



REO núm: 911
Data: 30/01/2019



Informe de resultats CAE Sant Feliu

iPLAENSA: Estudi de l'opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis d'atenció especialitzada ambulatoria.

Organisme promotor: CatSalut



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**



**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI**

**ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA
2017**

ENQUESTES "EN LÍNIA"

CAE Sant Feliu

RESULTATS PER CENTRE

Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat



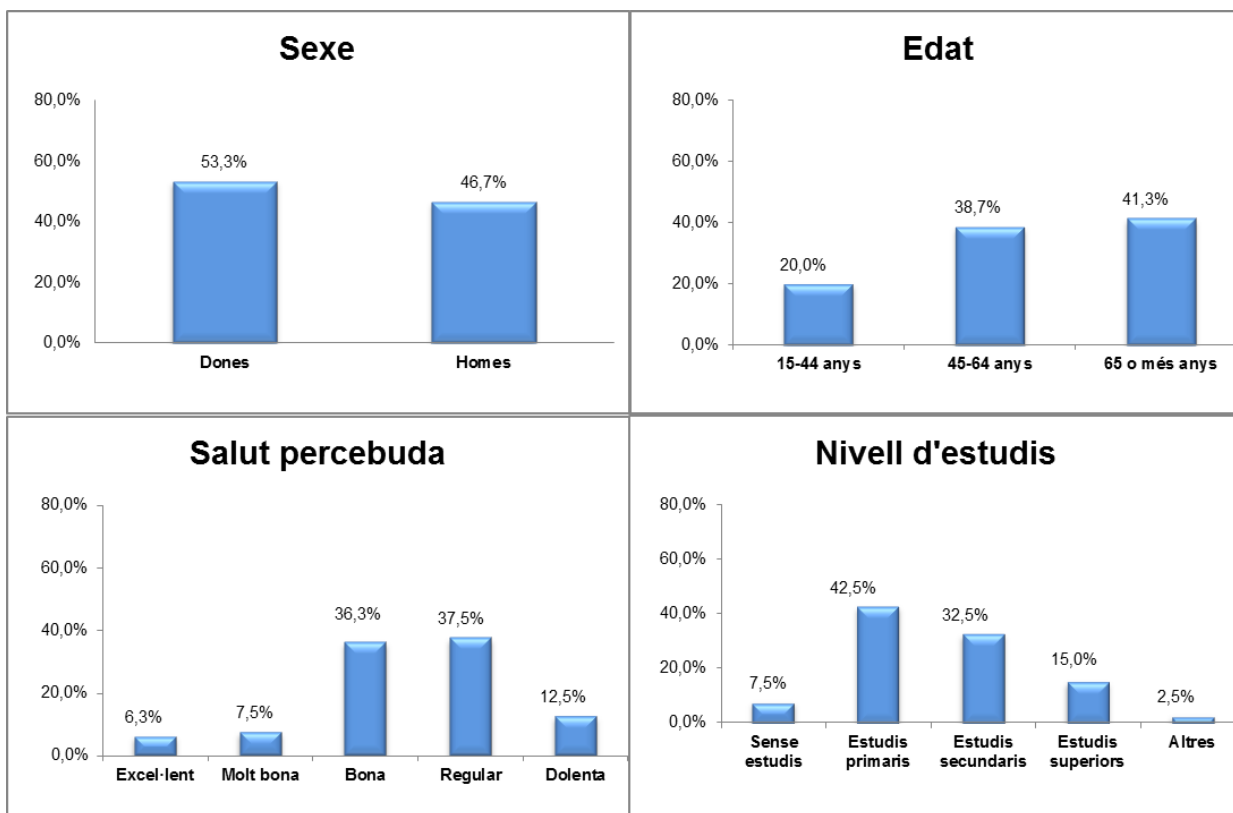
2017

A. Anàlisi del centre

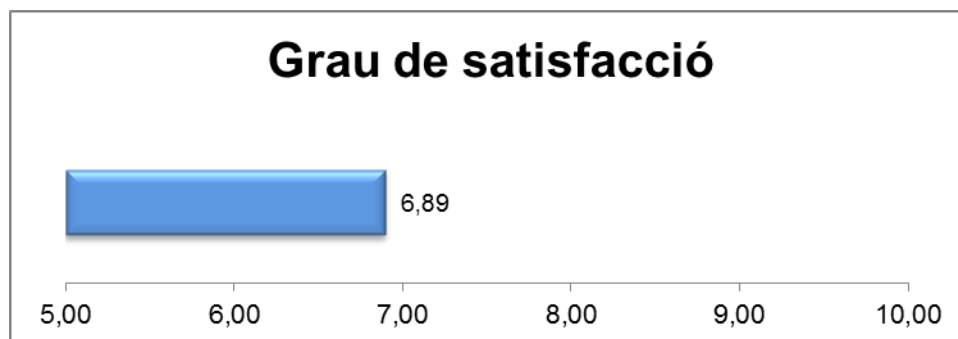
A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
CAE_SANT FELIU DE LLOBREGAT	80

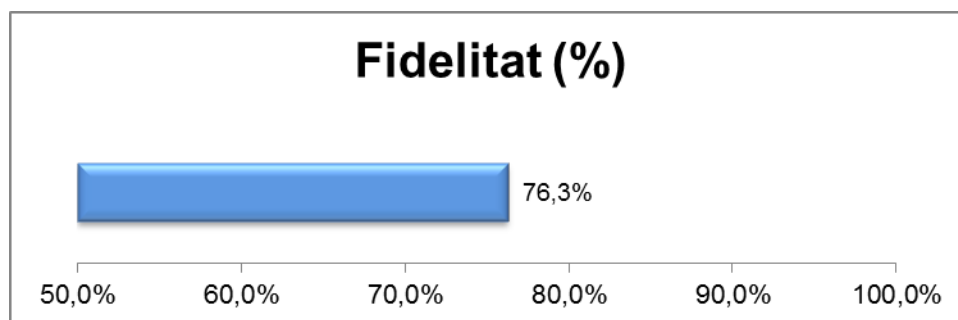
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



A.2. Mesures de satisfacció global i fidelitat

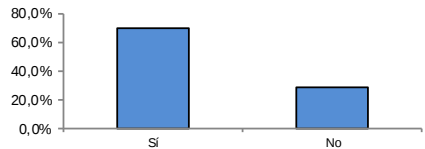
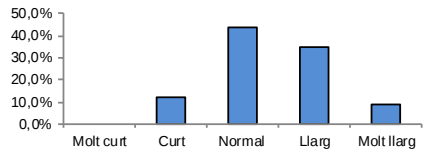
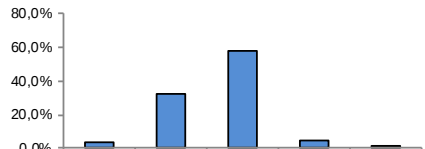
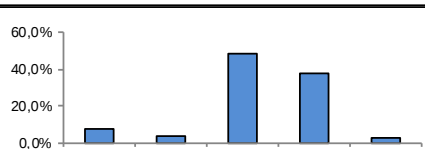
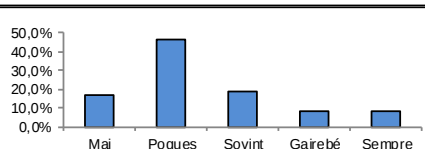
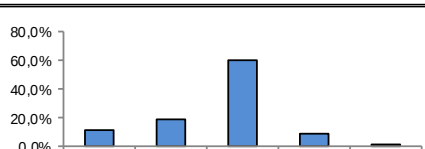
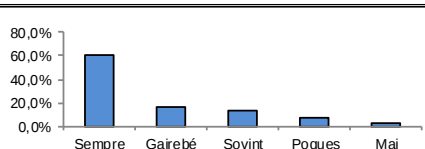
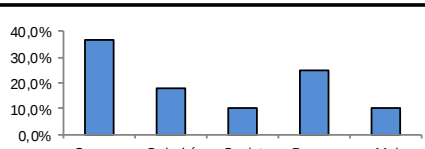


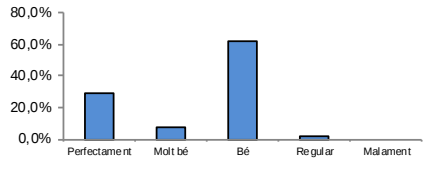
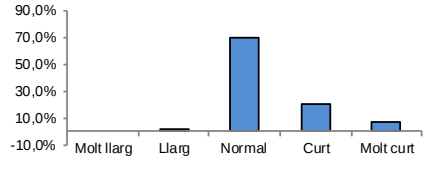
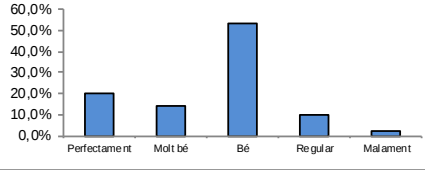
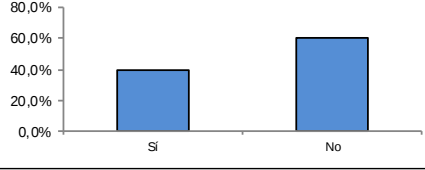
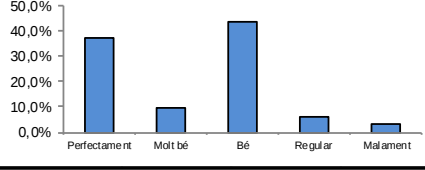
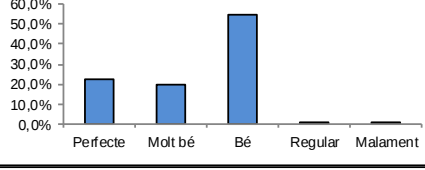
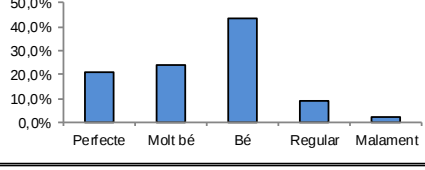
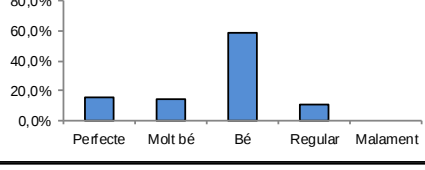
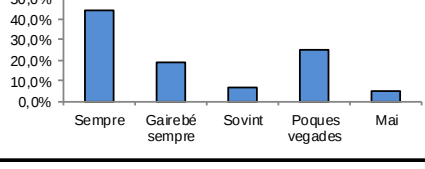
Nota: P101 Valori la seva satisfacció global amb l'assistència rebuda

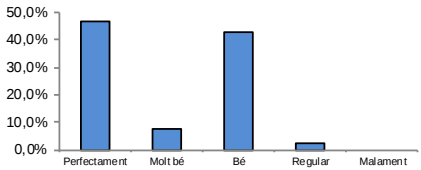
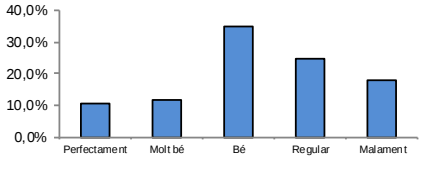
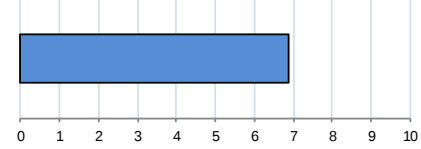
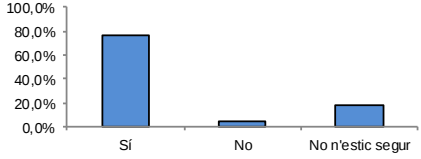


Nota: P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?

B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	70,5%	
	No	29,5%	
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	0,0%	
	Curt	12,5%	
	Normal	43,8%	
	Llarg	35,0%	
	Molt llarg	8,8%	
N 80 NS/NC 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	3,8%	
	Curt	32,5%	
	Normal	57,5%	
	Llarg	5,0%	
	Molt llarg	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	7,5%	
	Molt bona	3,8%	
	Bona	48,8%	
	Regular	37,5%	
	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	17,4%	
	Poques vegades	46,4%	
	Sovint	18,8%	
	Gairebé sempre	8,7%	
	Sempre	8,7%	
N 69 NS/NC 11			
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	11,3%	
	Molt bona	18,8%	
	Bona	60,0%	
	Regular	8,8%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	60,3%	
	Gairebé sempre	16,4%	
	Sovint	13,7%	
	Poques vegades	6,8%	
	Mai/gairebé mai	2,7%	
N 73 NS/NC 7			
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	36,4%	
	Gairebé sempre	18,2%	
	Sovint	10,4%	
	Poques vegades	24,7%	
	Mai/gairebé mai	10,4%	
N 77 NS/NC 3			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	28,8%	
	Molt bé	7,5%	
	Bé	62,5%	
	Regular	1,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	
	Llarg	1,3%	
	Normal	70,0%	
	Curt	21,3%	
N 80 NS/NC 0	Molt curt	7,5%	
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	20,3%	
	Molt bé	13,9%	
	Bé	53,2%	
	Regular	10,1%	
N 79 NS/NC 0	Malament	2,5%	
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	40,0%	
	No	60,0%	
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	37,5%	
	Molt bé	9,4%	
	Bé	43,8%	
	Regular	6,3%	
N 32 NS/NC 0	Malament	3,1%	
No em van donar informació 0			
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	22,5%	
	Molt bé	19,7%	
	Bé	54,9%	
	Regular	1,4%	
N 71 NS/NC 9	Malament	1,4%	
No hi vaig tenir contacte 0			
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	21,3%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	43,8%	
	Regular	8,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
No hi vaig tenir contacte 0			
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	16,0%	
	Molt bé	14,7%	
	Bé	58,7%	
	Regular	10,7%	
N 75 NS/NC 0	Malament	0,0%	
No hi vaig tenir contacte 5			
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	43,8%	
	Gairebé sempre	19,2%	
	Sovint	6,8%	
	Poques vegades	24,7%	
N 73 NS/NC 7	Mai/gairebé mai	5,5%	
No m'ha enviat el metge de primària 0			

Enunciat	CATEGORIES	UP	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	46,8%	
	Molt bé	7,6%	
	Bé	43,0%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 0			
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	Perfectament	10,4%	
	Molt bé	11,7%	
	Bé	35,1%	
	Regular	24,7%	
	Malament	18,2%	
N 77 NS/NC 3			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	6,89	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	Sí	76,3%	
	No	5,0%	
	No n'estic segur	18,8%	
N 80 NS/NC 0			

C. 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	CAE SANT FELIU DE LLOBREGAT 2017
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	56,3%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	93,8%
P5 Comoditat sala d'espera	60,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	63,8%
P7 Neteja del centre	90,0%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	90,4%
P9 L'especialista compren què li passa	64,9%
P10 Respecte a la seva intimitat	98,8%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	71,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	87,3%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	90,6%
P14 Tracte personal de les infermeres	97,2%
P15 Tracte personal del metge	88,8%
P16 Tracte personal dels administratius	89,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	69,9%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	97,5%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	57,1%
P101 Grau de satisfacció global	6,89
P102 Continuarà venint?	76,3%

D. Representació gràfica radial de les preguntes

El gràfic radial, que apareix a continuació, mostra de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

