



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

**ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA
2014**

RESULTATS RS BARCELONA NORD

**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**



2014

A. Anàlisi RS Barcelona Nord

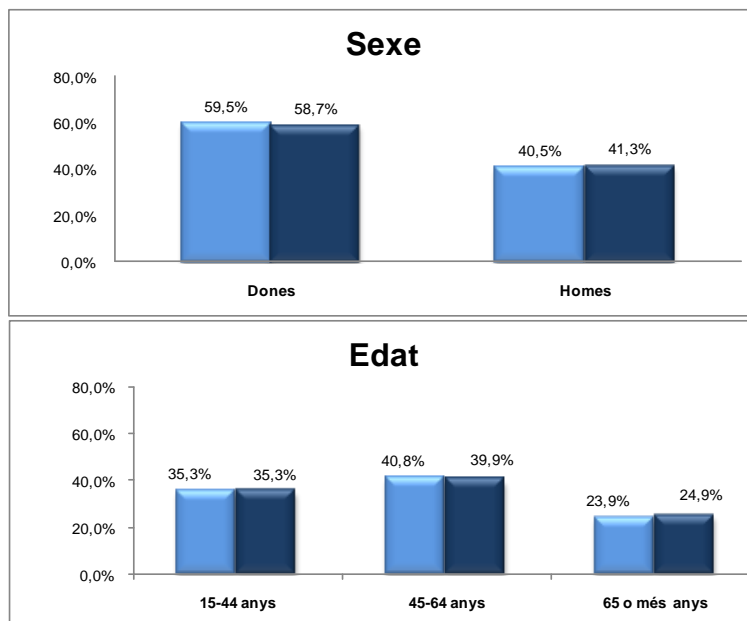
A.1. Descripció de la població enquestada

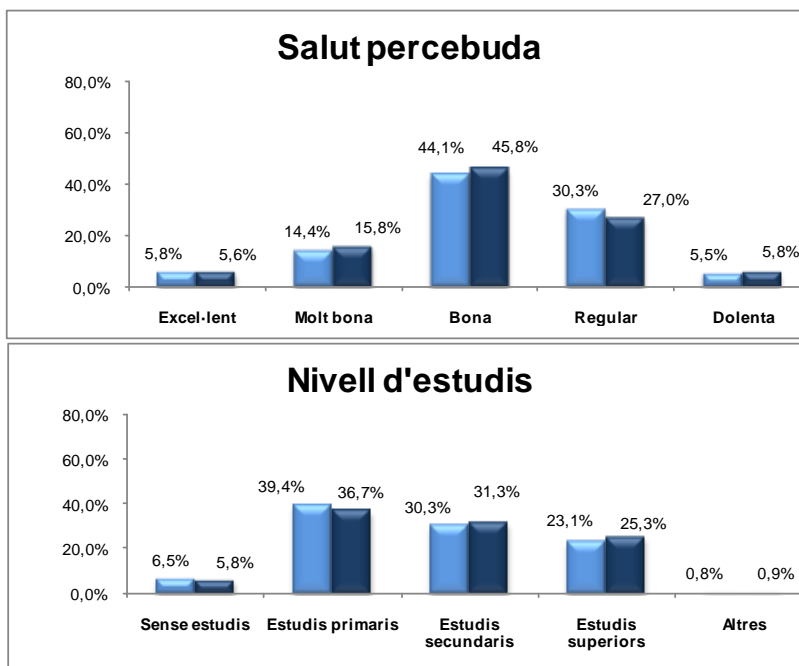
	Nombre d'enquestes	%
Barcelona Nord	1048	22,40%
CATALUNYA	4679	100,00%

UP	Denominació UP	Nre. enquestes	%
272	H.U. Germans Trias i Pujol	80	7,6%
330	CAP II Dr. Robert	41	3,9%
331	CAP II Llefià	1	0,1%
333	CAP II Premià	9	0,9%
334	Cap Doctor Barraquer	77	7,3%
335	CAP II Major	80	7,6%
430	CAP II Mollet del Vallès	3	0,3%
432	CAP II Rambla	34	3,2%
729	Hospital Mutua de Terrassa	80	7,6%
734	Hospital de l'Esperit Sant	80	7,6%
741	Hospital de Sabadell	80	7,6%
743	Sant Celoni	79	7,5%
744	Hospital de Terrassa	80	7,6%
750	Hospital General de Granollers	80	7,6%
753	H.Municipal de Badalona	80	7,6%
786	Institut Guttman	4	0,4%
908	Fundació Privada Hospital de Mollet	80	7,6%
1425	Hospital de Mataró	80	7,6%
	Barcelona Nord	1048	100,0%

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

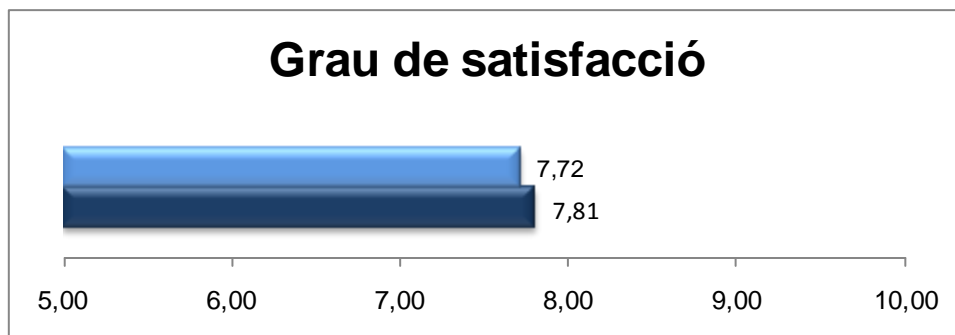
Regió CATALUNYA



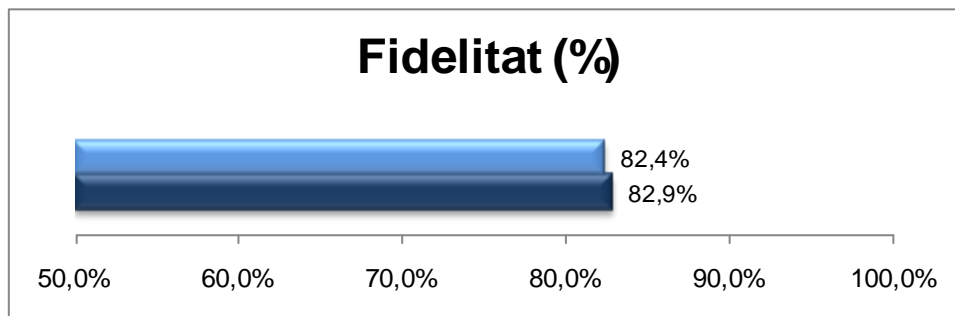


B. Mesures de satisfacció global i fidelitat

Regió CATALUNYA



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	42,7%	<p>Detailed description: A bar chart with two groups of bars. The first group is labeled 'Sí' and the second 'No'. Each group has two bars, one light blue and one dark blue. The y-axis ranges from 0,0% to 80,0% in 20% increments. For 'Sí', the light blue bar is at approximately 43% and the dark blue bar is at approximately 43%. For 'No', the light blue bar is at approximately 57% and the dark blue bar is at approximately 57%.</p>
	No	57,3%	
N 1047 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	5,7%	<p>Detailed description: A bar chart with five groups of bars. The y-axis ranges from 0,0% to 50,0% in 10% increments. The groups are labeled 'Molt curt', 'Curt', 'Normal', 'Llarg', and 'Molt llarg'. Each group has two bars, one light blue and one dark blue. For 'Molt curt', both bars are at approximately 5%. For 'Curt', both are at approximately 15%. For 'Normal', both are at approximately 42%. For 'Llarg', both are at approximately 22%. For 'Molt llarg', both are at approximately 15%.</p>
	Curt	15,3%	
	Normal	42,2%	
	Llarg	21,7%	
N 1028 NS/NC 20	Molt llarg	15,1%	
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	6,9%	<p>Detailed description: A bar chart with five groups of bars. The y-axis ranges from 0,0% to 60,0% in 10% increments. The groups are labeled 'Molt curt', 'Curt', 'Normal', 'Llarg', and 'Molt llarg'. Each group has two bars, one light blue and one dark blue. For 'Molt curt', both bars are at approximately 7%. For 'Curt', both are at approximately 25%. For 'Normal', both are at approximately 53%. For 'Llarg', both are at approximately 12%. For 'Molt llarg', both are at approximately 4%.</p>
	Curt	24,8%	
	Normal	53,0%	
	Llarg	11,7%	
N 1044 NS/NC 4	Molt llarg	3,6%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	8,3%	<p>Detailed description: A bar chart with five groups of bars. The y-axis ranges from 0,0% to 80,0% in 20% increments. The groups are labeled 'Perfecta', 'Molt bona', 'Bona', 'Regular', and 'Malament'. Each group has two bars, one light blue and one dark blue. For 'Perfecta', both bars are at approximately 8%. For 'Molt bona', both are at approximately 7%. For 'Bona', both are at approximately 58%. For 'Regular', both are at approximately 24%. For 'Malament', both are at approximately 2%.</p>
	Molt bona	7,3%	
	Bona	58,4%	
	Regular	23,6%	
N 1041 NS/NC 7	Malament	2,4%	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	17,4%	<p>Detailed description: A bar chart with five groups of bars. The y-axis ranges from 0,0% to 40,0% in 10% increments. The groups are labeled 'Mai', 'Poques vegades', 'Sovint', 'Gairebé sempre', and 'Sempre'. Each group has two bars, one light blue and one dark blue. For 'Mai', both bars are at approximately 17%. For 'Poques vegades', both are at approximately 37%. For 'Sovint', both are at approximately 17%. For 'Gairebé sempre', both are at approximately 14%. For 'Sempre', both are at approximately 15%.</p>
	Poques vegades	37,3%	
	Sovint	16,6%	
	Gairebé sempre	13,9%	
N 971 NS/NC 77	Sempre	14,8%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	14,7%	<p>Detailed description: A bar chart with five groups of bars. The y-axis ranges from 0,0% to 80,0% in 20% increments. The groups are labeled 'Perfecta', 'Molt bona', 'Bona', 'Regular', and 'Malament'. Each group has two bars, one light blue and one dark blue. For 'Perfecta', both bars are at approximately 15%. For 'Molt bona', both are at approximately 22%. For 'Bona', both are at approximately 57%. For 'Regular', both are at approximately 6%. For 'Malament', both are at approximately 0%.</p>
	Molt bona	21,5%	
	Bona	57,3%	
	Regular	6,2%	
N 1038 NS/NC 10	Malament	0,3%	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	76,2%	<p>Detailed description: A bar chart with five groups of bars. The y-axis ranges from 0,0% to 100,0% in 20% increments. The groups are labeled 'Sempre', 'Gairebé sempre', 'Sovint', 'Poques vegades', and 'Mai'. Each group has two bars, one light blue and one dark blue. For 'Sempre', both bars are at approximately 76%. For 'Gairebé sempre', both are at approximately 12%. For 'Sovint', both are at approximately 5%. For 'Poques vegades', both are at approximately 5%. For 'Mai', both are at approximately 2%.</p>
	Gairebé sempre	11,8%	
	Sovint	5,0%	
	Poques vegades	5,0%	
N 1027 NS/NC 21	Mai/gairebé mai	2,0%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	57,3%	<p>Detailed description: A bar chart with five groups of bars. The y-axis ranges from 0,0% to 80,0% in 20% increments. The groups are labeled 'Sempre', 'Gairebé sempre', 'Sovint', 'Poques vegades', and 'Mai'. Each group has two bars, one light blue and one dark blue. For 'Sempre', both bars are at approximately 57%. For 'Gairebé sempre', both are at approximately 17%. For 'Sovint', both are at approximately 11%. For 'Poques vegades', both are at approximately 9%. For 'Mai', both are at approximately 5%.</p>
	Gairebé sempre	17,2%	
	Sovint	10,8%	
	Poques vegades	9,2%	
N 981 NS/NC 67	Mai/gairebé mai	5,5%	

Enunciat	Categories	RS	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	36,8%	
	Molt bé	19,8%	
	Bé	38,7%	
	Regular	3,6%	
	Malament	1,1%	
N 1046 NS/NC 2			
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	1,3%	
	Llarg	4,7%	
	Normal	69,7%	
	Curt	17,8%	
	Molt curt	6,4%	
N 1038 NS/NC 10			
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	33,4%	
	Molt bé	19,7%	
	Bé	37,3%	
	Regular	7,1%	
	Malament	2,5%	
N 1020 NS/NC 6			
No em van donar informació 22			
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	64,1%	
	No	35,9%	
N 1048 NS/NC 0			
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?	Perfectament	42,8%	
	Molt bé	16,7%	
	Bé	34,3%	
	Regular	5,0%	
	Malament	1,2%	
N 645 NS/NC 8			
No em van donar informació 19			
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	30,7%	
	Molt bé	27,7%	
	Bé	37,3%	
	Regular	3,5%	
	Malament	0,7%	
N 973 NS/NC 2			
No hi vaig tenir contacte 73			
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	33,2%	
	Molt bé	27,4%	
	Bé	31,2%	
	Regular	5,6%	
	Malament	2,7%	
N 1045 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 3			
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	15,0%	
	Molt bé	23,0%	
	Bé	48,8%	
	Regular	11,9%	
	Malament	1,3%	
N 952 NS/NC 6			
No hi vaig tenir contacte 90			
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	40,7%	
	Gairebé sempre	21,0%	
	Sovint	13,5%	
	Poques vegades	16,6%	
	Mai	8,2%	
N 895 NS/NC 125			
No m'ha enviat el metge de primària 28			

Enunciat	Categories	RS	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? N 1022 NS/NC 5	Perfectament	48,4%	
	Molt be	17,1%	
	Bé	29,6%	
	Regular	4,4%	
	No em van donar informació 21	Malament	
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut? N 1023 NS/NC 25	Perfectament	20,3%	
	Molt bé	22,2%	
	Bé	37,2%	
	Regular	13,4%	
	Malament	6,8%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda Desv. 1,72 N 1048 NS/NC 0	Satisfacció	7,72	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista? N 1040 NS/NC 8	Sí	82,4%	
	No	11,1%	
	No n'estic segur	6,5%	

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	RS 2011	RS 2014	Catalunya
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	62,4%	63,2%	65,5%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,7%	84,7%	81,2%
P5 Comoditat sala d'espera	77,9%	74,0%	74,9%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,6%	54,7%	53,1%
P7 Neteja del centre	93,1%	93,5%	93,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	91,0%	93,0%	93,2%
P9 L'especialista compren què li passa	82,5%	85,3%	86,4%
P10 Respecte a la seva intimitat	94,3%	95,3%	95,6%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	76,7%	75,8%	78,8%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,5%	90,4%	89,7%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	94,2%	93,8%	92,1%
P14 Tracte personal de les infermeres	93,6%	95,8%	94,9%
P15 Tracte personal del metge	91,8%	91,8%	92,3%
P16 Tracte personal dels administratius	87,7%	86,9%	89,0%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	69,6%	75,2%	75,4%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,6%	95,2%	94,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	78,3%	79,8%	80,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,75	7,72	7,81
P102 Continuaria venint?	82,4%	82,4%	82,9%

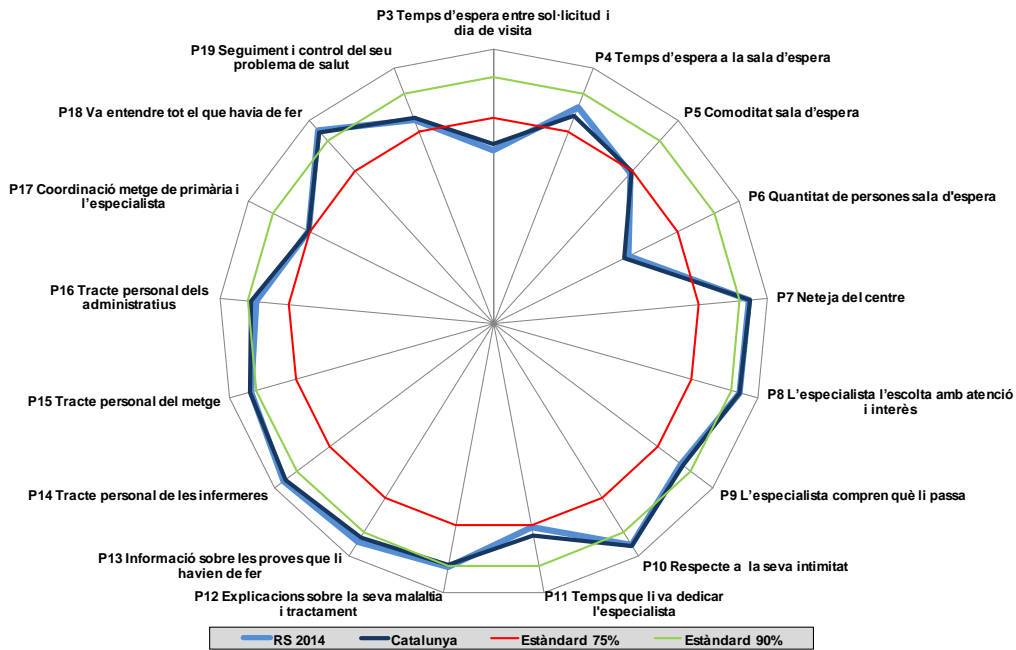
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la Regió l'any 2014 en relació amb Catalunya 2014.

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

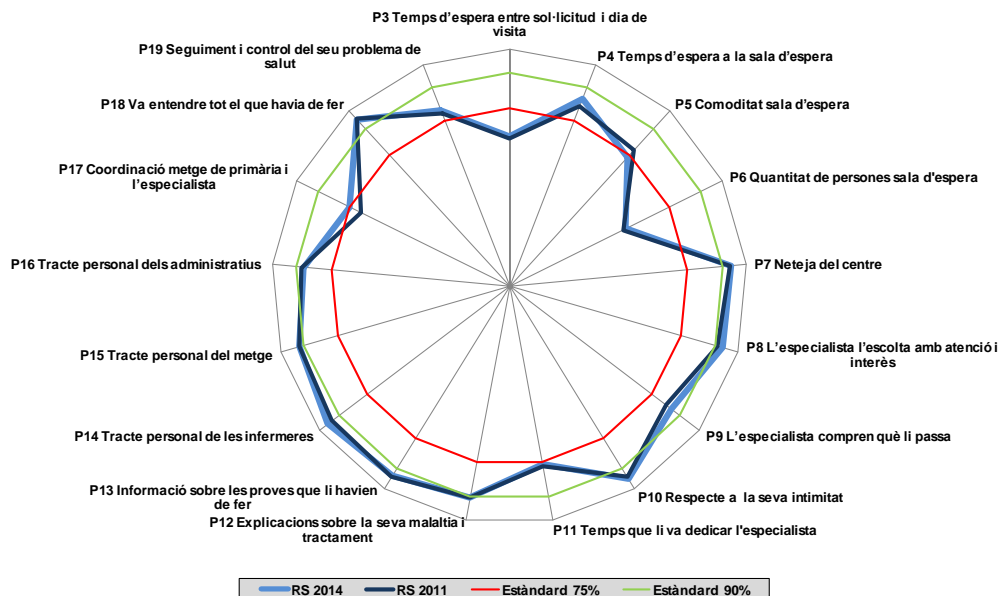
E. Representació gràfica radial de les preguntes

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 Barcelona Nord

Pregunta resumida	Catalunya	Barcelona Nord (1 de 2)					
		CAP Doctor Barraquer	CAP II Major	Hospital de l'Esperit Sant	Hospital de Sabadell	Hospital Mútua de Terrassa	Hospital General de Granollers
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	65,5%	61,0%	57,1%	55,8%	72,5%	68,8%	67,5%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,2%	90,9%	90,0%	82,3%	84,8%	82,5%	82,5%
P5 Comoditat sala d'espera	74,9%	62,3%	62,5%	85,0%	75,0%	80,0%	83,3%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,1%	66,2%	57,1%	57,3%	41,1%	41,9%	57,9%
P7 Neteja del centre	93,8%	84,2%	87,2%	93,8%	96,2%	96,3%	95,0%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,2%	90,9%	92,5%	93,6%	97,5%	96,1%	96,2%
P9 L'especialista compren què li passa	86,4%	83,6%	86,5%	81,9%	86,5%	89,5%	90,3%
P10 Respecte a la seva intimitat	95,6%	96,1%	95,0%	96,3%	93,8%	92,5%	98,8%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	78,8%	75,3%	76,3%	73,8%	78,5%	72,7%	80,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	89,7%	85,1%	87,3%	91,0%	92,2%	93,5%	94,9%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,1%	91,5%	91,5%	94,2%	94,2%	97,7%	96,1%
P14 Tracte personal de les infermeres	94,9%	93,1%	97,4%	95,9%	96,1%	96,0%	98,7%
P15 Tracte personal del metge	92,3%	87,0%	93,7%	90,0%	96,2%	93,8%	96,3%
P16 Tracte personal dels administratius	89,0%	85,7%	76,8%	84,0%	85,7%	87,3%	89,6%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,4%	82,1%	77,9%	70,5%	77,3%	69,6%	77,6%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,4%	97,3%	96,2%	92,2%	94,9%	96,2%	100,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	80,2%	79,7%	82,3%	75,6%	77,5%	83,3%	83,5%
P101 Grau de satisfacció global	7,81	7,65	7,50	7,74	7,78	7,95	7,98
P102 Continuaria venint?	82,9%	77,6%	83,8%	83,8%	84,8%	83,5%	94,9%

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

Pregunta resumida	Catalunya	Barcelona Nord (2 de 2)					
		H.Municipal de Badalona	Hospital de Mataró	H.U. Germans Trias i Pujol	Hospital de Terrassa	Hospital Sant Celoni	Fundació Privada Hospital de Mollet
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	65,5%	67,1%	57,5%	78,2%	60,5%	58,2%	59,0%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,2%	92,5%	88,5%	71,3%	82,5%	84,8%	82,5%
P5 Comoditat sala d'espera	74,9%	70,9%	76,3%	58,2%	87,2%	63,3%	83,5%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,1%	67,6%	56,9%	31,5%	70,7%	45,8%	43,8%
P7 Neteja del centre	93,8%	97,5%	91,3%	95,0%	96,3%	90,9%	93,7%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,2%	93,6%	89,5%	94,9%	92,3%	100,0%	92,5%
P9 L'especialista compren què li passa	86,4%	87,0%	81,8%	86,7%	85,1%	90,9%	83,8%
P10 Respecte a la seva intimitat	95,6%	95,0%	92,5%	96,3%	94,9%	98,7%	96,2%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	78,8%	75,9%	70,9%	83,5%	79,5%	81,0%	82,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	89,7%	92,5%	90,9%	92,4%	96,2%	93,6%	85,7%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,1%	98,0%	93,6%	96,6%	96,3%	93,0%	87,8%
P14 Tracte personal de les infermeres	94,9%	97,4%	94,6%	98,7%	100,0%	89,9%	94,4%
P15 Tracte personal del metge	92,3%	93,8%	86,3%	93,8%	90,0%	97,5%	90,0%
P16 Tracte personal dels administratius	89,0%	91,4%	90,1%	86,8%	97,3%	85,3%	84,9%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,4%	87,5%	66,7%	78,8%	77,3%	76,1%	65,2%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,4%	93,7%	90,0%	97,4%	97,4%	97,5%	92,2%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	80,2%	81,0%	83,3%	86,3%	77,6%	89,6%	70,5%
P101 Grau de satisfacció global	7,81	7,73	7,76	8,18	7,99	7,77	7,43
P102 Continuaria venint?	82,9%	83,8%	78,5%	91,0%	83,8%	83,5%	78,5%

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

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