

**PLA D'ENQUESTES DE LA PERCEPCIÓ,
EXPERIÈNCIA I SATISFACCIÓ D'USUARIS
DEL CATSALUT**

**ATENCIÓ ESPECIALITZADA
AMBULATORIA
2019**

Enquestes “en línia”

UP 265 – CAE TORRASSA

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



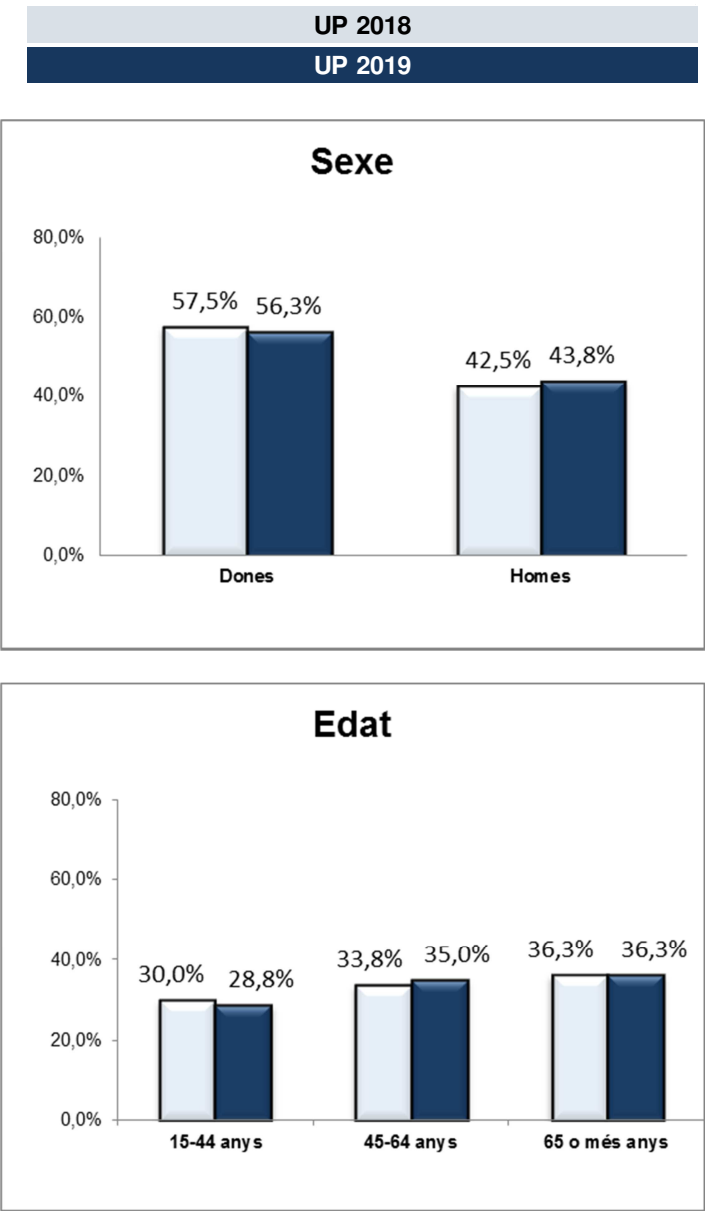
2019

A. Anàlisi per UP

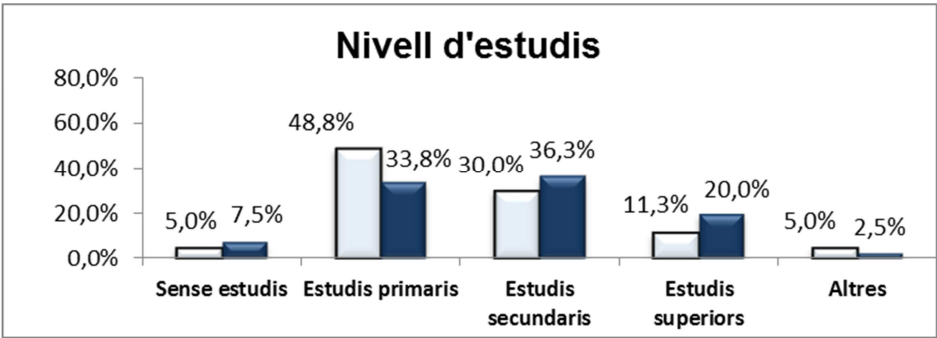
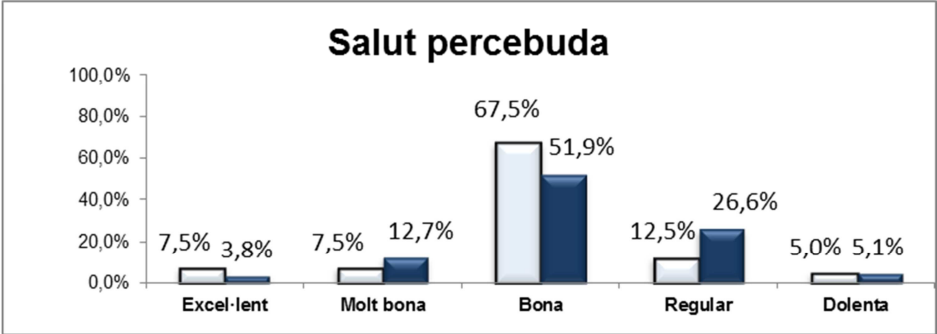
A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
UP 192 - CAE Torrance 2018	80
UP 192 - CAE Torrance 2019	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



RESULTATS PER UP 2019

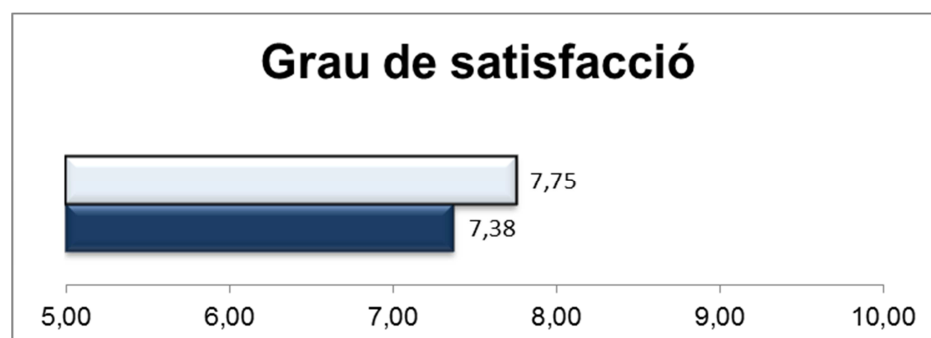


RESULTATS PER UP 2019

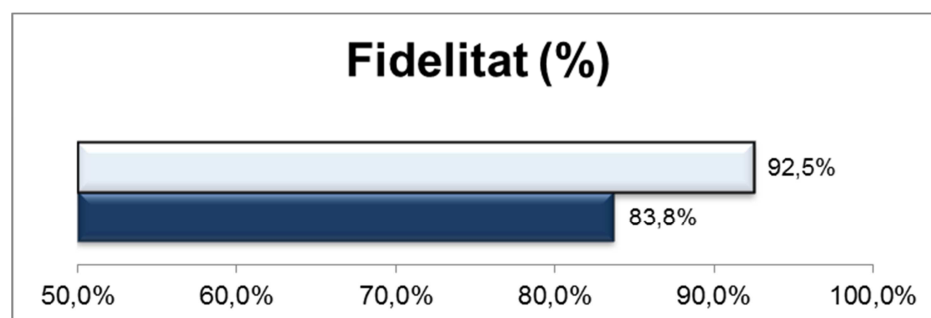
A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

UP 2018
UP 2019

P101. I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb la assistència rebuda.?

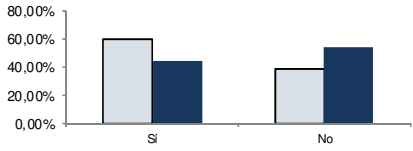
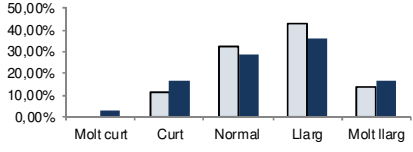
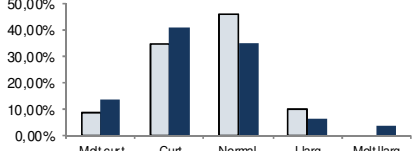
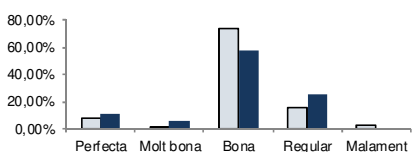
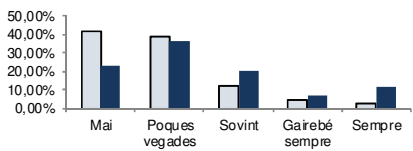
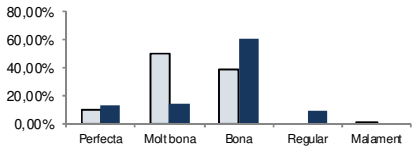
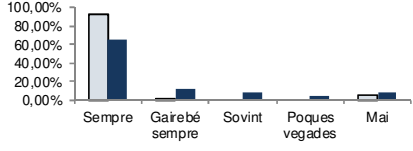
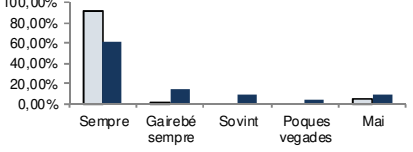


P102. Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



RESULTATS PER UP 2019

B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	2018	2019	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	60,8%	45,0%	
	No	39,2%	55,0%	
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%	2,5%	
	Curt	11,3%	16,3%	
	Normal	32,5%	28,8%	
	Llarg	42,5%	36,3%	
N 80 NS/NC 0	Molt llarg	13,8%	16,3%	
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	8,8%	13,8%	
	Curt	35,0%	41,3%	
	Normal	46,3%	35,0%	
	Llarg	10,0%	6,3%	
N 80 NS/NC 0	Molt llarg	0,0%	3,8%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	7,5%	11,3%	
	Molt bona	1,3%	6,3%	
	Bona	73,8%	57,5%	
	Regular	15,0%	25,0%	
	Malament	2,5%	0,0%	
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	41,3%	23,5%	
	Poques vegades	38,8%	36,8%	
	Sovint	12,5%	20,6%	
	Gairebé sempre	5,0%	7,4%	
	Sempre	2,5%	11,8%	
N 68 NS/NC 12				
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	10,0%	13,8%	
	Molt bona	50,0%	15,0%	
	Bona	38,8%	61,3%	
	Regular	0,0%	10,0%	
	Malament	1,3%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	92,5%	65,8%	
	Gairebé sempre	2,5%	12,7%	
	Sovint	0,0%	8,9%	
	Poques vegades	0,0%	5,1%	
	Mai/gairebé mai	5,0%	7,6%	
N 79 NS/NC 1				
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	92,5%	61,5%	
	Gairebé sempre	2,5%	15,4%	
	Sovint	0,0%	9,0%	
	Poques vegades	0,0%	3,8%	
	Mai/gairebé mai	5,0%	10,3%	
N 78 NS/NC 2				

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	2018	2019	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	15,0%	21,5%	
	Molt bé	53,8%	34,2%	
	Bé	25,0%	31,6%	
	Regular	3,8%	10,1%	
	Malament	2,5%	2,5%	
N 79 NS/NC 1				
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	1,3%	
	Llarg	0,0%	5,0%	
	Normal	81,3%	65,0%	
	Curt	12,5%	21,3%	
	Molt curt	6,3%	7,5%	
N 80 NS/NC 0				
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	11,7%	19,2%	
	Molt bé	35,1%	23,1%	
	Bé	48,1%	48,7%	
	Regular	3,9%	5,1%	
	Malament	1,3%	3,8%	
N 78 NS/NC 0				
No em van donar informació 2				
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	42,5%	46,3%	
	No	57,5%	53,8%	
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	6,1%	11,4%	
	Molt bé	39,4%	31,4%	
	Bé	51,5%	45,7%	
	Regular	3,0%	8,6%	
	Malament	0,0%	2,9%	
N 35 NS/NC 1				
No em van donar informació 1				
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	12,7%	18,4%	
	Molt bé	41,8%	35,5%	
	Bé	41,8%	42,1%	
	Regular	2,5%	3,9%	
	Malament	1,3%	0,0%	
N 76 NS/NC 4				
No hi vaig tenir contacte 0				
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	12,5%	21,3%	
	Molt bé	43,8%	30,0%	
	Bé	38,8%	37,5%	
	Regular	2,5%	6,3%	
	Malament	2,5%	5,0%	
N 80 NS/NC 0				
No hi vaig tenir contacte 0				
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	13,9%	12,0%	
	Molt bé	43,0%	42,7%	
	Bé	41,8%	42,7%	
	Regular	1,3%	2,7%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 75 NS/NC 1				
No hi vaig tenir contacte 4				
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	75,5%	52,9%	
	Gairebé sempre	13,2%	22,1%	
	Sovint	0,0%	10,3%	
	Poques vegades	1,9%	4,4%	
	Mai	9,4%	10,3%	
N 68 NS/NC 11				
No m'ha enviat el metge de primària 1	Mai/gairebé mai	9,4%	10,3%	

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	2018	2019	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	10,7%	21,8%	
	Molt bé	36,0%	37,2%	
	Bé	50,7%	32,1%	
	Regular	1,3%	7,7%	
N 78 NS/NC 1	Malament	1,3%	1,3%	
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	Perfectament	10,1%	11,8%	
	Molt bé	29,1%	26,3%	
	Bé	50,6%	36,8%	
	Regular	7,6%	17,1%	
N 76 NS/NC 4	Malament	2,5%	7,9%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	7,75	7,38	
N 80 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	Sí	92,5%	83,8%	
	No	3,8%	7,5%	
	No n'estic segur	3,8%	8,8%	
N 80 NS/NC 0				

RESULTATS PER UP 2019

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	UP 192 - CAE Torrasa 2018	UP 192 - CAE Torrasa 2019
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	43,8%	47,5%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	90,0%	90,0%
P5 Comoditat sala d'espera	82,5%	75,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	80,0%	60,3%
P7 Neteja del centre	98,8%	90,0%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	95,0%	87,3%
P9 L'especialista compren què li passa	95,0%	85,9%
P10 Respecte a la seva intimitat	93,8%	87,3%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	81,3%	71,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	94,8%	91,0%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	97,0%	88,6%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,2%	96,1%
P15 Tracte personal del metge	95,0%	88,8%
P16 Tracte personal dels administratius	98,7%	97,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	88,7%	85,3%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	97,3%	91,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	89,9%	75,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,75	7,38
P102 Continuaria venint?	92,5%	83,8%

RESULTATS PER UP 2019

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.

