



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  
AMBULATÒRIA  
2018**

Enquestes “en línia”

**UP – CAE Sant Feliu**

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



**2018**

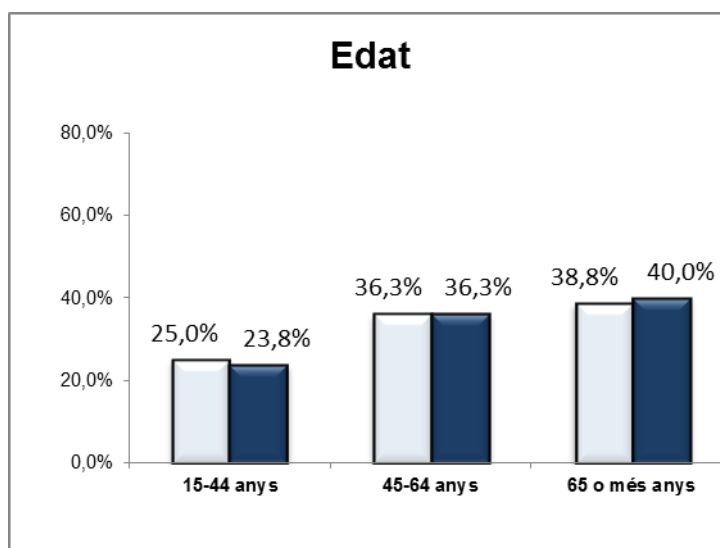
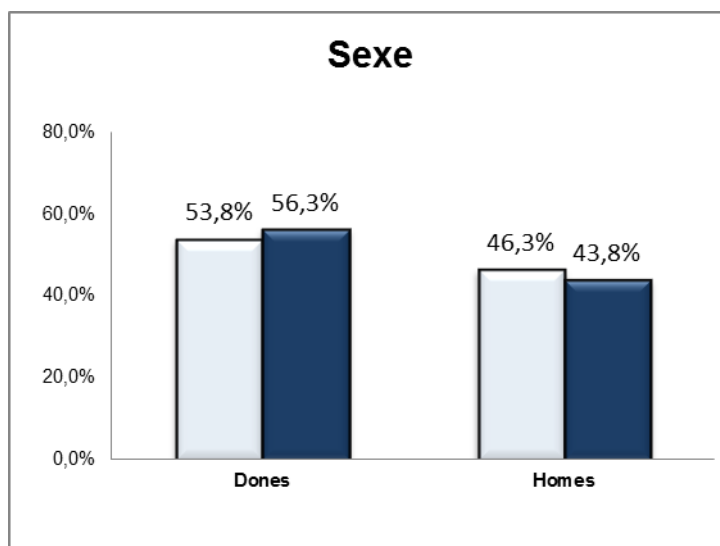
## A. Anàlisi per UP

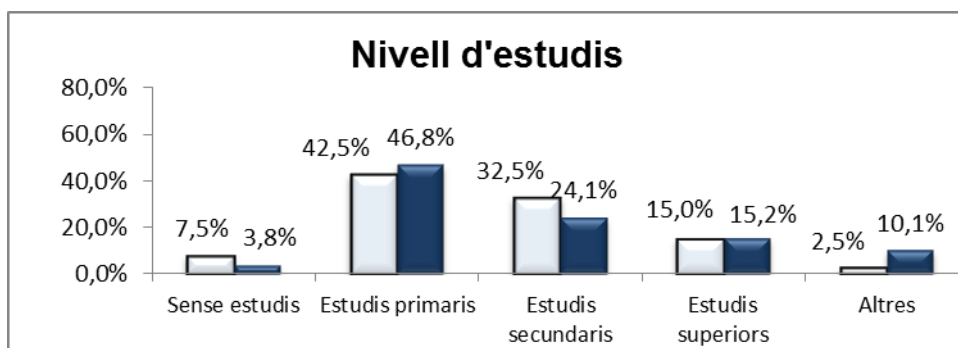
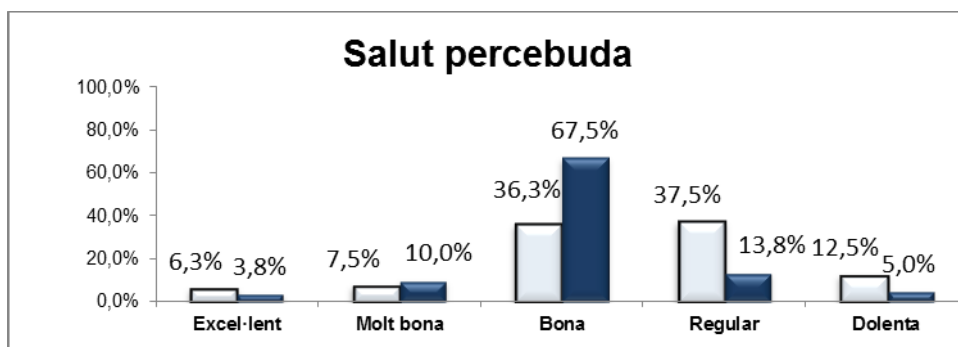
### A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
CAE Sant Feliu 2017	80
CAE Sant Feliu 2018	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2017
UP 2018



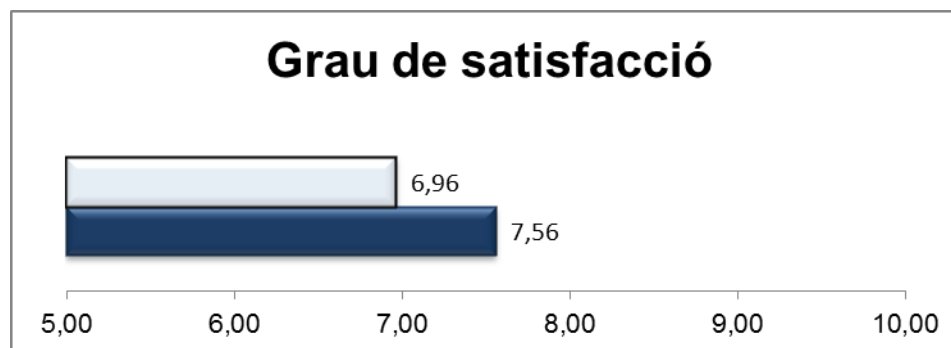


RESULTATS PER UP 2018

### A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

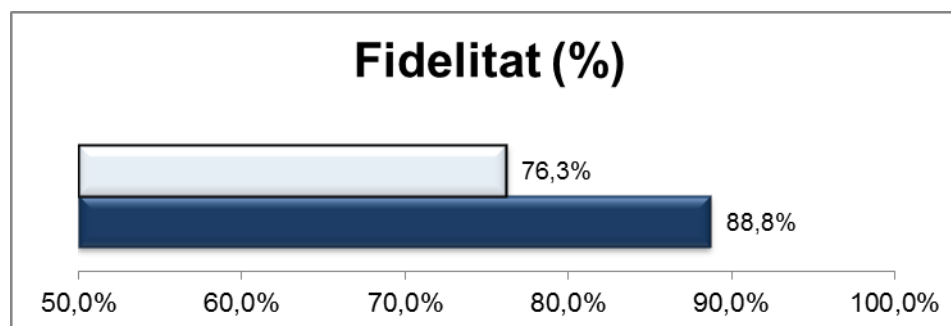


**P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de rehabilitació?**

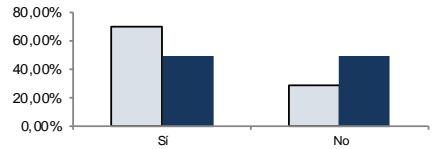
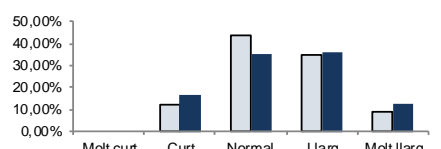
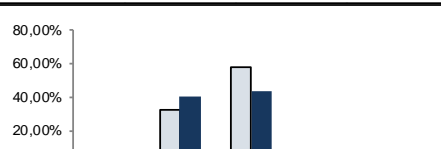
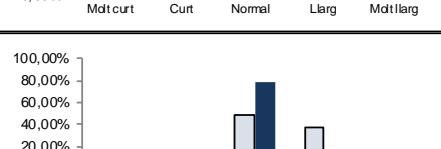
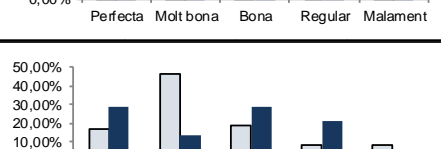
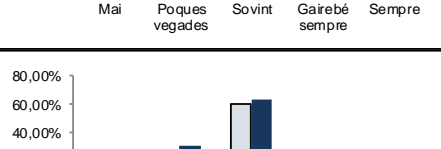

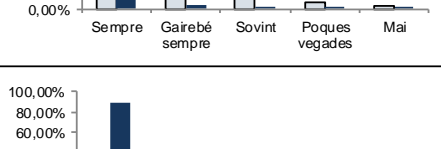


**P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de rehabilitació?**

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

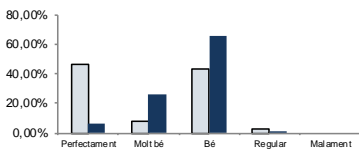
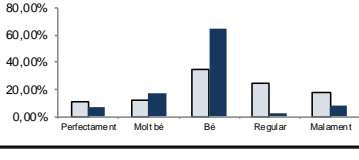
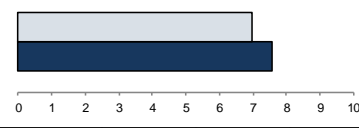
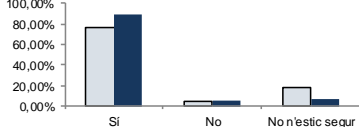


## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	70,5%	50,0%	
	No	29,5%	50,0%	
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%	0,0%	
	Curt	12,5%	16,3%	
	Normal	43,8%	35,0%	
	Llarg	35,0%	36,3%	
	Molt llarg	8,8%	12,5%	
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%	7,5%	
	Curt	32,5%	40,0%	
	Normal	57,5%	43,8%	
	Llarg	5,0%	5,0%	
	Molt llarg	1,3%	3,8%	
N 80	NS/NC 0			
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	7,5%	2,5%	
	Molt bona	3,8%	2,5%	
	Bona	48,8%	78,8%	
	Regular	37,5%	15,0%	
	Malament	2,5%	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	17,4%	29,1%	
	Poques vegades	46,4%	13,9%	
	Sovint	18,8%	29,1%	
	Gairebé sempre	8,7%	21,5%	
	Sempre	8,7%	6,3%	
N 79	NS/NC 1			
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	11,3%	5,0%	
	Molt bona	18,8%	31,3%	
	Bona	60,0%	63,8%	
	Regular	8,8%	0,0%	
	Malament	1,3%	0,0%	
N 80	NS/NC 0			
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	60,3%	90,0%	
	Gairebé sempre	16,4%	3,8%	
	Sovint	13,7%	2,5%	
	Poques vegades	6,8%	1,3%	
	Mai/gairebé mai	2,7%	2,5%	
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	36,4%	88,8%	
	Gairebé sempre	18,2%	3,8%	
	Sovint	10,4%	2,5%	
	Poques vegades	24,7%	1,3%	
	Mai/gairebé mai	10,4%	3,8%	
N 80	NS/NC 0			

RESULTATS PER UP 2018

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	28,8%	8,8%	
	Molt bé	7,5%	43,8%	
	Bé	62,5%	45,0%	
	Regular	1,3%	2,5%	
	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	1,3%	1,3%	
	Normal	70,0%	83,8%	
	Curt	21,3%	8,8%	
N 80 NS/NC 0	Molt curt	7,5%	6,3%	
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	20,3%	6,3%	
	Molt bé	13,9%	20,0%	
	Bé	53,2%	70,0%	
	Regular	10,1%	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	1,3%	
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Si	40,0%	41,3%	
	No	60,0%	58,8%	
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	37,5%	6,9%	
	Molt bé	9,4%	24,1%	
	Bé	43,8%	69,0%	
	Regular	6,3%	0,0%	
N 29 NS/NC 0	Malament	3,1%	0,0%	
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	22,5%	9,2%	
	Molt bé	19,7%	26,3%	
	Bé	54,9%	61,8%	
	Regular	1,4%	1,3%	
N 76 NS/NC 4	Malament	1,4%	1,3%	
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	21,3%	8,8%	
	Molt bé	23,8%	26,3%	
	Bé	43,8%	63,8%	
	Regular	8,8%	0,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	1,3%	
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	16,0%	8,8%	
	Molt bé	14,7%	26,3%	
	Bé	58,7%	65,0%	
	Regular	10,7%	0,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	0,0%	
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	43,8%	79,3%	
	Gairebé sempre	19,2%	6,9%	
	Sovint	6,8%	5,2%	
	Poques vegades	24,7%	1,7%	
	Mai/gairebé mai	5,5%	6,9%	
N 58 NS/NC 22				
No m'ha enviat el metge de primària				
No				

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
<b>P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?</b>  <b>N 76 NS/NC 0</b>	Perfectament	46,8%	6,6%	
	Molt be	7,6%	26,3%	
	Bé	43,0%	65,8%	
	Regular	2,5%	1,3%	
	Malament	0,0%	0,0%	
<b>P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?</b>  <b>N 71 NS/NC 9</b>	Perfectament	10,4%	7,0%	
	Molt bé	11,7%	16,9%	
	Bé	35,1%	64,8%	
	Regular	24,7%	2,8%	
	Malament	18,2%	8,5%	
<b>P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda</b>  <b>N 80 NS/NC 0</b>	Satisfacció	6,96	7,56	
<b>P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?</b>  <b>N 80 NS/NC 0</b>	Sí	76,3%	88,8%	
	No	5,0%	5,0%	
	No n'estic segur	18,8%	6,3%	



RESULTATS PER UP 2018

### 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 2017	CAE Sant Feliu 2018
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	56,3%	51,3%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	93,8%	91,3%
P5 Comoditat sala d'espera	60,0%	83,8%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	63,8%	43,0%
P7 Neteja del centre	90,0%	100,0%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	90,4%	96,3%
P9 L'especialista compren què li passa	64,9%	95,0%
P10 Respecte a la seva intimitat	98,8%	97,5%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	71,3%	85,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	87,3%	96,3%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	90,6%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	97,2%	97,4%
P15 Tracte personal del metge	88,8%	98,8%
P16 Tracte personal dels administratius	89,3%	100,0%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	69,9%	91,4%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	97,5%	98,7%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	57,1%	88,7%
P101 Grau de satisfacció global	6,96	7,56
P102 Continuaria venint?	76,3%	88,8%

### 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.

