



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 192 – CAE Torrasa

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



2018

RESULTATS PER UP 2018

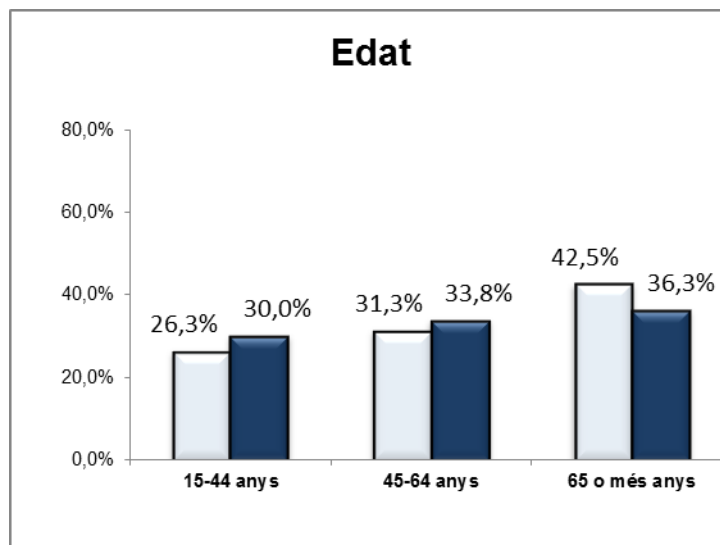
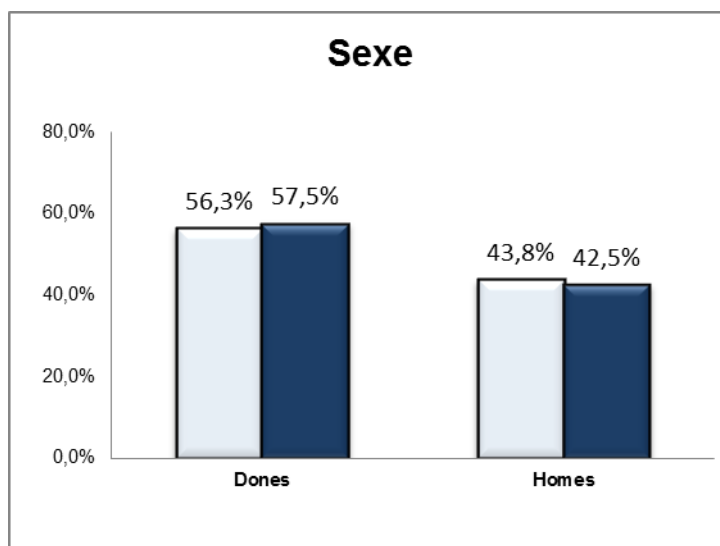
A. Anàlisi per UP

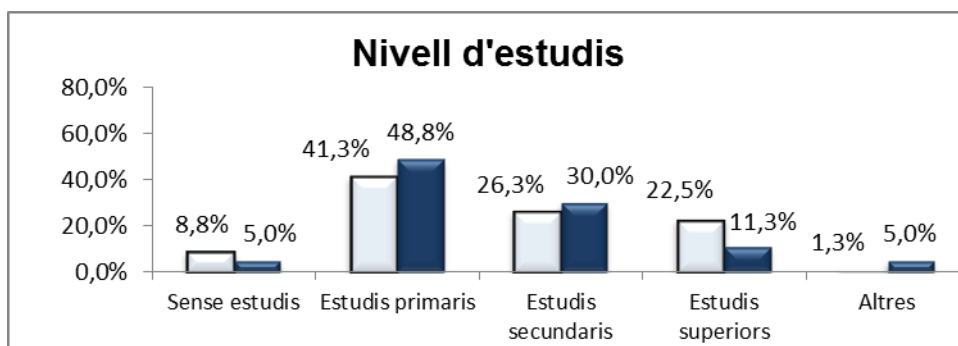
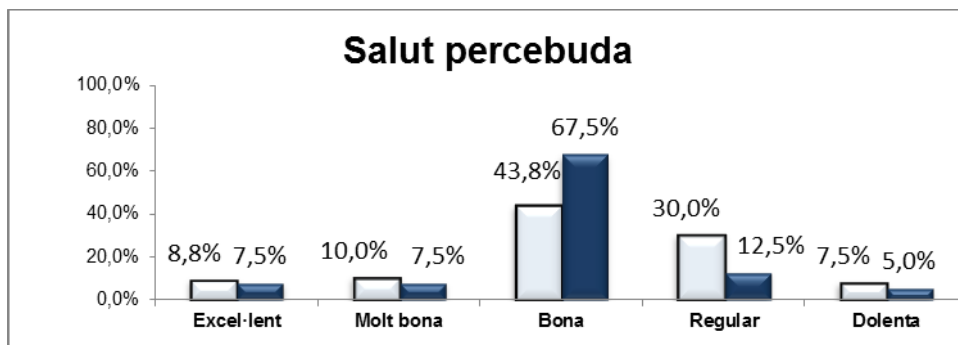
A.1. Descripció de la població enquestada

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

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2017
UP 2018



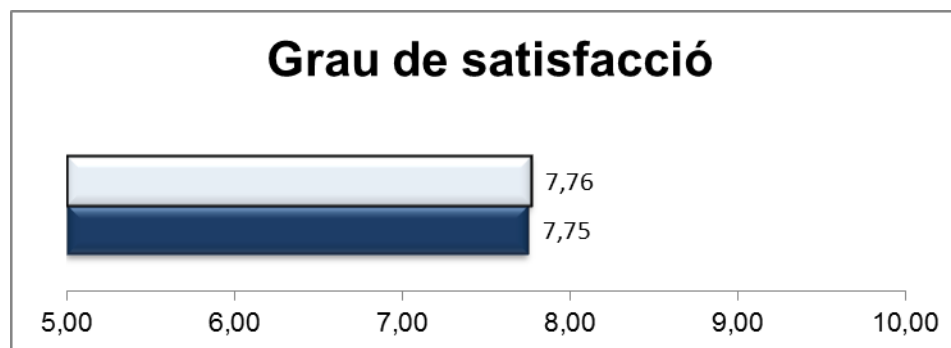


RESULTATS PER UP 2018

A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

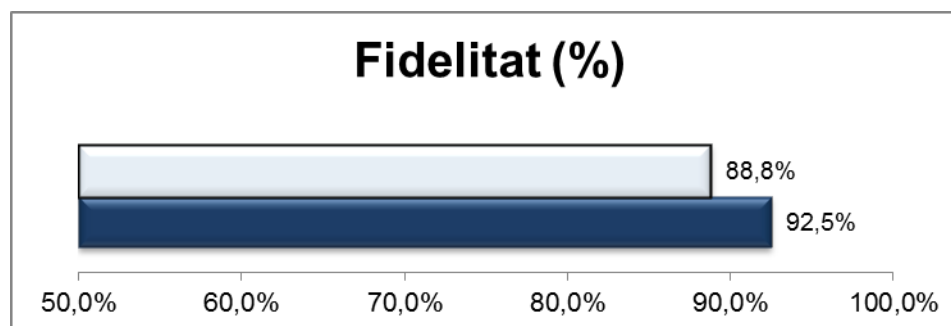


P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de rehabilitació?

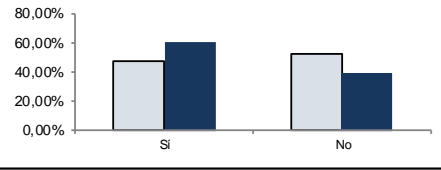
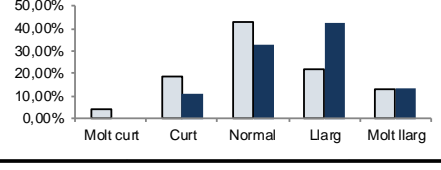
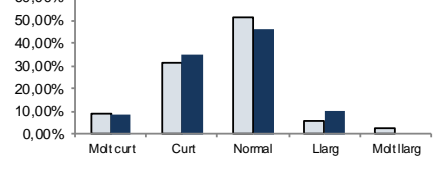
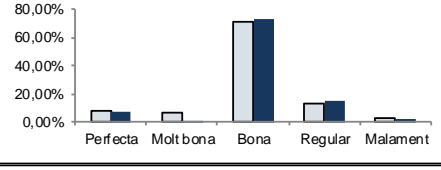
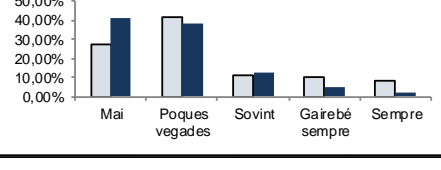
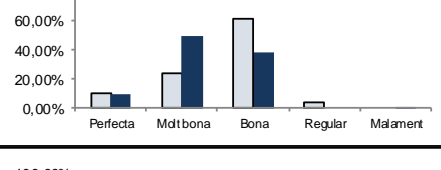
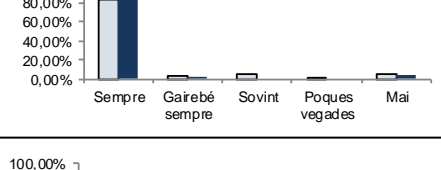
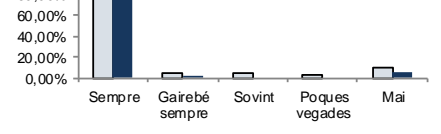


P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de rehabilitació?

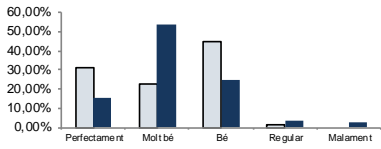
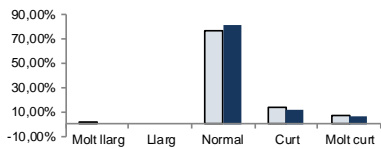
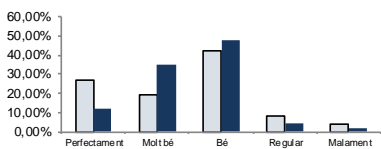
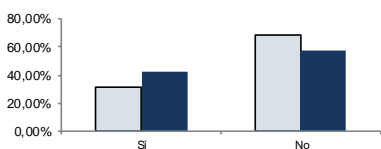
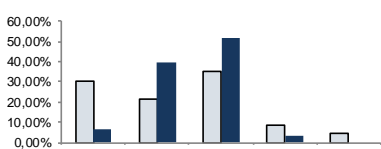
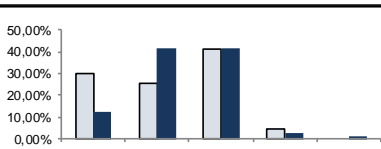
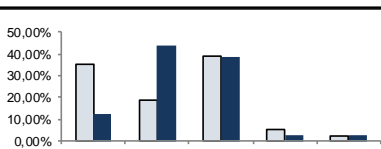
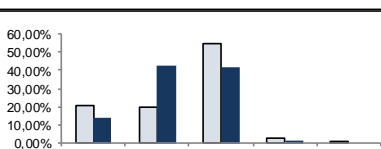
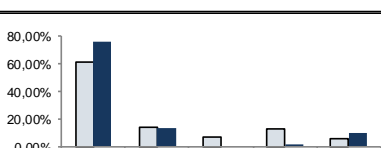
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



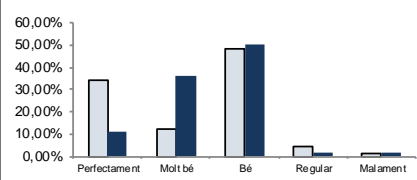
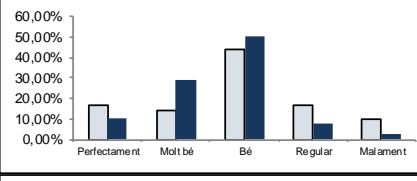
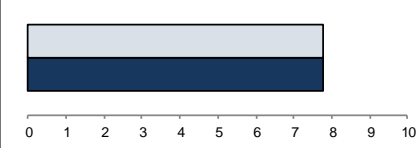
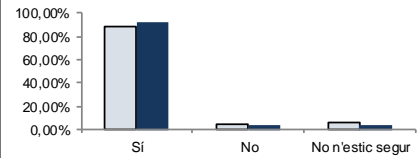
B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	47,4%	60,8%	
	No	52,6%	39,2%	
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	3,8%	0,0%	
	Curt	19,0%	11,3%	
	Normal	43,0%	32,5%	
	Llarg	21,5%	42,5%	
N 80 NS/NC 0	Molt llarg	12,7%	13,8%	
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	8,8%	8,8%	
	Curt	31,3%	35,0%	
	Normal	51,3%	46,3%	
	Llarg	6,3%	10,0%	
N 80 NS/NC 0	Molt llarg	2,5%	0,0%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	7,5%	7,5%	
	Molt bona	6,3%	1,3%	
	Bona	71,3%	73,8%	
	Regular	12,5%	15,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	2,5%	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	27,8%	41,3%	
	Poques vegades	41,8%	38,8%	
	Sovint	11,4%	12,5%	
	Gairebé sempre	10,1%	5,0%	
N 80 NS/NC 0	Sempre	8,9%	2,5%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	10,1%	10,0%	
	Molt bona	24,1%	50,0%	
	Bona	62,0%	38,8%	
	Regular	3,8%	0,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	1,3%	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	82,5%	92,5%	
	Gairebé sempre	3,8%	2,5%	
	Sovint	6,3%	0,0%	
	Poques vegades	2,5%	0,0%	
N 80 NS/NC 0	Mai/gairebé mai	5,0%	5,0%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	76,3%	92,5%	
	Gairebé sempre	5,3%	2,5%	
	Sovint	5,3%	0,0%	
	Poques vegades	2,6%	0,0%	
N 80 NS/NC 0	Mai/gairebé mai	10,5%	5,0%	

RESULTATS PER UP 2018

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	31,3%	15,0%	
	Molt bé	22,5%	53,8%	
	Bé	45,0%	25,0%	
	Regular	1,3%	3,8%	
	Malament	0,0%	2,5%	
N 80 NS/NC 0				
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	1,3%	0,0%	
	Llarg	0,0%	0,0%	
	Normal	77,5%	81,3%	
	Curt	13,8%	12,5%	
	Molt curt	7,5%	6,3%	
N 80 NS/NC 0				
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	26,9%	11,7%	
	Molt bé	19,2%	35,1%	
	Bé	42,3%	48,1%	
	Regular	7,7%	3,9%	
	Malament	3,8%	1,3%	
N 77 NS/NC 0				
No em van donar informació 3				
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	31,3%	42,5%	
	No	68,8%	57,5%	
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	30,4%	6,1%	
	Molt bé	21,7%	39,4%	
	Bé	34,8%	51,5%	
	Regular	8,7%	3,0%	
	Malament	4,3%	0,0%	
N 33 NS/NC 0				
No em van donar informació 1				
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	29,6%	12,7%	
	Molt bé	25,4%	41,8%	
	Bé	40,8%	41,8%	
	Regular	4,2%	2,5%	
	Malament	0,0%	1,3%	
N 79 NS/NC 1				
No hi vaig tenir contacte 0				
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	35,0%	12,5%	
	Molt bé	18,8%	43,8%	
	Bé	38,8%	38,8%	
	Regular	5,0%	2,5%	
	Malament	2,5%	2,5%	
N 80 NS/NC 0				
No hi vaig tenir contacte 0				
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	21,1%	13,9%	
	Molt bé	19,7%	43,0%	
	Bé	54,9%	41,8%	
	Regular	2,8%	1,3%	
	Malament	1,4%	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	61,4%	75,5%	
	Gairebé sempre	14,0%	13,2%	
	Sovint	7,0%	0,0%	
	Poques vegades	12,3%	1,9%	
	Mai/gairebé mai	5,3%	9,4%	
N 53 NS/NC 26				
No m'ha enviat el metge de primària 1				

RESULTATS PER UP 2018

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? N 75 NS/NC 0	Perfectament	34,2%	10,7%	
	Molt be	11,8%	36,0%	
	Bé	48,7%	50,7%	
	Regular	3,9%	1,3%	
	Malament	1,3%	1,3%	
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut? N 79 NS/NC 1	Perfectament	16,4%	10,1%	
	Molt bé	13,7%	29,1%	
	Bé	43,8%	50,6%	
	Regular	16,4%	7,6%	
	Malament	9,6%	2,5%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda N 80 NS/NC 0	Satisfacció	7,76	7,75	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista? N 80 NS/NC 0	Sí	88,8%	92,5%	
	No	5,0%	3,8%	
	No n'estic segur	6,3%	3,8%	

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 Torrasa 2017	CAE Torrasa 2018
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	65,8%	43,8%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	91,3%	90,0%
P5 Comoditat sala d'espera	85,0%	82,5%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	69,6%	80,0%
P7 Neteja del centre	96,2%	98,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,5%	95,0%
P9 L'especialista compren què li passa	86,8%	95,0%
P10 Respecte a la seva intimitat	98,8%	93,8%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	78,8%	81,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	88,5%	94,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	87,0%	97,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	95,8%	96,2%
P15 Tracte personal del metge	92,5%	95,0%
P16 Tracte personal dels administratius	95,8%	98,7%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	82,5%	88,7%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	97,3%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	74,0%	89,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,76	7,75
P102 Continuaria venint?	88,8%	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.

