

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

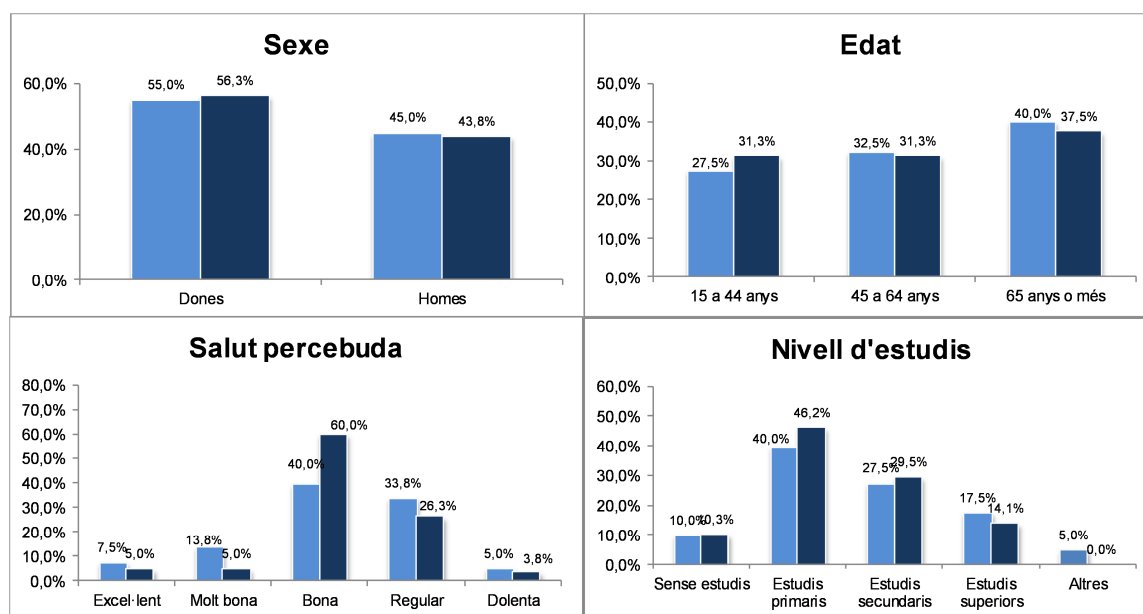
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

A. Anàlisi del centre

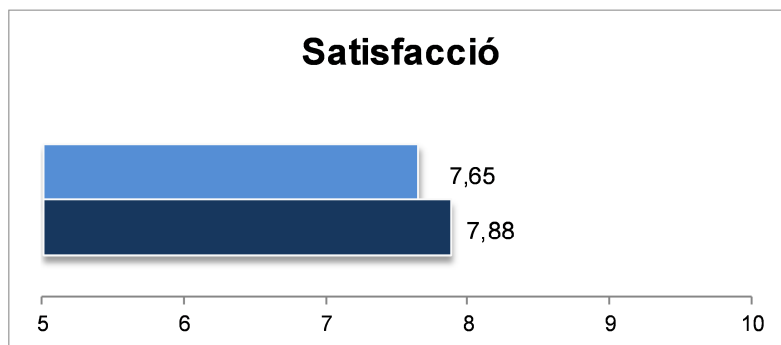
A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
CAE Torrasa 2016	80
CAE Torrasa 2015	80

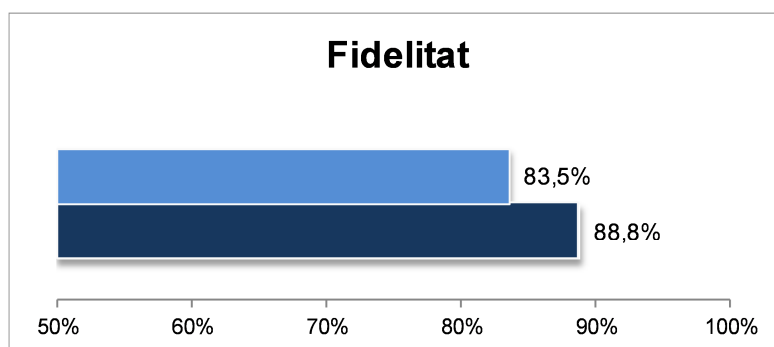
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



B. Mesures de satisfacció global i fidelitat



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	65,4%	
	No	34,6%	
N 78 NS/NC 2			
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	6,4%	
	Curt	20,5%	
	Normal	30,8%	
	Llarg	30,8%	
N 78 NS/NC 2	Molt llarg	11,5%	
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	8,9%	
	Curt	29,1%	
	Normal	57,0%	
	Llarg	3,8%	
N 79 NS/NC 1	Molt llarg	1,3%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	6,3%	
	Molt bona	7,6%	
	Bona	70,9%	
	Regular	13,9%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	36,8%	
	Poques vegades	34,2%	
	Sovint	21,1%	
	Gairebé sempre	2,6%	
N 76 NS/NC 4	Sempre	5,3%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	12,5%	
	Molt bona	25,0%	
	Bona	56,3%	
	Regular	6,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	78,8%	
	Gairebé sempre	6,3%	
	Sovint	2,5%	
	Poques vegades	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Mai/gairebé mai	10,0%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	74,7%	
	Gairebé sempre	5,1%	
	Sovint	7,6%	
	Poques vegades	5,1%	
N 79 NS/NC 1	Mai/gairebé mai	7,6%	
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	26,6%	
	Molt bé	13,9%	
	Bé	49,4%	
	Regular	7,6%	
N 79 NS/NC 1	Malament	2,5%	

			2016	2015
Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes	
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%		
	Llarg	6,3%		
	Normal	62,5%		
	Curt	20,0%		
	Molt curt	11,3%		
N 80 NS/NC 0				
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	22,4%		
	Molt bé	17,1%		
	Bé	47,4%		
	Regular	10,5%		
	Malament	2,6%		
N 76 NS/NC 1				
No em van donar informació	3			
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Si	31,3%		
	No	68,8%		
	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	26,1%		
	Molt bé	13,0%		
	Bé	52,2%		
	Regular	8,7%		
	Malament	0,0%		
N 23 NS/NC 1				
No em van donar informació	1			
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	13,3%		
	Molt bé	38,7%		
	Bé	44,0%		
	Regular	4,0%		
	Malament	0,0%		
N 75 NS/NC 5				
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	19,0%		
	Molt bé	26,6%		
	Bé	43,0%		
	Regular	6,3%		
	Malament	5,1%		
N 79 NS/NC 1				
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	17,6%		
	Molt bé	32,4%		
	Bé	47,1%		
	Regular	1,5%		
	Malament	1,5%		
N 68 NS/NC 1				
No hi vaig tenir contacte	11			
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	80,6%		
	Gairebé sempre	10,4%		
	Sovint	0,0%		
	Poques vegades	1,5%		
	Mai/gairebé mai	7,5%		
N 67 NS/NC 12				
No m'ha enviat el metge primària	1			
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	30,8%		
	Molt bé	15,4%		
	Bé	47,4%		
	Regular	6,4%		
	Malament	0,0%		
N 78 NS/NC 1				
No em van donar informació	1			

2016
2015

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	Perfectament	17,3%	
	Molt bé	18,7%	
	Bé	46,7%	
	Regular	12,0%	
	Malament	5,3%	
N 75 NS/NC 5			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	7,7	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	Si	83,5%	
	No	8,9%	
	No n'estic segur/a	7,6%	
N 79 NS/NC 1			

D. Indicador positiu

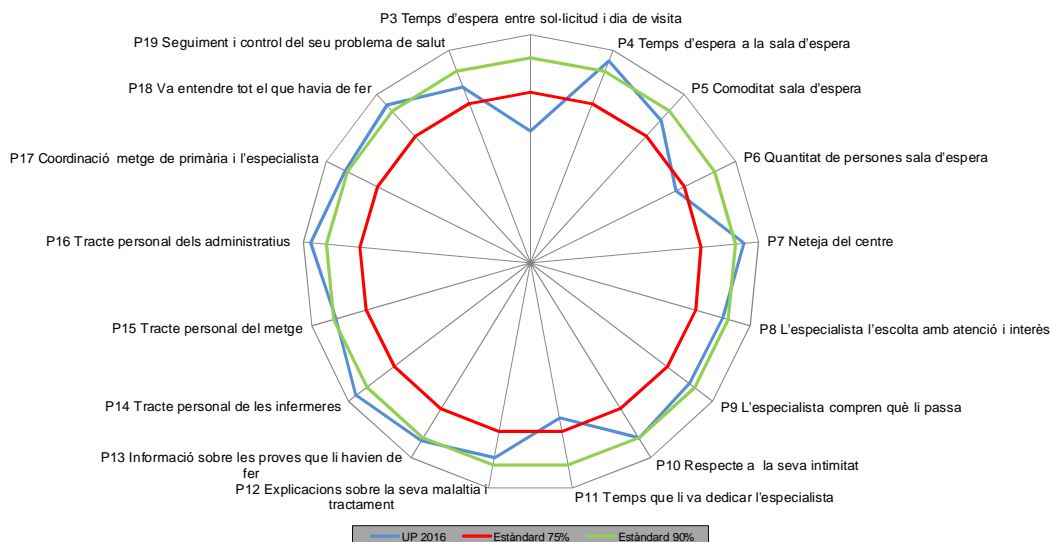
A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	2016	2015
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	57,7%	43,0%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	94,9%	91,3%
P5 Comoditat sala d'espera	84,8%	90,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	71,1%	1,3%
P7 Neteja del centre	93,8%	100,0%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	87,5%	91,3%
P9 L'especialista compren què li passa	87,3%	92,5%
P10 Respecte a la seva intimitat	89,9%	97,5%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	68,8%	87,5%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	86,8%	88,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,3%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,0%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	88,6%	93,8%
P16 Tracte personal dels administratius	97,1%	98,7%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	91,0%	100,0%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	93,6%	90,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	82,7%	75,6%
P102 Tornaria a anar a aquest especialista	83,5%	88,8%
P101 Satisfacció general (mitjana)	7,65	7,88

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

