



**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI**

**ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA
2014**

RESULTATS RS CATALUNYA CENTRAL

Subdirecció

Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat



2014

A. Anàlisi RS Catalunya Central

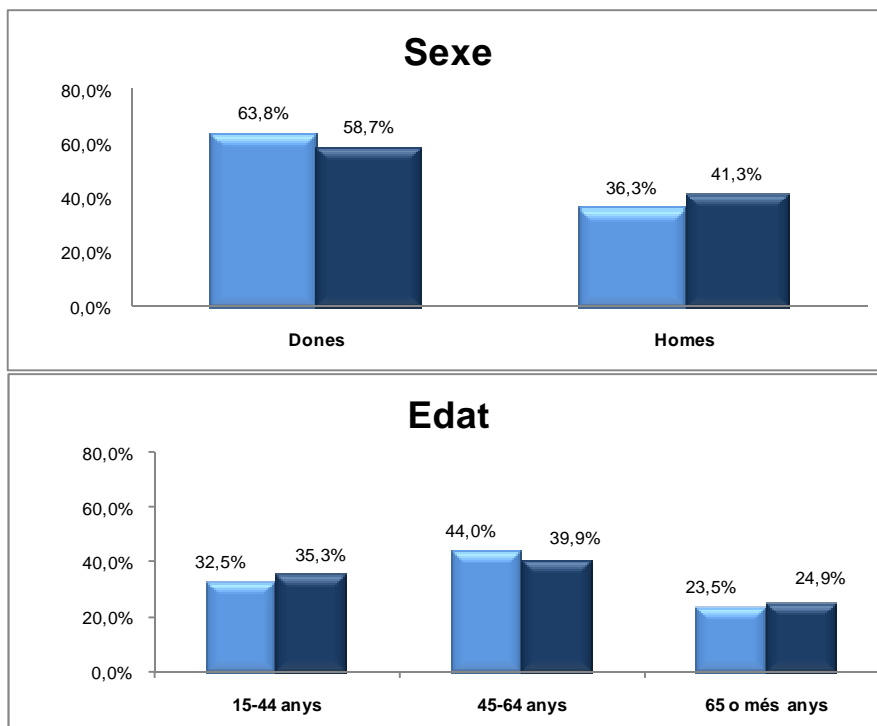
A.1. Descripció de la població enquestada

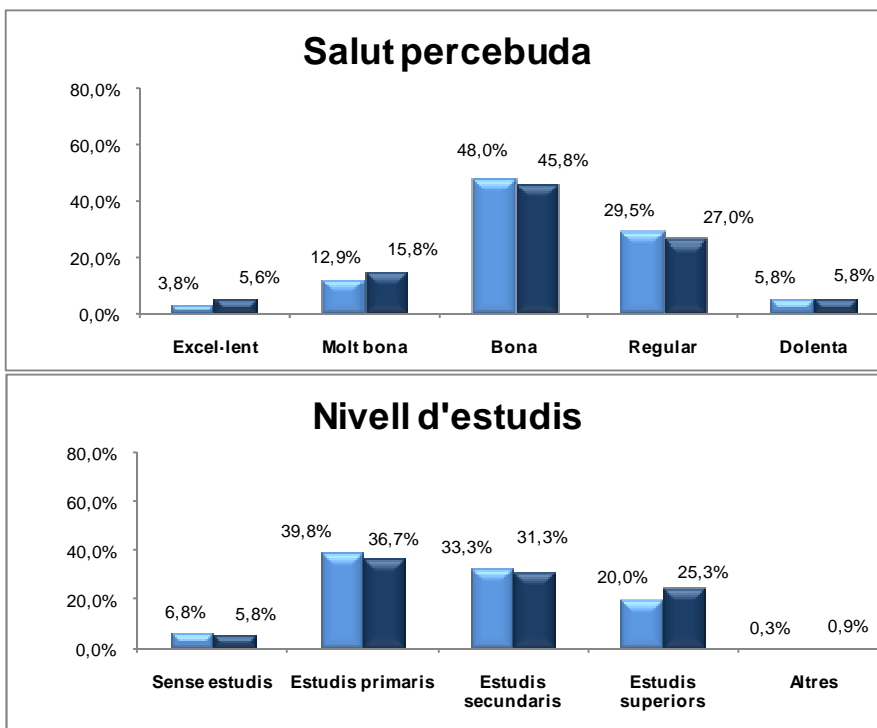
	Nre. d'enquestes	%
Catalunya Central	400	8,5%
CATALUNYA	4679	100,0%

UP	Denominació UP	Nre. enquestes	%
266	CAP II Anoia	5	1,3%
426	CAP II Berga	18	4,5%
429	Cap Bages	49	12,3%
433	CAP II Osona	22	5,5%
634	Althaia Centre Hospitalari	80	20,0%
745	Hospital General de Vic	80	20,0%
757	Hospital Sant Bernabé	66	16,5%
916	Fundació Sanitària Igualada	80	20,0%
Catalunya Central		400	100,0%

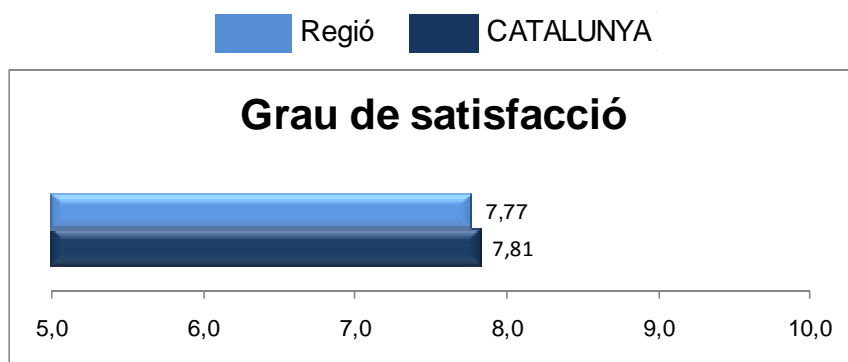
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

Regió CATALUNYA

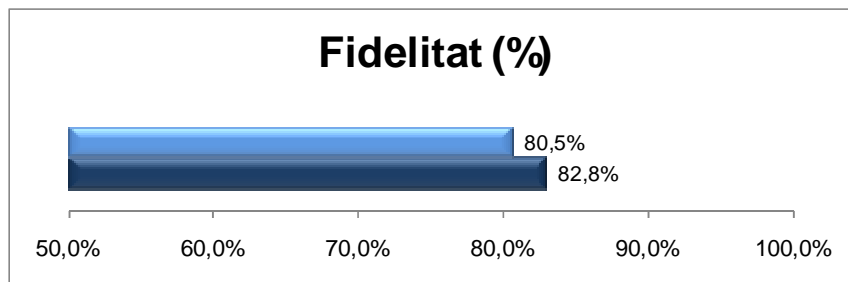




B. Mesures de satisfacció global i fidelitat



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



Nota: P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?

C. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	RS	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	42,6%	<p>Bar chart for P1: The y-axis ranges from 0,0% to 80,0%. For 'Sí', the distribution is approximately 43% (light blue) and 43% (dark blue). For 'No', the distribution is approximately 60% (light blue) and 60% (dark blue).</p>
	No	57,4%	
N 399 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	6,2%	<p>Bar chart for P3: The y-axis ranges from 0,0% to 50,0%. Categories: Molt curt (~10%), Curt (~20%), Normal (~40%), Llarg (~25%), Molt llarg (~15%).</p>
	Curt	17,7%	
	Normal	39,7%	
	Llarg	21,6%	
N 385 NS/NC 15	Molt llarg	14,8%	
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%	<p>Bar chart for P4: The y-axis ranges from 0,0% to 60,0%. Categories: Molt curt (~10%), Curt (~25%), Normal (~50%), Llarg (~15%), Molt llarg (~5%).</p>
	Curt	25,1%	
	Normal	50,9%	
	Llarg	11,3%	
N 399 NS/NC 1	Molt llarg	4,0%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	8,6%	<p>Bar chart for P5: The y-axis ranges from 0,0% to 80,0%. Categories: Perfecta (~10%), Molt bona (~25%), Bona (~65%), Regular (~15%), Malament (~5%).</p>
	Molt bona	9,1%	
	Bona	64,1%	
	Regular	16,7%	
	Malament	1,5%	
N 396 NS/NC 4			
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	17,8%	<p>Bar chart for P6: The y-axis ranges from 0,0% to 40,0%. Categories: Mai (~20%), Poques vegades (~35%), Sovint (~15%), Gairebé sempre (~10%), Sempre (~15%).</p>
	Poques vegades	37,2%	
	Sovint	16,1%	
	Gairebé sempre	12,0%	
N 366 NS/NC 34	Sempre	16,9%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	17,8%	<p>Bar chart for P7: The y-axis ranges from 0,0% to 60,0%. Categories: Perfecta (~20%), Molt bona (~25%), Bona (~55%), Regular (~5%), Malament (~5%).</p>
	Molt bona	23,3%	
	Bona	55,0%	
	Regular	4,0%	
N 400 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	74,0%	<p>Bar chart for P8: The y-axis ranges from 0,0% to 80,0%. Categories: Sempre (~75%), Gairebé sempre (~15%), Sovint (~5%), Poques vegades (~5%), Mai (~5%).</p>
	Gairebé sempre	12,2%	
	Sovint	5,6%	
	Poques vegades	6,6%	
N 393 NS/NC 7	Mai/gairebé mai	1,5%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	53,9%	<p>Bar chart for P9: The y-axis ranges from 0,0% to 80,0%. Categories: Sempre (~55%), Gairebé sempre (~20%), Sovint (~10%), Poques vegades (~10%), Mai (~10%).</p>
	Gairebé sempre	19,4%	
	Sovint	10,8%	
	Poques vegades	10,8%	
N 371 NS/NC 29	Mai/gairebé mai	5,1%	

Enunciat		Categories	RS	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?		Perfectament	39,1%	
		Molt bé	19,5%	
		Bé	37,8%	
		Regular	2,8%	
	N 394 NS/NC 6	Malament	0,8%	
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?		Molt llarg	0,8%	
		Llarg	6,6%	
		Normal	68,9%	
		Curt	19,5%	
	N 395 NS/NC 5	Molt curt	4,3%	
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?		Perfectament	26,1%	
		Molt bé	22,1%	
		Bé	38,1%	
	N 394 NS/NC 4	Regular	10,4%	
	No em van donar informació 2	Malament	3,3%	
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí		62,3%	
	No		37,8%	
N 400 NS/NC 0				
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?		Perfectament	31,9%	
		Molt bé	21,8%	
		Bé	34,5%	
	N 238 NS/NC 3	Regular	9,2%	
	No em van donar informació 8	Malament	2,5%	
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?		Perfecte	28,6%	
		Molt bé	30,0%	
		Bé	35,6%	
	N 360 NS/NC 1	Regular	4,7%	
	No hi vaig tenir contacte 39	Malament	1,1%	
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?		Perfecte	34,9%	
		Molt bé	23,6%	
		Bé	32,2%	
	N 398 NS/NC 2	Regular	7,0%	
	No hi vaig tenir contacte 0	Malament	2,3%	
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?		Perfecte	17,4%	
		Molt bé	24,0%	
		Bé	48,8%	
	N 363 NS/NC 3	Regular	9,1%	
	No hi vaig tenir contacte 34	Malament	0,8%	
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?		Sempre	39,3%	
		Gairebé sempre	23,4%	
		Sovint	13,6%	
	N 338 NS/NC 51	Poques vegades	17,2%	
	No m'ha enviat el metge de primària 11	Mai/gairebé mai	6,5%	

Enunciat		Categories	RS	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	N 386 NS/NC 9	Perfectament	41,7%	
		Molt be	19,4%	
		Bé	31,3%	
		Regular	5,2%	
Malament	2,3%			
No em van donar informació	5			
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	N 382 NS/NC 18	Perfectament	19,9%	
		Molt bé	20,4%	
		Bé	38,5%	
		Regular	13,9%	
Malament	7,3%			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda		Satisfacció	7,77	
Desv. 1,72				
	N 400 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	N 400 NS/NC 0	Sí	80,5%	
		No	11,3%	
		No n'estic segur	8,3%	

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	Regió 2011	Regió 2014	Catalunya 2014
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	63,3%	63,6%	65,5%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,8%	84,7%	81,2%
P5 Comoditat sala d'espera	80,9%	81,8%	74,9%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	55,0%	54,9%	53,1%
P7 Neteja del centre	96,4%	96,0%	93,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	91,4%	91,9%	93,2%
P9 L'especialista compren què li passa	86,7%	84,1%	86,4%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	96,4%	95,6%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	79,8%	76,2%	78,8%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,4%	86,3%	89,7%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	95,0%	88,2%	92,1%
P14 Tracte personal de les infermeres	95,8%	94,2%	94,9%
P15 Tracte personal del metge	92,6%	90,7%	92,3%
P16 Tracte personal dels administratius	89,2%	90,1%	89,0%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	76,1%	76,3%	75,4%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	96,7%	92,5%	94,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	82,1%	78,8%	80,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,80	7,77	7,81
P102 Continuarà venint?	82,4%	80,5%	82,9%

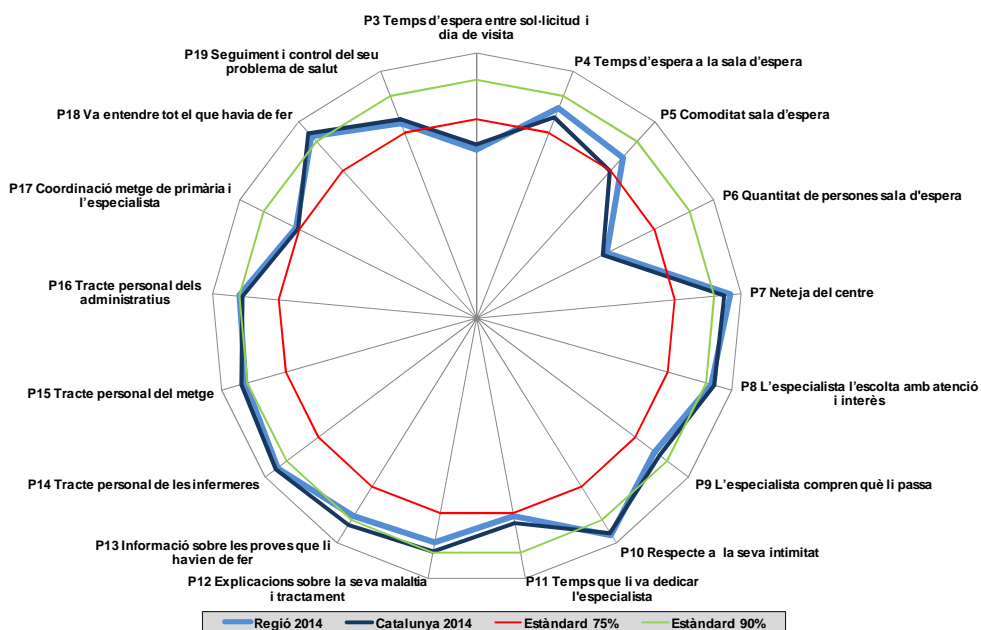
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la Regió l'any 2014 en relació amb Catalunya 2014.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la Regió l'any 2014 en relació amb Catalunya 2014.

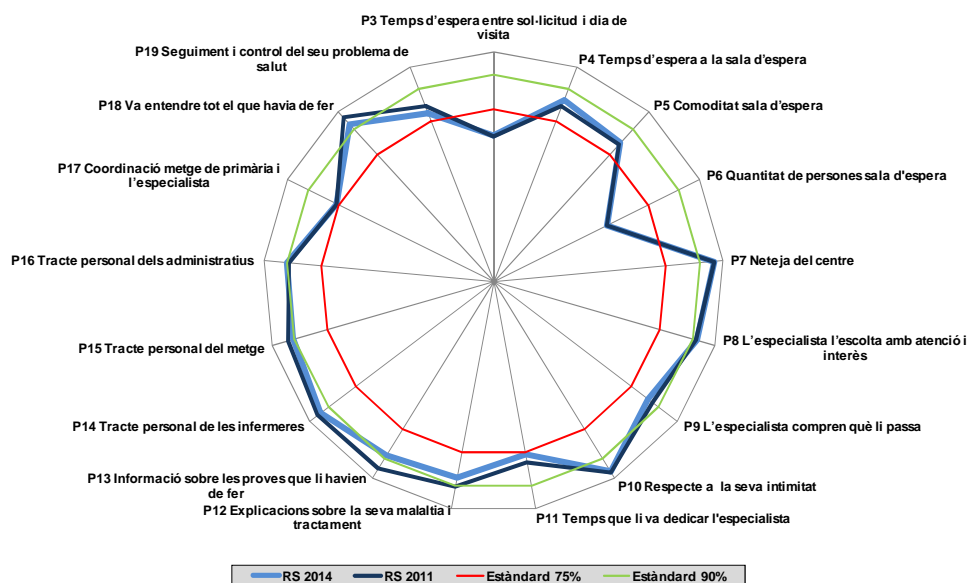
E. Representació gràfica radial de les preguntes

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

E.1. Comparació de la Regió Sanitària 2014 amb Catalunya 2014



E.2. Comparació de la Regió Sanitària 2014 amb la Regió Sanitària 2011



F. Resum Indicador positiu dels centres de la Regió Sanitària de Catalunya Central

Pregunta resumida	Catalunya	Catalunya Central		
		Althaia Centre Hospitalari	Fundació Sanitària Igualada	Hospital General de Vic
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	65,5%	61,0%	51,3%	74,3%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,2%	83,8%	78,8%	92,4%
P5 Comoditat sala d'espera	74,9%	82,5%	85,0%	78,5%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,1%	65,3%	45,8%	52,1%
P7 Neteja del centre	93,8%	96,3%	95,0%	92,5%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,2%	93,7%	88,6%	89,9%
P9 L'especialista compren què li passa	86,4%	82,7%	76,7%	85,3%
P10 Respecte a la seva intimitat	95,6%	98,8%	92,4%	96,2%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	78,8%	75,0%	77,9%	70,9%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	89,7%	84,8%	87,2%	87,5%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,1%	85,2%	84,9%	93,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	94,9%	95,7%	93,4%	94,3%
P15 Tracte personal del metge	92,3%	88,8%	92,5%	90,0%
P16 Tracte personal dels administratius	89,0%	90,5%	90,9%	83,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,4%	71,4%	69,7%	73,4%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,4%	91,1%	88,3%	93,5%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	80,2%	80,0%	76,9%	81,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,81	7,51	7,75	8,19
P102 Continuaria venint?	82,9%	82,5%	78,8%	82,5%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya 2014
 En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) en relació amb Catalunya 2014