



Pla d'enquestes

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

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

Índex

1. Introducció i objectius del pla d'enquestes	3
2. Resultats enquestes a Hospital Odontològic Universitat de Barcelona	4
2.1. Qui contesta l'enquesta	5
2.2. Edat dels enquestats	5
2.3. Sexe dels enquestats	6
2.4. Servei que l'ha atès a l'Hospital Odontològic UB	6
2.5. Com ens ha conegut	7
2.6. Accessibilitat telefònica	7
2.7. Agilitat dels tràmits administratius	8
2.8. Temps d'espera per a ser atès	8
2.9. Informació verbal i escrita	9
2.10. Tracte personal rebut	9
2.11. Informació oferta sobre el procés	10
2.12. Qualitat de les explicacions	10
2.13. Assistència odontològica rebuda	11
2.14. Respecte pels drets de pacient	11
2.15. Comoditat de la sala d'espera	12
2.16. Neteja del centre	12
2.17. Instal·lacions de l'Hospital Odontològic UB	13
2.18. Fidelització dels pacients	13
3. Resultats enquestes Hospital Podològic Universitat de Barcelona	14
3.1. Qui contesta l'enquesta	15
3.2. Edat dels enquestats	15
3.3. Sexe dels enquestats	16
3.4. Servei que l'ha atès a l'Hospital Odontològic UB	16
3.5. Com ens ha conegut	17
3.6. Accessibilitat telefònica	17
3.7. Agilitat dels tràmits administratius	18
3.8. Temps d'espera per a ser atès	18
3.9. Informació verbal i escrita	19
3.10. Tracte personal rebut	19
3.11. Informació oferta sobre el procés	20
3.12. Qualitat de les explicacions	20
3.13. Assistència odontològica rebuda	21
3.14. Respecte pels drets de pacient	21
3.15. Comoditat de la sala d'espera	22
3.16. Neteja del centre	22
3.17. Instal·lacions de l'Hospital Odontològic UB	23
3.18. Fidelització dels pacients	23
5. Annex 1: Enquesta d'opinió Hospital Odontològic UB	24
6. Annex 2: Enquesta d'opinió Hospital Podològic UB	25

I. 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 **l'Hospital Odontològic UB** i de **l'Hospital Podològic 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 fluïdos 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* i l'*Hospital Podològic Universitat de Barcelona*,

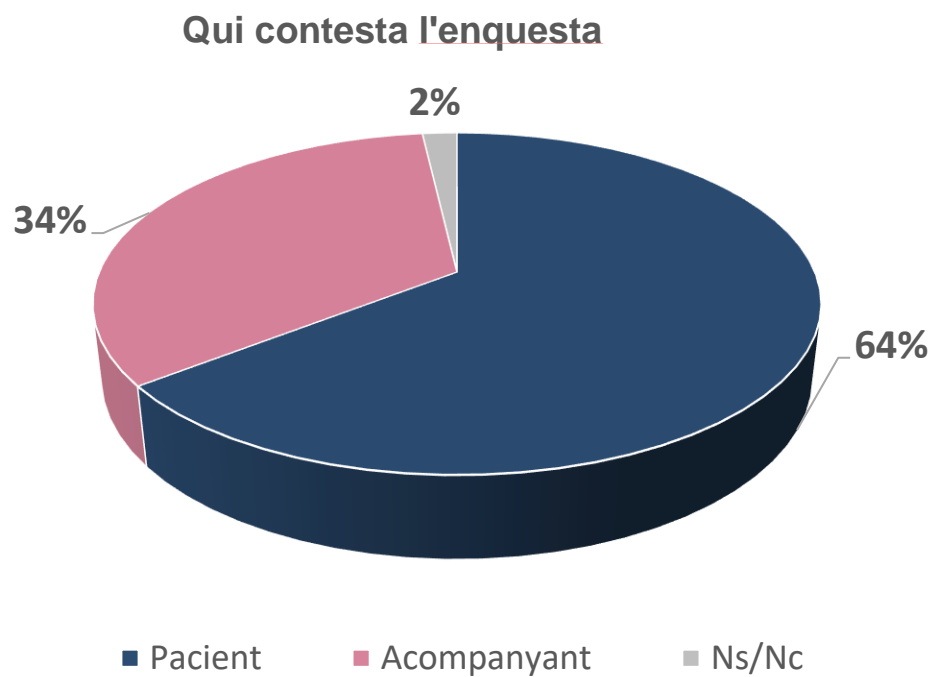
L'enquesta es realitza a través d'un qüestionari format per 20 preguntes; 6 preguntes descriptives, 12 preguntes de rànquing sobre els aspectes genèrics del centre, 1 pregunta dicotòmica sobre la fidelització dels pacients i 1 pregunta oberta, al finalitzar l'enquesta, on se li demana un comentari o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

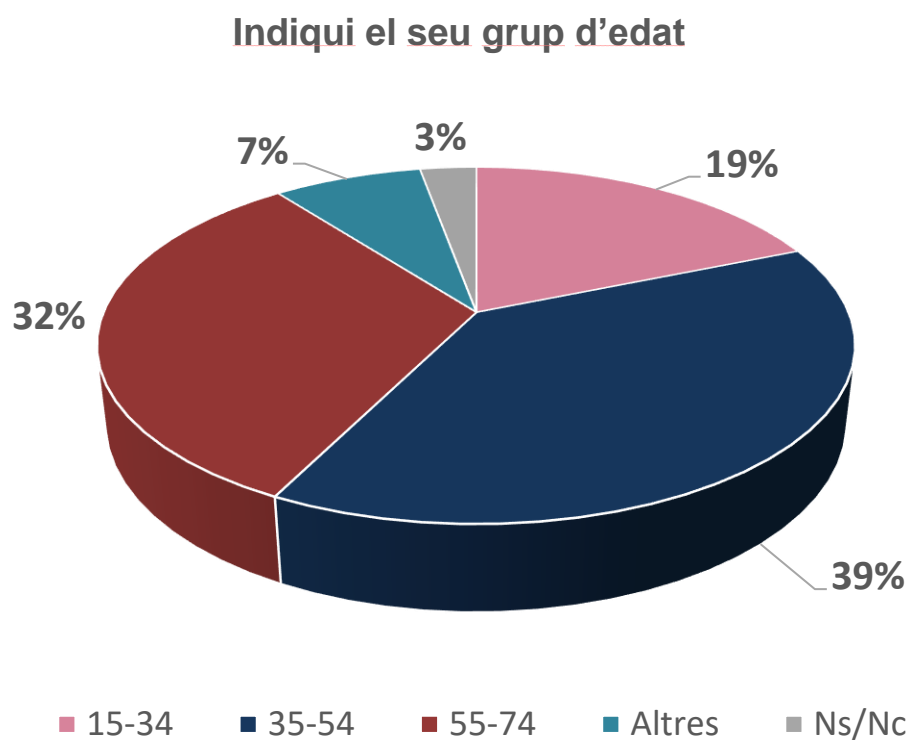
- **Població diana:** Visites de pacients i acompanyants de l'*Hospital Odontològic Universitat de Barcelona*.
- **Mida de l'univers a enquestar:** 76.893 visites de pacients a l'*HOUB*.
- **Període:** de gener a desembre del 2022.
- **Mida mostral:** 383
- **Interval de confiança:** 95%.
- **Marge d'error:** 5%

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

2.1 Qui contesta l'enquesta?

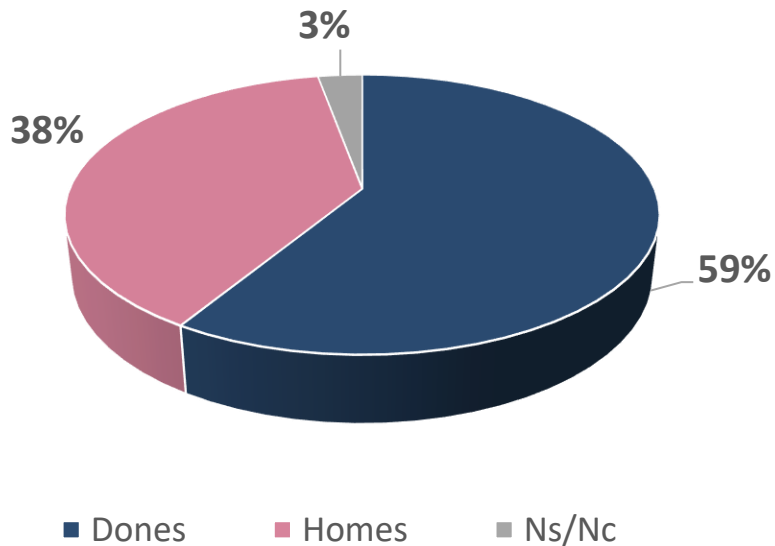


2.2 Edat dels enquestats



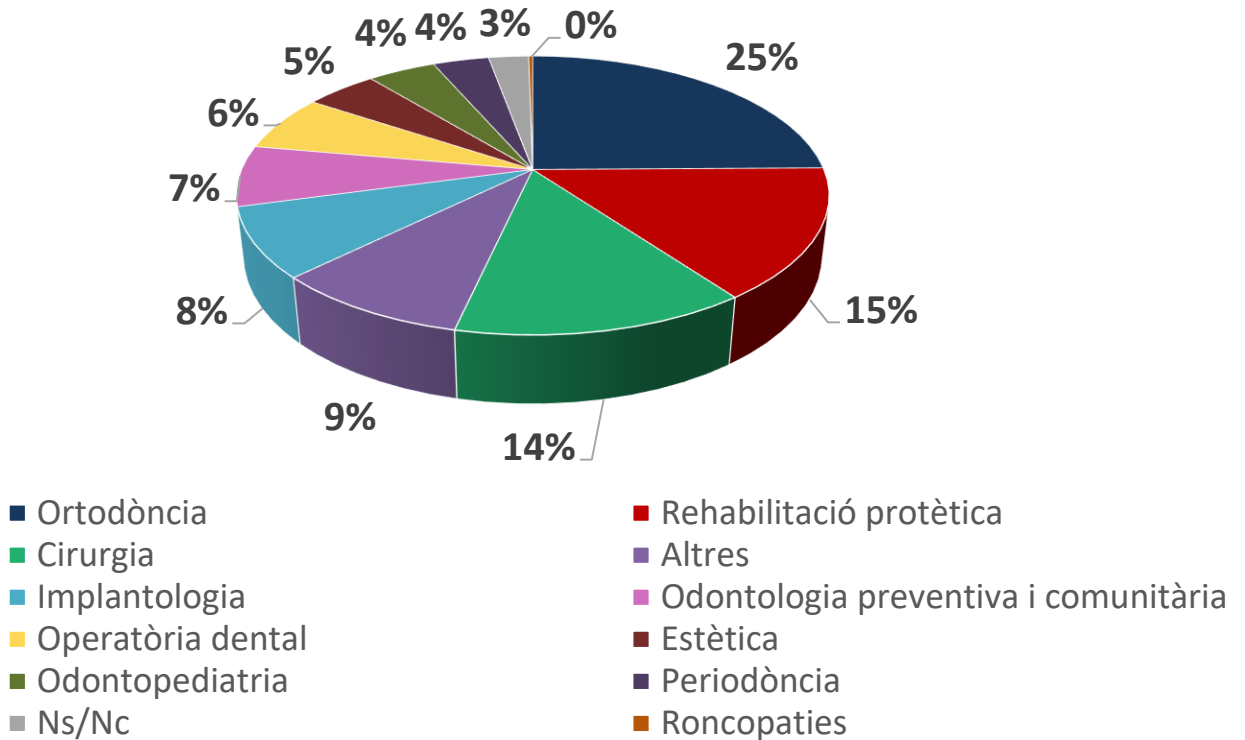
2.3 Sexe dels enquestats

Indiqui el sexe de qui contesta l'enquesta

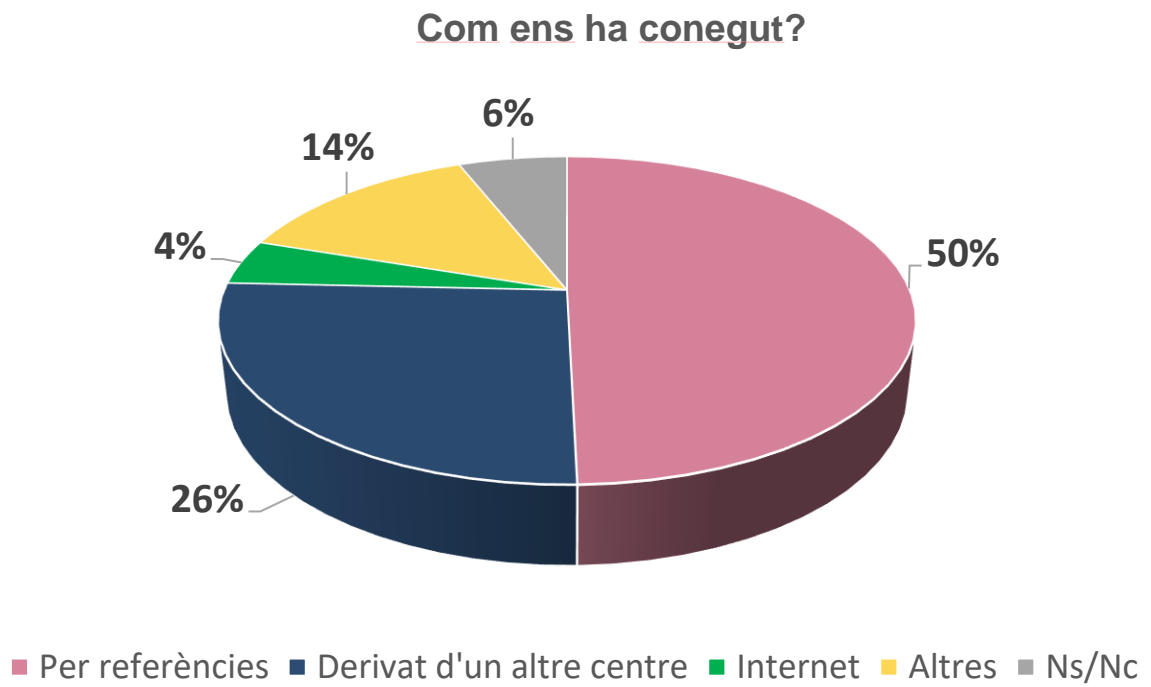


2.4 Servei que l'ha atès a l'Hospital Odontològic UB

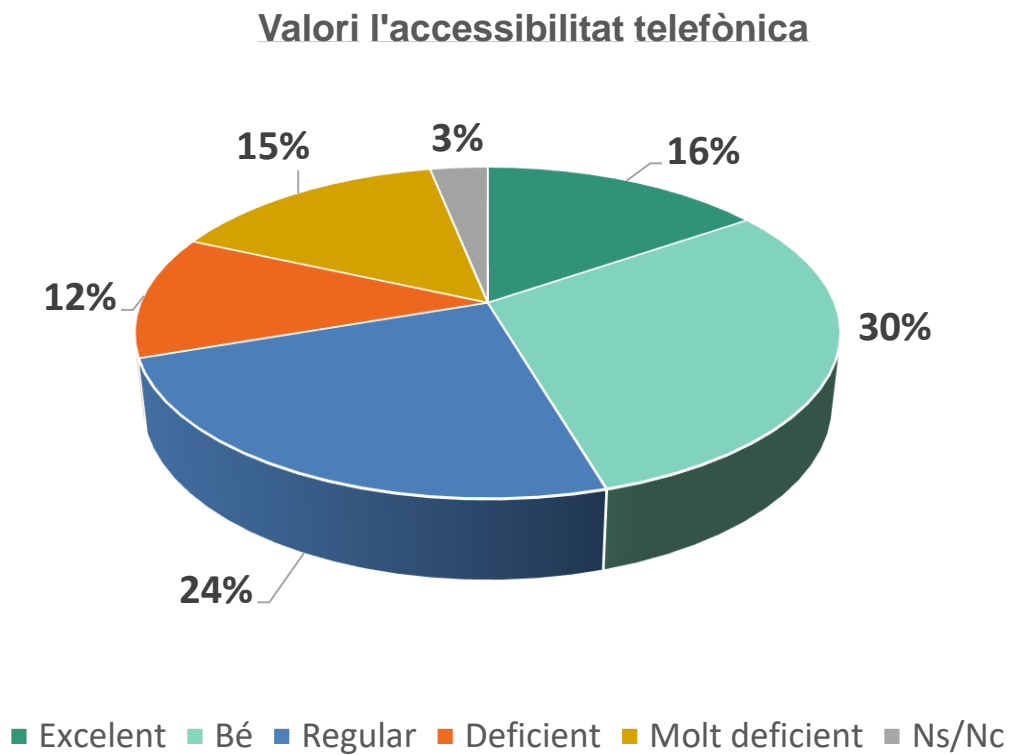
Indiqui l'especialitat odontològica on es visita



2.5 Com ens ha conegut?

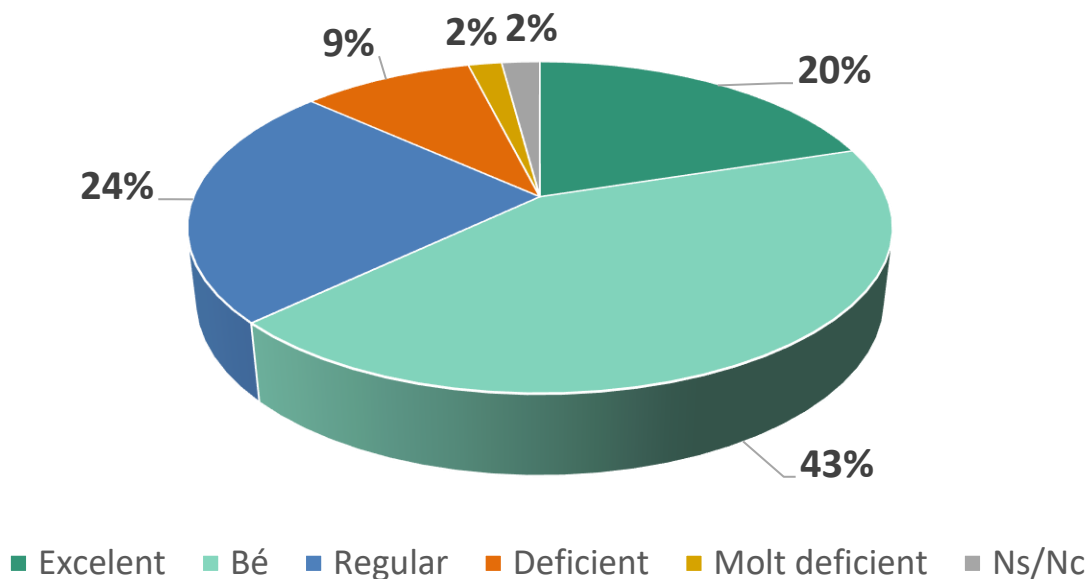


2.6 Accessibilitat telefònica



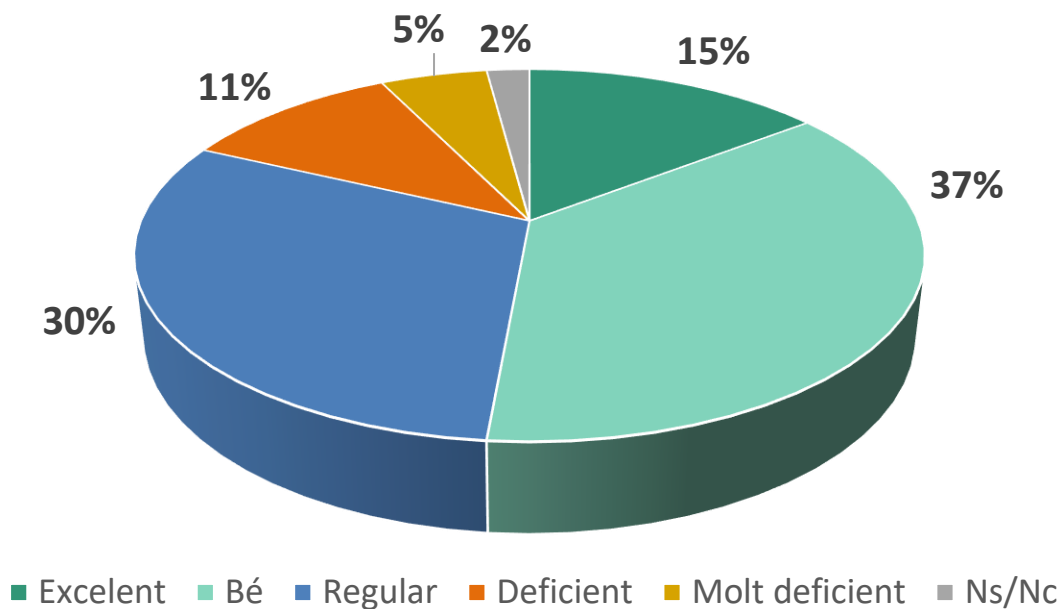
2.7 Agilitat dels tràmits administratius

Valori l'agilitat en la gestió dels tràmits administratius

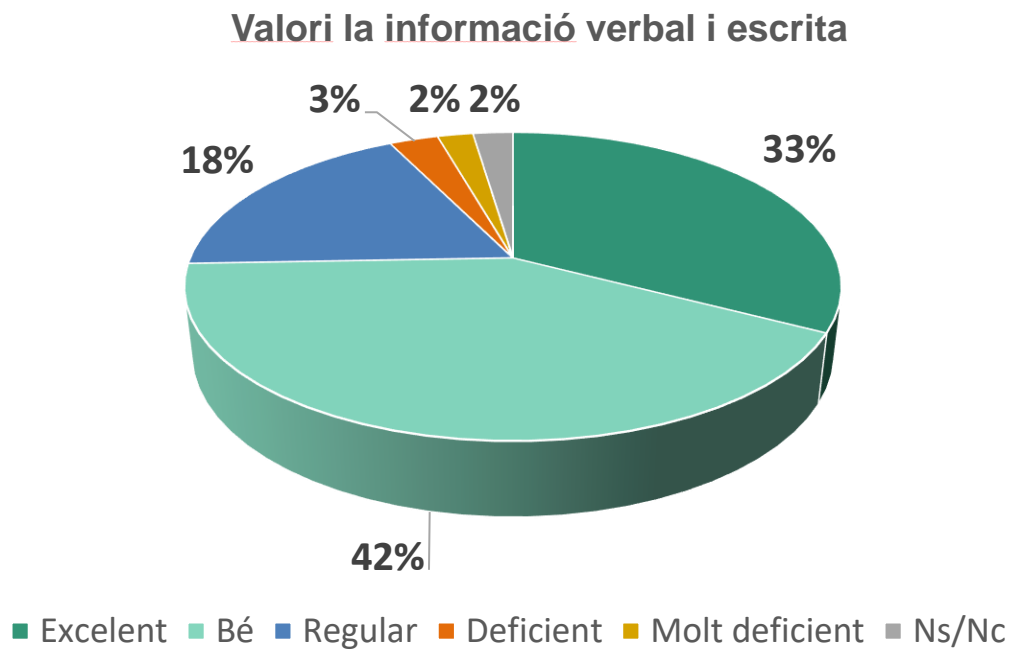


2.8 Temps d'espera per ser atès

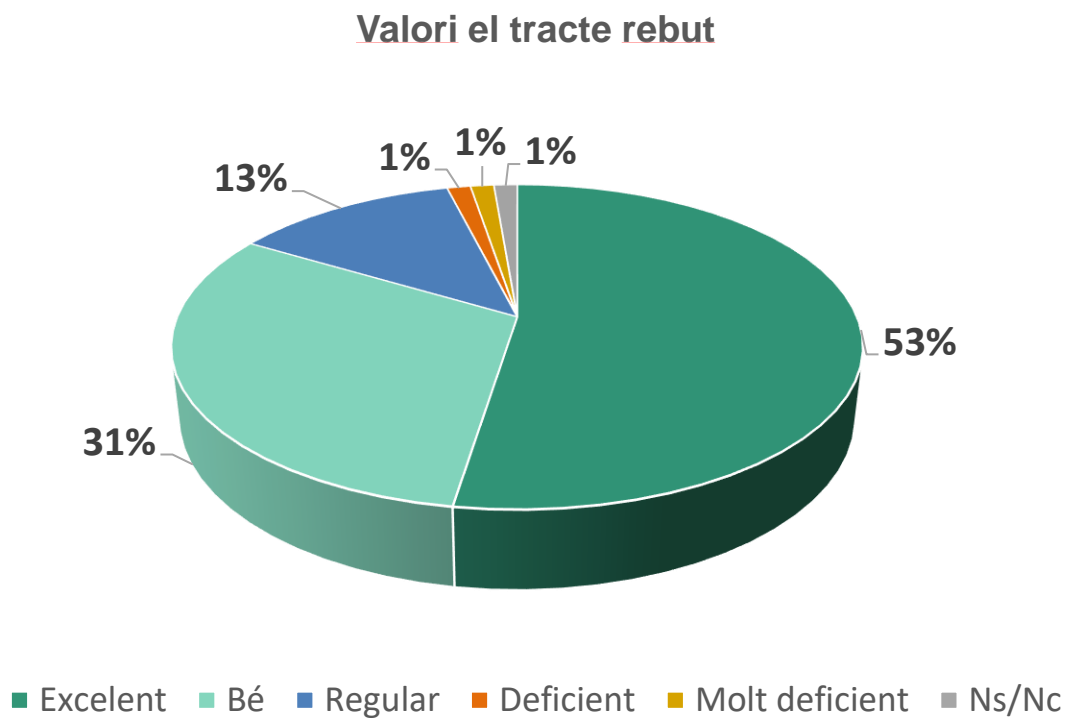
Valori el temps d'espera per a ser atès



2.9 Informació verbal i escrita

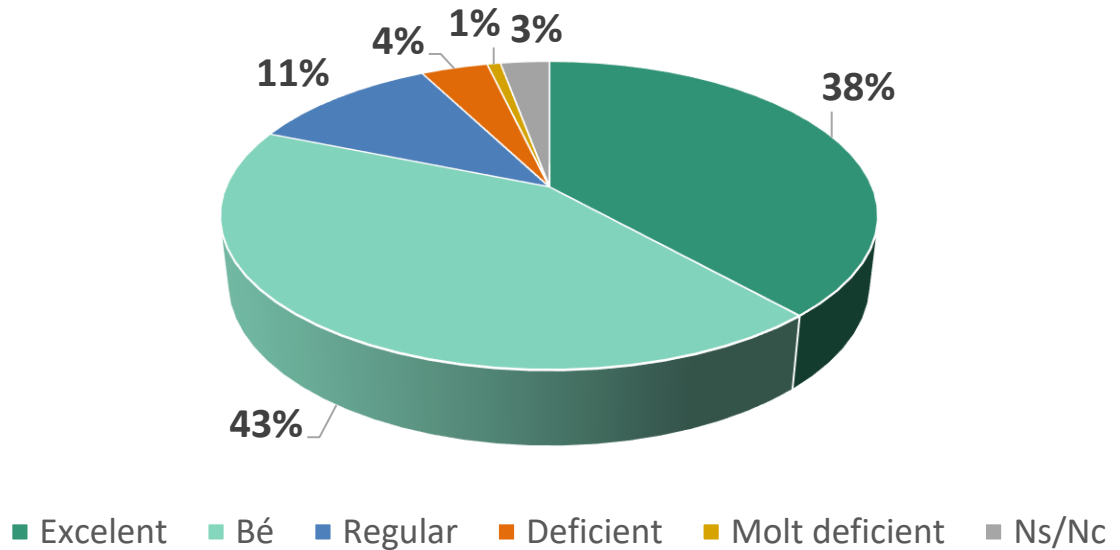


2.10 Tracte personal rebut



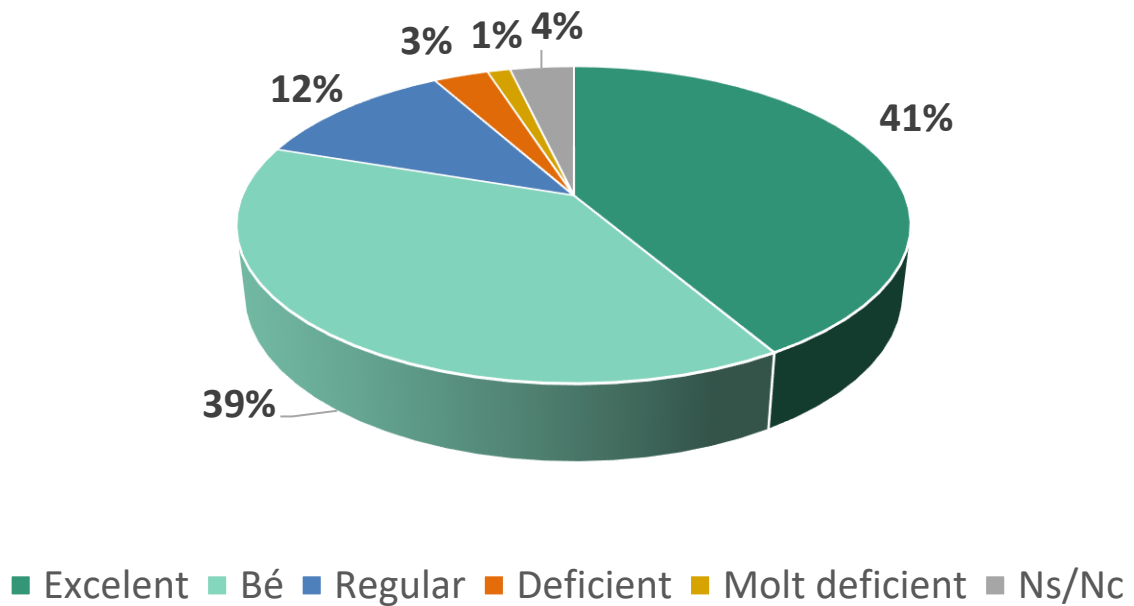
2.II Informació que li han ofert sobre el procés odontològic

Valori la informació rebuda sobre el procés odontològic

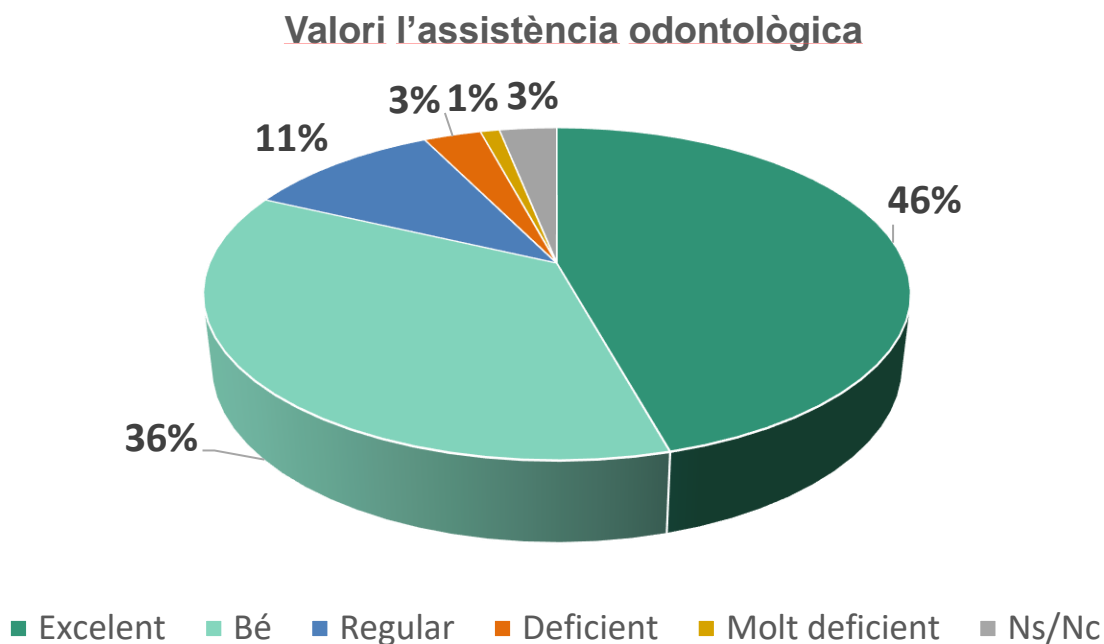


2.I2 Qualitat de les explicacions

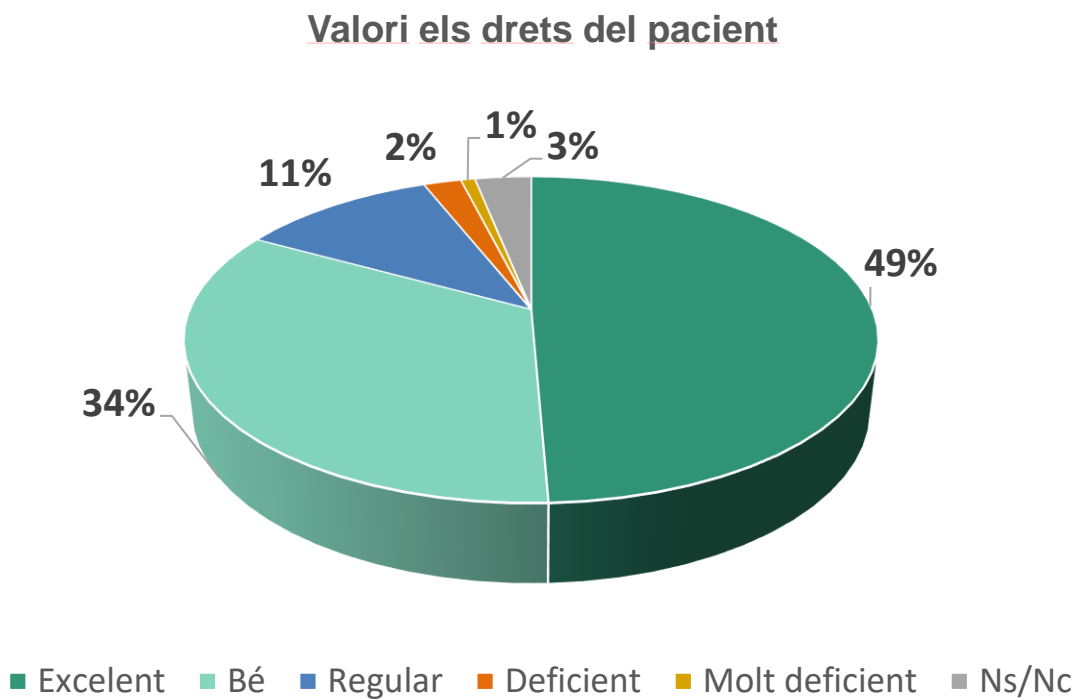
Valori la qualitat de les explicacions rebudes



2.I3 Assistència odontològica rebuda

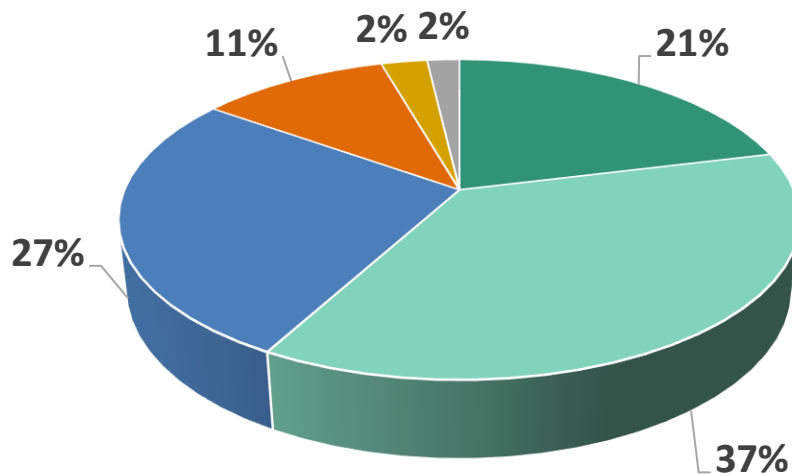


2.I4 Drets del/de la pacient



2.I5 Comoditat de la sala d'espera

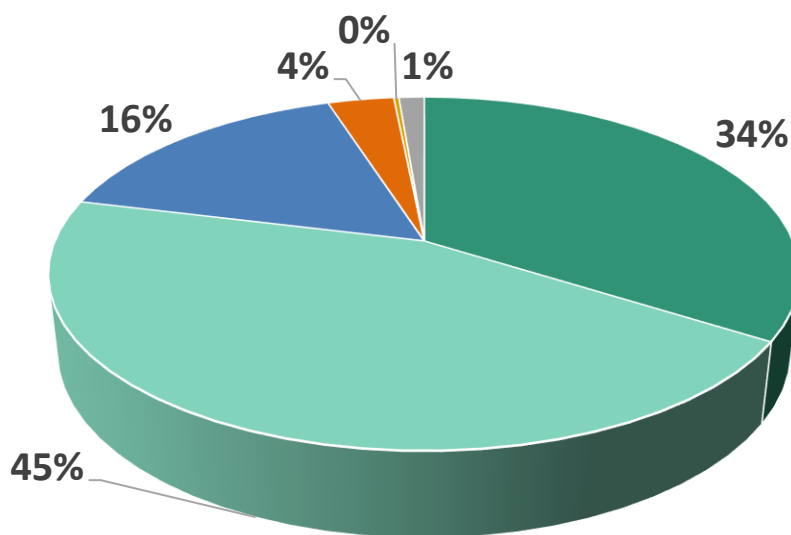
Valori la comoditat de la sala d'espera



■ Excelent ■ Bé ■ Regular ■ Deficient ■ Molt deficient ■ Ns/Nc

2.I6 Neteja del centre

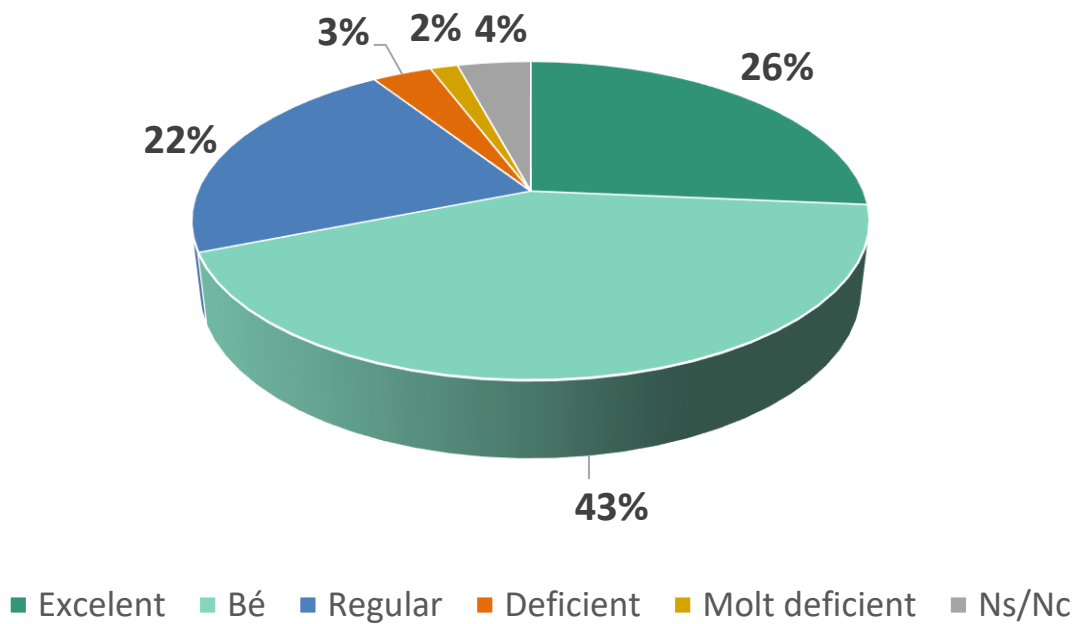
Valori la neteja del centre



■ Excelent ■ Bé ■ Regular ■ Deficient ■ Molt deficient ■ Ns/Nc

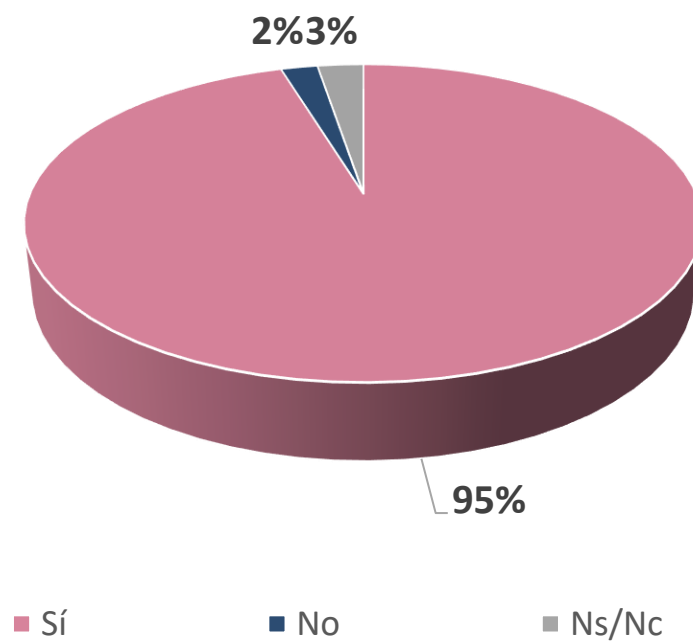
2.17 Valoració general de l'Hospital Odontològic UB

Faci una valoració general del centre



2.18 Fidelització dels/les pacients

Es tornaria a visitar a l'HOUB?



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

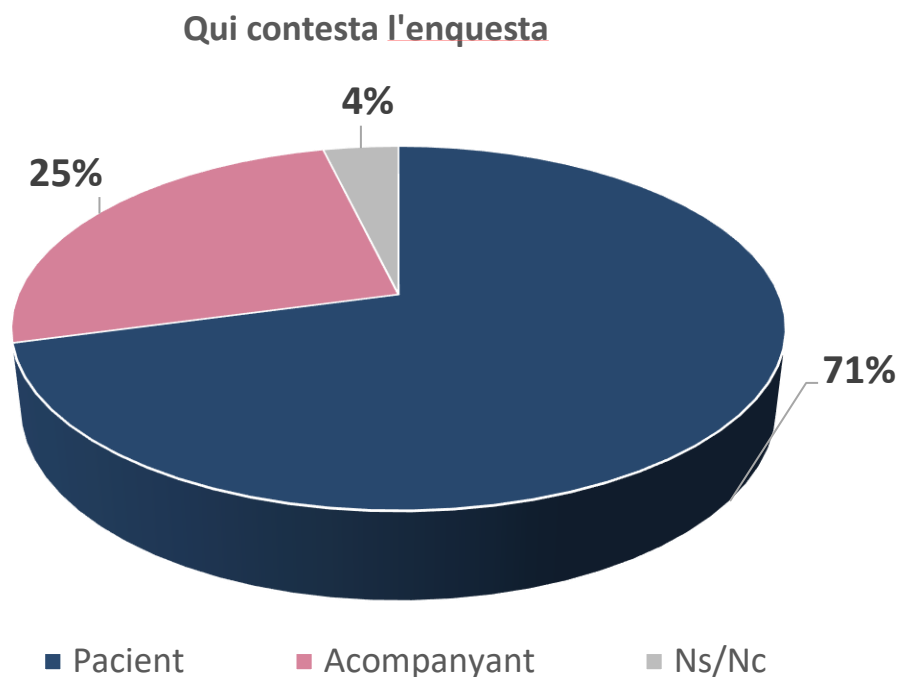
L'enquesta es realitza a través d'un qüestionari format per 20 preguntes; 6 preguntes descriptives, 12 preguntes de rànquing sobre els aspectes genèrics del centre, 1 pregunta dicotòmica sobre la fidelització dels pacients i 1 pregunta oberta, al finalitzar l'enquesta, on se li demana un comentari o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

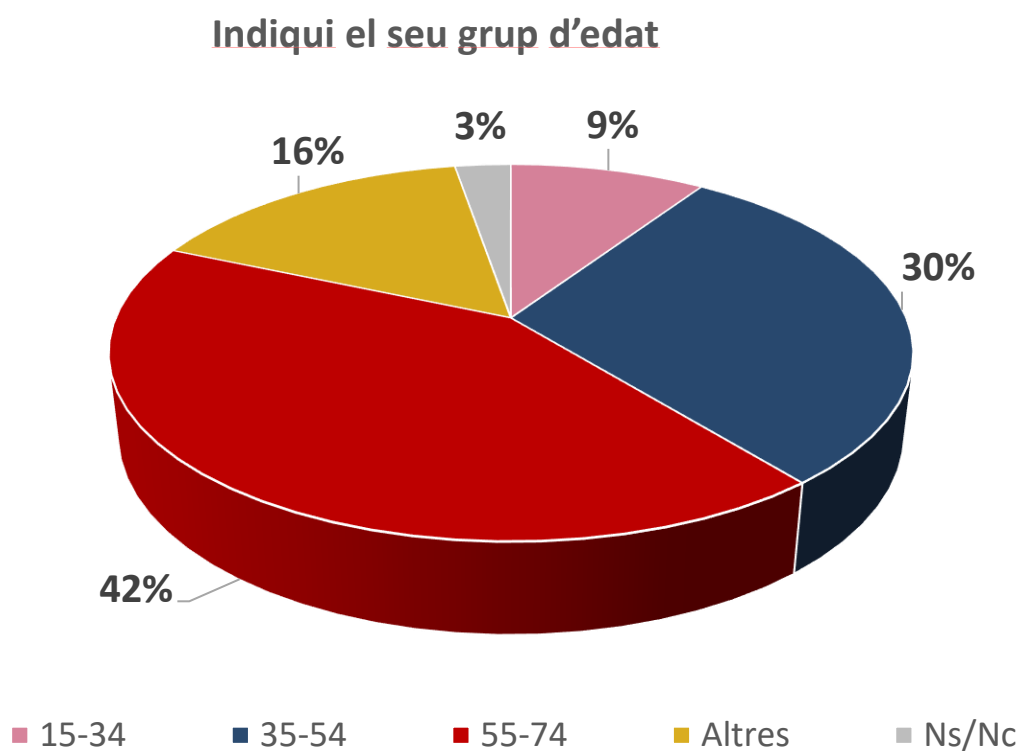
- **Població diana:** Visites dels pacients i acompanyants atesos l'*Hospital Podològic Universitat de Barcelona*.
- **Mida de l'univers a enquestar:** 12.704 visites de pacients a l'*HPUB*.
- **Període:** de gener a desembre del 2022.
- **Mida mostral:** 373 visites de pacients.
- **Interval de confiança:** 95%.
- **Marge d'error:** 5%

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

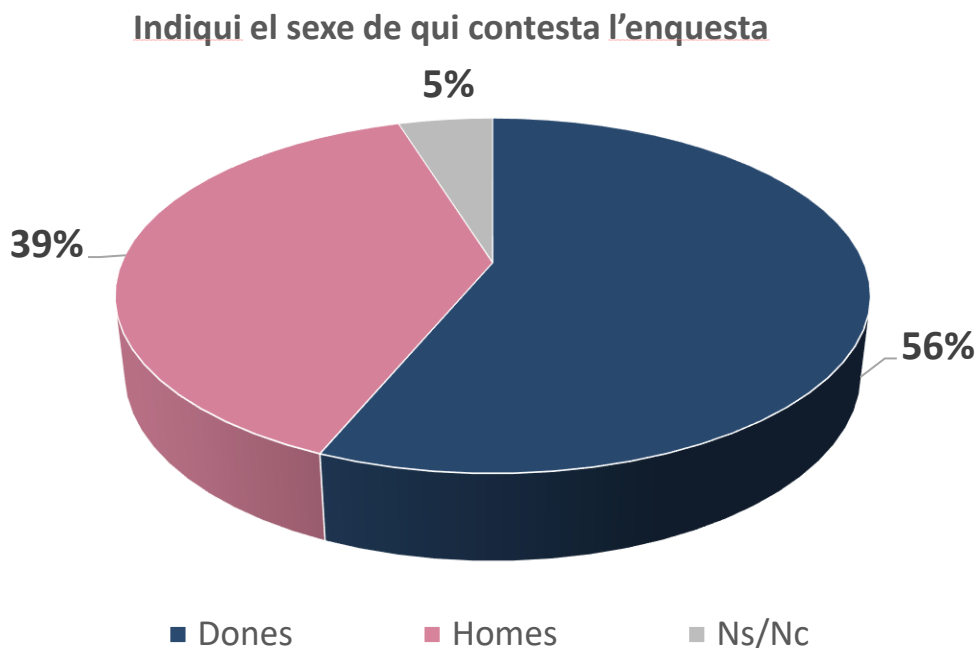
3.1 Qui contesta l'enquesta?



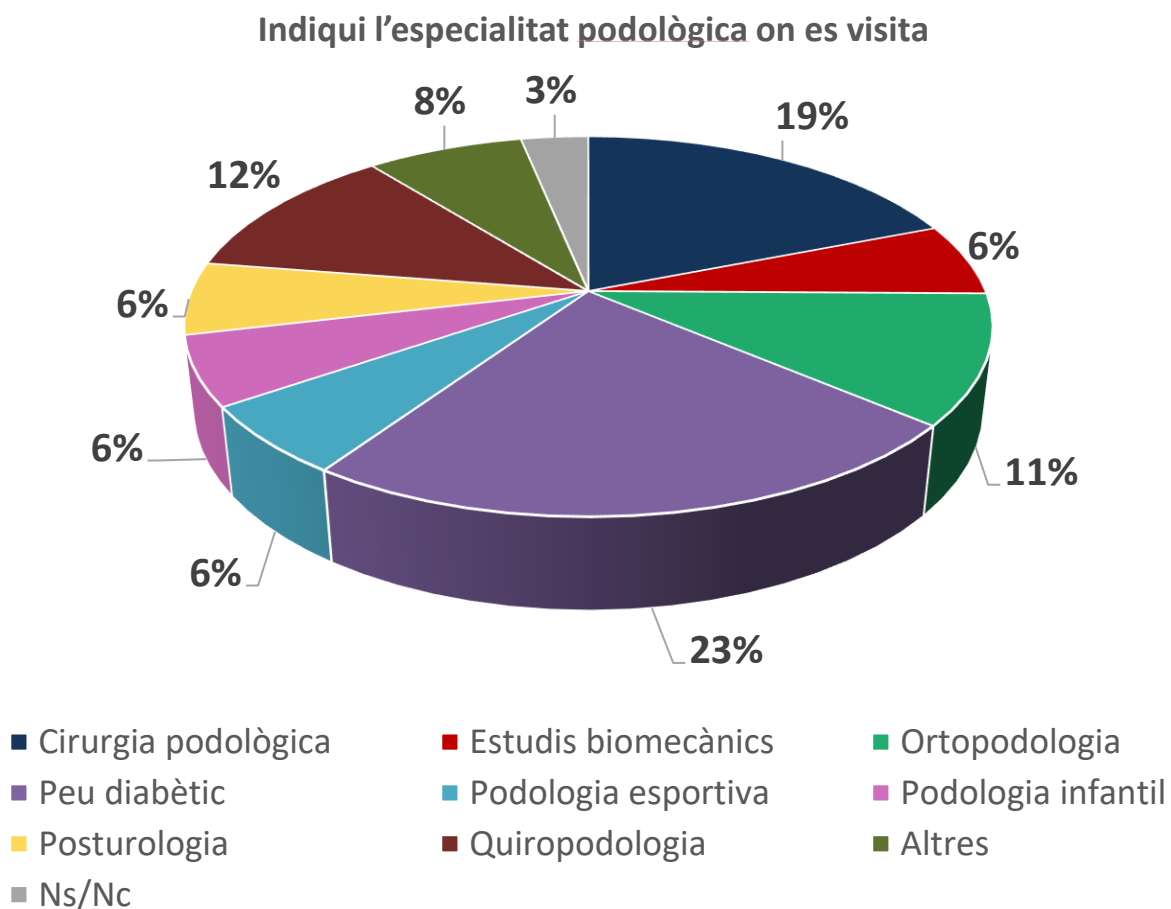
3.2 Quin grup d'edat contesta l'enquesta?



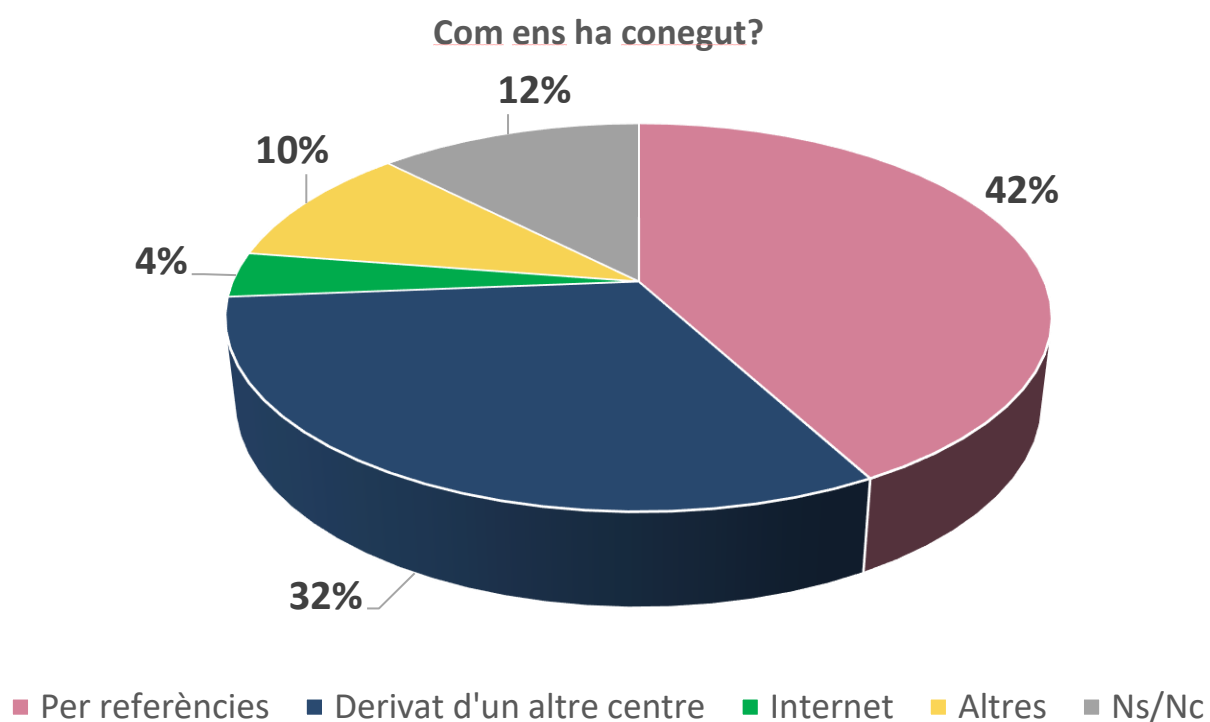
3.3 Sexe dels enquestats



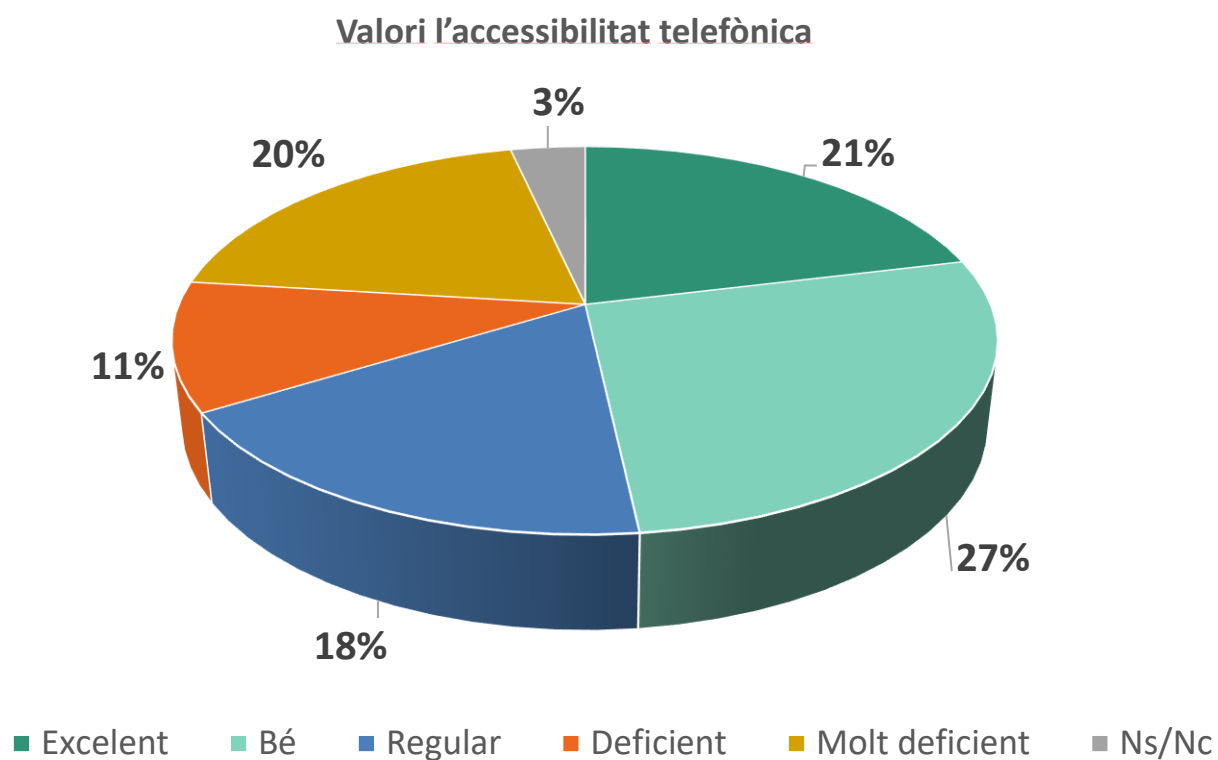
3.4 Servei que l'ha atès a l'Hospital Podològic UB



3.5 Com ens ha conegut?

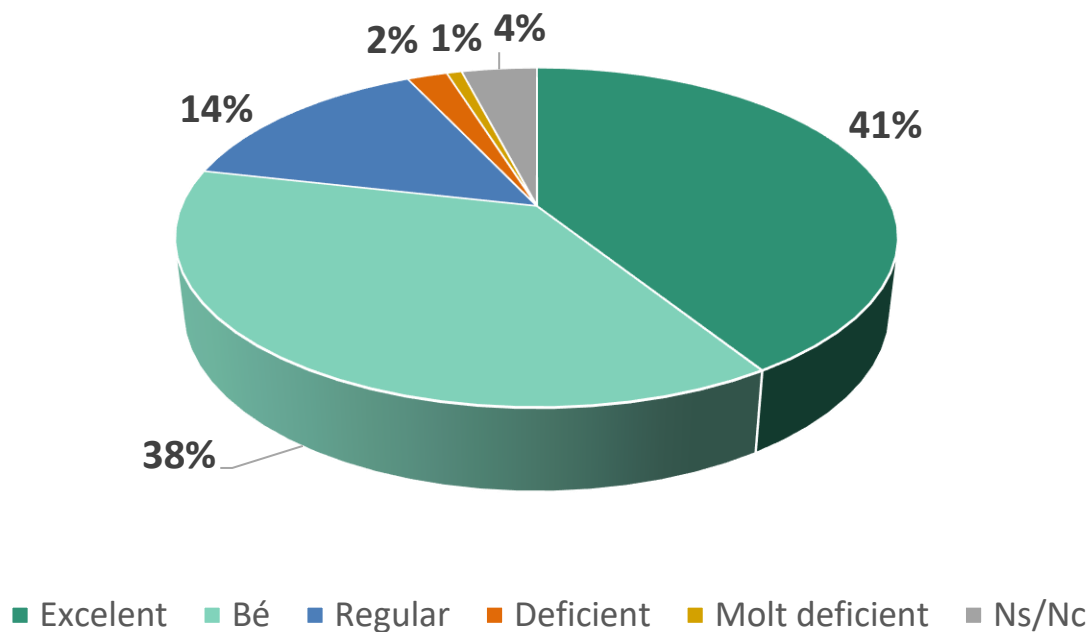


3.6 Accessibilitat telefònica



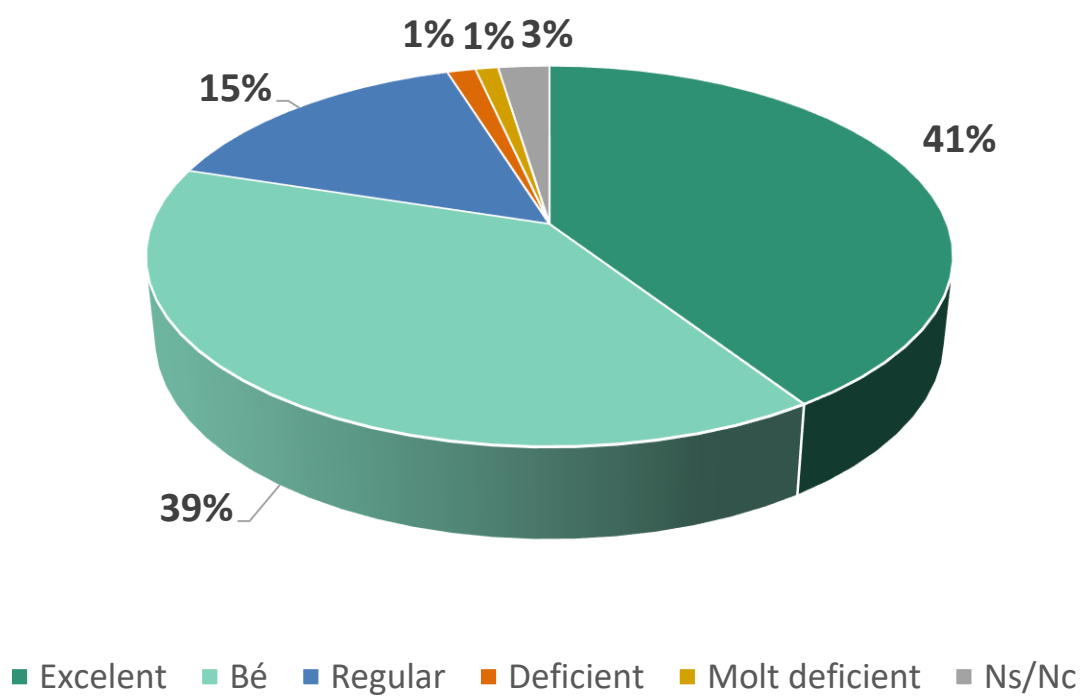
3.7 Agilitat dels tràmits administratius

Valori l'agilitat de la gestió dels tràmits administratius



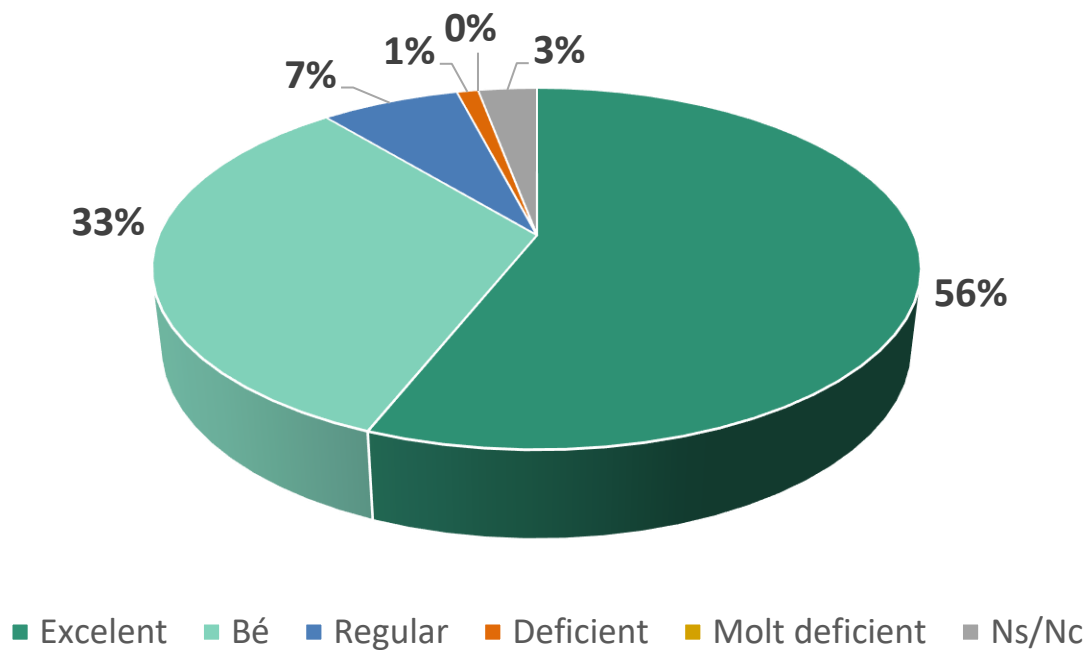
3.8 Temps d'espera per ser atès

Valori el temps d'espera per ser atès



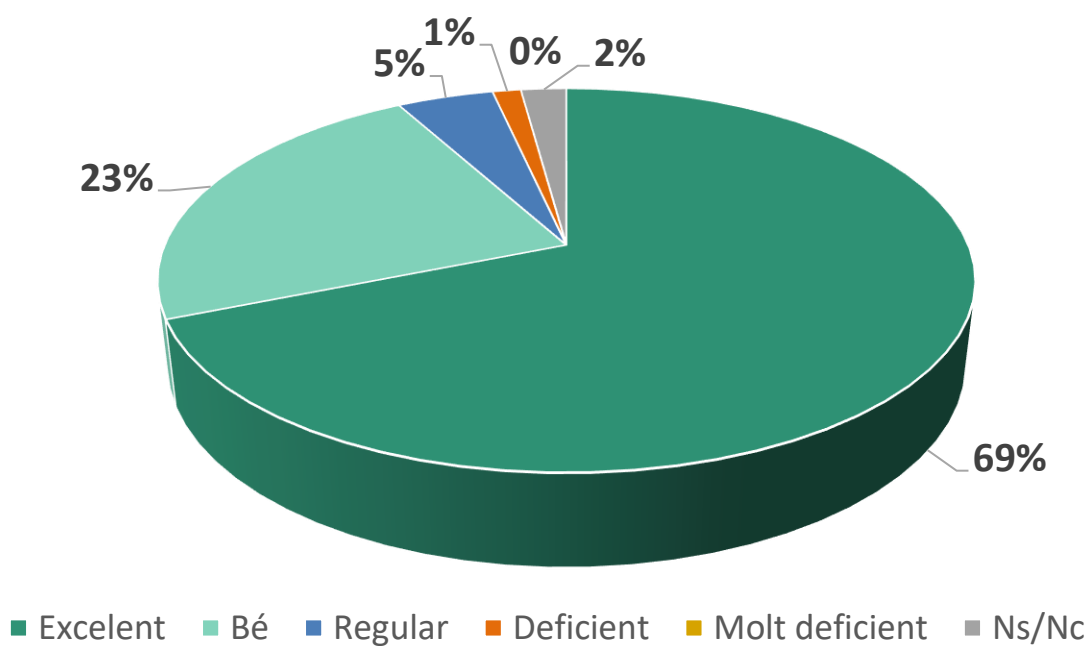
3.9 Informació verbal i escrita

Valori la informació verbal i escrita rebuda



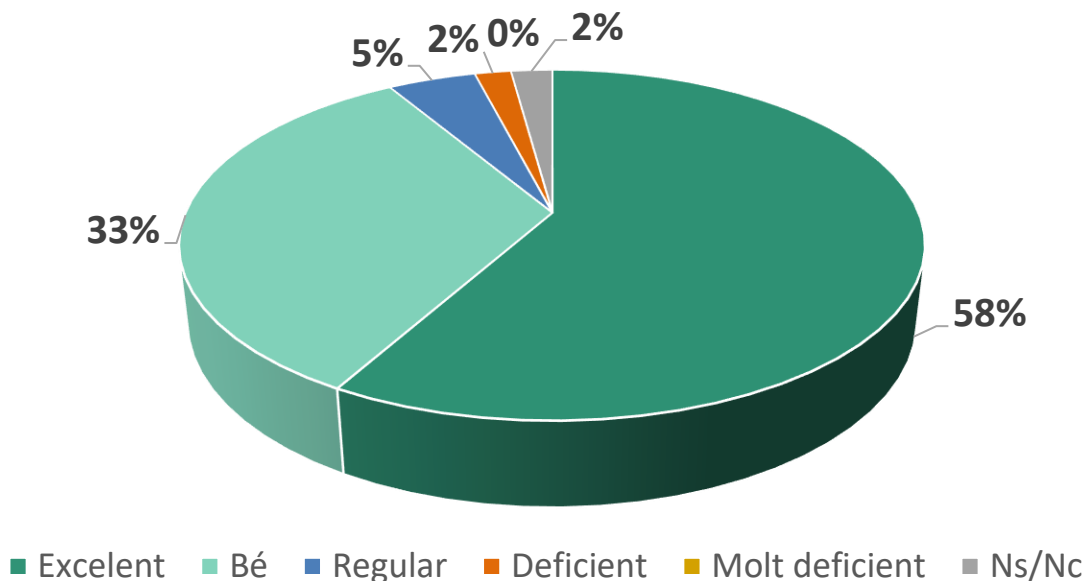
3.10 Tracte personal rebut

Valori el tracte personal rebut



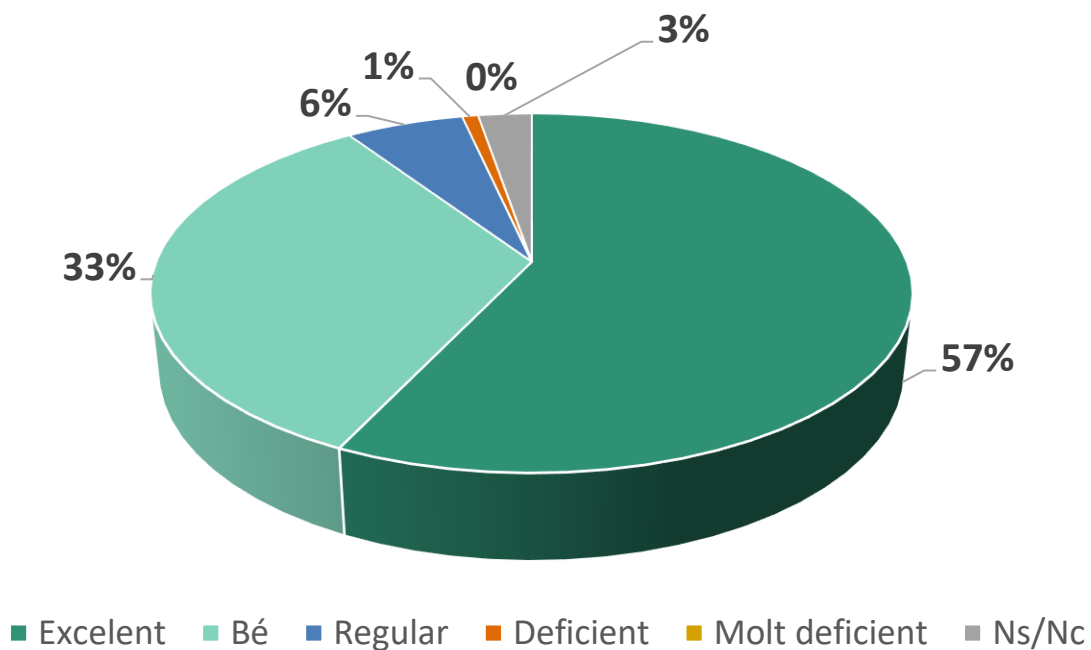
3.11 Informació que li han ofert sobre el procés Podològic

Valori la informació rebuda sobre el procés

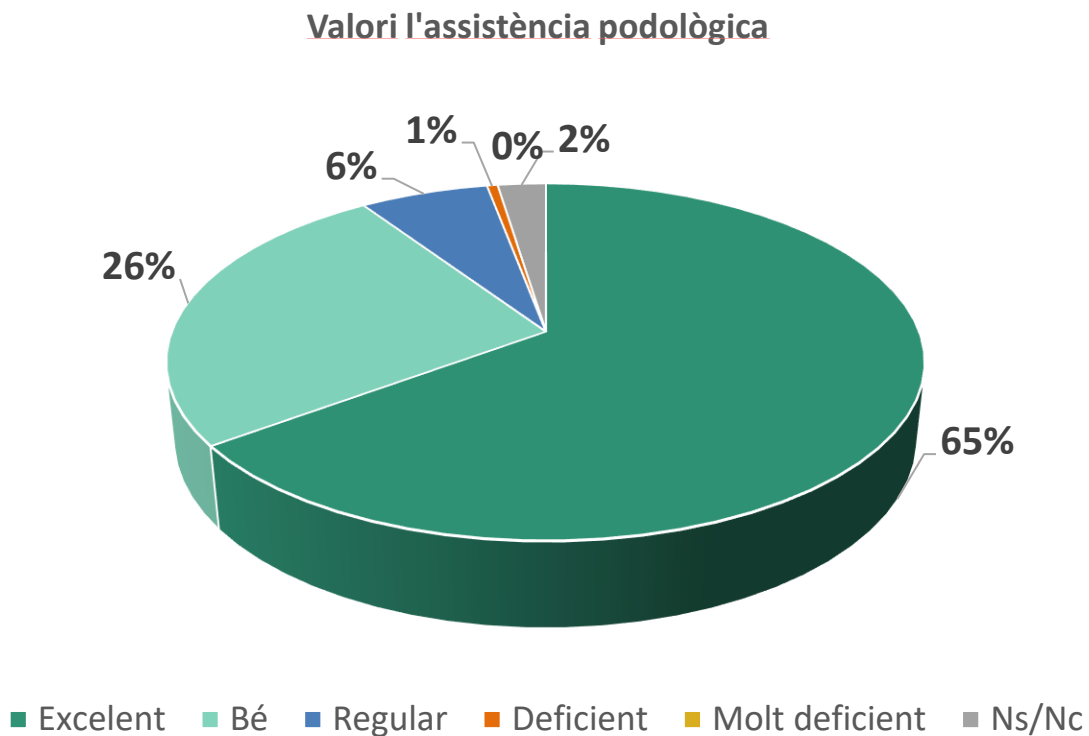


3.12 Qualitat de les explicacions

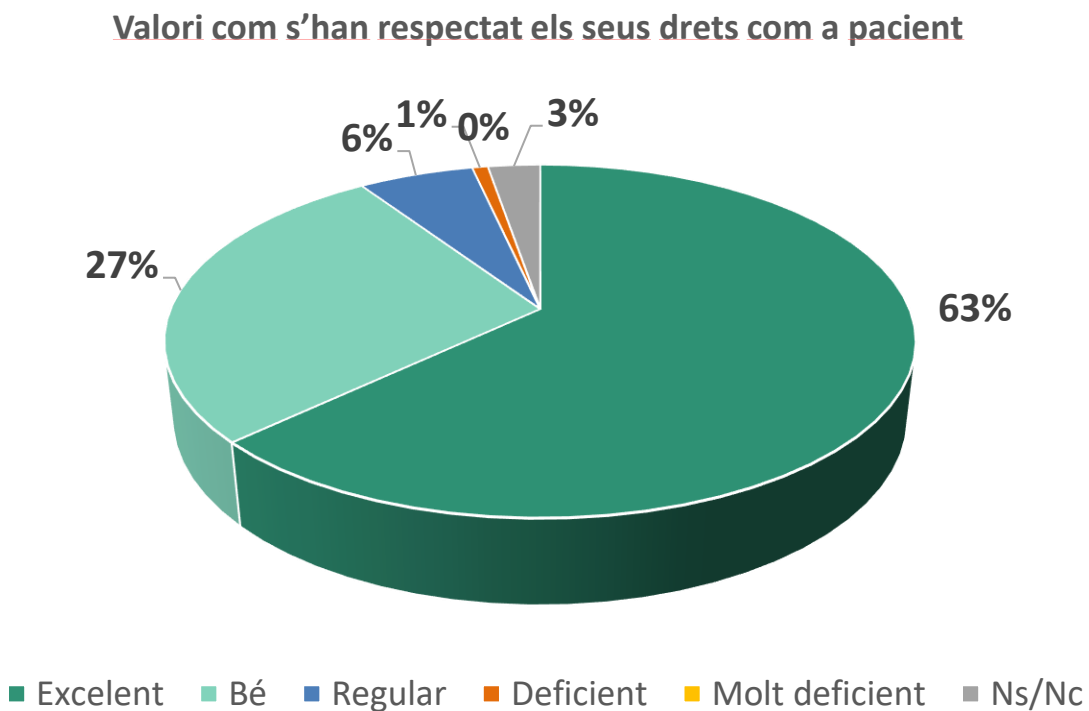
Valori la qualitat de les explicacions rebudes



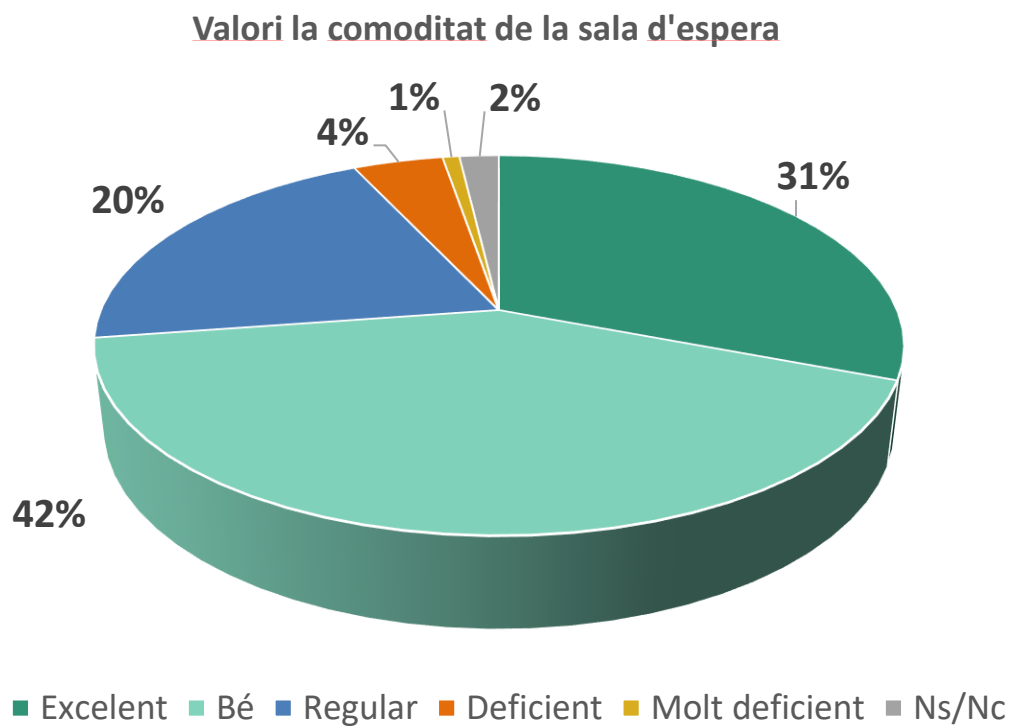
3.13 Assistència podològica rebuda



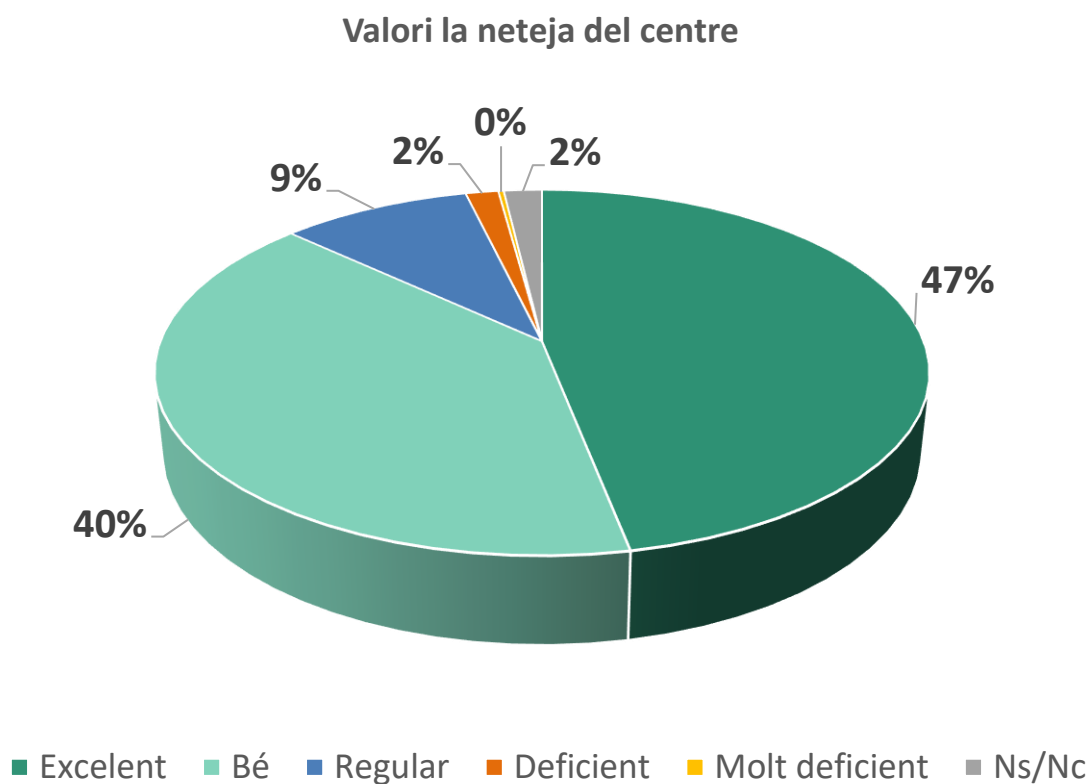
3.14 Drets del/de la pacient



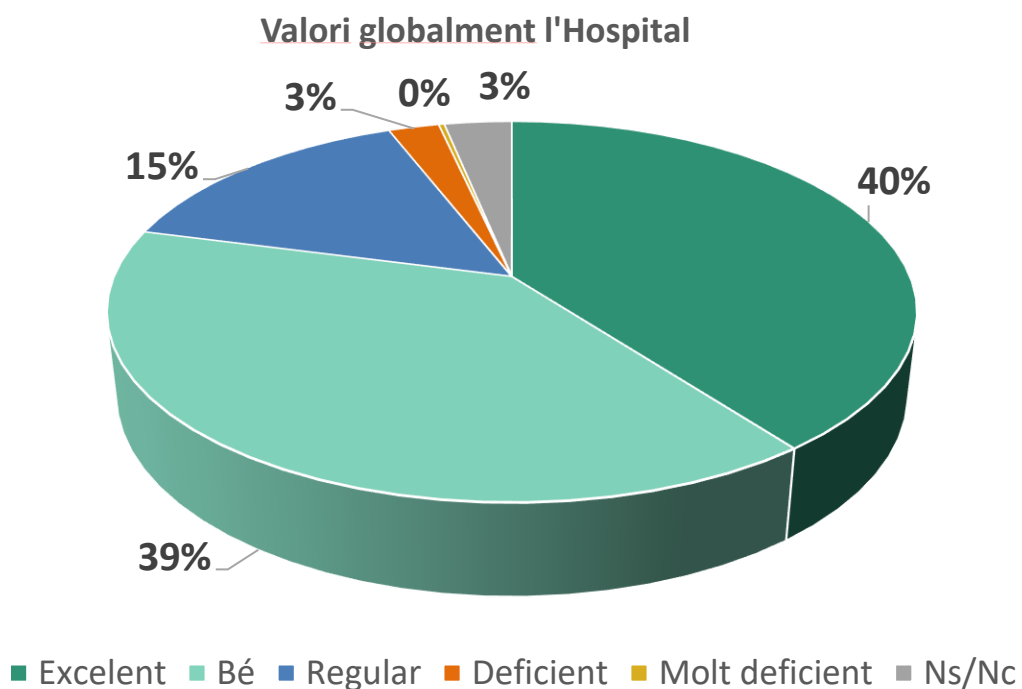
3.15 Comoditat de la sala d'espera



3.16 Neteja del centre

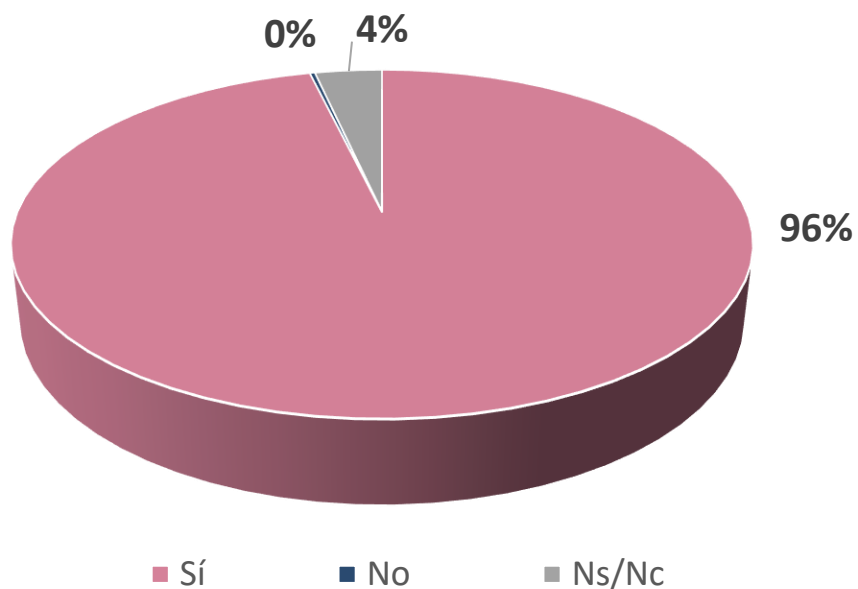


3.17 Valoració global Hospital Podològic UB



3.18 Fidelització dels/les pacients

Li agradaria tornar a visitar-se al centre



4. 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'especialtat 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"/> Odontologia estètica	<input type="checkbox"/> Periodòncia	<input type="checkbox"/> Altres

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.

5. Annex 2: Enquesta d'opinió Hospital Podològic UB



Hospital Podològic
UNIVERSITAT DE BARCELONA



Fundació Josep Finestres
UNIVERSITAT DE BARCELONA

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 responenent 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 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 Bó 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' <i>Hospital Podològic 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.