

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI
ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA
2014
RESULTATS PER CENTRE**

Sant Celoni - UP 743

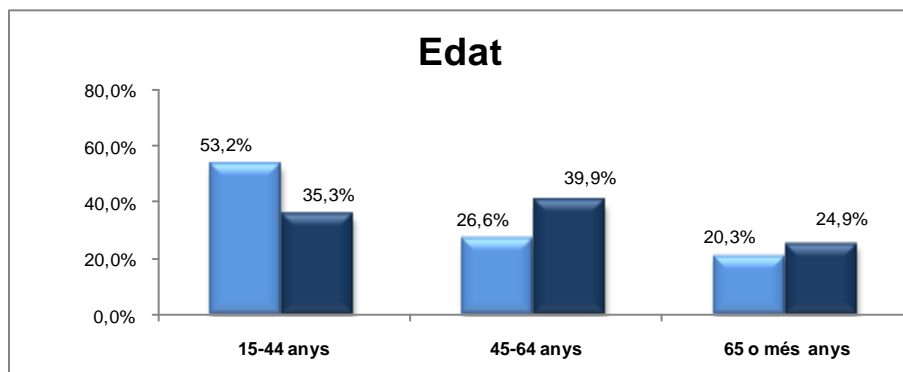
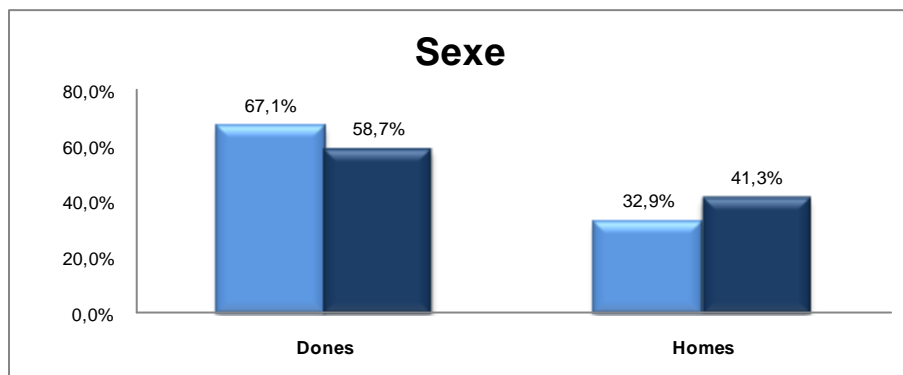
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

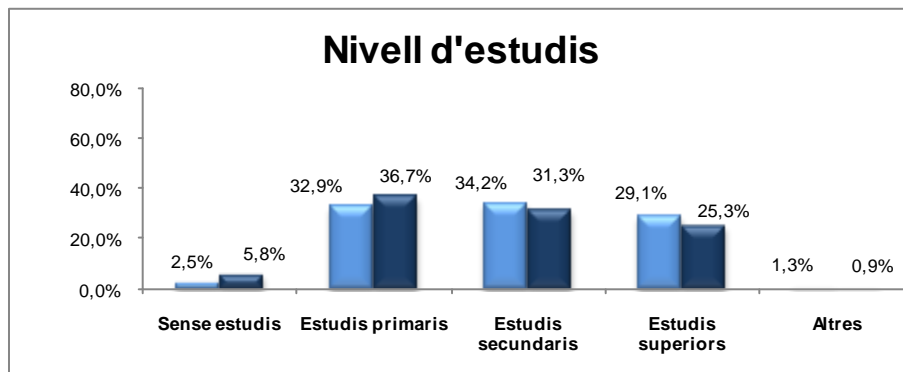
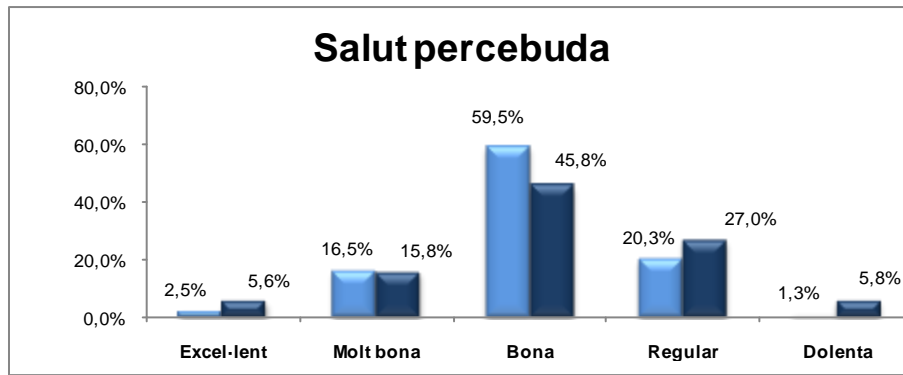
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Sant Celoni	79
CATALUNYA	4679

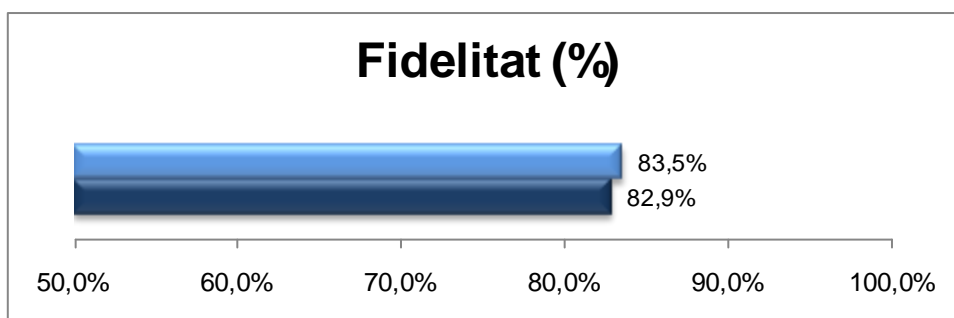
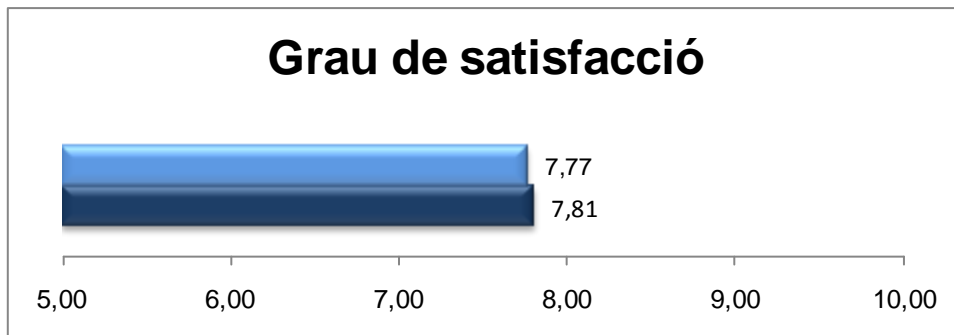
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





B. Mesures de satisfacció global i fidelitat

UP CATALUNYA



C. Resultats: Categories de resposta per pregunta

UP CATALUNYA

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	46,8%	
	No	53,2%	
N 79 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	1,3%	
	Curt	16,5%	
	Normal	40,5%	
	Llarg	30,4%	
N 79 NS/NC 0	Molt llarg	11,4%	
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	2,5%	
	Curt	30,4%	
	Normal	51,9%	
	Llarg	15,2%	
N 79 NS/NC 0	Molt llarg	0,0%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	5,1%	
	Molt bona	1,3%	
	Bona	57,0%	
	Regular	32,9%	
N 79 NS/NC 0	Malament	3,8%	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	18,1%	
	Poques vegades	27,8%	
	Sovint	23,6%	
	Gairebé sempre	13,9%	
N 72 NS/NC 7	Sempre	16,7%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	6,5%	
	Molt bona	23,4%	
	Bona	61,0%	
	Regular	9,1%	
N 77 NS/NC 2	Malament	0,0%	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	84,6%	
	Gairebé sempre	11,5%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	0,0%	
N 78 NS/NC 1	Mai/gairebé mai	0,0%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	63,6%	
	Gairebé sempre	16,9%	
	Sovint	10,4%	
	Poques vegades	6,5%	
N 77 NS/NC 2	Mai/gairebé mai	2,6%	

UP CATALUNYA

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	44,3%	
	Molt bé	21,5%	
	Bé	32,9%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 0			
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	
	Llarg	3,8%	
	Normal	77,2%	
	Curt	16,5%	
	Molt curt	2,5%	
N 79 NS/NC 0			
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	38,5%	
	Molt bé	23,1%	
	Bé	32,1%	
	Regular	6,4%	
	Malament	0,0%	
N 78 NS/NC 0			
No em van donar informació 1			
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	55,7%	
	No	44,3%	
N 79 NS/NC 0			
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?	Perfectament	51,2%	
	Molt bé	4,7%	
	Bé	37,2%	
	Regular	2,3%	
	Malament	4,7%	
N 43 NS/NC 0			
No em van donar informació 1			
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	30,4%	
	Molt bé	24,6%	
	Bé	34,8%	
	Regular	10,1%	
	Malament	0,0%	
N 69 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 10			
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	32,9%	
	Molt bé	29,1%	
	Bé	35,4%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 0			
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	14,7%	
	Molt bé	24,0%	
	Bé	46,7%	
	Regular	13,3%	
	Malament	1,3%	
N 75 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 4			
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	35,8%	
	Gairebé sempre	20,9%	
	Sovint	19,4%	
	Poques vegades	17,9%	
	Mai/gairebé mai	6,0%	
N 67 NS/NC 8			
No m'ha enviat el metge de primària 4			

UP CATALUNYA

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	50,6%	
	Molt be	19,0%	
	Bé	27,8%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 0			
No em van donar informació 0			
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	Perfectament	19,5%	
	Molt bé	19,5%	
	Bé	50,6%	
	Regular	5,2%	
	Malament	5,2%	
N 77 NS/NC 2			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	7,77	
N 79 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	Sí	83,5%	
	No	10,1%	
	No n'estic segur	6,3%	
N 79 NS/NC 0			

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	UP 2011	UP 2014	Catalunya
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	66,7%	58,2%	65,5%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	87,7%	84,8%	81,2%
P5 Comoditat sala d'espera	65,4%	63,3%	74,9%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,9%	45,8%	53,1%
P7 Neteja del centre	93,8%	90,9%	93,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	91,4%	100,0%	93,2%
P9 L'especialista compren què li passa	84,8%	90,9%	86,4%
P10 Respecte a la seva intimitat	92,6%	98,7%	95,6%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,7%	81,0%	78,8%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	88,5%	93,6%	89,7%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,7%	93,0%	92,1%
P14 Tracte personal de les infermeres	90,8%	89,9%	94,9%
P15 Tracte personal del metge	92,6%	97,5%	92,3%
P16 Tracte personal dels administratius	87,1%	85,3%	89,0%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	68,3%	76,1%	75,4%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	96,2%	97,5%	94,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	76,9%	89,6%	80,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,78	7,77	7,81
P102 Continuaria venint?	82,7%	83,5%	82,9%

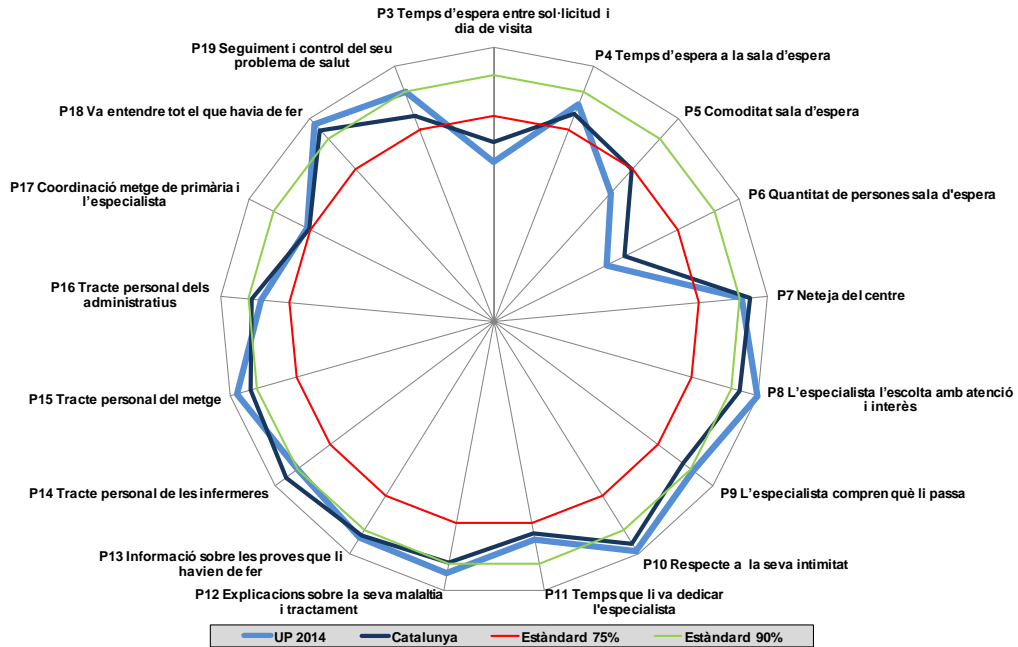
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2014 en relació amb Catalunya 2014.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2014 en relació amb Catalunya 2014.

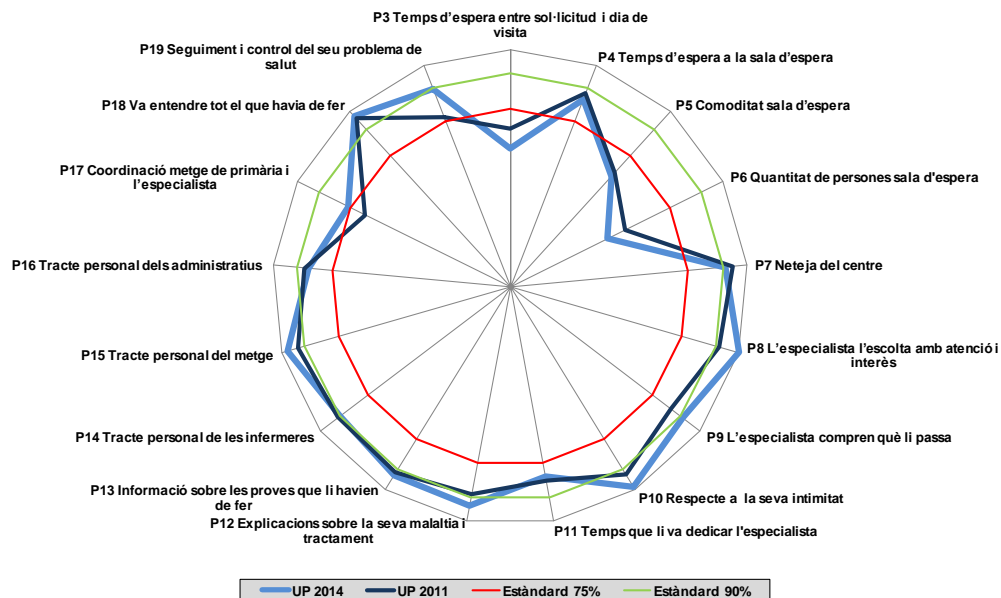
E. Representació gràfica radial de les preguntes

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

E.1 Comparació del centre 2014 amb Catalunya 2014



E.2 Comparació del centre 2014 amb el centre 2011



F. Els millors resultats de Catalunya

La següent taula mostra a la primera columna els vostres resultats i a la segona el millor resultat obtingut en cada pregunta a Catalunya.

Pregunta resumida	UP 2014	Millor Catalunya
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	58,2%	80,3%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	84,8%	93,6%
P5 Comoditat sala d'espera	63,3%	87,5%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	45,8%	71,6%
P7 Neteja del centre	90,9%	98,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	100,0%	100,0%
P9 L'especialista compren què li passa	90,9%	94,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	98,7%	98,8%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	81,0%	88,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	93,6%	97,5%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,0%	98,2%
P14 Tracte personal de les infermeres	89,9%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	97,5%	98,7%
P16 Tracte personal dels administratius	85,3%	97,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	76,1%	92,6%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	97,5%	100,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	89,6%	91,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,8	8,4
P102 Continuaria venint?	83,5%	94,9%