



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

**2014**

**RESULTATS PER CENTRE**

**Sant Celoni - UP 743**

**Subdirecció**

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



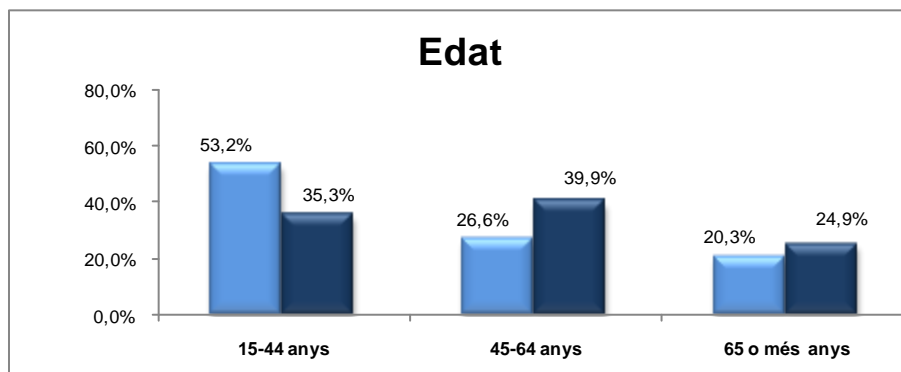
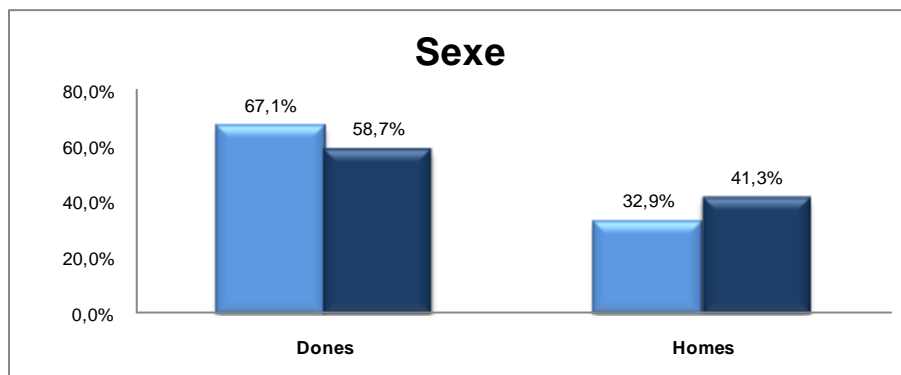
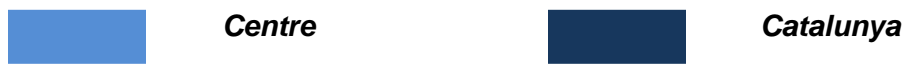
**2014**

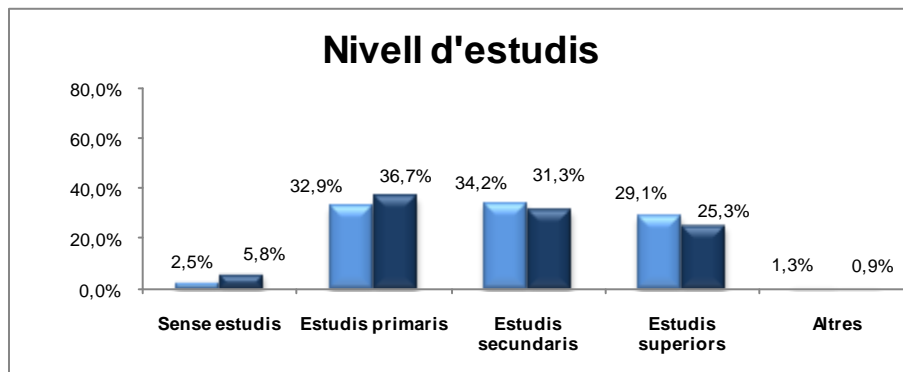
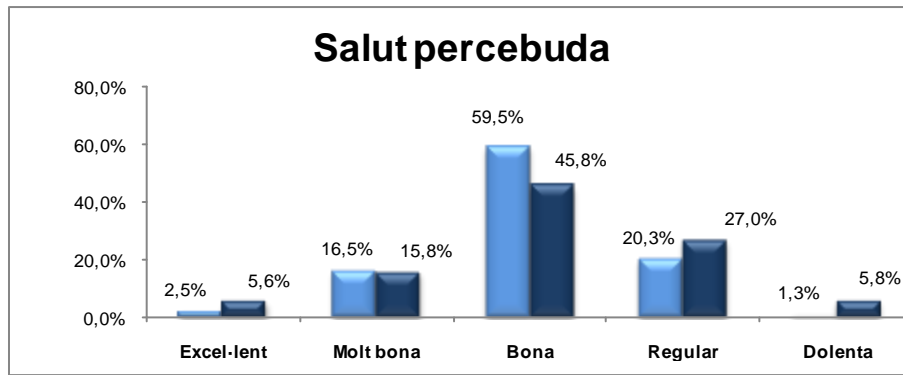
## A. Anàlisi per UP

### A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Sant Celoni	79
CATALUNYA	4679

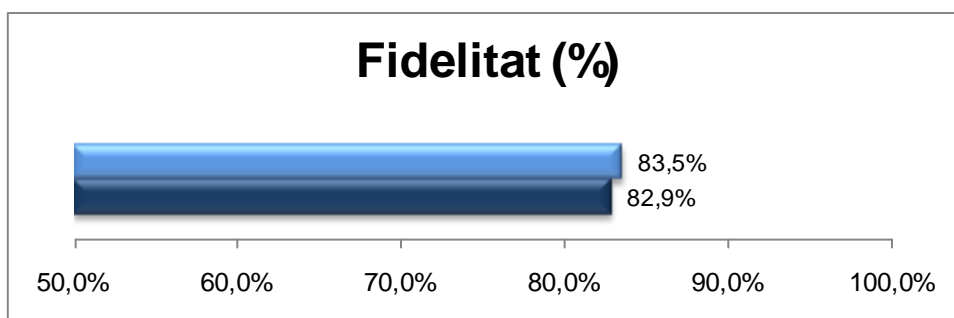
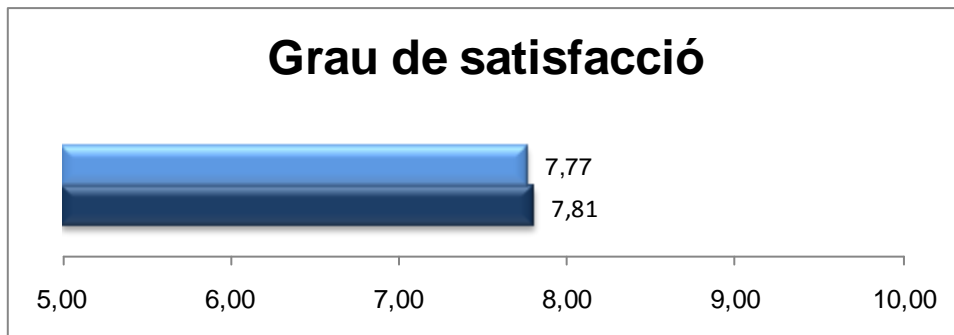
#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





*B. Mesures de satisfacció global i fidelitat*

UP CATALUNYA



### C. Resultats: Categories de resposta per pregunta

UP CATALUNYA

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	46,8%	
	No	53,2%	
N 79 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	1,3%	
	Curt	16,5%	
	Normal	40,5%	
	Llarg	30,4%	
N 79 NS/NC 0	Molt llarg	11,4%	
P4 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta?	Molt curt	2,5%	
	Curt	30,4%	
	Normal	51,9%	
	Llarg	15,2%	
N 79 NS/NC 0	Molt llarg	0,0%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	5,1%	
	Molt bona	1,3%	
	Bona	57,0%	
	Regular	32,9%	
N 79 NS/NC 0	Malament	3,8%	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	18,1%	
	Piques vegades	27,8%	
	Sovint	23,6%	
	Gairebé sempre	13,9%	
N 72 NS/NC 7	Sempre	16,7%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	6,5%	
	Molt bona	23,4%	
	Bona	61,0%	
	Regular	9,1%	
N 77 NS/NC 2	Malament	0,0%	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	84,6%	
	Gairebé sempre	11,5%	
	Sovint	3,8%	
	Piques vegades	0,0%	
N 78 NS/NC 1	Mai/gairebé mai	0,0%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	63,6%	
	Gairebé sempre	16,9%	
	Sovint	10,4%	
	Piques vegades	6,5%	
N 77 NS/NC 2	Mai/gairebé mai	2,6%	

UP CATALUNYA

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	44,3%	
	Molt bé	21,5%	
	Bé	32,9%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 0			
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	
	Llarg	3,8%	
	Normal	77,2%	
	Curt	16,5%	
	Molt curt	2,5%	
N 79 NS/NC 0			
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	38,5%	
	Molt bé	23,1%	
	Bé	32,1%	
	Regular	6,4%	
	Malament	0,0%	
N 78 NS/NC 0			
No em van donar informació 1			
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	55,7%	
	No	44,3%	
N 79 NS/NC 0			
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?	Perfectament	51,2%	
	Molt bé	4,7%	
	Bé	37,2%	
	Regular	2,3%	
	Malament	4,7%	
N 43 NS/NC 0			
No em van donar informació 1			
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	30,4%	
	Molt bé	24,6%	
	Bé	34,8%	
	Regular	10,1%	
	Malament	0,0%	
N 69 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 10			
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	32,9%	
	Molt bé	29,1%	
	Bé	35,4%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 0			
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	14,7%	
	Molt bé	24,0%	
	Bé	46,7%	
	Regular	13,3%	
	Malament	1,3%	
N 75 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 4			
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	35,8%	
	Gairebé sempre	20,9%	
	Sovint	19,4%	
	Poques vegades	17,9%	
	Mai/gairebé mai	6,0%	
N 67 NS/NC 8			
No m'ha enviat el metge de primària 4			

UP CATALUNYA

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	50,6%	
	Molt be	19,0%	
	Bé	27,8%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 0			
No em van donar informació 0			
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	Perfectament	19,5%	
	Molt bé	19,5%	
	Bé	50,6%	
	Regular	5,2%	
	Malament	5,2%	
N 77 NS/NC 2			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	7,77	
N 79 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	Sí	83,5%	
	No	10,1%	
	No n'estic segur	6,3%	
N 79 NS/NC 0			

## 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	UP 2011	UP 2014	Catalunya
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	66,7%	58,2%	65,5%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	87,7%	84,8%	81,2%
P5 Comoditat sala d'espera	65,4%	63,3%	74,9%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,9%	45,8%	53,1%
P7 Neteja del centre	93,8%	90,9%	93,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	91,4%	100,0%	93,2%
P9 L'especialista compren què li passa	84,8%	90,9%	86,4%
P10 Respecte a la seva intimitat	92,6%	98,7%	95,6%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,7%	81,0%	78,8%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	88,5%	93,6%	89,7%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,7%	93,0%	92,1%
P14 Tracte personal de les infermeres	90,8%	89,9%	94,9%
P15 Tracte personal del metge	92,6%	97,5%	92,3%
P16 Tracte personal dels administratius	87,1%	85,3%	89,0%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	68,3%	76,1%	75,4%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	96,2%	97,5%	94,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	76,9%	89,6%	80,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,78	7,77	7,81
P102 Continuaria venint?	82,7%	83,5%	82,9%

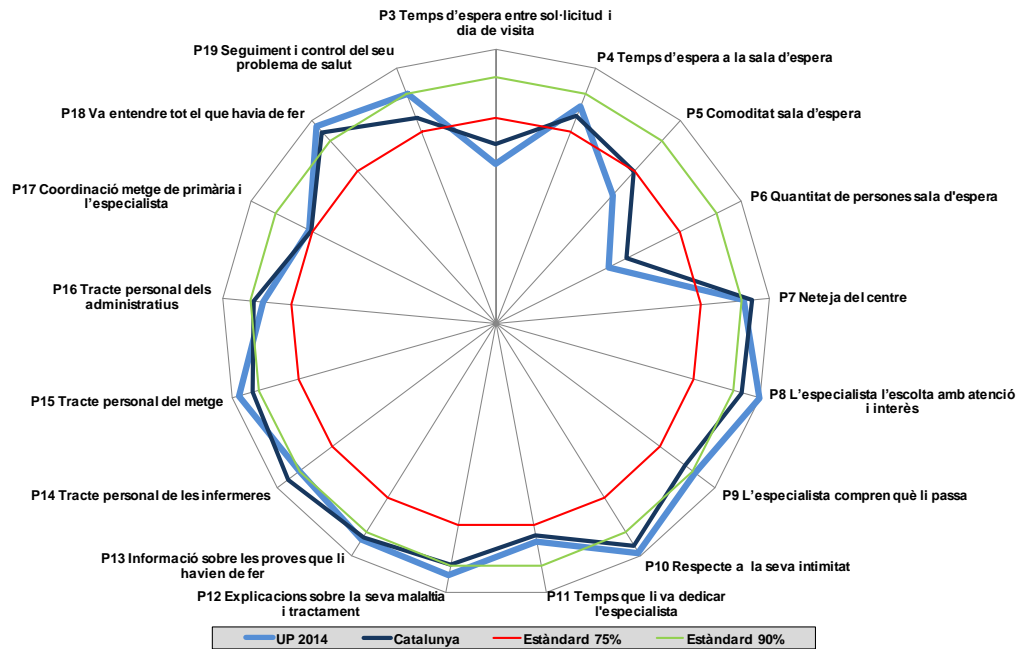
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2014 en relació amb Catalunya 2014.

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

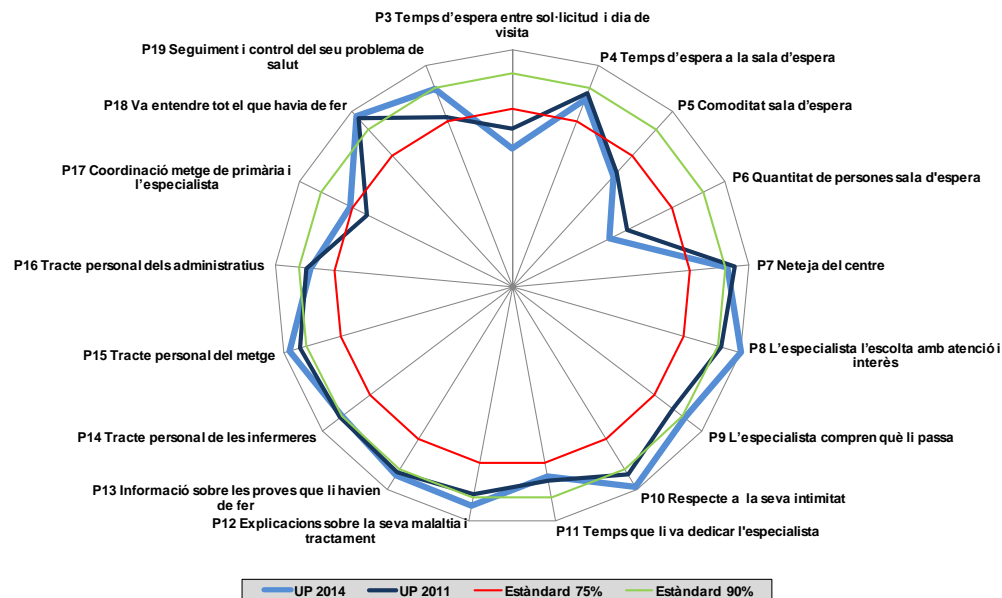
## E. Representació gràfica radial de les preguntes

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

### E.1 Comparació del centre 2014 amb Catalunya 2014



### E.2 Comparació del centre 2014 amb el centre 2011





## F. Els millors resultats de Catalunya

La següent taula mostra a la primera columna els vostres resultats i a la segona el millor resultat obtingut en cada pregunta a Catalunya.

Pregunta resumida	UP 2014	Millor Catalunya
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	58,2%	80,3%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	84,8%	93,6%
P5 Comoditat sala d'espera	63,3%	87,5%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	45,8%	71,6%
P7 Neteja del centre	90,9%	98,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	100,0%	100,0%
P9 L'especialista compren què li passa	90,9%	94,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	98,7%	98,8%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	81,0%	88,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	93,6%	97,5%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,0%	98,2%
P14 Tracte personal de les infermeres	89,9%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	97,5%	98,7%
P16 Tracte personal dels administratius	85,3%	97,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	76,1%	92,6%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	97,5%	100,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	89,6%	91,1%
P101 Grau de satisfacció global	<b>7,8</b>	<b>8,4</b>
P102 Continuarà venint?	<b>83,5%</b>	<b>94,9%</b>