

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

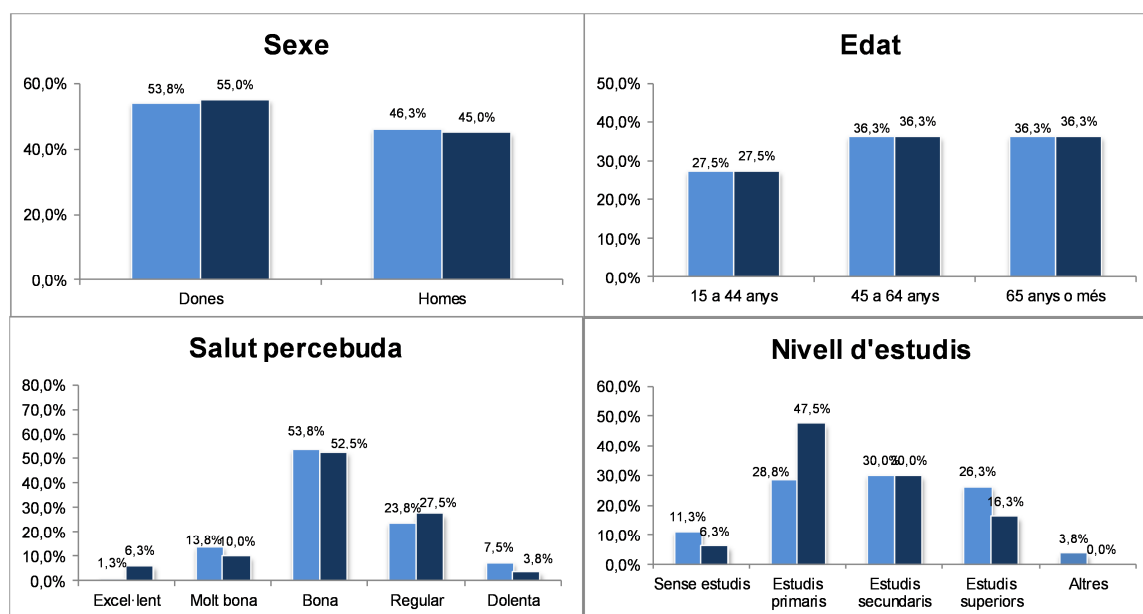
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

A. Anàlisi del centre

A.1. Descripció de la població enquestada

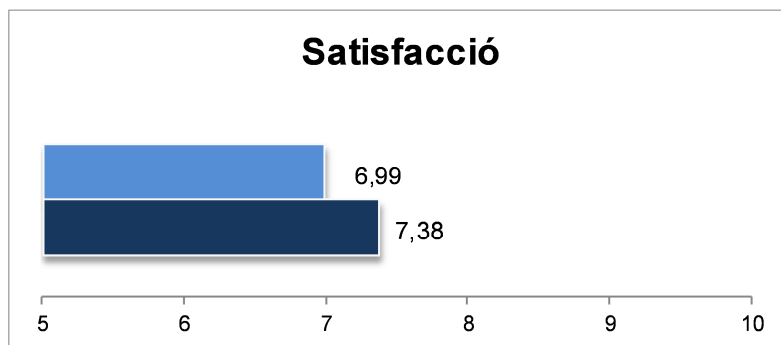
	Nombre d'enquestes
CAE Sant Feliu 2016	80
CAE Sant Feliu 2015	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

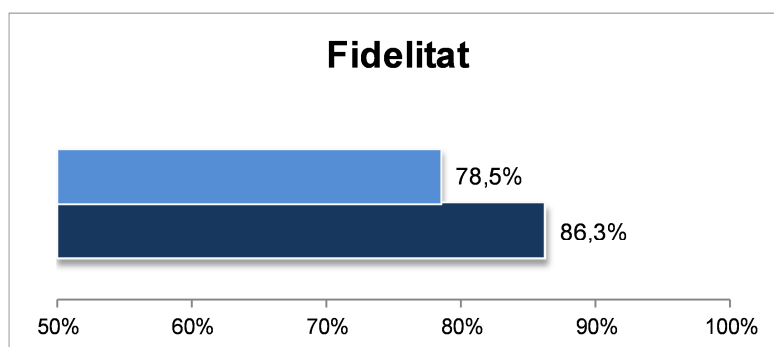


B. Mesures de satisfacció global i fidelitat

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	52,5%	
	No	47,5%	
N 80 NS/NC 0			
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	7,5%	
	Curt	18,8%	
	Normal	31,3%	
	Llarg	17,5%	
N 80 NS/NC 0	Molt llarg	25,0%	
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	2,6%	
	Curt	32,5%	
	Normal	58,4%	
	Llarg	1,3%	
N 77 NS/NC 3	Molt llarg	5,2%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	1,3%	
	Molt bona	3,8%	
	Bona	68,8%	
	Regular	22,5%	
	Malament	3,8%	
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	34,6%	
	Poques vegades	25,6%	
	Sovint	26,9%	
	Gairebé sempre	3,8%	
N 78 NS/NC 2	Sempre	9,0%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	5,1%	
	Molt bona	11,5%	
	Bona	76,9%	
	Regular	6,4%	
	Malament	0,0%	
N 78 NS/NC 2			
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	72,5%	
	Gairebé sempre	5,0%	
	Sovint	8,8%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai/gairebé mai	11,3%	
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	68,8%	
	Gairebé sempre	5,0%	
	Sovint	7,5%	
	Poques vegades	3,8%	
N 80 NS/NC 0	Mai/gairebé mai	15,0%	
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	33,8%	
	Molt bé	17,5%	
	Bé	40,0%	
	Regular	2,5%	
	Malament	6,3%	
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	2,5%		
	Normal	71,3%		
	Curt	13,8%		
N 80 NS/NC 0	Molt curt	11,3%		
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	24,1%		
	Molt bé	17,7%		
	Bé	40,5%		
	Regular	6,3%		
N 79 NS/NC 0	Malament	11,4%		
No em van donar informació 1				
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Si	23,8%		
	No	76,3%		
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	16,7%		
	Molt bé	5,6%		
	Bé	77,8%		
	Regular	0,0%		
N 18 NS/NC 0	Malament	0,0%		
No em van donar informació 1				
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	24,6%		
	Molt bé	24,6%		
	Bé	46,2%		
	Regular	4,6%		
N 65 NS/NC 15	Malament	0,0%		
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	21,3%		
	Molt bé	27,5%		
	Bé	36,3%		
	Regular	11,3%		
N 80 NS/NC 0	Malament	3,8%		
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	14,7%		
	Molt bé	22,7%		
	Bé	52,0%		
	Regular	5,3%		
N 75 NS/NC 0	Malament	5,3%		
No hi vaig tenir contacte 5				
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	81,9%		
	Gairebé sempre	2,8%		
	Sovint	6,9%		
	Poques vegades	1,4%		
N 72 NS/NC 6	Mai/gairebé mai	6,9%		
No m'ha enviat el metge primària 2				
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	32,1%		
	Molt bé	10,3%		
	Bé	52,6%		
	Regular	2,6%		
N 78 NS/NC 0	Malament	2,6%		
No em van donar informació 2				

2016
2015

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	Perfectament	9,4%	
	Molt bé	12,5%	
	Bé	48,4%	
	Regular	12,5%	
	Malament	17,2%	
N 64 NS/NC 16			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	7,0	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	Si	78,5%	
	No	17,7%	
	No n'estic segur/a	3,8%	
N 79 NS/NC 1			

D. Indicador positiu

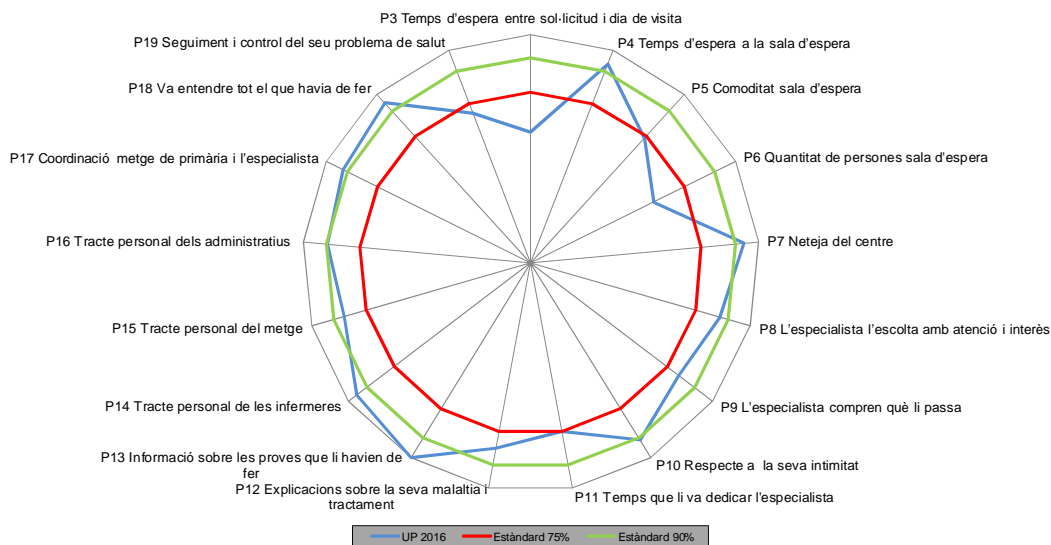
A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	2016	2015
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	57,5%	43,0%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	93,5%	97,5%
P5 Comoditat sala d'espera	73,8%	82,5%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	60,3%	0,0%
P7 Neteja del centre	93,6%	97,4%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	86,3%	88,8%
P9 L'especialista compren què li passa	81,3%	90,0%
P10 Respecte a la seva intimitat	91,3%	96,3%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	75,0%	83,8%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	82,3%	90,0%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	100,0%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	95,4%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	85,0%	91,3%
P16 Tracte personal dels administratius	89,3%	93,6%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	91,7%	96,1%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,9%	88,8%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	70,3%	78,8%
P102 Tornaria a anar a aquest especialista	78,5%	86,3%
P101 Satisfacció general (mitjana)	6,99	7,38

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

