



REO núm: 931
Data: 27/05/2019



Informe de resultats

iPLAENSA: Opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis d'atenció especialitzada ambulatoria. 2018

Organisme promotor: Departament de Salut. Servei Català de la Salut (CatSalut)



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

**PLA D'ENQUESTES DE LA PERCEPCIÓ,
EXPERIÈNCIA I SATISFACCIÓ D'USUARIS
DEL CATSALUT**

**ATENCIÓ ESPECIALITZADA
AMBULATORIA
2018**

Enquestes “en línia”

UP 291 – CAE CORNELLÀ

**Unitat de Qualitat
Divisió de Qualitat i Transparència
Gerència d'Atenció Ciutadana**



2018

RESULTATS PER UP 2018

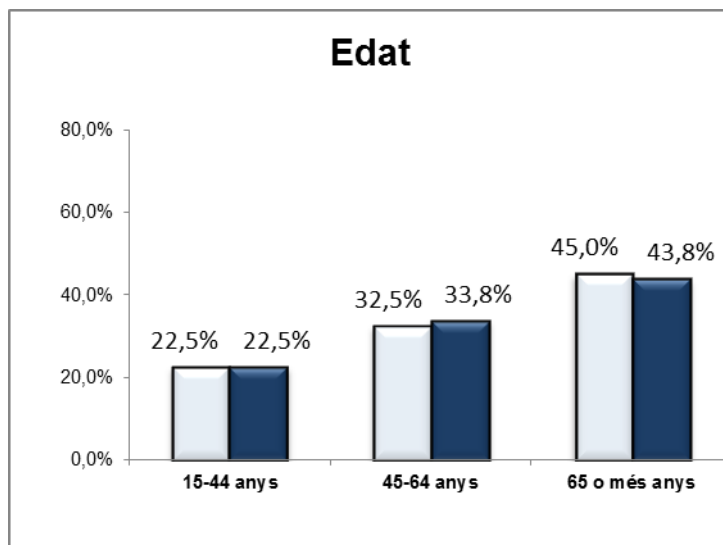
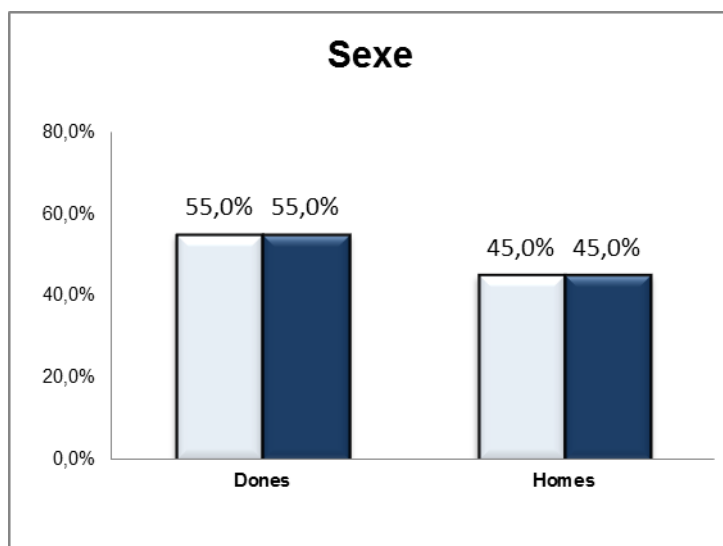
A. Anàlisi per UP

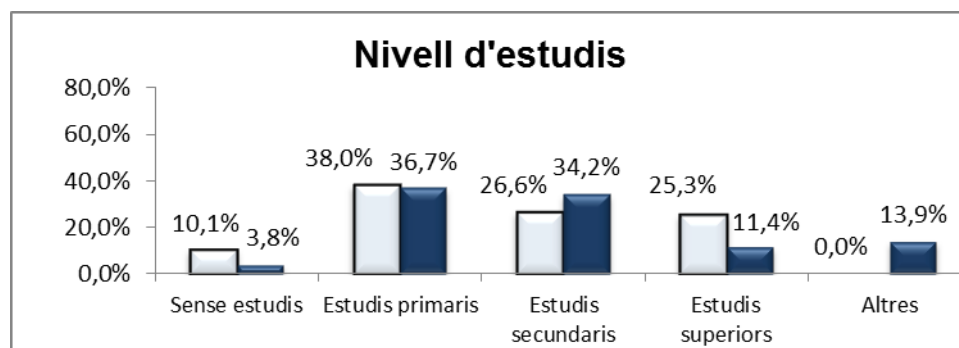
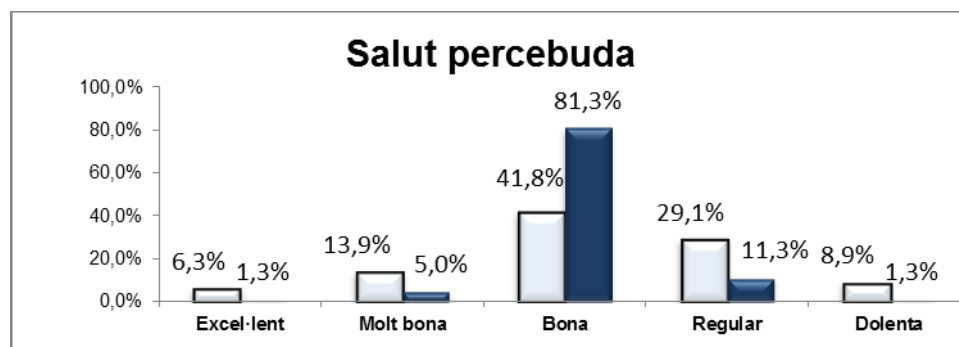
A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
CAE Cornellà 2017	80
CAE Cornellà 2018	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2017
UP 2018



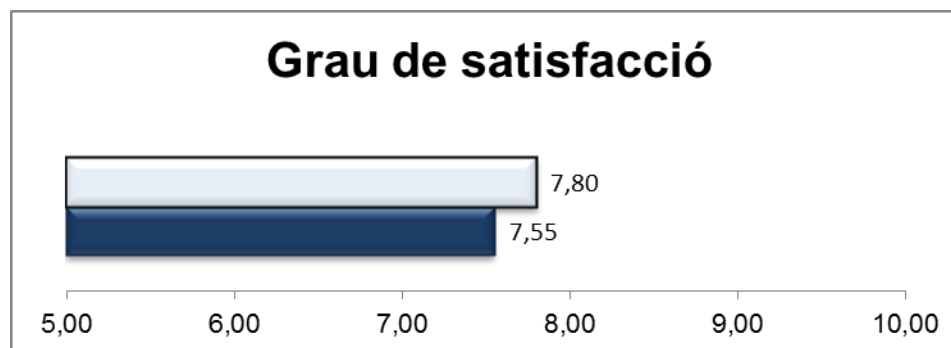


RESULTATS PER UP 2018

A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

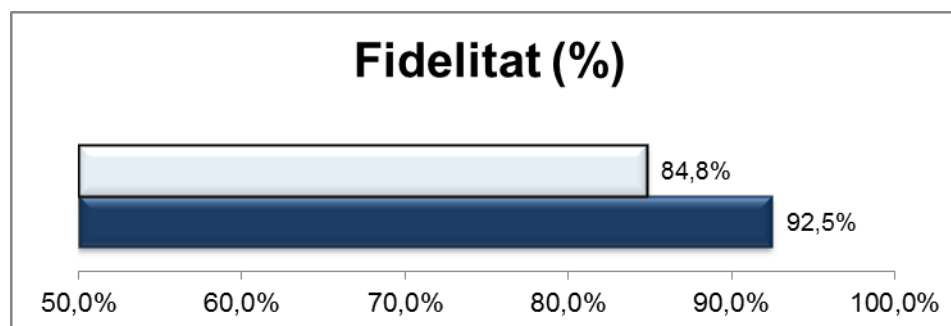
UP 2017
UP 2018

P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de rehabilitació?



P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de rehabilitació?

(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	53,2%	53,8%	
	No	46,8%	46,3%	
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	0,0%	1,3%	
	Curt	14,3%	17,7%	
	Normal	48,1%	44,3%	
	Llarg	23,4%	26,6%	
N 79 NS/NC 1	Molt llarg	14,3%	10,1%	
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	16,5%	2,5%	
	Curt	26,6%	57,5%	
	Normal	48,1%	40,0%	
	Llarg	7,6%	0,0%	
N 80 NS/NC 0	Molt llarg	1,3%	0,0%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	7,5%	2,5%	
	Molt bona	5,0%	5,0%	
	Bona	57,5%	80,0%	
	Regular	28,8%	10,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	2,5%	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	35,4%	16,3%	
	Poques vegades	40,5%	28,8%	
	Sovint	17,7%	23,8%	
	Gairebé sempre	3,8%	23,8%	
N 80 NS/NC 0	Sempre	2,5%	7,5%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	7,7%	3,8%	
	Molt bona	21,8%	36,3%	
	Bona	64,1%	57,5%	
	Regular	6,4%	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	0,0%	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	75,0%	92,5%	
	Gairebé sempre	10,0%	2,5%	
	Sovint	6,3%	0,0%	
	Poques vegades	8,8%	1,3%	
N 80 NS/NC 0	Mai/gairebé mai	0,0%	3,8%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	72,0%	92,5%	
	Gairebé sempre	8,0%	2,5%	
	Sovint	4,0%	0,0%	
	Poques vegades	6,7%	1,3%	
N 80 NS/NC 0	Mai/gairebé mai	9,3%	3,8%	

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	22,5%	8,8%	
	Molt bé	21,3%	51,3%	
	Bé	53,8%	40,0%	
	Regular	2,5%	0,0%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	0,0%	
	Llarg	5,0%	1,3%	
	Normal	77,5%	90,0%	
	Curt	15,0%	7,5%	
	Molt curt	2,5%	1,3%	
N 80 NS/NC 0				
P12 Com s'entenien les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	19,0%	12,5%	
	Molt bé	20,3%	33,8%	
	Bé	46,8%	52,5%	
	Regular	13,9%	1,3%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				
No em van donar informació 0				
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	31,3%	23,8%	
	No	68,8%	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	20,0%	5,9%	
	Molt bé	24,0%	41,2%	
	Bé	48,0%	52,9%	
	Regular	8,0%	0,0%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 17 NS/NC 0				
No em van donar informació 2				
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	20,9%	9,1%	
	Molt bé	28,4%	39,0%	
	Bé	46,3%	51,9%	
	Regular	3,0%	0,0%	
	Malament	1,5%	0,0%	
N 77 NS/NC 3				
No hi vaig tenir contacte 0				
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	25,0%	8,8%	
	Molt bé	25,0%	38,8%	
	Bé	42,5%	50,0%	
	Regular	6,3%	1,3%	
	Malament	1,3%	1,3%	
N 80 NS/NC 0				
No hi vaig tenir contacte 0				
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	7,8%	8,9%	
	Molt bé	31,2%	38,0%	
	Bé	55,8%	51,9%	
	Regular	3,9%	1,3%	
	Malament	1,3%	0,0%	
N 79 NS/NC 0				
No hi vaig tenir contacte 1				
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	58,5%	84,8%	
	Gairebé sempre	18,5%	10,6%	
	Sovint	4,6%	0,0%	
	Poques vegades	12,3%	1,5%	
	Mai/gairebé mai	6,2%	3,0%	
N 66 NS/NC 14				
No m'ha enviat el metge de primària 0				

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	32,1%	13,0%	
	Molt be	23,1%	33,8%	
	Bé	39,7%	51,9%	
N 77 NS/NC 0	Regular	2,6%	1,3%	
No em van donar informació 3	Malament	2,6%	0,0%	
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	Perfectament	13,2%	2,8%	
	Molt bé	23,5%	19,4%	
	Bé	42,6%	68,1%	
N 72 NS/NC 8	Regular	11,8%	1,4%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Malament	8,8%	8,3%	
	Satisfacció	7,80	7,55	
N 80 NS/NC 0	Sí	84,8%	92,5%	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	No	6,3%	1,3%	
	No n'estic segur	8,9%	6,3%	
N 80 NS/NC 0	No n'estic segur	8,9%	6,3%	

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	261 - CAE Cornellà 2017	261 - CAE Cornellà 2018
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	62,3%	63,3%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	91,1%	100,0%
P5 Comoditat sala d'espera	70,0%	87,5%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	75,9%	45,0%
P7 Neteja del centre	93,6%	97,5%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	91,3%	95,0%
P9 L'especialista compren què li passa	84,0%	95,0%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,5%	100,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,5%	91,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	86,1%	98,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,0%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	95,5%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	92,5%	97,5%
P16 Tracte personal dels administratius	94,8%	98,7%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	81,5%	95,5%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,9%	98,7%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,4%	90,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,80	7,55
P102 Continuaria venint?	84,8%	92,5%

RESULTATS PER UP 2018

D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

