



REO núm: 911
Data: 30/01/2019



Informe de resultats CAE Cornellà

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
RESULTATS PER CENTRE**

Enquestes "en línia"

CAE Cornellà

2017

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



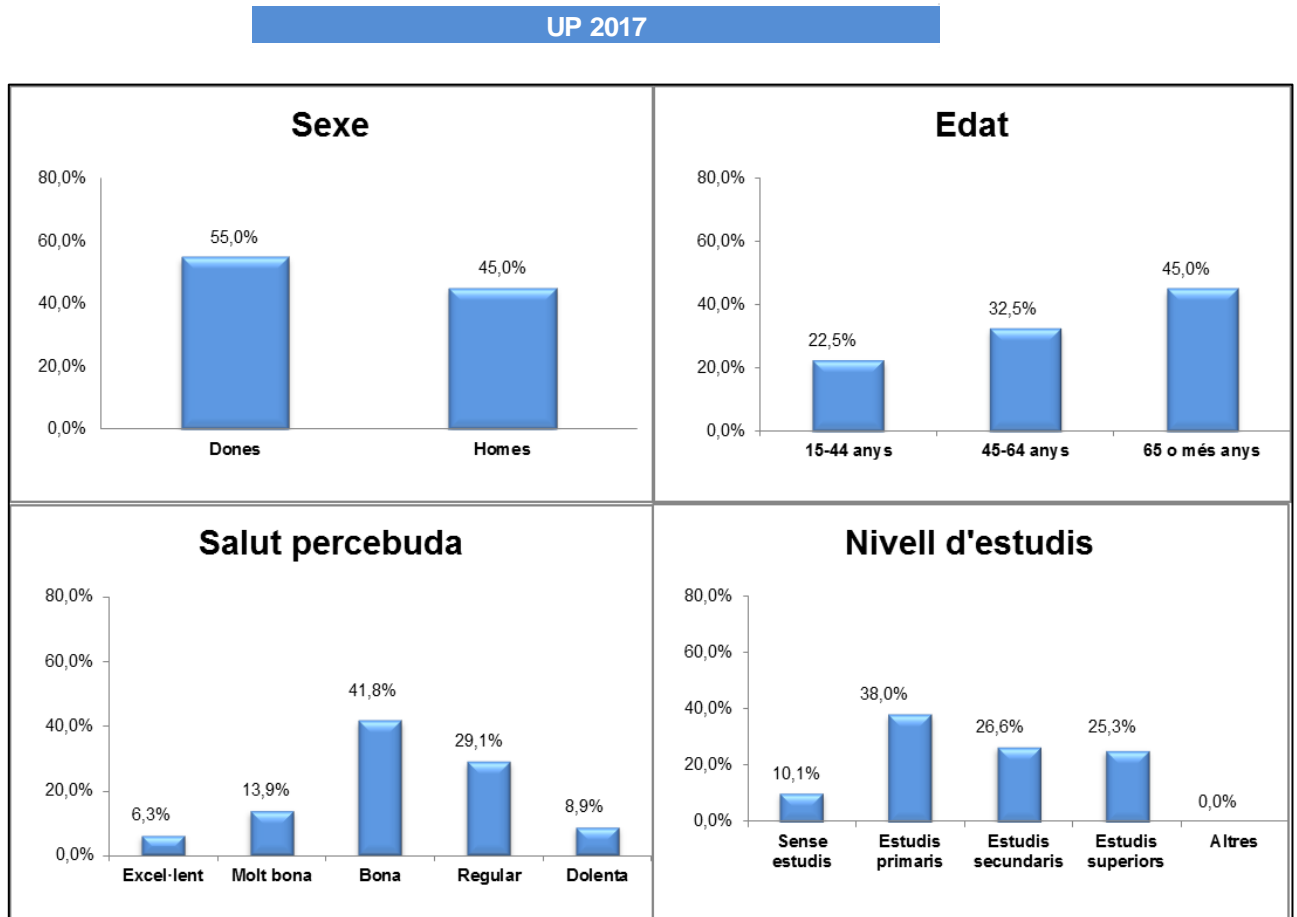
2017

A. Anàlisi del centre

A.1. Descripció de la població enquestada

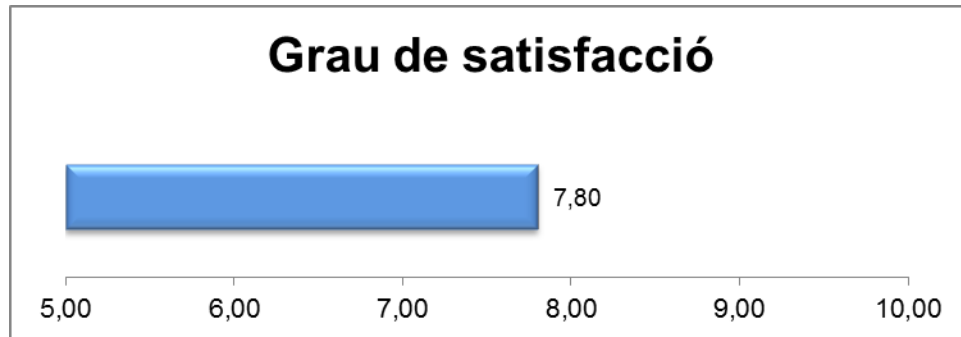
CAE TORRASSA 2017	Nombre d'enquestes
	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

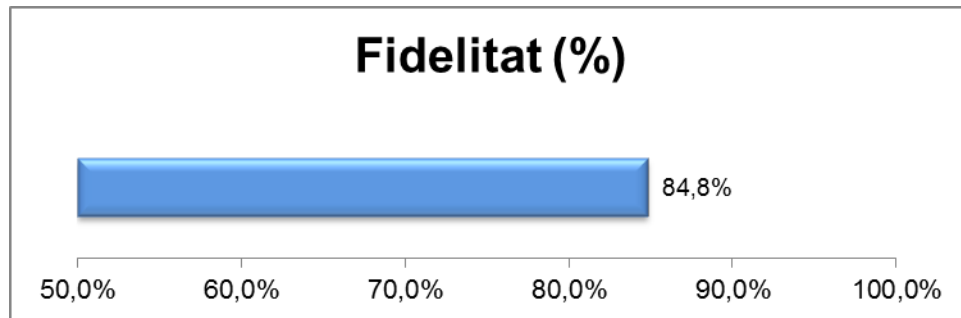


A.2. Mesures de satisfacció global i fidelitat

UP 2017

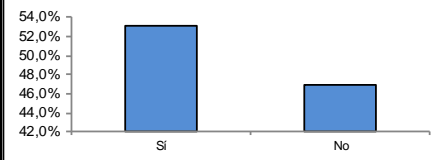
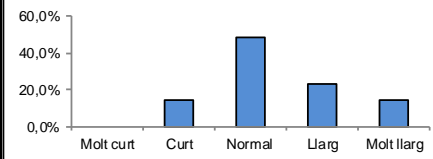
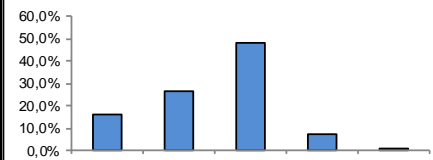
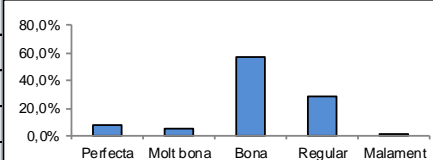
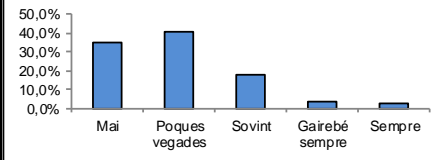
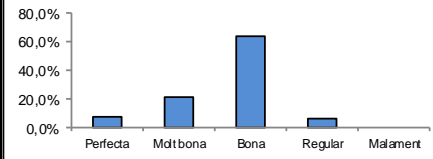
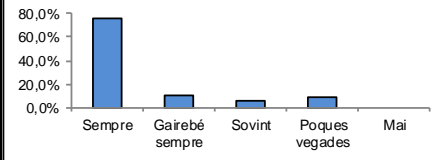
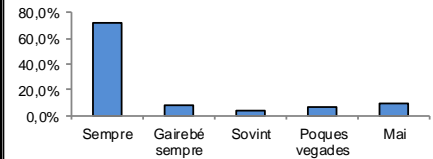


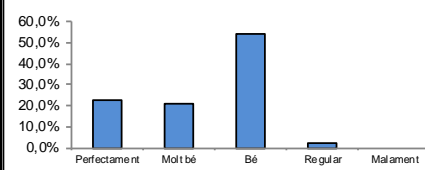
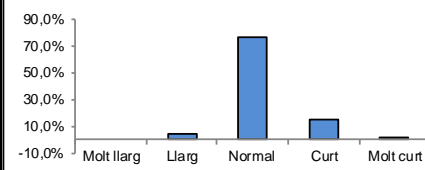
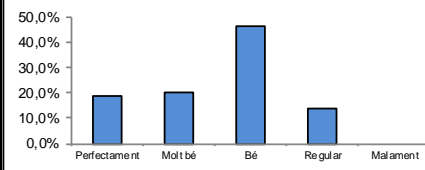
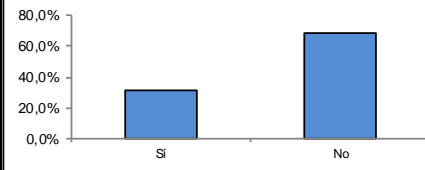
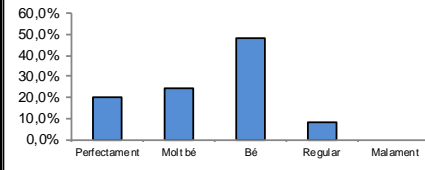
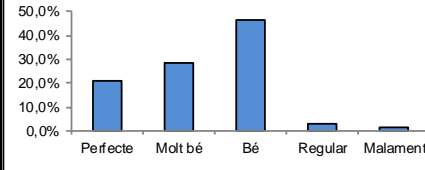
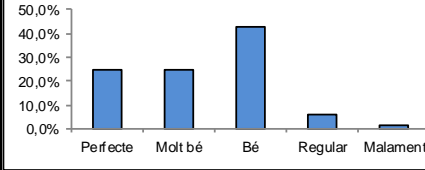

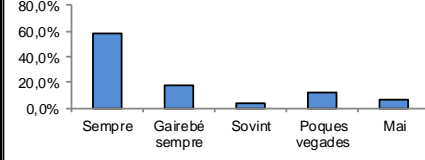
Nota: P101 Valori la seva satisfacció global amb l'assistència rebuda



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	53,2%	
	No	46,8%	
N 79 NS/NC 1			
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	14,3%	
	Normal	48,1%	
	Llarg	23,4%	
N 77 NS/NC 3	Molt llarg	14,3%	
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%	
	Curt	26,6%	
	Normal	48,1%	
	Llarg	7,6%	
N 79 NS/NC 1	Molt llarg	1,3%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	7,5%	
	Molt bona	5,0%	
	Bona	57,5%	
	Regular	28,8%	
	Malament	1,3%	
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	35,4%	
	Poques vegades	40,5%	
	Sovint	17,7%	
	Gairebé sempre	3,8%	
	Sempre	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	7,7%	
	Molt bona	21,8%	
	Bona	64,1%	
	Regular	6,4%	
	Malament	0,0%	
N 78 NS/NC 2			
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	75,0%	
	Gairebé sempre	10,0%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	8,8%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
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	72,0%	
	Gairebé sempre	8,0%	
	Sovint	4,0%	
	Poques vegades	6,7%	
	Mai/gairebé mai	9,3%	
N 75 NS/NC 5			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes	
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	22,5%		
	Molt bé	21,3%		
	Bé	53,8%		
	Regular	2,5%		
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%		
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%		
	Llarg	5,0%		
	Normal	77,5%		
	Curt	15,0%		
N 80 NS/NC 0	Molt curt	2,5%		
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	19,0%		
	Molt bé	20,3%		
	Bé	46,8%		
	N 79 NS/NC 0	Regular		13,9%
No em van donar informació 1	Malament	0,0%		
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	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	20,0%		
	Molt bé	24,0%		
	Bé	48,0%		
	N 25 NS/NC 0	Regular		8,0%
No em van donar informació 0	Malament	0,0%		
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	20,9%		
	Molt bé	28,4%		
	Bé	46,3%		
	N 67 NS/NC 13	Regular		3,0%
No hi vaig tenir contacte 0	Malament	1,5%		
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	25,0%		
	Molt bé	25,0%		
	Bé	42,5%		
	N 80 NS/NC 0	Regular		6,3%
No hi vaig tenir contacte 0	Malament	1,3%		
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	7,8%		
	Molt bé	31,2%		
	Bé	55,8%		
	N 77 NS/NC 0	Regular		3,9%
No hi vaig tenir contacte 3	Malament	1,3%		
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	58,5%		
	Gairebé sempre	18,5%		
	Sovint	4,6%		
	N 65 NS/NC 15	Poques vegades		12,3%
	No m'ha enviat el metge de primària 0	Mai/gairebé mai		6,2%

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? N 78 NS/NC 1	Perfectament	32,1%	
	Molt be	23,1%	
	Bé	39,7%	
	Regular	2,6%	
	Malament	2,6%	
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut? N 68 NS/NC 12	Perfectament	13,2%	
	Molt bé	23,5%	
	Bé	42,6%	
	Regular	11,8%	
	Malament	8,8%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda N 80 NS/NC 0	Satisfacció	7,80	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista? N 79 NS/NC 1	Sí	84,8%	
	No	6,3%	
	No n'estic segur	8,9%	

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

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.

