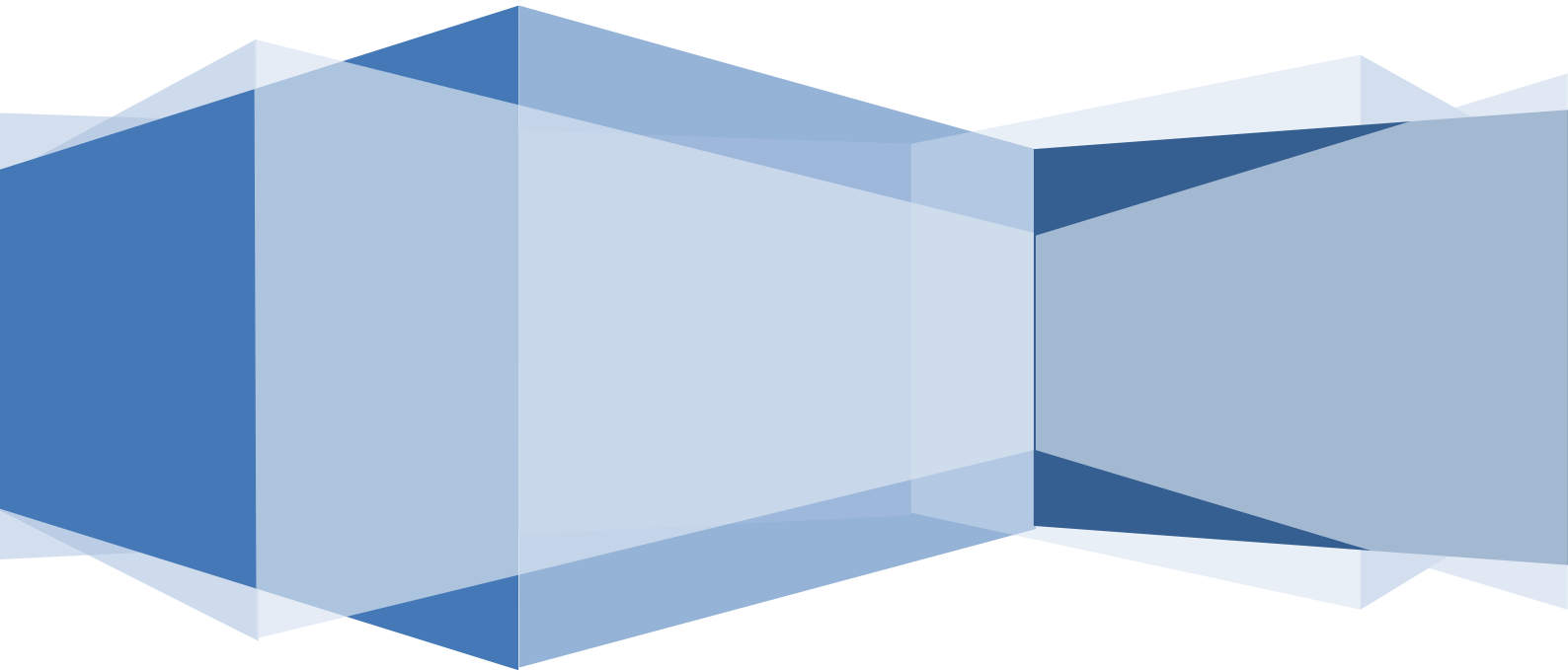




ESTUDI D'OPINIÓ DELS USUARIS DE LES CONSULTES EXTERNES DE LA FUNDACIÓ SANITÀRIA DE MOLLET



5. RESULTATS

5. Resultats

5.1 Descripció de la mostra

Els 276 casos mostrals s'han distribuït de forma ponderada entre les consultes estudiades tal com mostra la taula següent:

Taula 2: Descripció de la mostra

CONSULTA	CASOS MOSTRALS
Cirurgia general	11
Cirurgia ortopèdica i traumatològica	38
Dermatologia	18
Aparell digestiu	10
Endocrinologia	24
Ginecologia	10
Hematologia	5
Cirurgia maxil·lofacial	5
Medicina interna	8
Nefrologia	10
Neurologia	21
Oftalmologia	26
Oncologia	4
Otorinolaringologia	16
Respiratori	14
Reumatologia	20
Rehabilitació	8
Tocologia	5
Urologia	21
C. Vascular	4
Cirurgia Plàstica	1
TOTAL	279

Per aconseguir aquestes 276 enquestes (279 reals), s'ha utilitzat el llistat de pacients atesos preparat en quotes de sexe, edat i consultes.

5.2 Resultats del treball de camp

Després de validar el llistat original de l'hospital, han quedat 20.030, registres disponibles per l'estudi; és a dir amb telèfon i possibilitats de ser enquestats.

S'han realitzat un total de 1392 trucades. El que suposa una ratio de 1/ 5.9; és a dir 6 trucades per aconseguir 1 enquesta completa. S'han utilitzat 664 registres o pacients dels 20.030 del llistat atesos a les CCEE i amb telèfon, dels quals 279 han contestat totalment l'enquesta.

En alguns casos no ha estat possible contactar telefònicament amb el pacient (contestador automàtic, fax, nom erroni, etc), i en d'altres casos un cop iniciat el contacte, el pacient ha decidit no realitzar l'enquesta. El motius són variats i es presenten a continuació.

5.3 Distribució de la població enquestada.

A continuació s'exposen els resultats de les variables descriptives que informen de les característiques principals dels enquestats. Es presenten els resultats de l'estudi actual (any 2012) i els de l'estudi anterior (2011) i es fa la comparació.

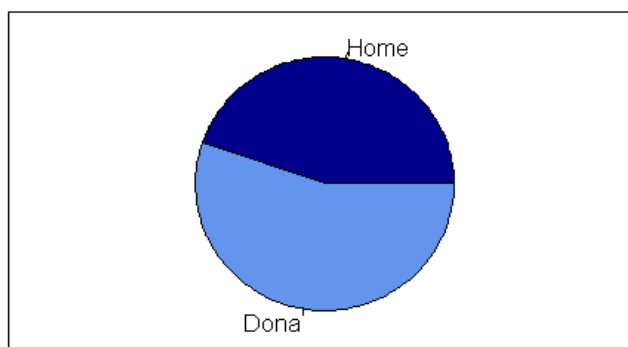
Sempre s'acompanya dels resultats de distribució poblacional que garanteixen la representativitat dels resultats mostrals; és a dir que la mostra o població enquestada té les mateixes característiques quan a sexe, edat, salut percebuda i nivell d'estudis que la població original.

◆ Distribució per Sexe

SEXE	Estudi 2012 N= 279	Estudi 2011 N= 86
Homes	44,8%	36%
Dones	55,2%	64%

Gràfic 1: Distribució de la població per sexe 2012

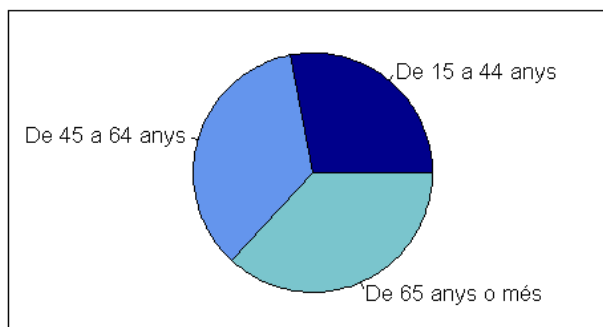
Distribució de la població per sexe



◆ Distribució per edat

EDAT	Estudi 2012 N= 279	Estudi 2011 N= 86
De 14 a 44	28,0%	25,6%
De 45 a 65	35,1%	34,9%
Més de 65	36,9%	39,5%
Edat mitjana	49.0 (4.2)	--

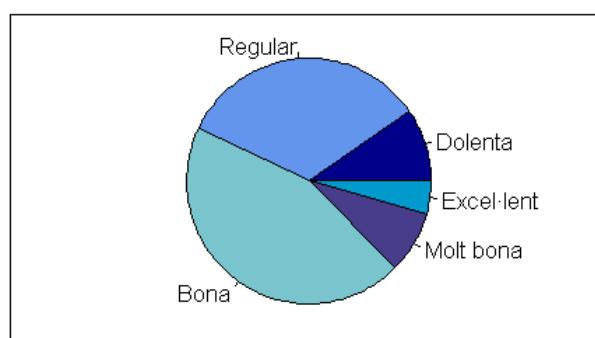
Distribució de la població per edat



◆ Distribució segons salut percebuda

Salut Percebuda	Estudi 2012 N= 292	Estudi 2011 N= 86
Excel·lent	4,3%	3,5%
Molt bona	8,2%	8,1%
Bona	44,4%	40,7%
Regular	33,3%	33,7%
Dolenta	9,7%	14,0%

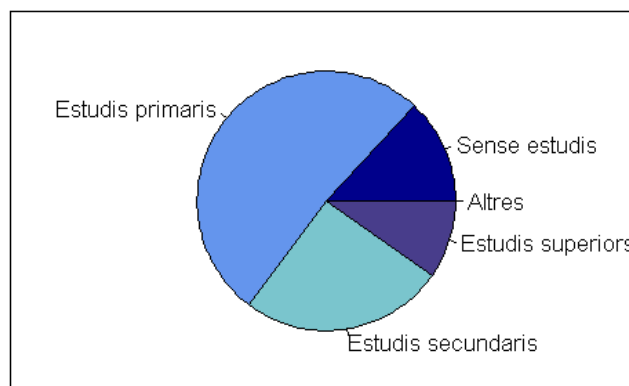
Distribució de la població per Estat de Salut



◆ Distribució segons nivell d'estudis

Nivell estudis	Estudi 2012 N= 292	Estudi 2011 N= 86
Sense estudis	12,9%	11,6%
Est, Primaris	51,3%	55,8%
Est, Secundaris	25,1%	13,6%
Est, Superiors	9,7%	14,0%
Altres estudis	1,1%	0%

**Distribució de la població
per Nivell d'Estudis**



Taula 4: Resum de respostes positives

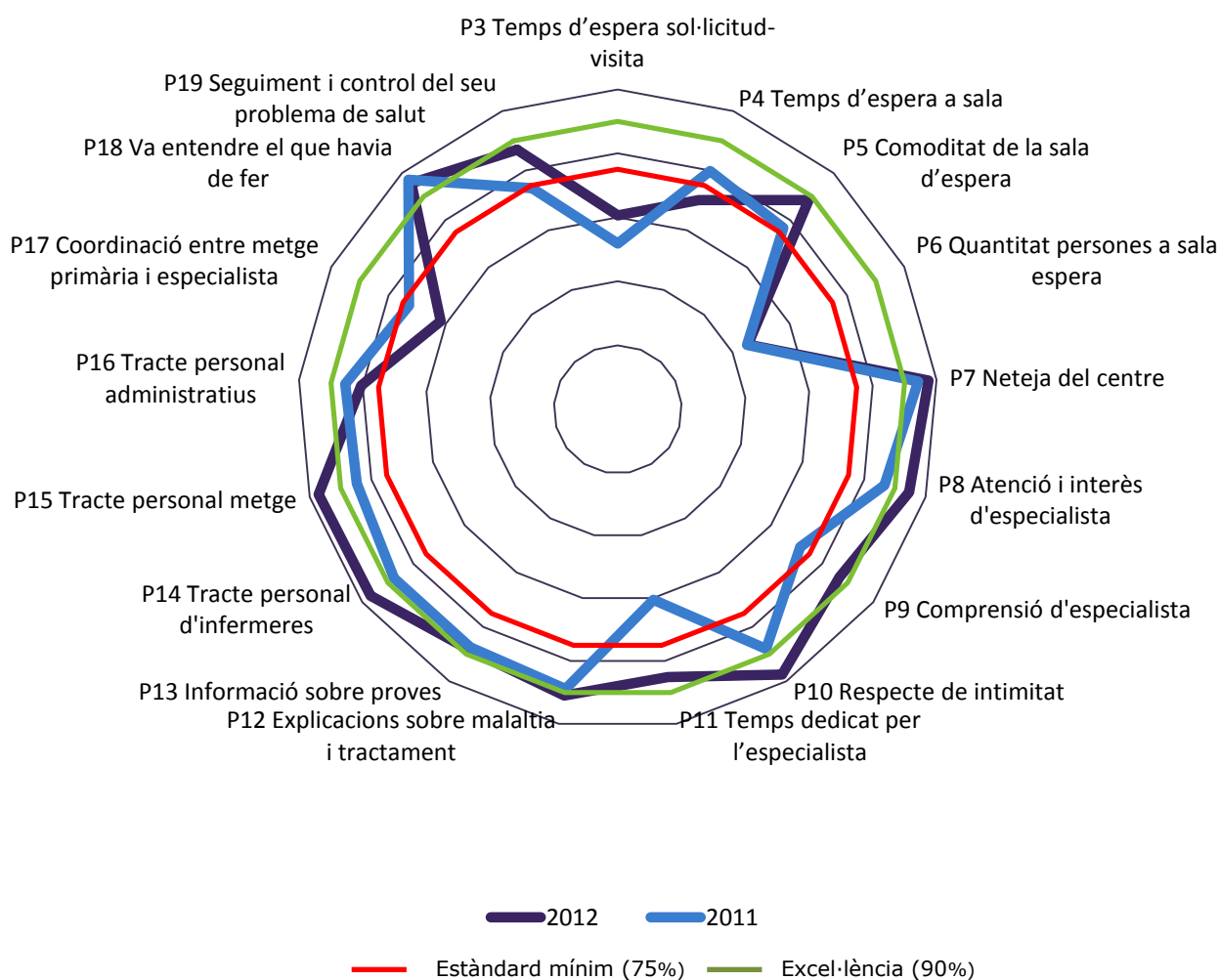
PREGUNTA	Respostes positives 2012	Respostes positives 2011	Respostes positives 2008
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?.	64,6%	40,7%	--
P3 Com valora el temps que va haver d'esperar des de que li van dir que havia de visitar-se amb l'especialista fins al dia de visita?.	60,6%	51,8%	63.4%
P4 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta?	70,1%	79,9%	81.4%
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	88,5%	76,7%	57.8%
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	45,4%	45,1%	41.6%
P7 Com valora la neteja del centre?	97,5%	94,2%	83.5%
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	94,6%	86,6%	93.2%
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	86,9%	71,4%	81.3%
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	97,5%	88,1%	90.3%
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	85,1%	60,5%	74.5%
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	93,1%	88,9%	89.1%
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?	94,8%	87,5%	90.5%
P14 Com valora el tracte personal que tenien les infermeres amb vostè?	96,7%	87,6%	97.9%
P15 Com valora el tracte personal que tenia el metge amb vostè?	97,1%	84,7%	89.3%
P16 Com valora el tracte personal que tenien els administratius amb vostè?	85,3%	85,5%	90.5%
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	65,4%	72,8%	67.8%
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	97,5%	97,1%	94.1%
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	87,0%	74,1%	78.2%
P101 Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda.	8,1	7,0	7.5
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	90,7%	73,3%	84.2%

5.4.2 Gràfic radial

Aquesta figura presenta els resultats de totes les preguntes categòriques d'una manera fàcil i completa. D'una banda les línies **blau fort** i **blau cel** els resultats de 2012 i 2011 respectivament. Aquí es comprova com la línia que representa a 2012 és gaire bé sempre exterior a la de 2011 i per tant amb millors resultats.

D'altra banda les línies **vermella** i **verda** representen el mínim assumible com a resultat acceptable de 75% l'agregat de resultats positius (en vermell al gràfic) i l'excel·lència de 90% en l'agregat de resultats positius (en verd al gràfic).

D'alguna manera ens fan veure que tot i arribar en alguns casos a l'excel·lència, encara hi ha marge de millora, sobre tot en aspectes organitzatius.



5.5 Resultats de satisfacció global

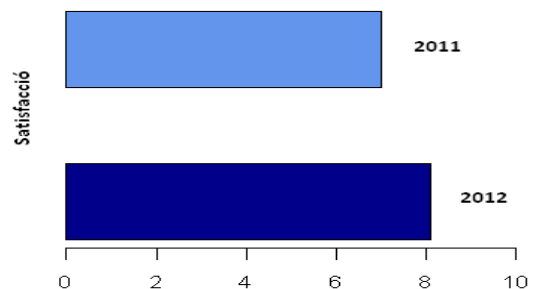
Un cop exposats els resultats principals, presentem ara els resultats de forma detallada per a cada una de les preguntes començant per les que tenen el caràcter de resultat final i són la “satisfacció global” i la “fidelització”

Pregunta nº 101:

Valori de 0 a 10 el seu grau de *satisfacció global* amb l'assistència rebuda.

Respostes n= 279	Resultat 2012
Mitjana	8,1
Desv.estan	1,5
NS/NC	0,0%

Resultat 2011
7,0



La milloria respecte a 2011 és sensible i probablement significativa, però el fet de no disposar de la dada de desviació estàndard de l'any anterior no permet fer la comparació.

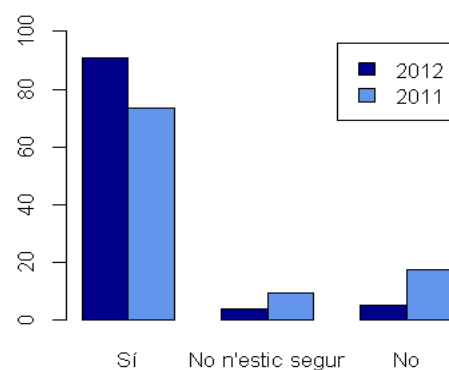
Pregunta nº 102:

Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?

Respostes n=279	Resultat 2012
Sí	90,7%
No n'estic segur	3,9%
No	5,4%
NS/NC	0,0%
Diferències significatives	

Resultat 2011
73,3%

Si



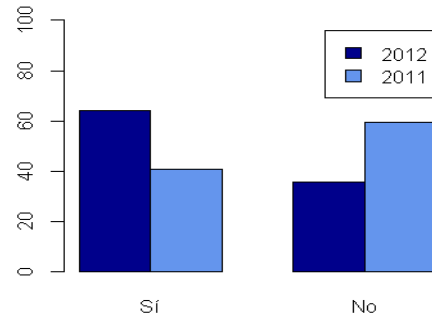
Hi ha per tant una millora important en la fidelització dels usuaris, ja que la gran majoria prefereix tornar. També cal tenir en compte que en moltes ocasions no poden comparar o no poden canviar.

5.6 Resultats individuals per preguntes

Pregunta nº 1 :

Era el primer cop que anava a aquest especialista?.

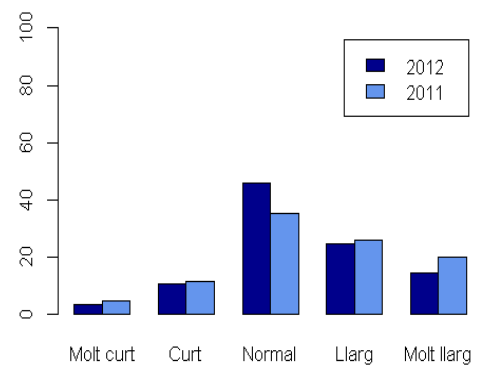
Respostes n=277	Resultat 2012	Resultat 2011
Sí	64,2%	40,7%
No	35,1%	
NS/NC	0,7%	
Diferències significatives		Si



Pregunta nº 3:

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 visita?.

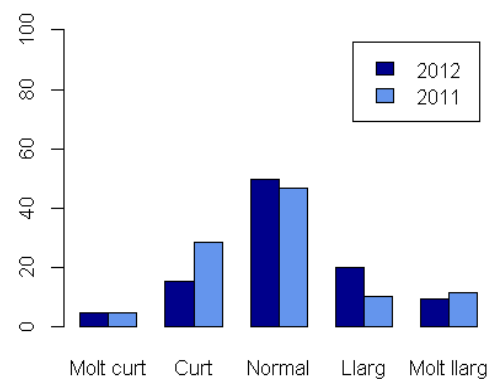
Respostes n=274	Resultat 2012	Resultat 2011
Molt curt	3,6%	60,6%
Curt	10,9%	
Normal	46,0%	
Llarg	24,8%	
Molt llarg	14,6%	
NS/NC	1,8%	
Diferències significatives		No



Pregunta nº 4:

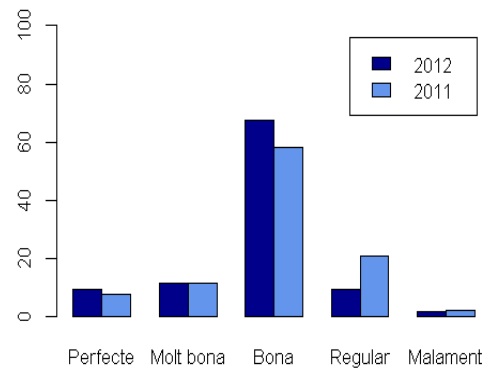
Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta?

Respostes n=278	Resultat 2012	Resultat 2011
Molt curt	5,0%	70,1%
Curt	15,5%	
Normal	49,6%	
Llarg	20,1%	
Molt llarg	9,7%	
NS/NC	0,4%	
Diferències significatives		No



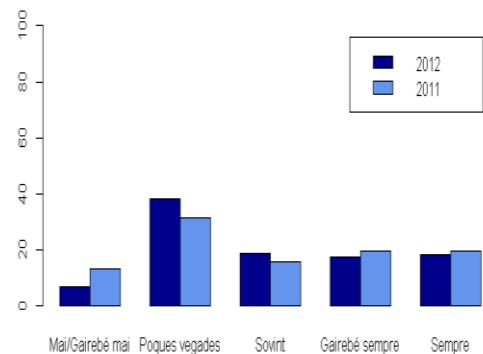
Pregunta nº 5:
Com valora la comoditat de la sala d'espera?

Respostes n=279	Resultat 2012	Resultat 2011
Perfecte	9,7%	88,5%
Molt bona	11,5%	
Bona	67,4%	
Regular	9,7%	
Malament	1,8%	
NS/NC	0%	76,7%
Diferències significatives		
		Si



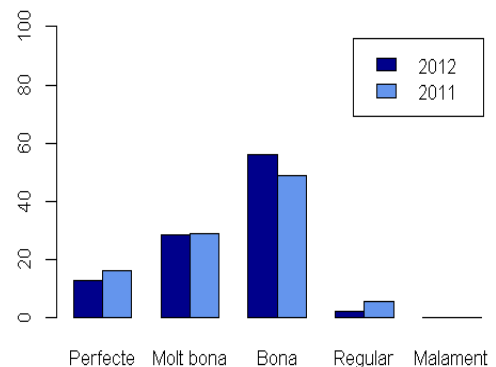
Pregunta nº 6:
Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?

Respostes n=269	Resultat 2012	Resultat 2011
Mai/gairebé mai	7,1%	45,4%
Poques vegades	38,3%	
Sovint	19,0%	
Gairebé sempre	17,5%	
Sempre	18,2%	
NS/NC	3,6%	45,1%
Diferències significatives		
		No



Pregunta nº 7:
Com valora la neteja del centre?

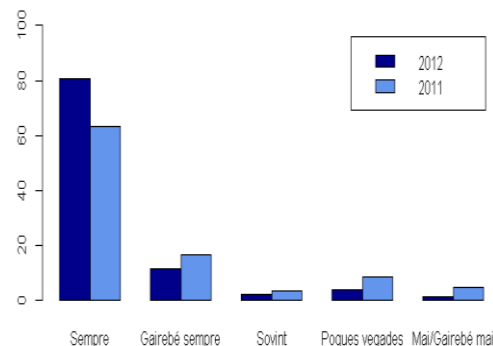
Respostes n=278	Resultat 2012	Resultat 2011
Perfecte	12,9%	97,5%
Molt bona	28,4%	
Bona	56,1%	
Regular	2,5%	
Malament	0,0%	
NS/NC	0,4%	94,2%
Diferències significatives		
		No



Pregunta nº 8:

L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?

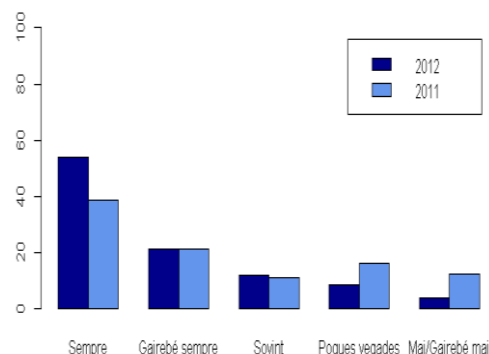
Respostes n=278	Resultat 2012	Resultat 2011
Sempre	80,6%	94,6%
Gairebé sempre	11,5%	
Sovint	2,5%	
Poques vegades	4,0%	
Mai/gairebé mai	1,4%	
NS/NC	0,4%	86,6%
Diferències significatives		
		Si



Pregunta nº 9:

Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?

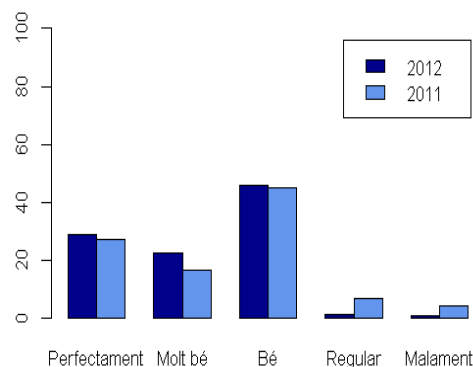
Respostes n=260	Resultat 2012	Resultat 2011
Sempre	53,8%	86,9%
Gairebé sempre	21,2%	
Sovint	11,9%	
Poques vegades	8,8%	
Mai/gairebé mai	4,2%	
NS/NC	6,8%	71,4%
Diferències significatives		
		Si



Pregunta nº 10:

Com creu que es va respectar la seva intimitat?

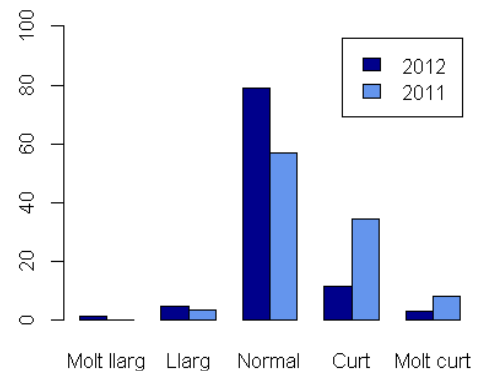
Respostes n=276	Resultat 2012	Resultat 2011
Perfectament	29,0%	97,5%
Molt bé	22,5%	
Bé	46,0%	
Regular	1,4%	88,1%
Malament	1,1%	
NS/NC	1,1%	
Diferències significatives		
		Si



Pregunta nº 11:

Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?

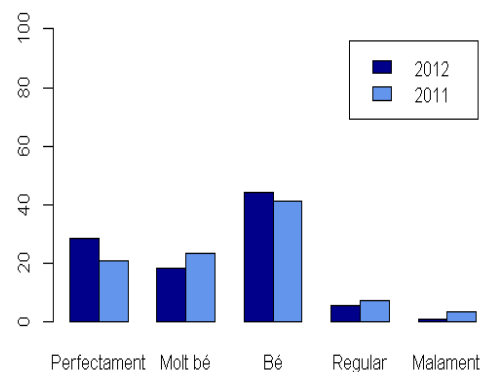
Respostes n=276	Resultat 2012		Resultat 2011
Molt llarg	1,4%	85,1%	60,5%
Llarg	4,7%		
Normal	79,0%		
Curt	11,6%		
Molt curt	3,3%		
NS/NC	1,1%		
Diferències significatives			Si



Pregunta nº 12:

Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?

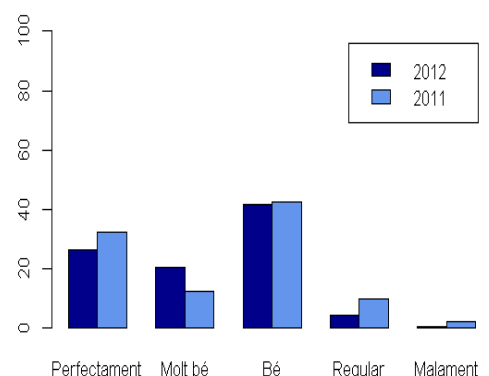
Respostes n=273	Resultat 2012		Resultat 2011
Perfectament	29,3%	93,1%	88,9%
Molt bé	18,7%		
Bé	45,1%		
Regular	5,9%		
Malament	1,1%		
No em van donar informació	2,2%		
NS/NC	0,0%		
Diferències significatives			No



Pregunta nº 13:

Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?

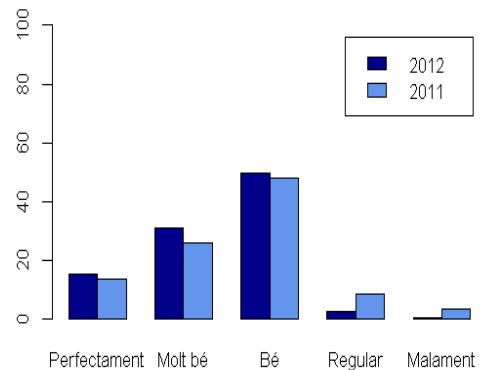
Respostes n=191	Resultat 2012		Resultat 2011
Perfectament	28,3%	94,8%	87,5%
Molt bé	22,0%		
Bé	44,5%		
Regular	4,7%		
Malament	0,5%		
No em van donar informació	5,0%		
NS/NC	0,0%		
Diferències significatives			No



Pregunta nº 14:

Com valora el tracte personal que tenien les infermeres amb vostè?

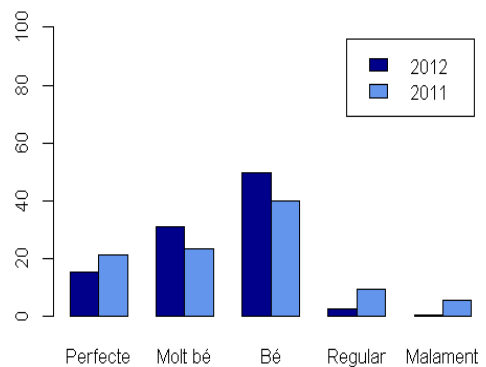
Respostes n=269	Resultat 2012	Resultat 2011
Perfectament	15,6%	96,7%
Molt bé	31,2%	
Bé	49,8%	
Regular	2,6%	
Malament	0,7%	
NS/NC	3,6%	
Diferències significatives		Si



Pregunta nº 15:

Com valora el tracte personal que tenia el metge amb vostè?

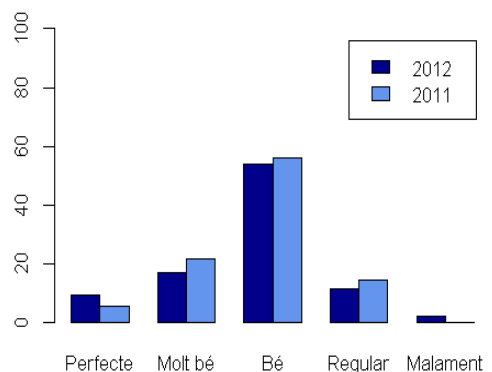
Respostes n=278	Resultat 2012	Resultat 2011
Perfecte	25,9%	97,1%
Molt bé	32,0%	
Bé	39,2%	
Regular	2,2%	
Malament	0,7%	
NS/NC	0,4%	
Diferències significatives		Si



Pregunta nº 16:

Com valora el tracte personal que tenien els administratius amb vostè?

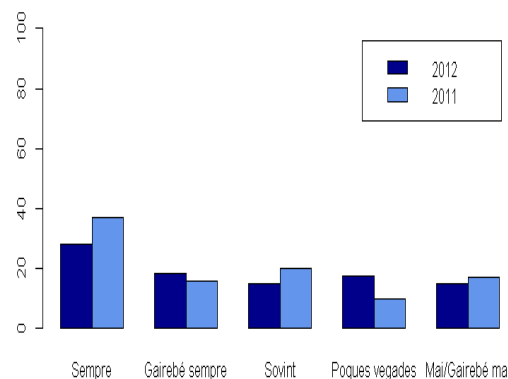
Respostes n=261	Resultat 2012	Resultat 2011
Perfecte	10,3%	85,3%
Molt bé	18,0%	
Bé	57,1%	
Regular	12,3%	
Malament	2,3%	
No hi vaig tenir contacte	5,7%	
NS/NC	0,7%	
Diferències significatives		No



Pregunta nº 17:

Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?

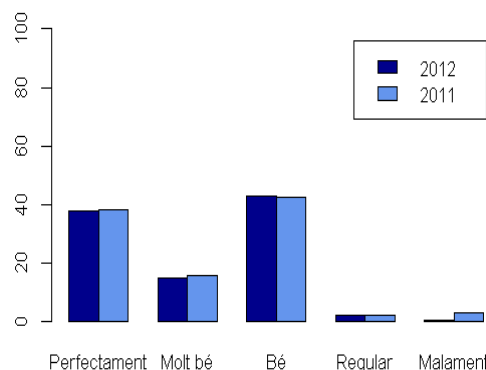
Respostes n=225	Resultat 2012		Resultat 2011
Sempre	29,8%	65,4%	72,8%
Gairebé sempre	19,6%		
Sovint	16,0%		
Poques vegades	18,6%		
Mai/gairebé mai	16,0%		
No, m'ha enviat a primària	4,7%		
NS/NC	14,7%		
Diferències significatives			No



Pregunta nº 18:

Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?

Respostes n=273	Resultat 2012		Resultat 2011
Perfectament	38,5%	97,5%	97,1%
Molt bé	15,4%		
Bé	43,6%		
Regular	2,2%		
Malament	0,4%		
No hi vaig tenir contacte	1,8%		
NS/NC	0,4%		
Diferències significatives			No



Pregunta nº 19:

Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?

Respostes n=277	Resultat 2012		Resultat 2011
Perfectament	15,2%	87,0%	74,1%
Molt bé	19,1%		
Bé	52,7%		
Regular	7,9%		
Malament	5,1%		
No hi vaig tenir contacte	0,0%		
NS/NC	0,7%		
Diferències significatives			Si

