

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI
ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA
RESULTATS ENQUESTES "EN LÍNIA"
CAE Cornellà**

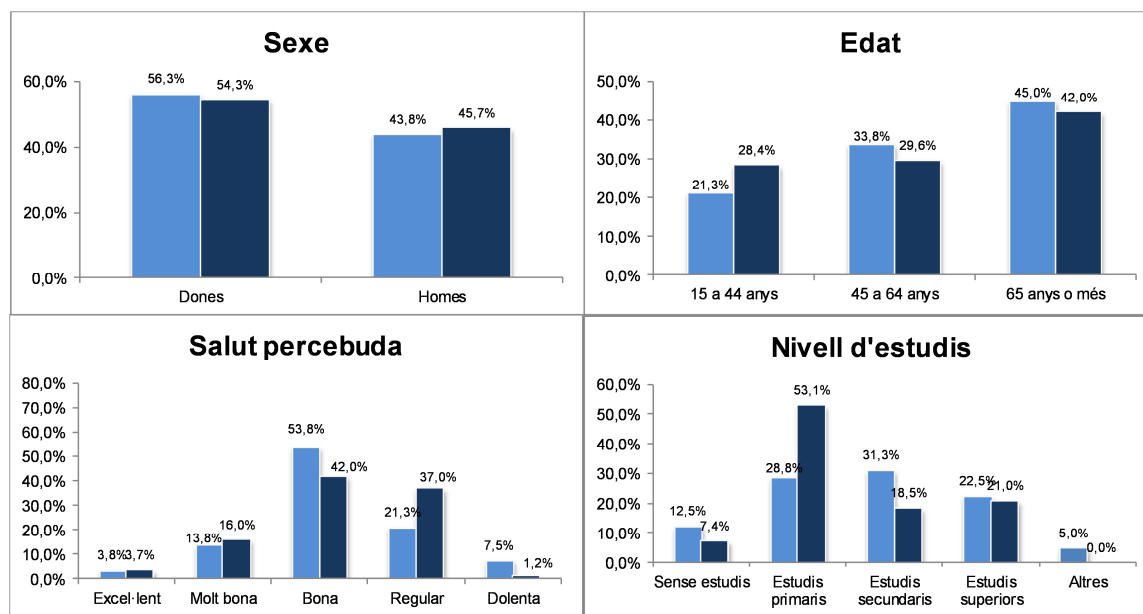
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

A. Anàlisi del centre

A.1. Descripció de la població enquestada

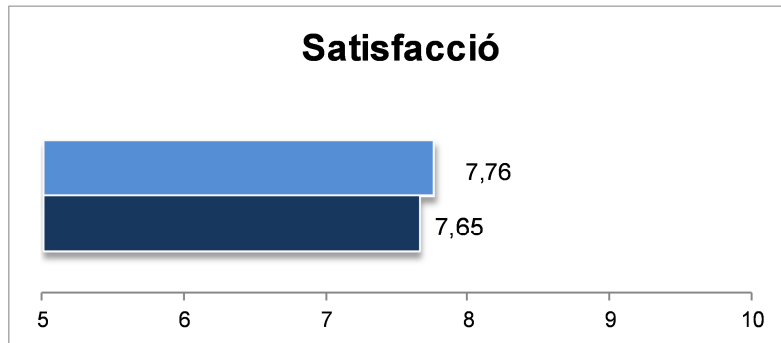
	Nombre d'enquestes
CAE Cornellà 2016	80
CAE Cornellà 2015	81

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

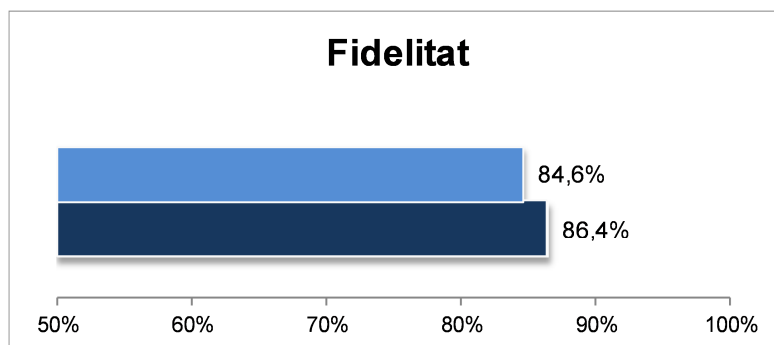


B. Mesures de satisfacció global i fidelitat

2016
2015



Nota: P101 Valori la seva satisfacció global amb l'assistència rebuda



Nota: P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?

C. Resultats: Categories de resposta per pregunta

2016
2015

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	49,4%	
	No	50,6%	
N 79 NS/NC 1			
P3 Com valora el temps que va haver d'esperar des del moment que li van dir que havia de visitar-se amb l'especialista fins al dia de la visita?	Molt curt	2,5%	
	Curt	12,7%	
	Normal	39,2%	
	Llarg	26,6%	
N 79 NS/NC 1	Molt llarg	19,0%	
P4 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta?	Molt curt	11,4%	
	Curt	26,6%	
	Normal	55,7%	
	Llarg	6,3%	
N 79 NS/NC 1	Molt llarg	0,0%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	7,5%	
	Molt bona	11,3%	
	Bona	60,0%	
	Regular	18,8%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	37,5%	
	Poques vegades	40,0%	
	Sovint	15,0%	
	Gairebé sempre	1,3%	
N 80 NS/NC 0	Sempre	6,3%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	8,9%	
	Molt bona	16,5%	
	Bona	70,9%	
	Regular	3,8%	
N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	85,0%	
	Gairebé sempre	2,5%	
	Sovint	5,0%	
	Poques vegades	7,5%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	80,8%	
	Gairebé sempre	3,8%	
	Sovint	5,1%	
	Poques vegades	3,8%	
N 78 NS/NC 2	Mai/gairebé mai	6,4%	
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	33,8%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	45,0%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			

			2016	2015
Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes	
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	1,3%		
	Llarg	1,3%		
	Normal	74,7%		
	Curt	15,2%		
	Molt curt	7,6%		
N 79 NS/NC 1				
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	39,2%		
	Molt bé	12,7%		
	Bé	35,4%		
	Regular	11,4%		
	Malament	1,3%		
N 79 NS/NC 0				
No em van donar informació		1		
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Si	35,0%		
	No	65,0%		
N 80 NS/NC 0				
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?	Perfectament	30,8%		
	Molt bé	23,1%		
	Bé	38,5%		
	Regular	7,7%		
	Malament	0,0%		
N 26 NS/NC 0				
No em van donar informació		2		
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	17,8%		
	Molt bé	34,2%		
	Bé	45,2%		
	Regular	2,7%		
	Malament	0,0%		
N 73 NS/NC 7				
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	25,0%		
	Molt bé	27,5%		
	Bé	41,3%		
	Regular	5,0%		
	Malament	1,3%		
N 80 NS/NC 0				
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	11,5%		
	Molt bé	35,9%		
	Bé	46,2%		
	Regular	3,8%		
	Malament	2,6%		
N 78 NS/NC 0				
No hi vaig tenir contacte		2		
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	76,5%		
	Gairebé sempre	8,8%		
	Sovint	2,9%		
	Poques vegades	2,9%		
	Mai/gairebé mai	8,8%		
N 68 NS/NC 11				
No m'ha enviat el metge primària		1		
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	35,1%		
	Molt bé	19,5%		
	Bé	40,3%		
	Regular	3,9%		
	Malament	1,3%		
N 77 NS/NC 0				
No em van donar informació		3		

2016
2015

Enunciat		Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?		Perfectament	13,2%	
		Molt bé	18,4%	
		Bé	48,7%	
		Regular	10,5%	
	N 76	NS/NC 4	Malament	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda		Satisfacció	7,8	
	N 80	NS/NC 0		
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?		Si	84,6%	
		No	10,3%	
	N 78	NS/NC 2	No n'estic segur/a	

D. Indicador positiu

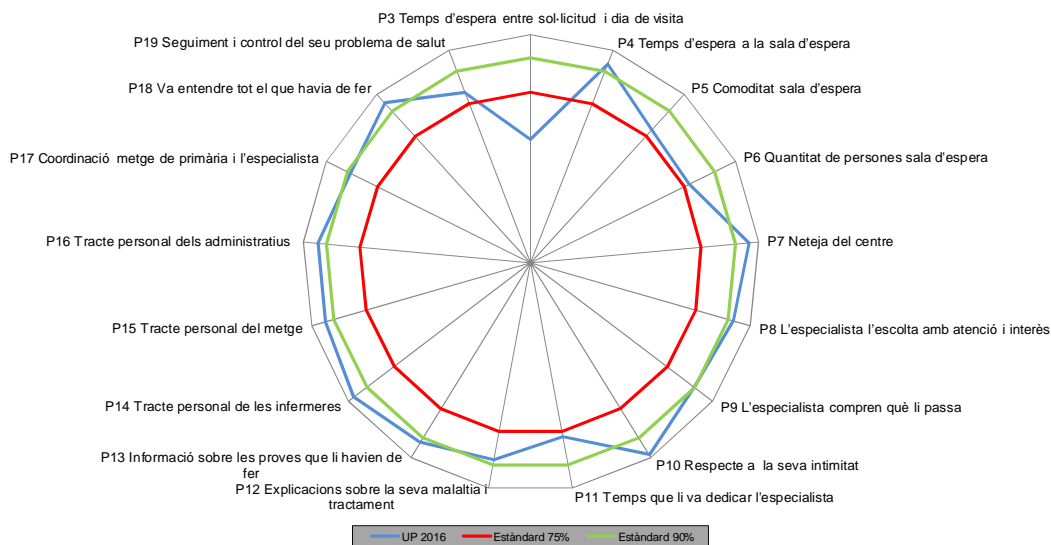
A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	2016	2015
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	54,4%	42,9%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	93,7%	82,7%
P5 Comoditat sala d'espera	78,8%	71,6%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	77,5%	4,9%
P7 Neteja del centre	96,2%	90,1%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,5%	88,9%
P9 L'especialista compren què li passa	89,7%	90,1%
P10 Respecte a la seva intimitat	98,8%	96,3%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	77,2%	85,2%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	87,3%	90,9%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,3%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	97,3%	98,0%
P15 Tracte personal del metge	93,8%	90,1%
P16 Tracte personal dels administratius	93,6%	98,8%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	88,2%	100,0%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,8%	91,1%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	80,3%	80,2%
P102 Tornaria a anar a aquest especialista	84,6%	86,4%
P101 Satisfacció general (mitjana)	7,76	7,65

E. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

Radial de la UP 2016



Radial de la UP 2016 vs UP 2015

