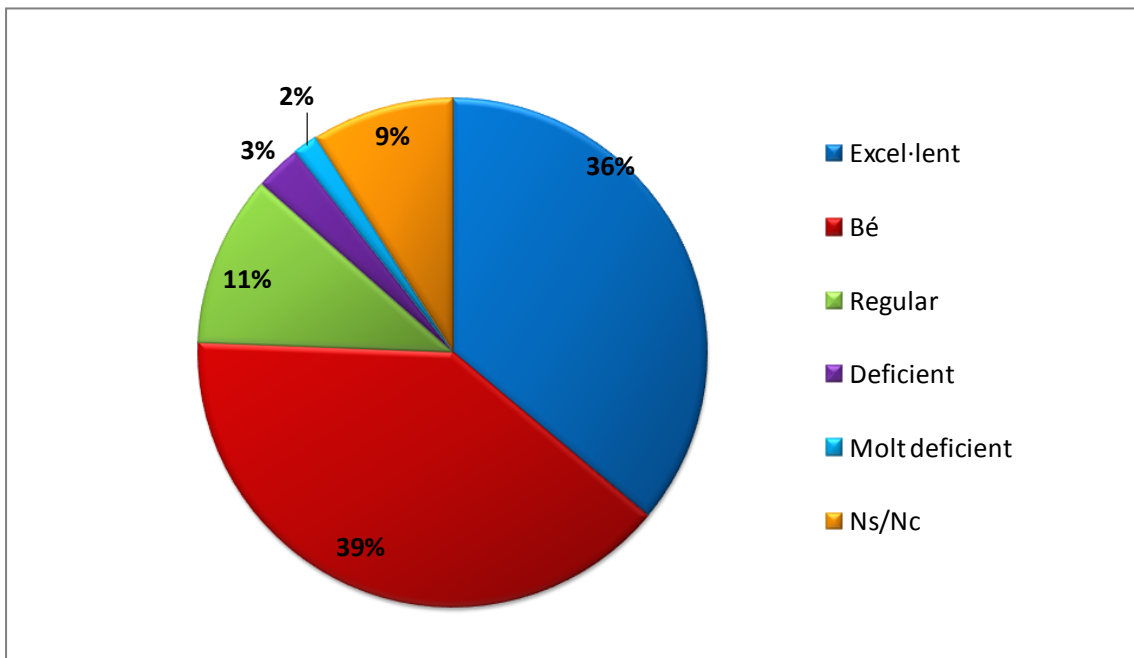
### Sap el nom del facultatiu?



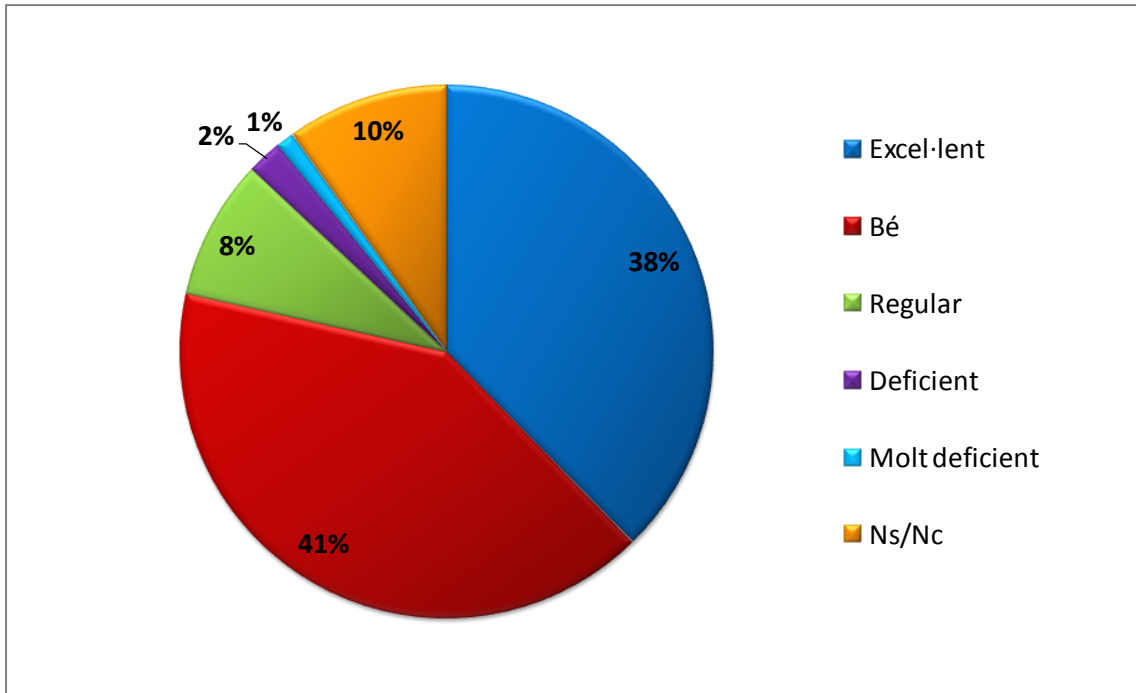
**Sap el nom del personal d'infermeria que l'ha atès?**



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

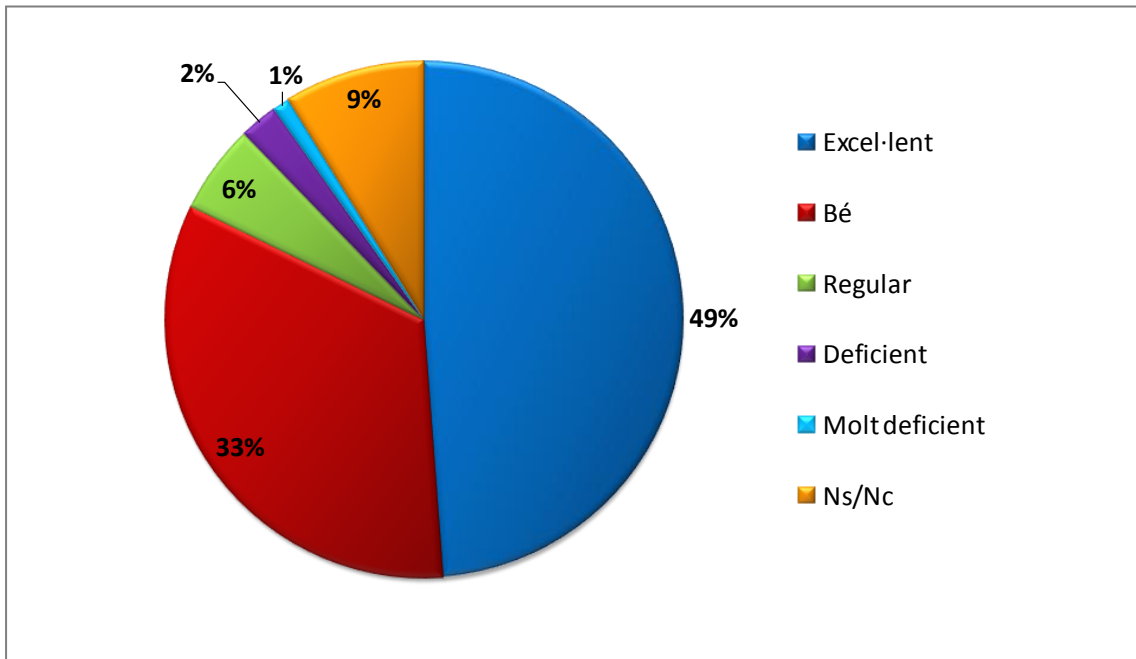


### Han sigut entenedores les explicacions sobre el seu procés?



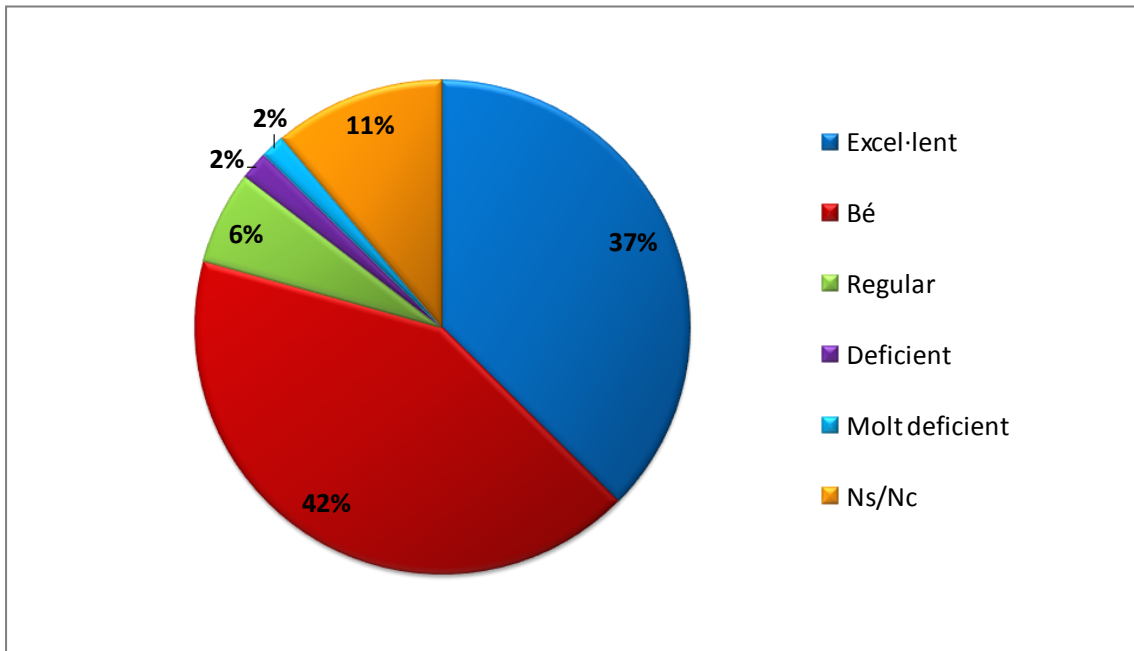
### Tracte humà

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



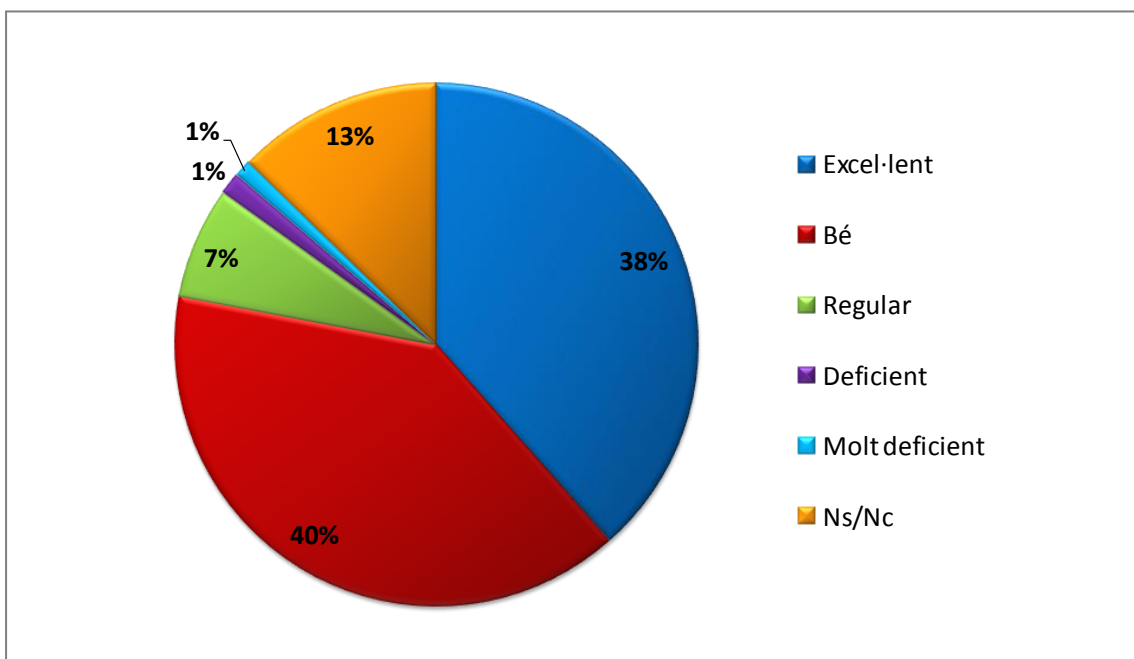
## Servei odontològic rebut

Com valora l'assistència odontològica del centre?



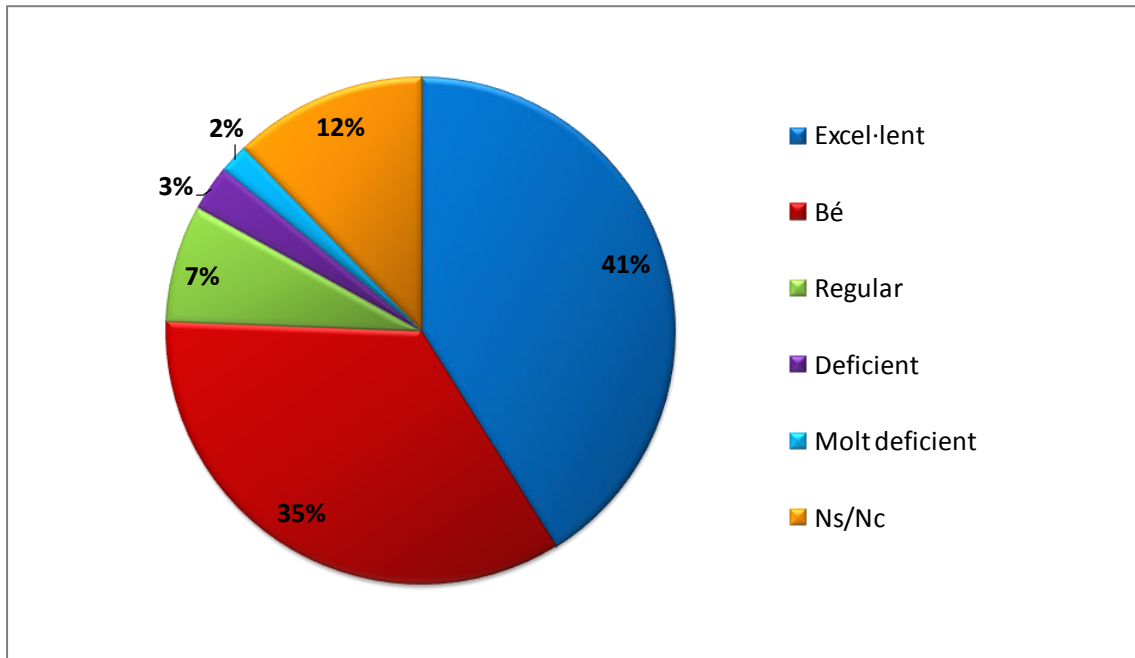
## Respecte drets de pacient

Com s'han respectat els seus drets de pacient?



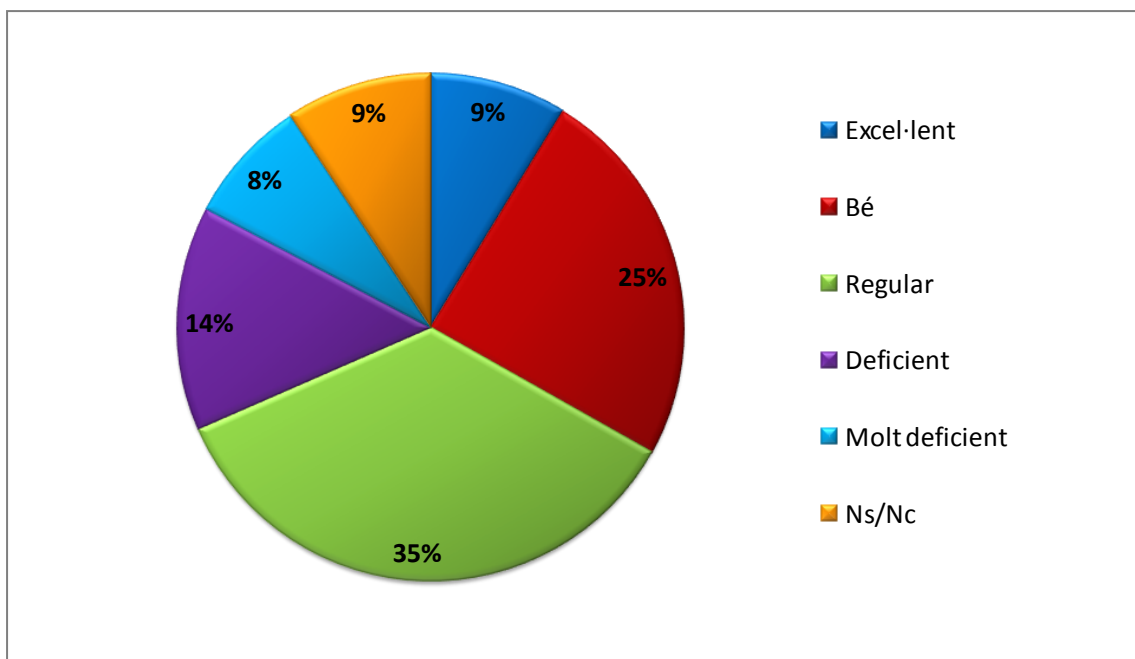
## Respecte a la intimitat confidencialitat

Valori el respecte a la seva intimitat/confidencialitat

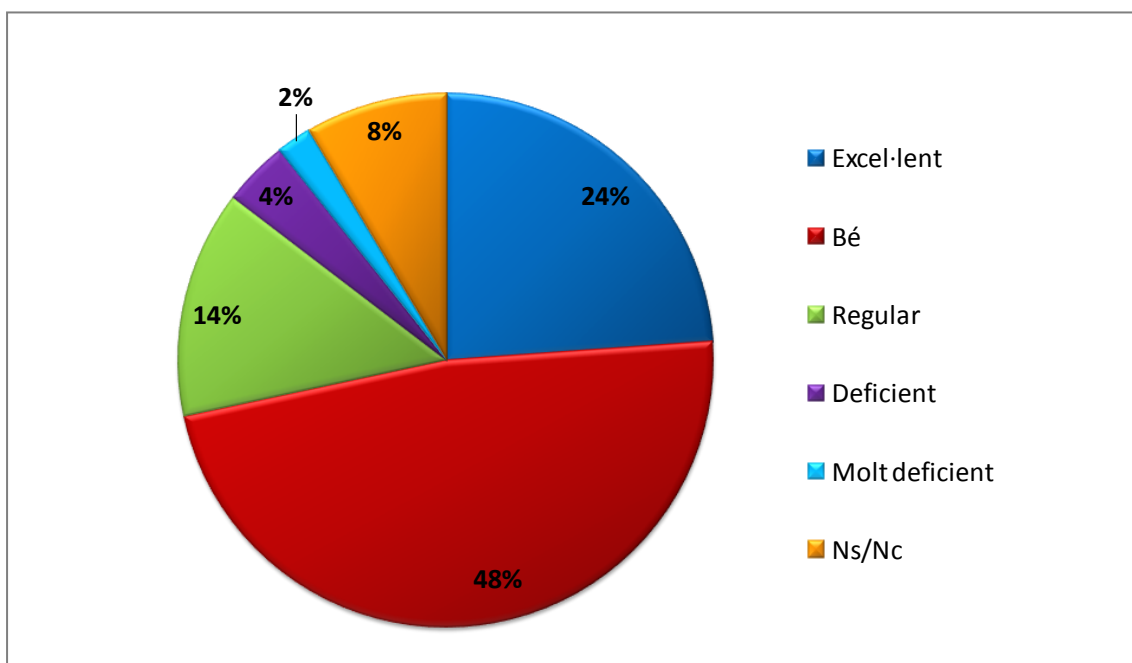


## Neteja i confort

Com valora la comoditat de la sala d'espera?

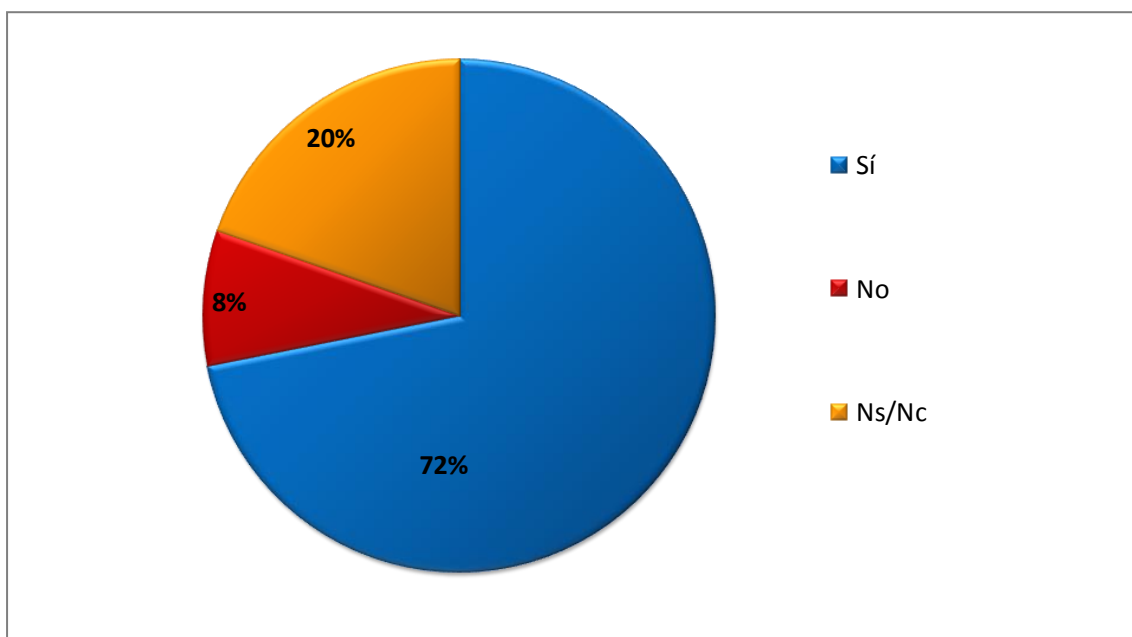


### Com valora la neteja del centre?



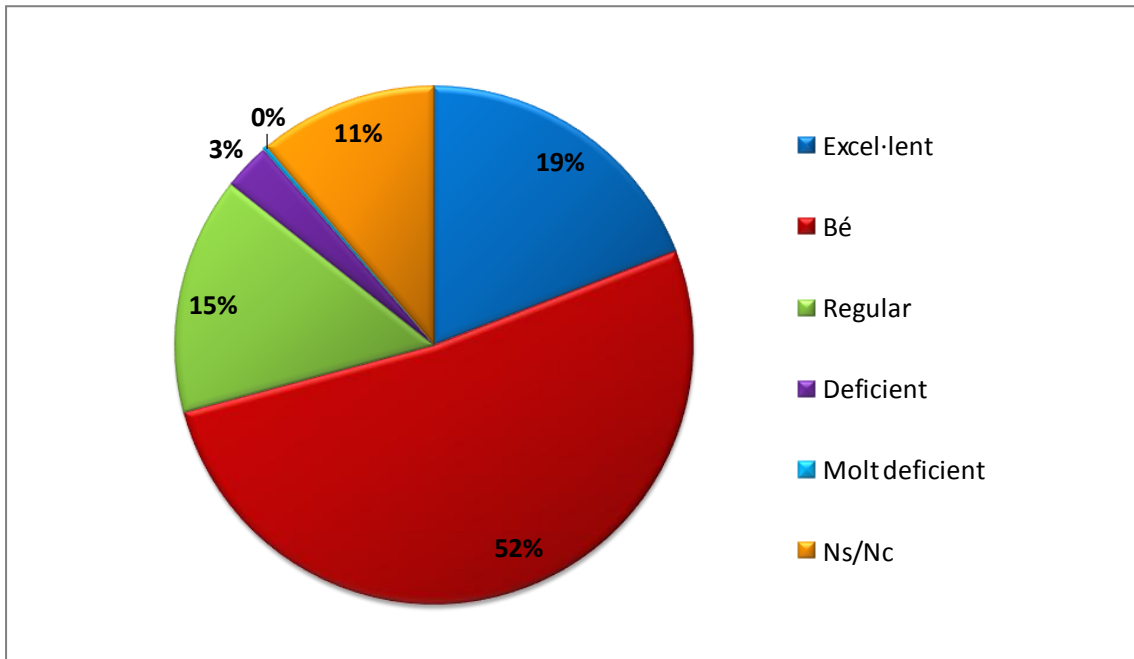
### Percepció de la seva salut

#### Ha millorat el seu estat de salut?



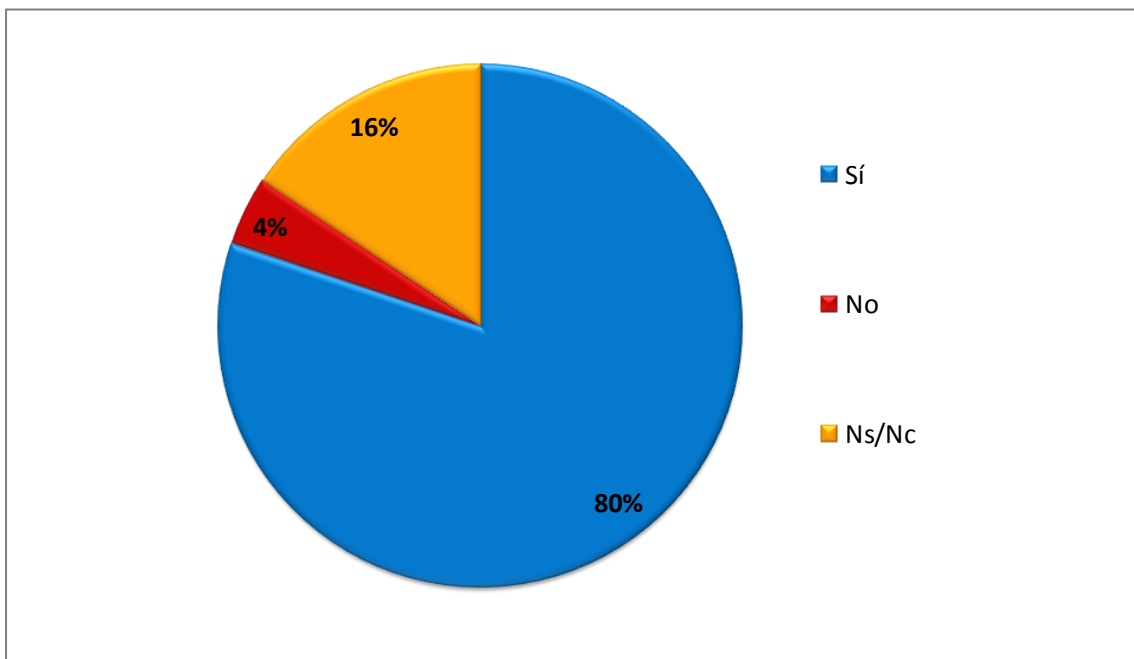
## Actuació global del centre

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



## Fidelització

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



### 3. Hospital Podològic Universitat de Barcelona

- ❑ Població diana: Pacients atesos a l'**Hospital Podològic Universitat de Barcelona**
- ❑ Mida de l'univers a enquestar: 1.300 pacients
- ❑ Període: Octubre- Novembre 2014
- ❑ Mida mostral 297 pacients
- ❑ Interval de confiança 95 %
- ❑ Metodologia: Qüestionari de 16 preguntes amb respostes de 5 categories, respostes dicotòmiques i una pregunta oberta.

#### Número d'enquestes per cada servei

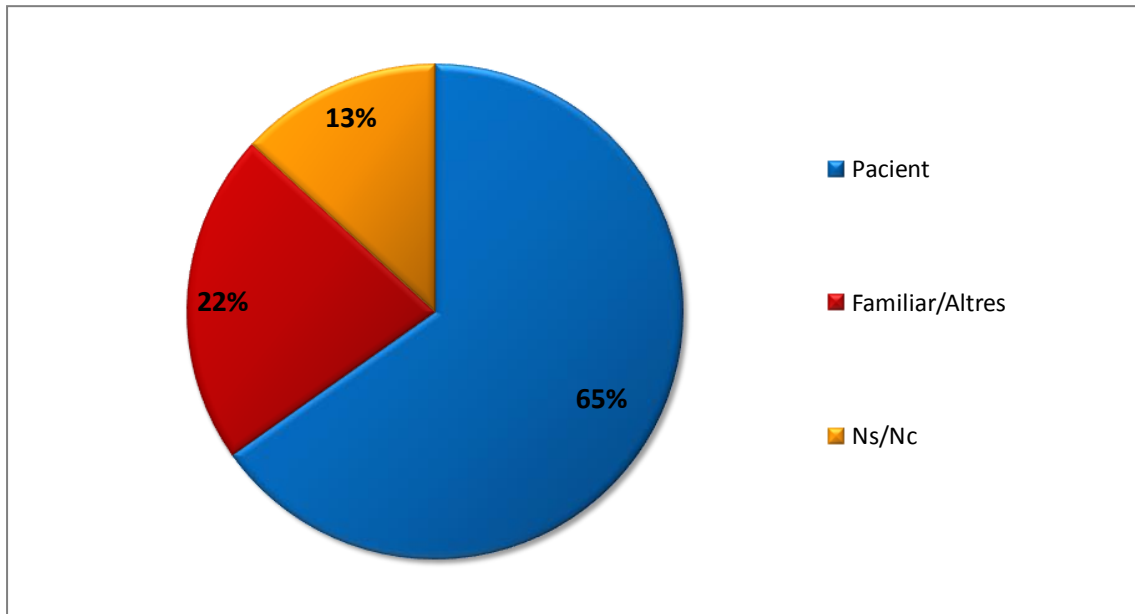
Servei	Número de pacients
Integrada	4
Ortopodologia postgrau	0
Patomecànica postgrau	2
Posturologia postgrau	27
Làser	7
Gerodontologia	1
Cirurgia	2
Posturologia pregrau	0
Peu de risc	12
Quiropodologia	25
Podologia pediàtrica	10
Podologia clínica	92
Ns / Nc	114
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>



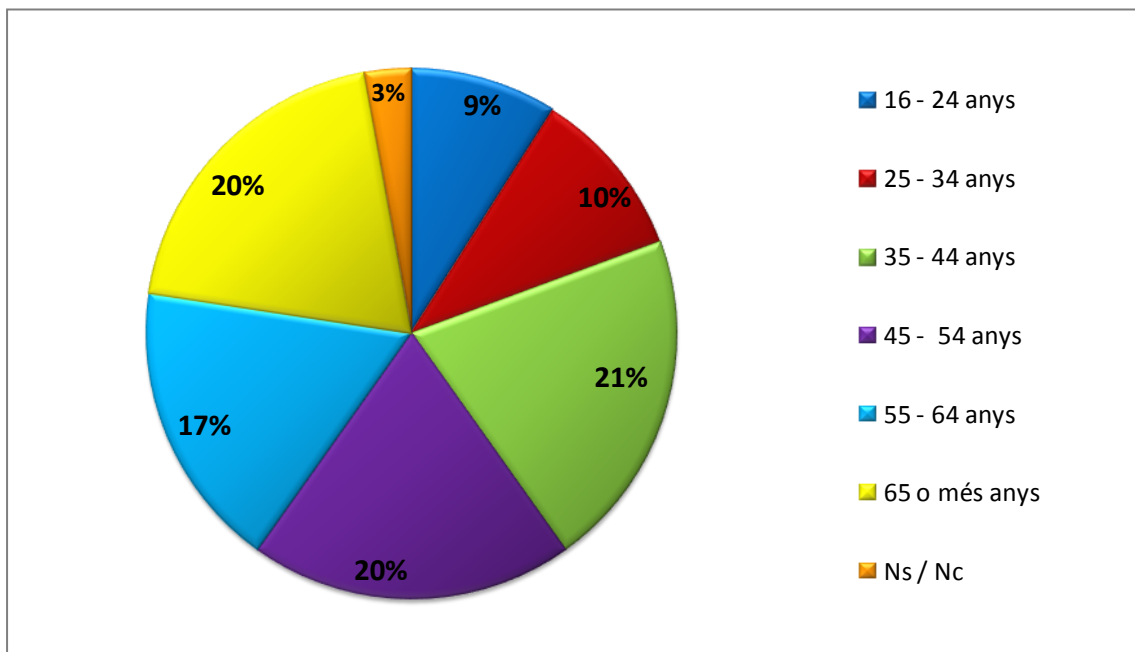
## 3.2. Resultats. Variables

### Descriptives

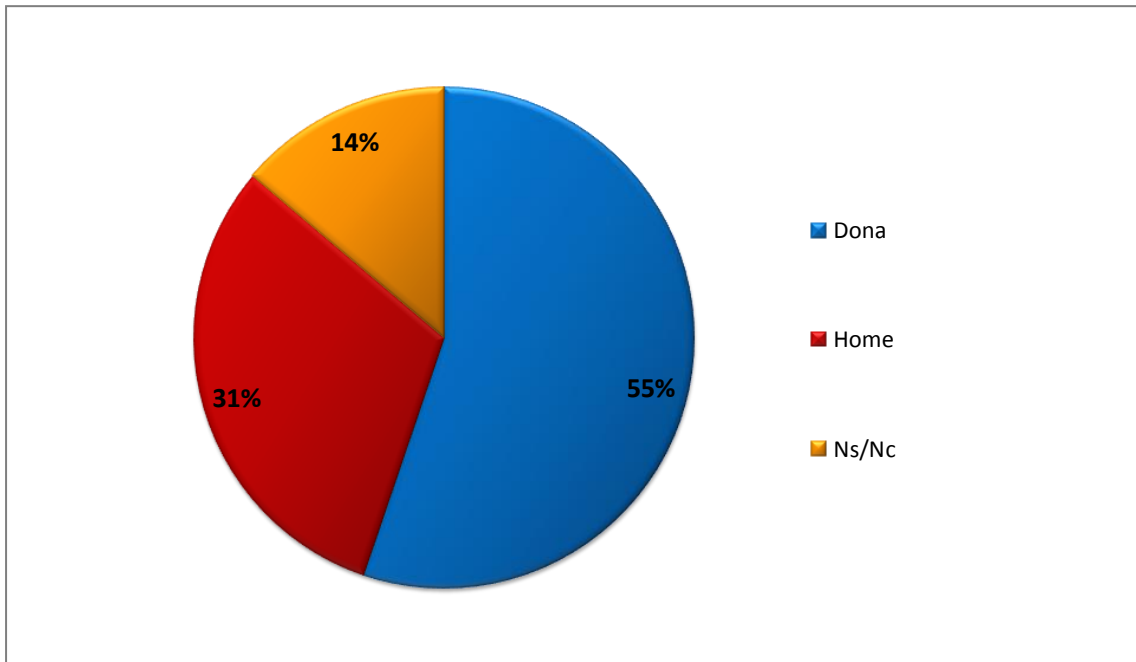
#### Qui contesta?



#### Grups d'edat

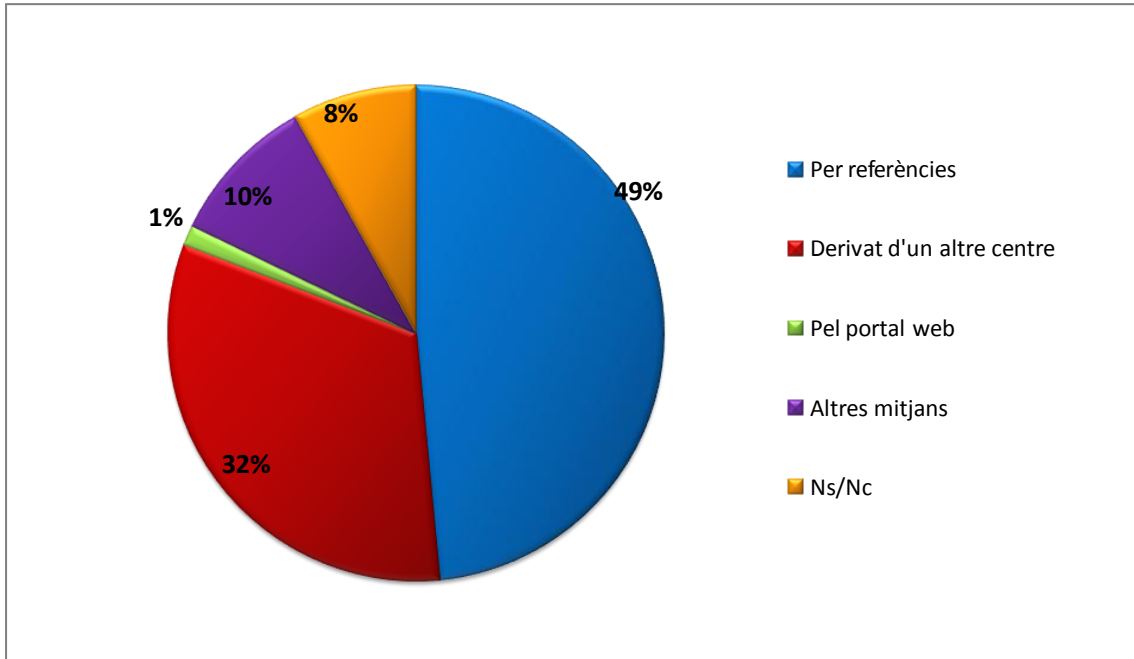


## Gènere

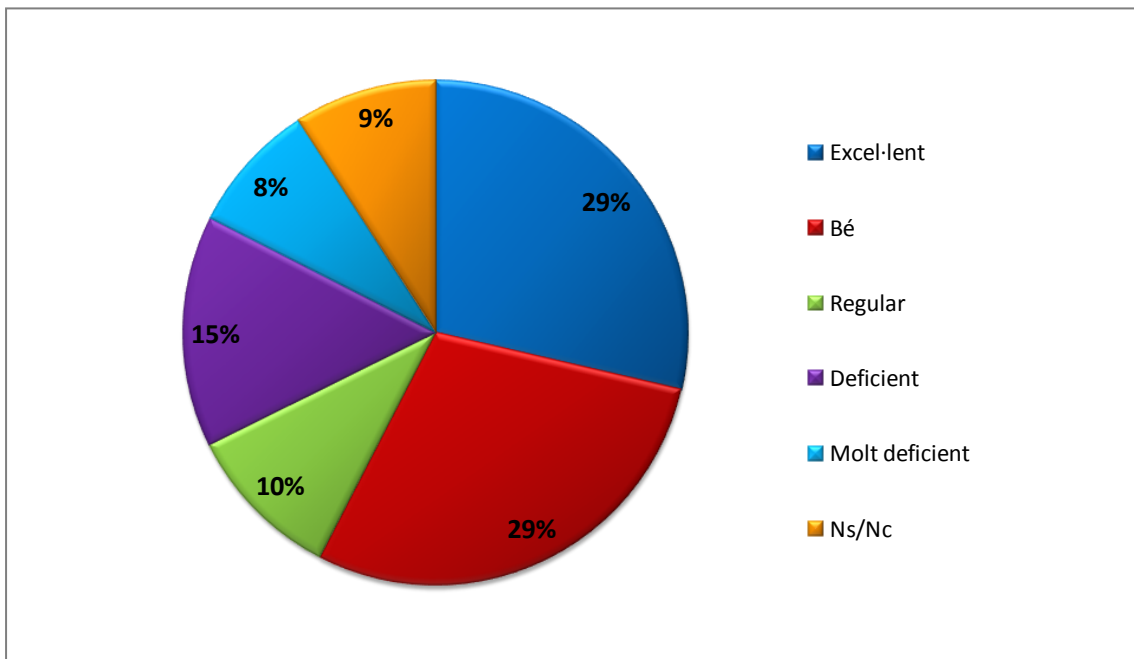


## Accessibilitat

### Com ens ha conegut?

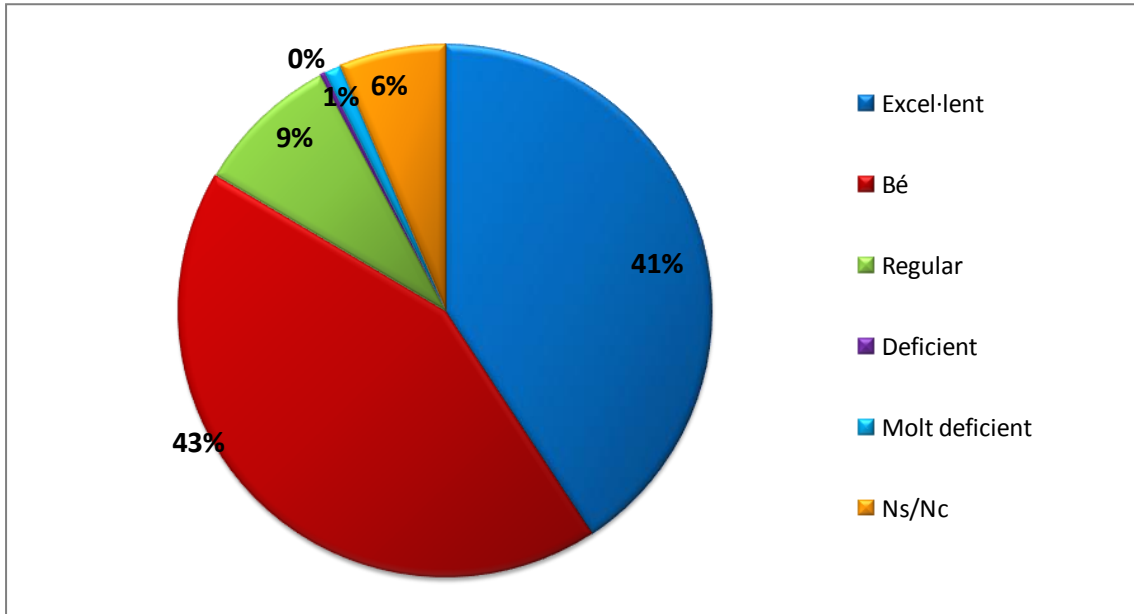


### Accessibilitat telefònica

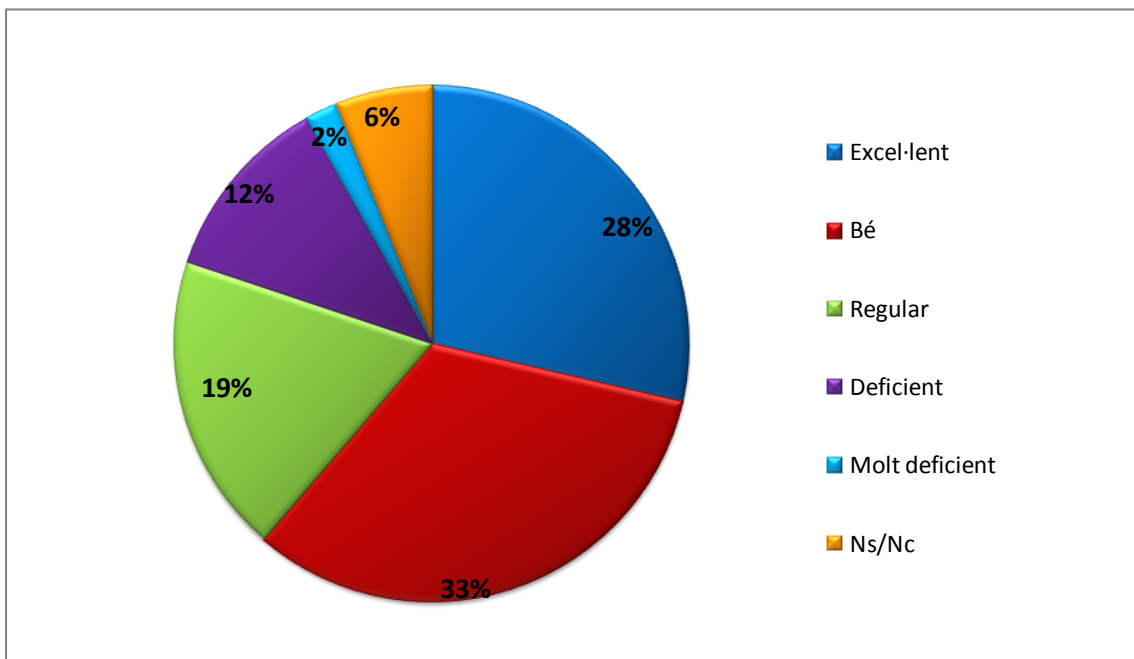


## Temps

### Agilitat en la gestió dels tràmits

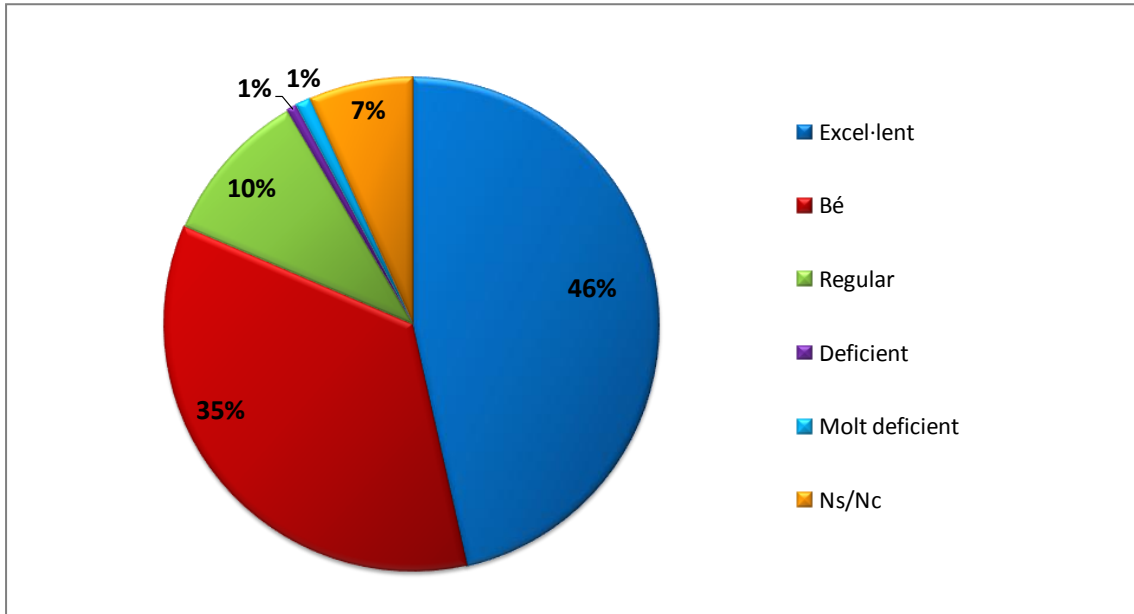


### Temps d'espera per a ser atès

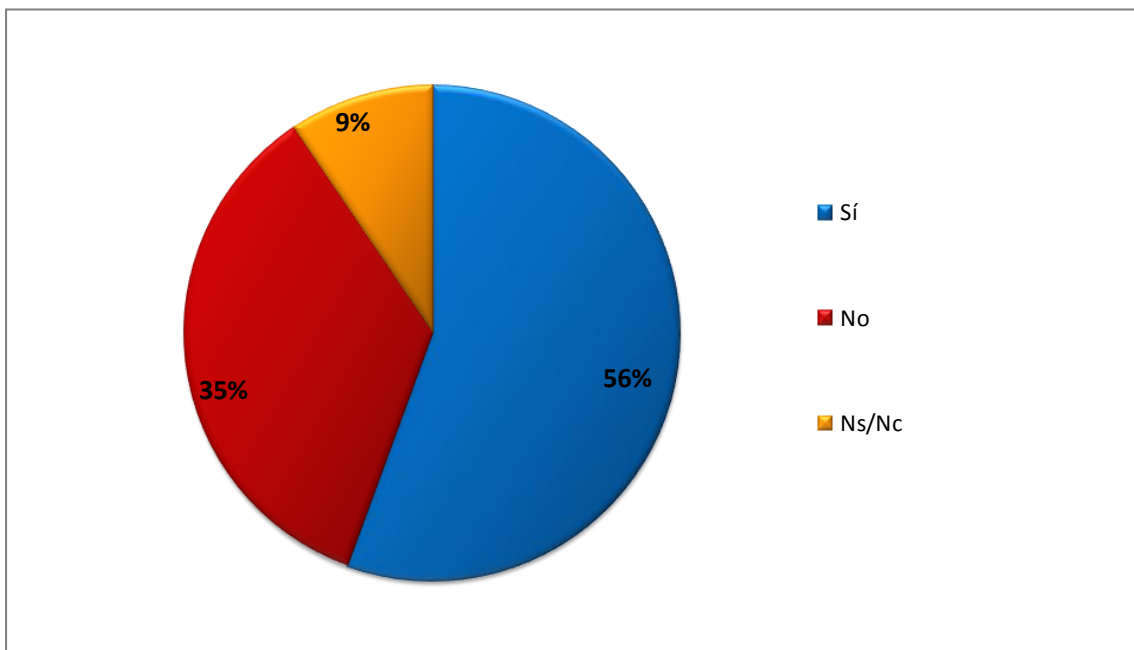


## Informació

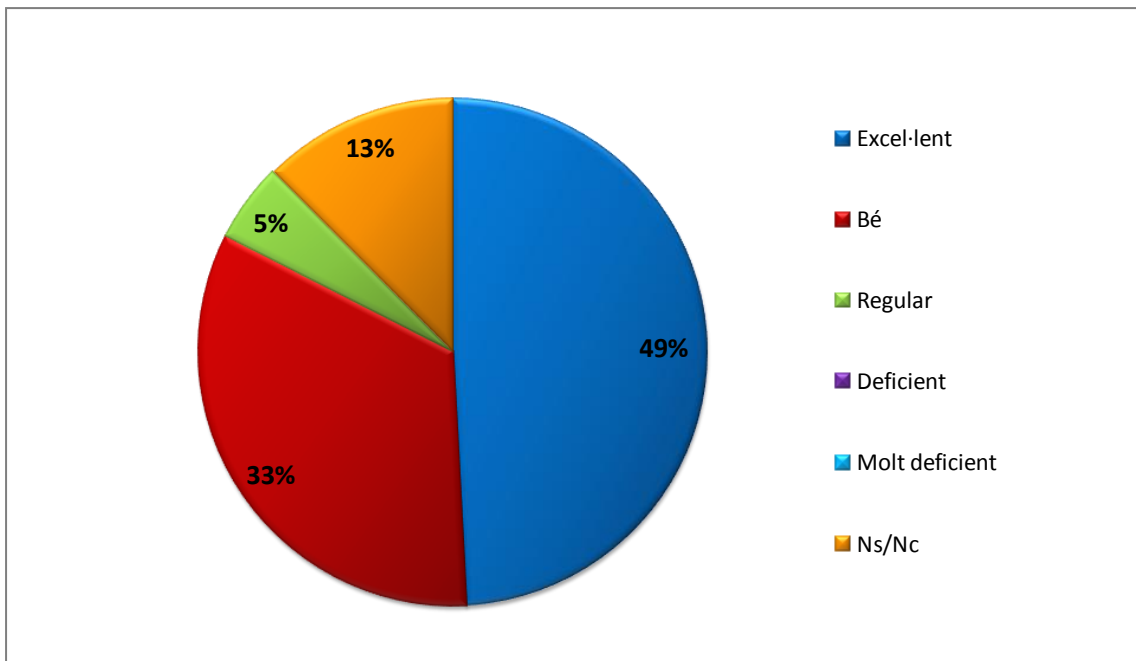
### Informació verbal i / o escrita



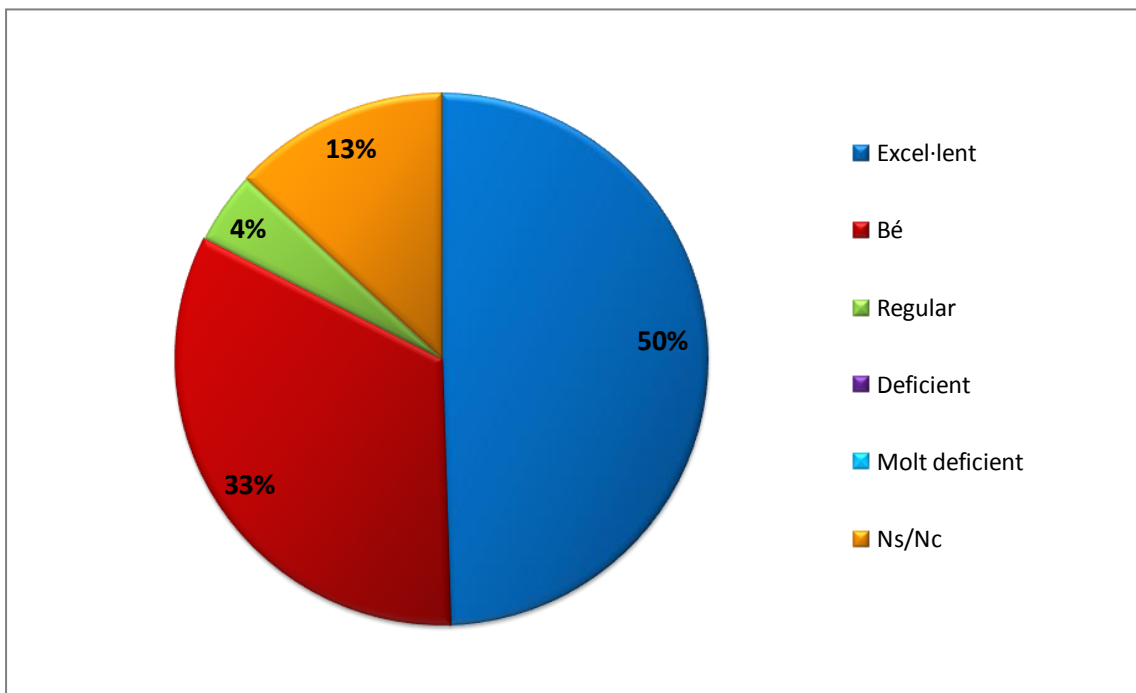
### Sap el nom del facultatiu?



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

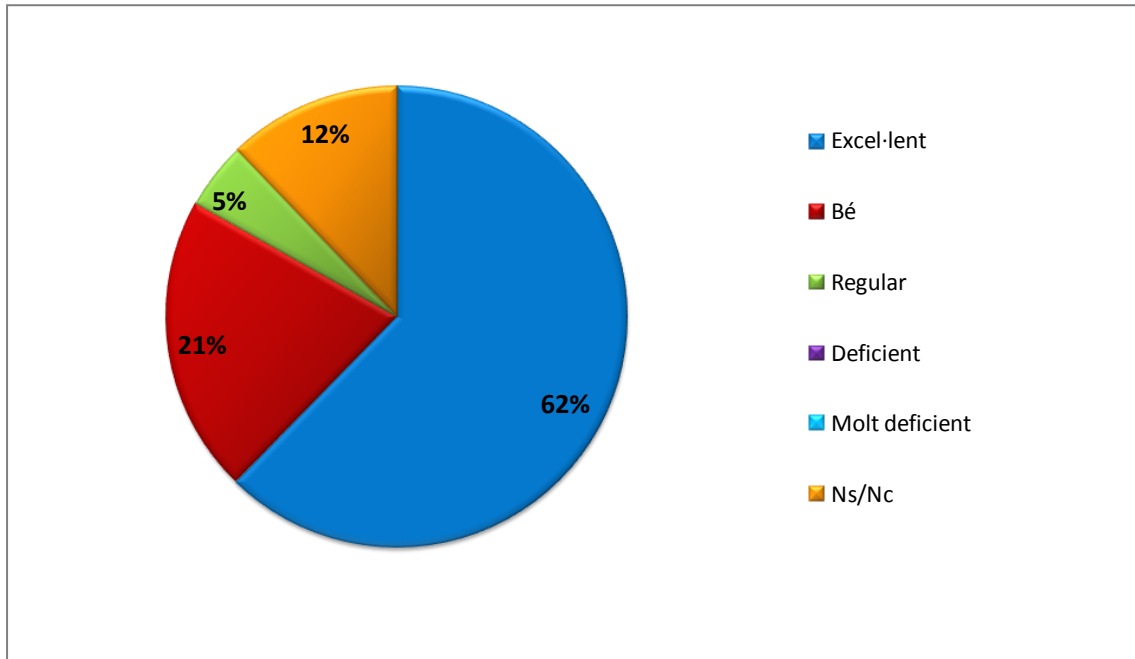


### Han sigut entenedores les explicacions sobre el seu procés?



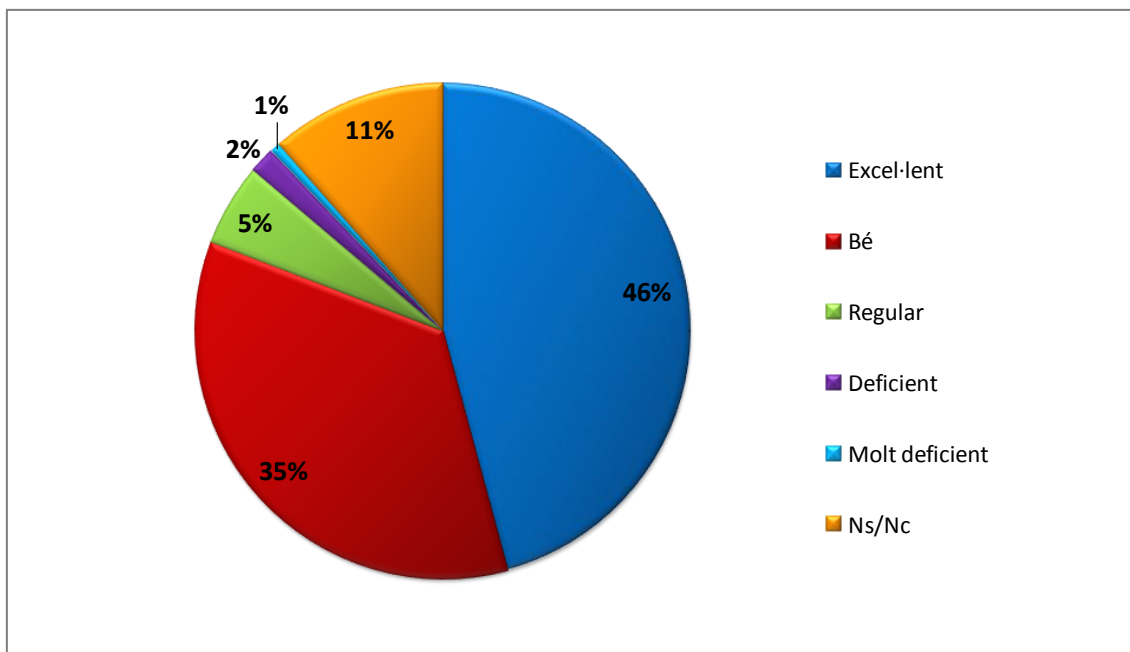
## Tracte humà

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



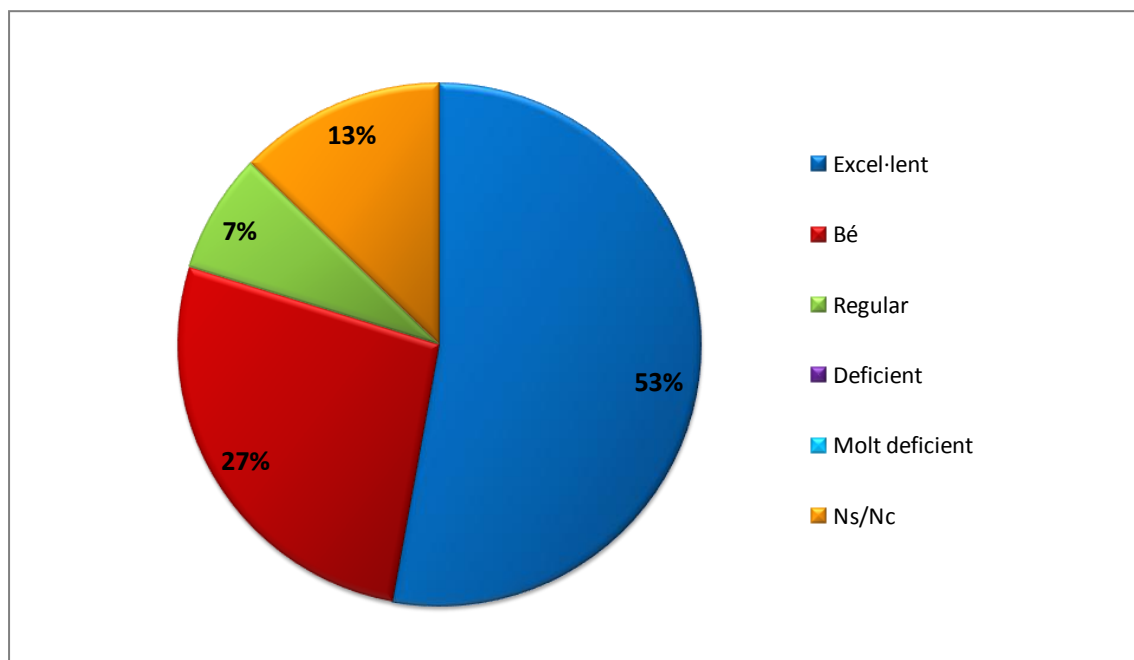
## Servei Podològic rebut

Com valora l'assistència podològica del centre?



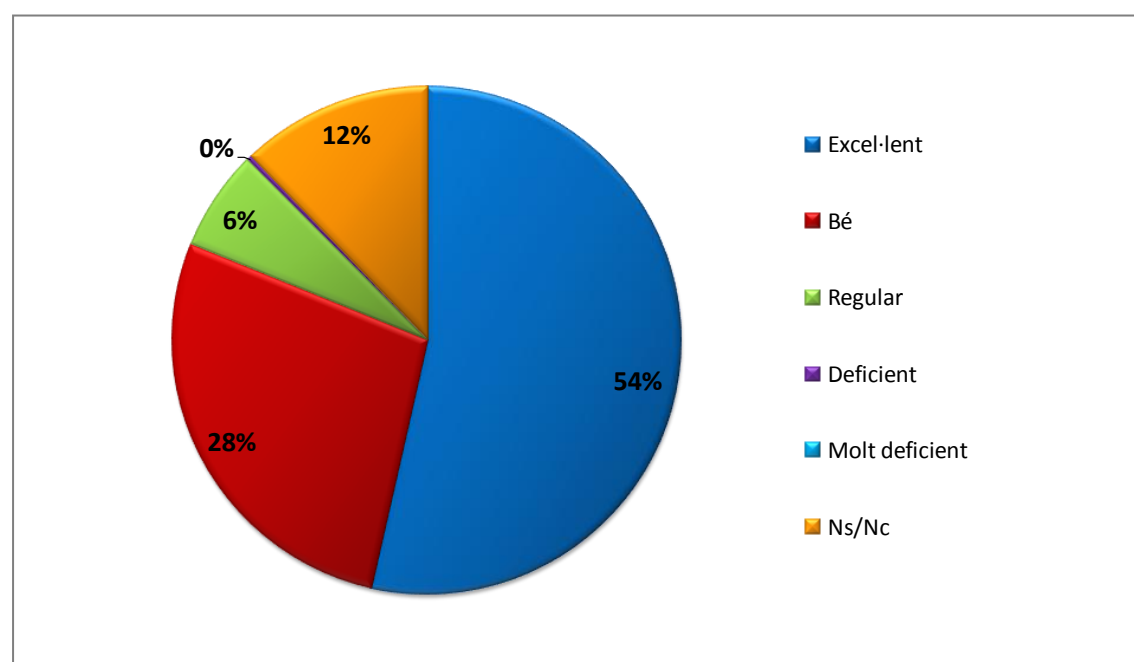
## Respecte drets de pacient

Com s'han respectat els seus drets de pacient?



## Respecte a la intimitat confidencialitat

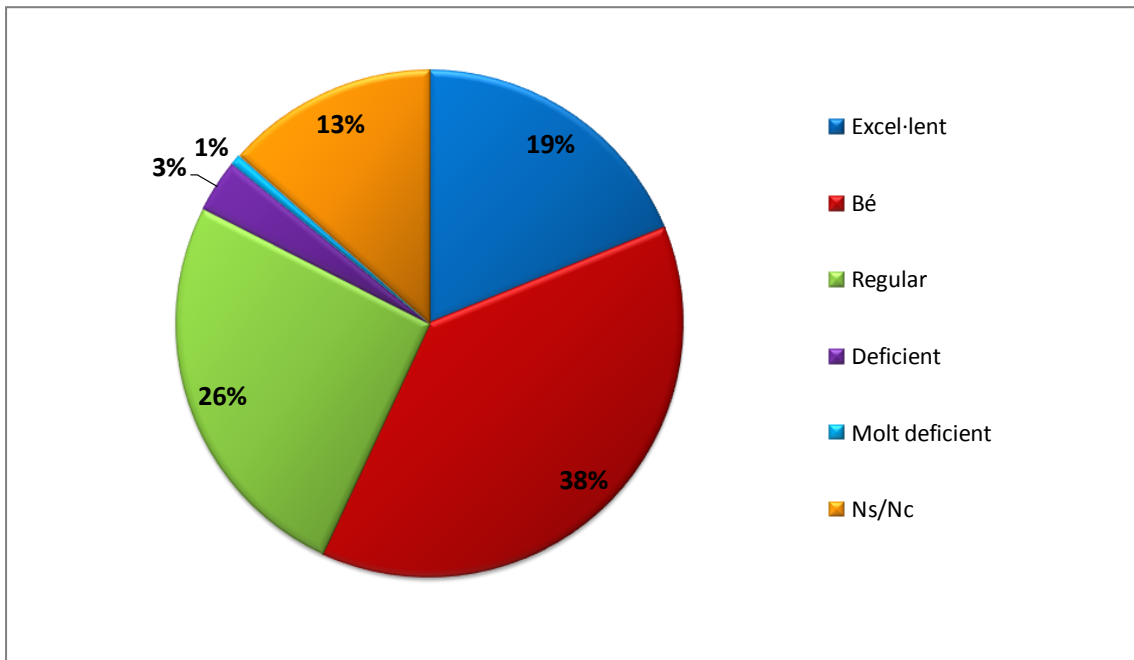
Valori el respecte a la seva intimitat/confidencialitat



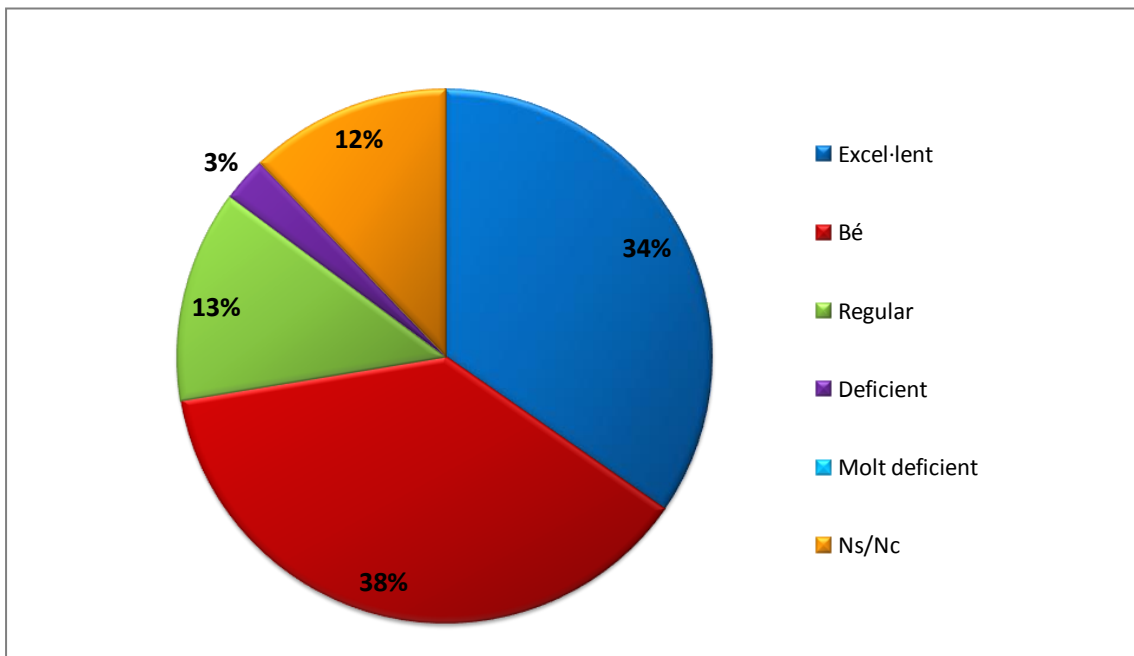


## Neteja i confort

Com valora la comoditat de la sala d'espera?

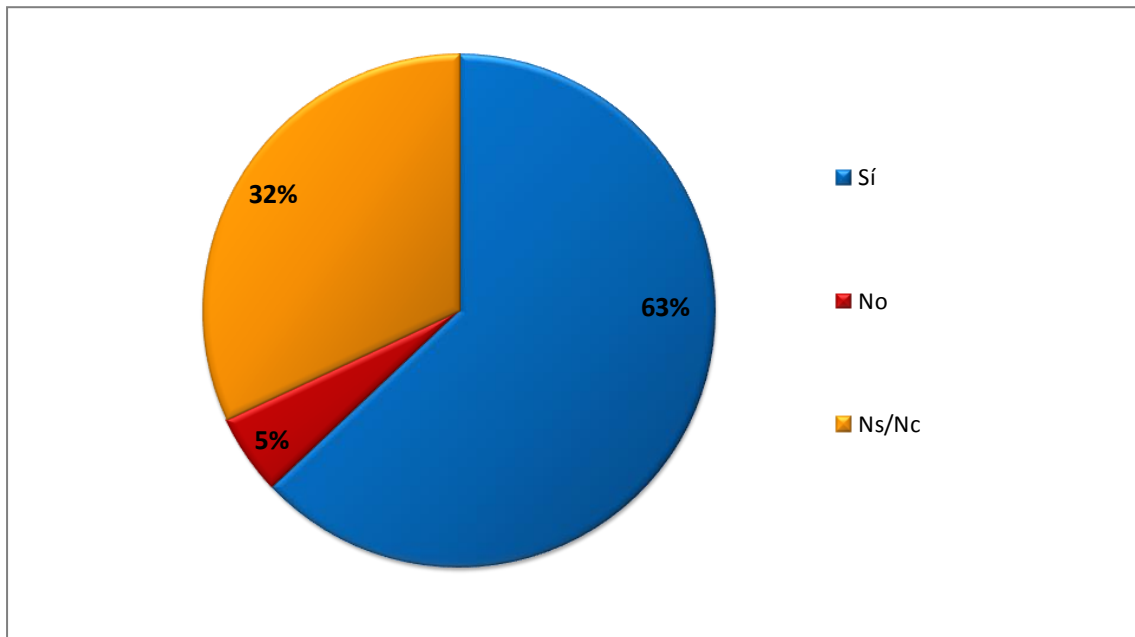


Com valora la neteja del centre?



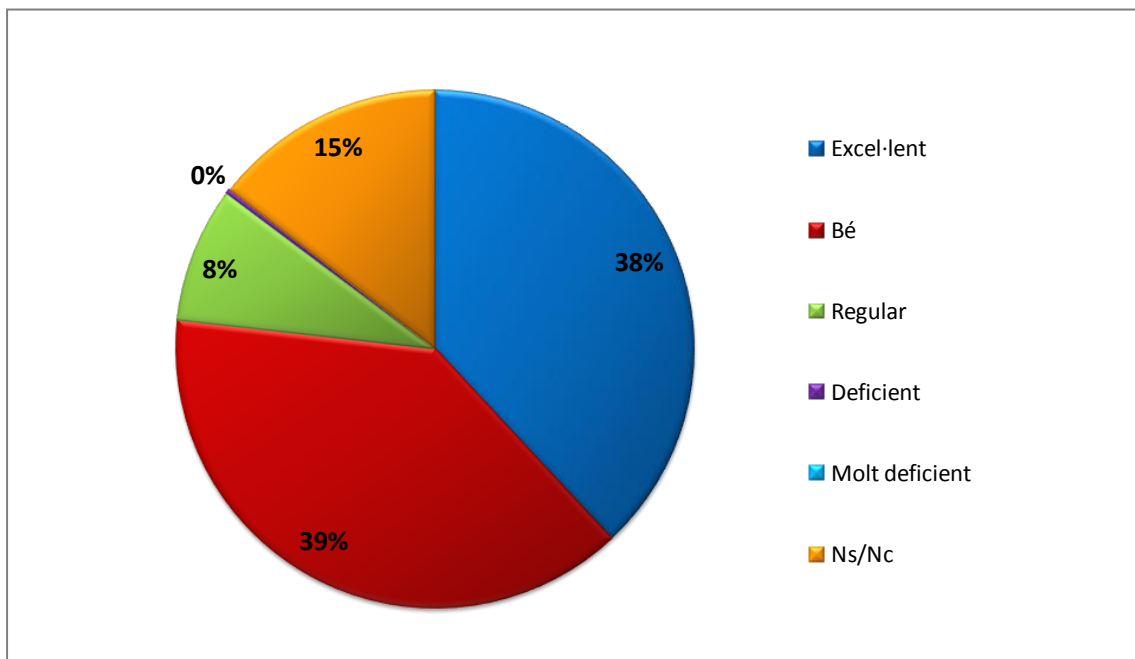
## Percepció de la seva salut

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?

