



**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI  
ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA  
2011  
RESULTATS PER CENTRE  
Hospital de Sant Celoni  
UP 743**

**Àrea Sanitària  
Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat**



**Octubre 2011**

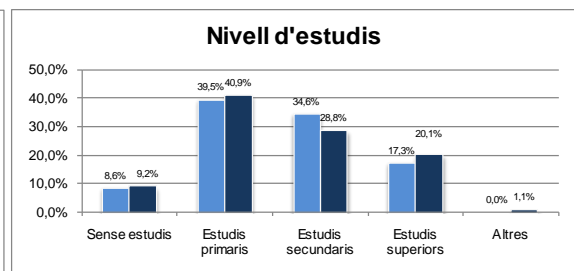
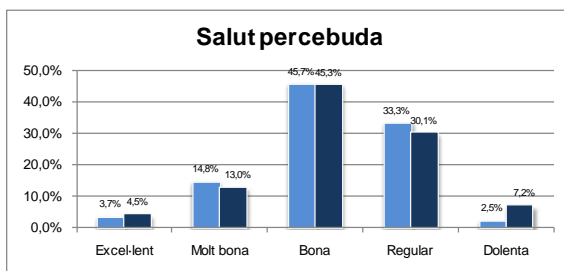
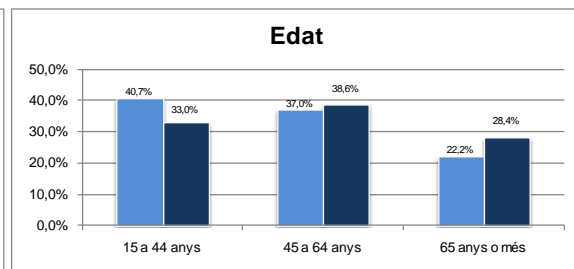
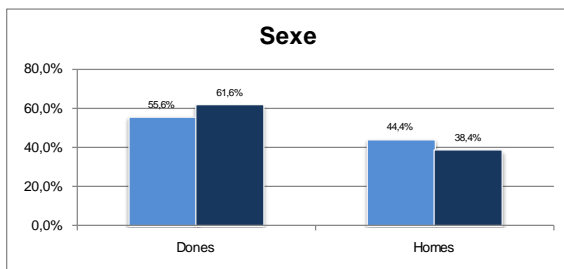
## A. Anàlisi per centre

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

	Nombre d'enquestes
H. de Sant Celoni	81
Catalunya	4950

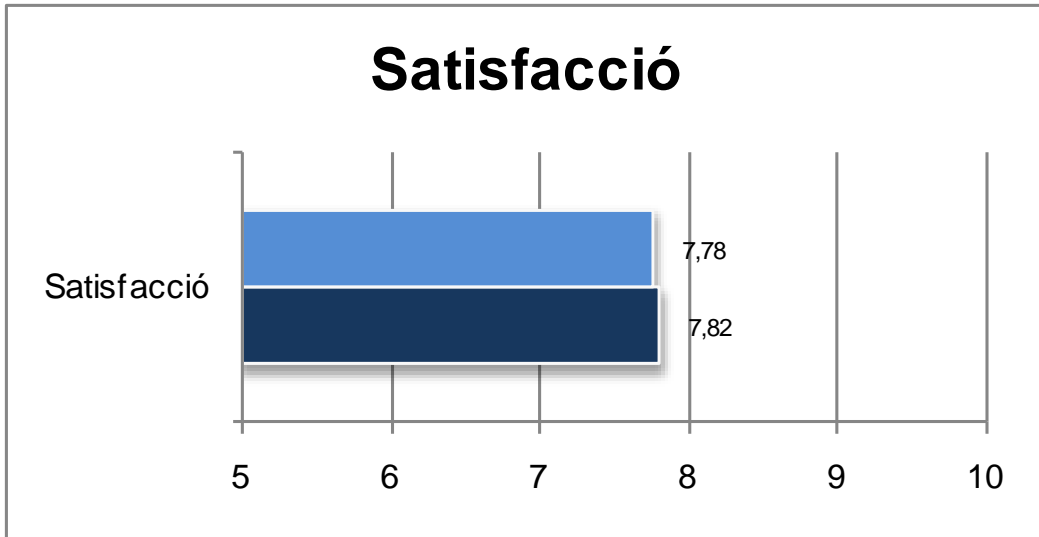
#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

Centre 2011
Catalunya 2011

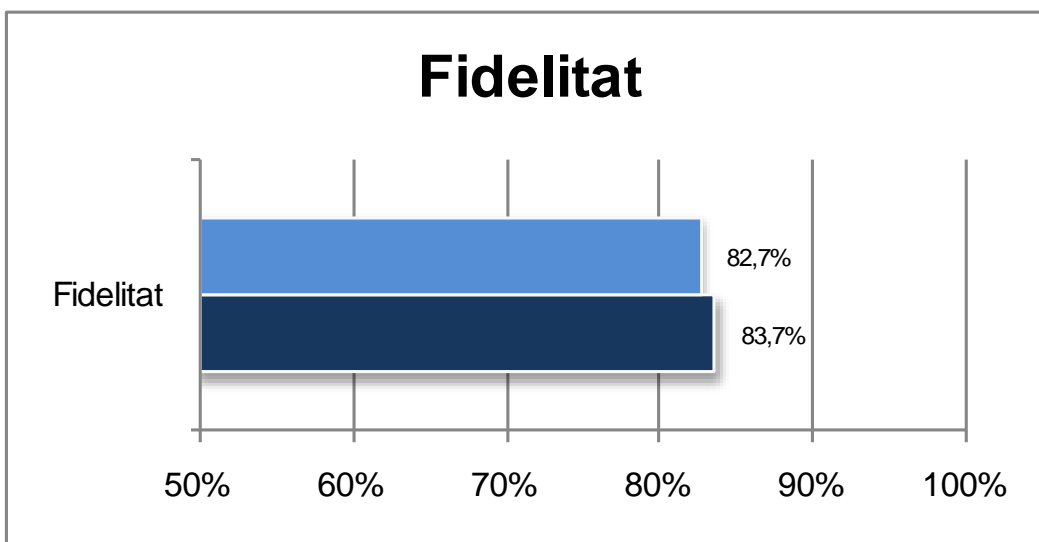


**B. Mesures de satisfacció global i fidelitat**

Centre 2011  
Catalunya 2011



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

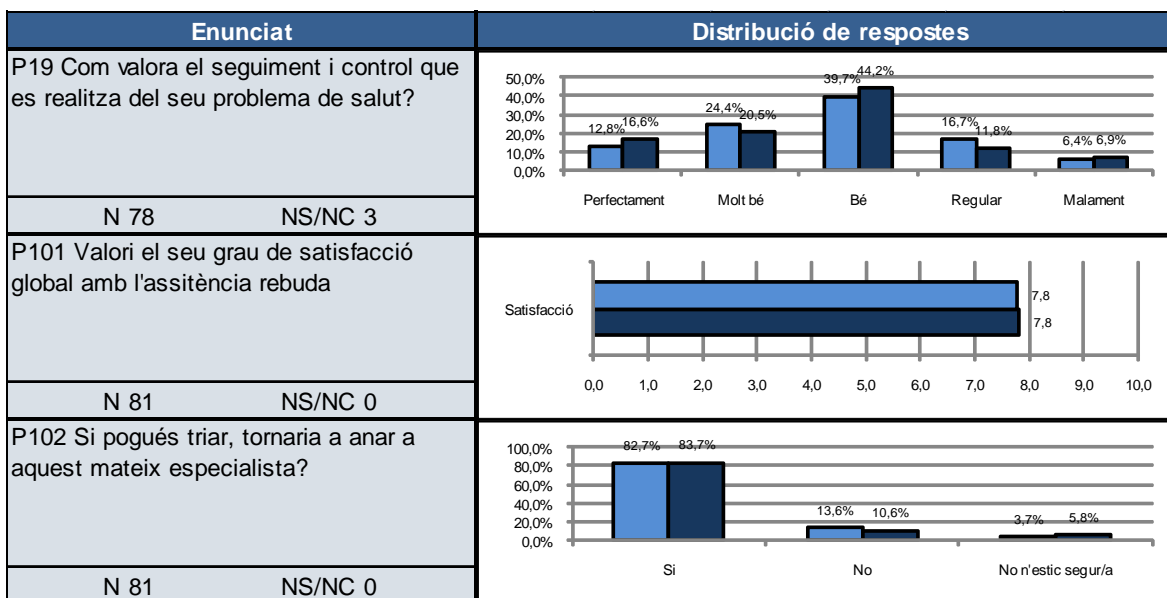


Nota: P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?

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

Enunciat	Distribució de respostes																		
<p>P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?</p> <p>N 81 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Si (%)</th> <th>No (%)</th> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>49.4%</td> <td>36.9%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>50.6%</td> <td>63.1%</td> </tr> </table>	Resposta	Si (%)	No (%)	Si	49.4%	36.9%	No	50.6%	63.1%									
Resposta	Si (%)	No (%)																	
Si	49.4%	36.9%																	
No	50.6%	63.1%																	
<p>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?</p> <p>N 81 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Si (%)</th> <th>No (%)</th> </tr> <tr> <td>Molt curt</td> <td>7.4%</td> <td>5.4%</td> </tr> <tr> <td>Curt</td> <td>12.3%</td> <td>14.4%</td> </tr> <tr> <td>Normal</td> <td>46.9%</td> <td>44.8%</td> </tr> <tr> <td>Llarg</td> <td>13.6%</td> <td>21.7%</td> </tr> <tr> <td>Molt llarg</td> <td>19.8%</td> <td>13.7%</td> </tr> </table>	Resposta	Si (%)	No (%)	Molt curt	7.4%	5.4%	Curt	12.3%	14.4%	Normal	46.9%	44.8%	Llarg	13.6%	21.7%	Molt llarg	19.8%	13.7%
Resposta	Si (%)	No (%)																	
Molt curt	7.4%	5.4%																	
Curt	12.3%	14.4%																	
Normal	46.9%	44.8%																	
Llarg	13.6%	21.7%																	
Molt llarg	19.8%	13.7%																	
<p>P4 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta?</p> <p>N 81 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Si (%)</th> <th>No (%)</th> </tr> <tr> <td>Molt curt</td> <td>8.6%</td> <td>7.5%</td> </tr> <tr> <td>Curt</td> <td>21.0%</td> <td>22.1%</td> </tr> <tr> <td>Normal</td> <td>58.0%</td> <td>52.2%</td> </tr> <tr> <td>Llarg</td> <td>11.1%</td> <td>13.6%</td> </tr> <tr> <td>Molt llarg</td> <td>1.2%</td> <td>4.7%</td> </tr> </table>	Resposta	Si (%)	No (%)	Molt curt	8.6%	7.5%	Curt	21.0%	22.1%	Normal	58.0%	52.2%	Llarg	11.1%	13.6%	Molt llarg	1.2%	4.7%
Resposta	Si (%)	No (%)																	
Molt curt	8.6%	7.5%																	
Curt	21.0%	22.1%																	
Normal	58.0%	52.2%																	
Llarg	11.1%	13.6%																	
Molt llarg	1.2%	4.7%																	
<p>P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?</p> <p>N 81 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Si (%)</th> <th>No (%)</th> </tr> <tr> <td>Perfecta</td> <td>3.7%</td> <td>6.0%</td> </tr> <tr> <td>Molt bona</td> <td>7.4%</td> <td>10.0%</td> </tr> <tr> <td>Bona</td> <td>54.3%</td> <td>62.1%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>28.4%</td> <td>19.1%</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>6.2%</td> <td>2.8%</td> </tr> </table>	Resposta	Si (%)	No (%)	Perfecta	3.7%	6.0%	Molt bona	7.4%	10.0%	Bona	54.3%	62.1%	Regular	28.4%	19.1%	Malament	6.2%	2.8%
Resposta	Si (%)	No (%)																	
Perfecta	3.7%	6.0%																	
Molt bona	7.4%	10.0%																	
Bona	54.3%	62.1%																	
Regular	28.4%	19.1%																	
Malament	6.2%	2.8%																	
<p>P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?</p> <p>N 76 NS/NC 5</p>	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Si (%)</th> <th>No (%)</th> </tr> <tr> <td>Mai/gairebé mai</td> <td>18.4%</td> <td>23.0%</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>35.5%</td> <td>31.7%</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>17.1%</td> <td>16.0%</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>9.2%</td> <td>11.9%</td> </tr> <tr> <td>Sempre</td> <td>19.7%</td> <td>17.3%</td> </tr> </table>	Resposta	Si (%)	No (%)	Mai/gairebé mai	18.4%	23.0%	Poques vegades	35.5%	31.7%	Sovint	17.1%	16.0%	Gairebé sempre	9.2%	11.9%	Sempre	19.7%	17.3%
Resposta	Si (%)	No (%)																	
Mai/gairebé mai	18.4%	23.0%																	
Poques vegades	35.5%	31.7%																	
Sovint	17.1%	16.0%																	
Gairebé sempre	9.2%	11.9%																	
Sempre	19.7%	17.3%																	
<p>P7 Com valora la neteja del centre?</p> <p>N 81 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Si (%)</th> <th>No (%)</th> </tr> <tr> <td>Perfecta</td> <td>6.2%</td> <td>14.1%</td> </tr> <tr> <td>Molt bona</td> <td>16.0%</td> <td>22.0%</td> </tr> <tr> <td>Bona</td> <td>71.6%</td> <td>58.3%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>4.9%</td> <td>5.3%</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>1.2%</td> <td>0.4%</td> </tr> </table>	Resposta	Si (%)	No (%)	Perfecta	6.2%	14.1%	Molt bona	16.0%	22.0%	Bona	71.6%	58.3%	Regular	4.9%	5.3%	Malament	1.2%	0.4%
Resposta	Si (%)	No (%)																	
Perfecta	6.2%	14.1%																	
Molt bona	16.0%	22.0%																	
Bona	71.6%	58.3%																	
Regular	4.9%	5.3%																	
Malament	1.2%	0.4%																	
<p>P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?</p> <p>N 81 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Si (%)</th> <th>No (%)</th> </tr> <tr> <td>Sempre</td> <td>74.1%</td> <td>76.1%</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>8.6%</td> <td>10.6%</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>8.6%</td> <td>5.2%</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>2.5%</td> <td>4.8%</td> </tr> <tr> <td>Mai/gairebé mai</td> <td>6.2%</td> <td>3.3%</td> </tr> </table>	Resposta	Si (%)	No (%)	Sempre	74.1%	76.1%	Gairebé sempre	8.6%	10.6%	Sovint	8.6%	5.2%	Poques vegades	2.5%	4.8%	Mai/gairebé mai	6.2%	3.3%
Resposta	Si (%)	No (%)																	
Sempre	74.1%	76.1%																	
Gairebé sempre	8.6%	10.6%																	
Sovint	8.6%	5.2%																	
Poques vegades	2.5%	4.8%																	
Mai/gairebé mai	6.2%	3.3%																	
<p>P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?</p> <p>N 79 NS/NC 2</p>	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Si (%)</th> <th>No (%)</th> </tr> <tr> <td>Sempre</td> <td>57.0%</td> <td>59.4%</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>16.5%</td> <td>15.7%</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>11.4%</td> <td>10.3%</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>8.9%</td> <td>7.9%</td> </tr> <tr> <td>Mai/gairebé mai</td> <td>6.9%</td> <td>6.7%</td> </tr> </table>	Resposta	Si (%)	No (%)	Sempre	57.0%	59.4%	Gairebé sempre	16.5%	15.7%	Sovint	11.4%	10.3%	Poques vegades	8.9%	7.9%	Mai/gairebé mai	6.9%	6.7%
Resposta	Si (%)	No (%)																	
Sempre	57.0%	59.4%																	
Gairebé sempre	16.5%	15.7%																	
Sovint	11.4%	10.3%																	
Poques vegades	8.9%	7.9%																	
Mai/gairebé mai	6.9%	6.7%																	
<p>P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?</p> <p>N 81 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Si (%)</th> <th>No (%)</th> </tr> <tr> <td>Perfectament</td> <td>33.3%</td> <td>30.8%</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>18.5%</td> <td>22.1%</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>40.7%</td> <td>42.4%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>2.5%</td> <td>3.3%</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>4.9%</td> <td>1.4%</td> </tr> </table>	Resposta	Si (%)	No (%)	Perfectament	33.3%	30.8%	Molt bé	18.5%	22.1%	Bé	40.7%	42.4%	Regular	2.5%	3.3%	Malament	4.9%	1.4%
Resposta	Si (%)	No (%)																	
Perfectament	33.3%	30.8%																	
Molt bé	18.5%	22.1%																	
Bé	40.7%	42.4%																	
Regular	2.5%	3.3%																	
Malament	4.9%	1.4%																	

Enunciat	Distribució de respostes																		
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Molt llarg</td><td>0,0%</td><td>0,8%</td></tr> <tr><td>Llarg</td><td>4,9%</td><td>4,6%</td></tr> <tr><td>Normal</td><td>77,8%</td><td>74,7%</td></tr> <tr><td>Curt</td><td>11,1%</td><td>14,6%</td></tr> <tr><td>Molt curt</td><td>6,2%</td><td>5,4%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Molt llarg	0,0%	0,8%	Llarg	4,9%	4,6%	Normal	77,8%	74,7%	Curt	11,1%	14,6%	Molt curt	6,2%	5,4%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Molt llarg	0,0%	0,8%																	
Llarg	4,9%	4,6%																	
Normal	77,8%	74,7%																	
Curt	11,1%	14,6%																	
Molt curt	6,2%	5,4%																	
N 81 NS/NC 0																			
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfectament</td><td>26,9%</td><td>30,2%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>21,8%</td><td>21,9%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>39,7%</td><td>39,2%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>5,1%</td><td>6,5%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>6,4%</td><td>2,2%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfectament	26,9%	30,2%	Molt bé	21,8%	21,9%	Bé	39,7%	39,2%	Regular	5,1%	6,5%	Malament	6,4%	2,2%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfectament	26,9%	30,2%																	
Molt bé	21,8%	21,9%																	
Bé	39,7%	39,2%																	
Regular	5,1%	6,5%																	
Malament	6,4%	2,2%																	
N 78 NS/NC 0																			
No em van donar informació 3																			
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Si</td><td>79,0%</td><td>65,1%</td></tr> <tr><td>No</td><td>21,0%</td><td>34,9%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Si	79,0%	65,1%	No	21,0%	34,9%									
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Si	79,0%	65,1%																	
No	21,0%	34,9%																	
N 81 NS/NC 0																			
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfectament</td><td>35,0%</td><td>36,6%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>16,7%</td><td>20,9%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>40,0%</td><td>37,4%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>6,7%</td><td>4,1%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>1,7%</td><td>1,0%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfectament	35,0%	36,6%	Molt bé	16,7%	20,9%	Bé	40,0%	37,4%	Regular	6,7%	4,1%	Malament	1,7%	1,0%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfectament	35,0%	36,6%																	
Molt bé	16,7%	20,9%																	
Bé	40,0%	37,4%																	
Regular	6,7%	4,1%																	
Malament	1,7%	1,0%																	
N 60 NS/NC 0																			
No em van donar informació 4																			
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>21,4%</td><td>21,4%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>31,6%</td><td>30,6%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>38,2%</td><td>42,5%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>7,9%</td><td>4,5%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>1,3%</td><td>1,0%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfecte	21,4%	21,4%	Molt bé	31,6%	30,6%	Bé	38,2%	42,5%	Regular	7,9%	4,5%	Malament	1,3%	1,0%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfecte	21,4%	21,4%																	
Molt bé	31,6%	30,6%																	
Bé	38,2%	42,5%																	
Regular	7,9%	4,5%																	
Malament	1,3%	1,0%																	
N 76 NS/NC 5																			
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>23,5%</td><td>26,6%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>39,5%</td><td>31,7%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>29,6%</td><td>34,4%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>3,7%</td><td>4,9%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>3,7%</td><td>2,4%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfecte	23,5%	26,6%	Molt bé	39,5%	31,7%	Bé	29,6%	34,4%	Regular	3,7%	4,9%	Malament	3,7%	2,4%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfecte	23,5%	26,6%																	
Molt bé	39,5%	31,7%																	
Bé	29,6%	34,4%																	
Regular	3,7%	4,9%																	
Malament	3,7%	2,4%																	
N 81 NS/NC 0																			
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>11,4%</td><td>2,5%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>15,7%</td><td>21,8%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>60,0%</td><td>55,3%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>8,6%</td><td>8,3%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>4,3%</td><td>2,1%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfecte	11,4%	2,5%	Molt bé	15,7%	21,8%	Bé	60,0%	55,3%	Regular	8,6%	8,3%	Malament	4,3%	2,1%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfecte	11,4%	2,5%																	
Molt bé	15,7%	21,8%																	
Bé	60,0%	55,3%																	
Regular	8,6%	8,3%																	
Malament	4,3%	2,1%																	
N 70 NS/NC 1																			
No hi vaig tenir contacte 10																			
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Sempre</td><td>44,4%</td><td>47,0%</td></tr> <tr><td>Gairebé sempre</td><td>12,7%</td><td>14,0%</td></tr> <tr><td>Sovint</td><td>11,1%</td><td>11,8%</td></tr> <tr><td>Poques vegades</td><td>14,3%</td><td>13,9%</td></tr> <tr><td>Mai/gairebé mai</td><td>17,5%</td><td>13,3%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Sempre	44,4%	47,0%	Gairebé sempre	12,7%	14,0%	Sovint	11,1%	11,8%	Poques vegades	14,3%	13,9%	Mai/gairebé mai	17,5%	13,3%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Sempre	44,4%	47,0%																	
Gairebé sempre	12,7%	14,0%																	
Sovint	11,1%	11,8%																	
Poques vegades	14,3%	13,9%																	
Mai/gairebé mai	17,5%	13,3%																	
N 63 NS/NC 13																			
No m'ha enviat el metge de primària 5																			
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfectament</td><td>45,6%</td><td>41,6%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>15,2%</td><td>19,2%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>35,4%</td><td>34,8%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>1,3%</td><td>3,3%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>2,5%</td><td>1,4%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfectament	45,6%	41,6%	Molt bé	15,2%	19,2%	Bé	35,4%	34,8%	Regular	1,3%	3,3%	Malament	2,5%	1,4%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfectament	45,6%	41,6%																	
Molt bé	15,2%	19,2%																	
Bé	35,4%	34,8%																	
Regular	1,3%	3,3%																	
Malament	2,5%	1,4%																	
N 79 NS/NC 0																			
No em van donar informació 2																			



### 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	Centre 2008	Centre 2011	Catalunya
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	69,8%	66,7%	64,6%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	75,2%	87,7%	81,7%
P5 Comoditat sala d'espera	61,2%	65,4%	78,1%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	40,2%	53,9%	54,7%
P7 Neteja del centre	95,8%	93,8%	94,3%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	89,8%	91,4%	91,9%
P9 L'especialista compren què li passa	84,1%	84,8%	85,4%
P10 Respecte a la seva intimitat	91,3%	92,6%	95,4%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	77,8%	82,7%	80,1%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	88,5%	91,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	97,1%	91,7%	94,9%
P14 Tracte personal de les infermeres	93,8%	90,8%	94,5%
P15 Tracte personal del metge	89,8%	92,6%	92,7%
P16 Tracte personal dels administratius	80,0%	87,1%	89,6%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,9%	68,3%	72,8%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	96,2%	95,6%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,6%	76,9%	81,2%
102 Tornaria a anar a aquest especialista	81,9%	82,7%	83,7%
101 Satisfacció General	7,35	7,78	7,82

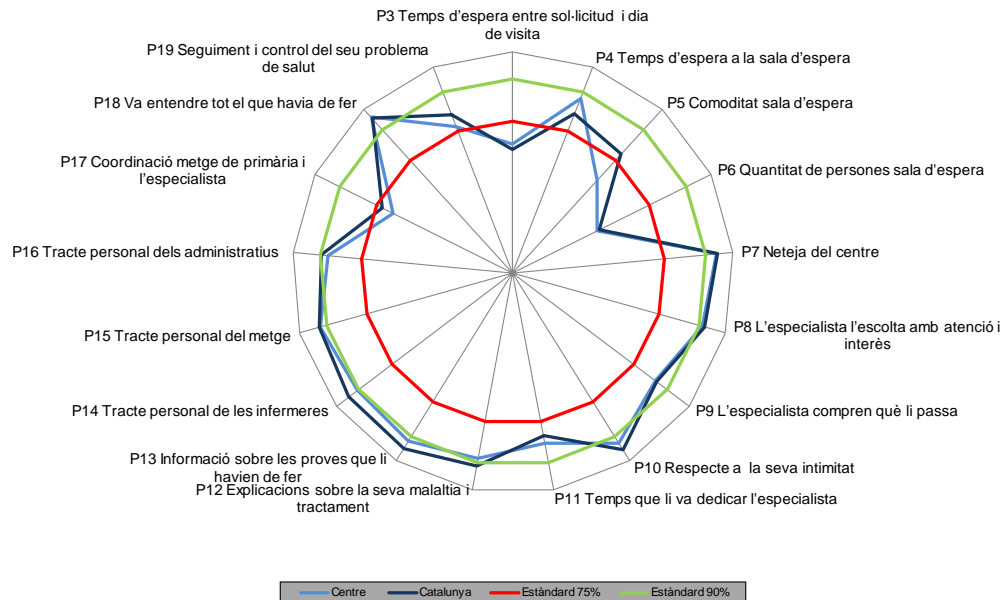
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la Regió l'any 2011 en relació a Catalunya 2011.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la Regió l'any 2011 en relació a Catalunya 2011.

### 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 2011 amb Catalunya 2011



#### E.2. Comparació del Centre 2011 amb el Centre 2008

