iPLAENSA - 2019
PLA D'ENQUESTES DE PERCEPCIÓ, EXPERIÈNCIA I SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL CATSALUT

ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA

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

ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA
2019

Enquestes "en línia"

UP – CAE Sant Feliu

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana

CatSalut
Servei Català de la Salut

Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

2018

RESULTATS PER UP 2019

A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
CAE Sant Feliu - 2018	80
CAE Sant Feliu - 2019	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2018
UP 2019

RESULTATS PER UP 2019

RESULTATS PER UP 2019

A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

UP 2018
UP 2019

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 "Si")

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	53,8%	**38,0%**	
	No	46,3%	**62,0%**	
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	1,3%	**1,3%**	
	Curt	17,7%	**13,8%**	
	Normal	44,3%	**30,0%**	
	Llarg	26,6%	**47,5%**	
N 80 NS/NC 0	Molt llarg	10,1%	**7,5%**	
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	2,5%	**2,5%**	
	Curt	57,5%	**36,3%**	
	Normal	40,0%	**48,8%**	
	Llarg	0,0%	**8,8%**	
N 80 NS/NC 0	Molt llarg	0,0%	**3,8%**	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	2,5%	**3,8%**	
	Molt bona	5,0%	**2,5%**	
	Bona	80,0%	**57,5%**	
	Regular	10,0%	**30,0%**	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	**6,3%**	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	16,3%	**29,7%**	
	Poques vegades	28,8%	**48,6%**	
	Sovint	23,8%	**13,5%**	
	Gairebé sempre	23,8%	**1,4%**	
N 74 NS/NC 6	Sempre	7,5%	**6,8%**	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	3,8%	**8,8%**	
	Molt bona	36,3%	**28,8%**	
	Bona	57,5%	**55,0%**	
	Regular	2,5%	**7,5%**	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	**0,0%**	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	92,5%	**83,8%**	
	Gairebé sempre	2,5%	**5,0%**	
	Sovint	0,0%	**3,8%**	
	Poques vegades	1,3%	**3,8%**	
N 80 NS/NC 0	Mai/gairebé mai	3,8%	**3,8%**	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	92,5%	**76,0%**	
	Gairebé sempre	2,5%	**6,7%**	
	Sovint	0,0%	**8,0%**	
	Poques vegades	1,3%	**2,7%**	
N 75 NS/NC 5	Mai/gairebé mai	3,8%	**6,7%**	

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	8,8%	**15,0%**	
	Molt bé	51,3%	**37,5%**	
	Bé	40,0%	**42,5%**	
	Regular	0,0%	**1,3%**	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	**3,8%**	
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	**0,0%**	
	Llarg	1,3%	**2,5%**	
	Normal	90,0%	**70,0%**	
	Curt	7,5%	**25,0%**	
N 80 NS/NC 0	Molt curt	1,3%	**2,5%**	
P12 Com s'entenien les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	12,5%	**17,7%**	
	Molt bé	33,8%	**30,4%**	
	Bé	52,5%	**44,3%**	
N 79 NS/NC 0	Regular	1,3%	**5,1%**	
No em van donar informació 1	Malament	0,0%	**2,5%**	
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	23,8%	**46,3%**	
	No	76,3%	**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	5,9%	**14,3%**	
	Molt bé	41,2%	**40,0%**	
	Bé	52,9%	**45,7%**	
N 35 NS/NC 2	Regular	0,0%	**0,0%**	
No em van donar informació 0	Malament	0,0%	**0,0%**	
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	9,1%	**14,5%**	
	Molt bé	39,0%	**46,4%**	
	Bé	51,9%	**36,2%**	
N 69 NS/NC 11	Regular	0,0%	**2,9%**	
No hi vaig tenir contacte 0	Malament	0,0%	**0,0%**	
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	8,8%	**15,0%**	
	Molt bé	38,8%	**41,3%**	
	Bé	50,0%	**35,0%**	
N 80 NS/NC 0	Regular	1,3%	**5,0%**	
No hi vaig tenir contacte 0	Malament	1,3%	**3,8%**	
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	8,9%	**11,1%**	
	Molt bé	38,0%	**44,4%**	
	Bé	51,9%	**38,9%**	
N 72 NS/NC 0	Regular	1,3%	**5,6%**	
No hi vaig tenir contacte 8	Malament	0,0%	**0,0%**	
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	84,8%	**40,0%**	
	Gairebé sempre	10,6%	**35,4%**	
	Sovint	0,0%	**6,2%**	
N 65 NS/NC 14	Poques vegades	1,5%	**9,2%**	
No m'ha enviat el metge de primària 1	Mai/gairebé mai	3,0%	**9,2%**	

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	13,0%	**19,5%**	
	Molt be	33,8%	**29,9%**	
	Bé	51,9%	**42,9%**	
N 77 NS/NC 3	Regular	1,3%	**5,2%**	
No em van donar informació 0	Malament	0,0%	**2,6%**	
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	Perfectament	2,8%	**5,5%**	
	Molt bé	19,4%	**17,8%**	
	Bé	68,1%	**57,5%**	
	Regular	1,4%	**8,2%**	
N 73 NS/NC 7	Malament	8,3%	**11,0%**	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	7,55	**7,33**	
N 80 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	Sí	92,5%	**83,1%**	
	No	1,3%	**2,6%**	
N 77 NS/NC 3	No n'estic segur	6,3%	**14,3%**	

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	CAE Sant Feliu - 2018	CAE Sant Feliu - 2019
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	63,3%	45,0%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	100,0%	87,5%
P5 Comoditat sala d'espera	87,5%	63,8%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	45,0%	78,4%
P7 Neteja del centre	97,5%	92,5%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	95,0%	92,5%
P9 L'especialista compren què li passa	95,0%	90,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	100,0%	95,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	91,3%	72,5%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	98,8%	92,4%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	100,0%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	100,0%	97,1%
P15 Tracte personal del metge	97,5%	91,3%
P16 Tracte personal dels administratius	98,7%	94,4%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	95,5%	81,5%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	98,7%	92,2%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	90,3%	80,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,55	7,33
P102 Continuaria venint?	92,5%	83,1%

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.