



**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

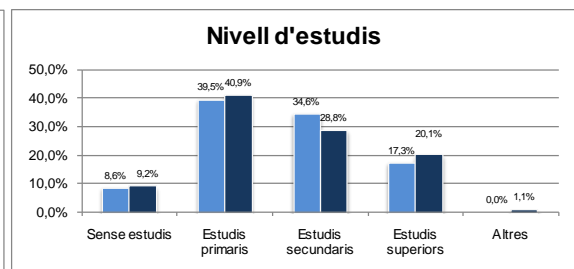
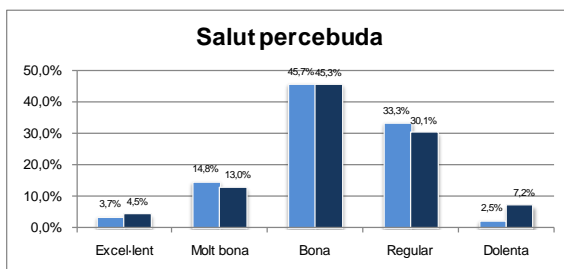
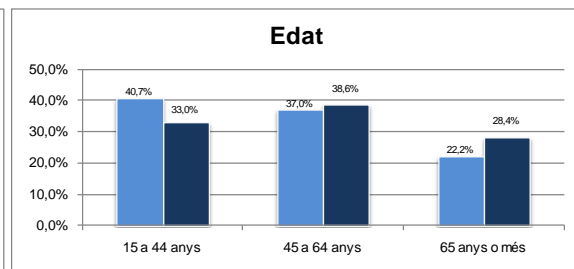
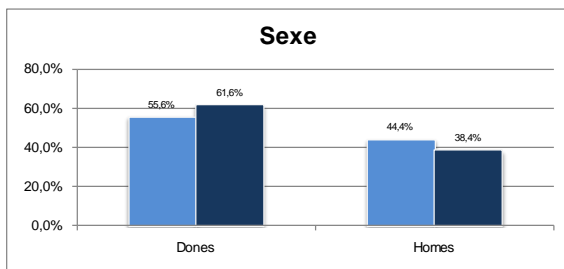
A. Anàlisi per centre

A.1. Descripció de la població enquestada

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

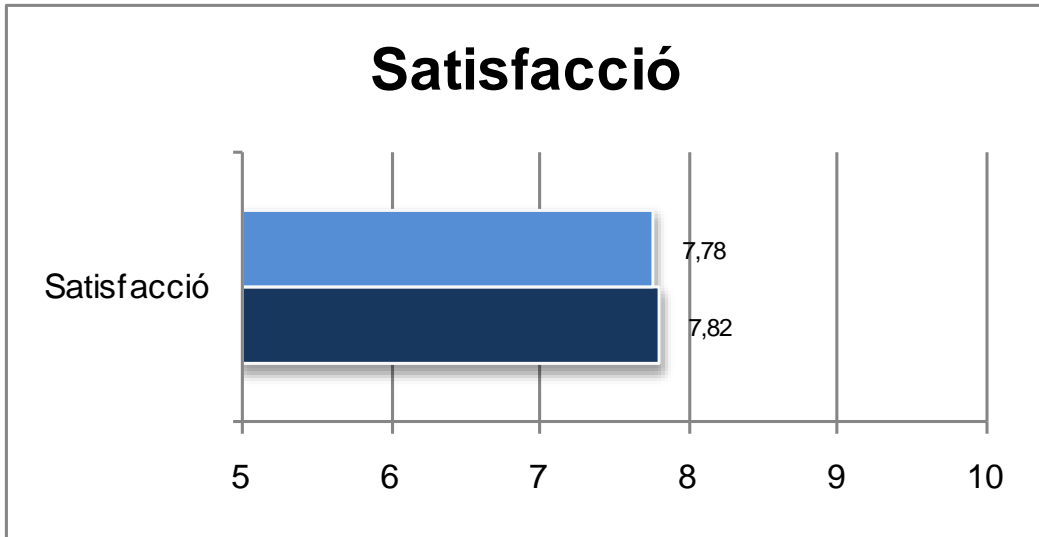
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

Centre 2011
Catalunya 2011

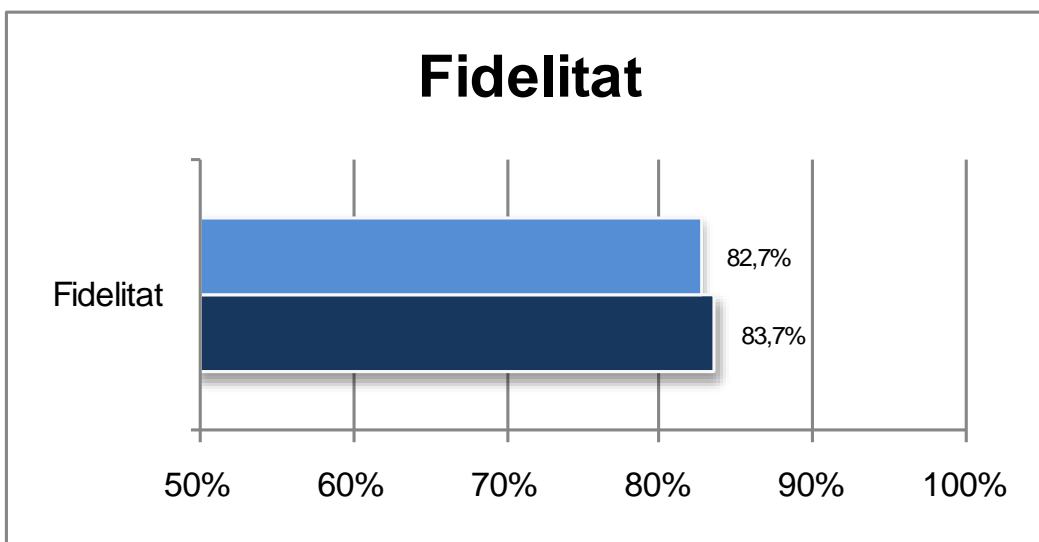


B. Mesures de satisfacció global i fidelitat

Centre 2011
Catalunya 2011



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

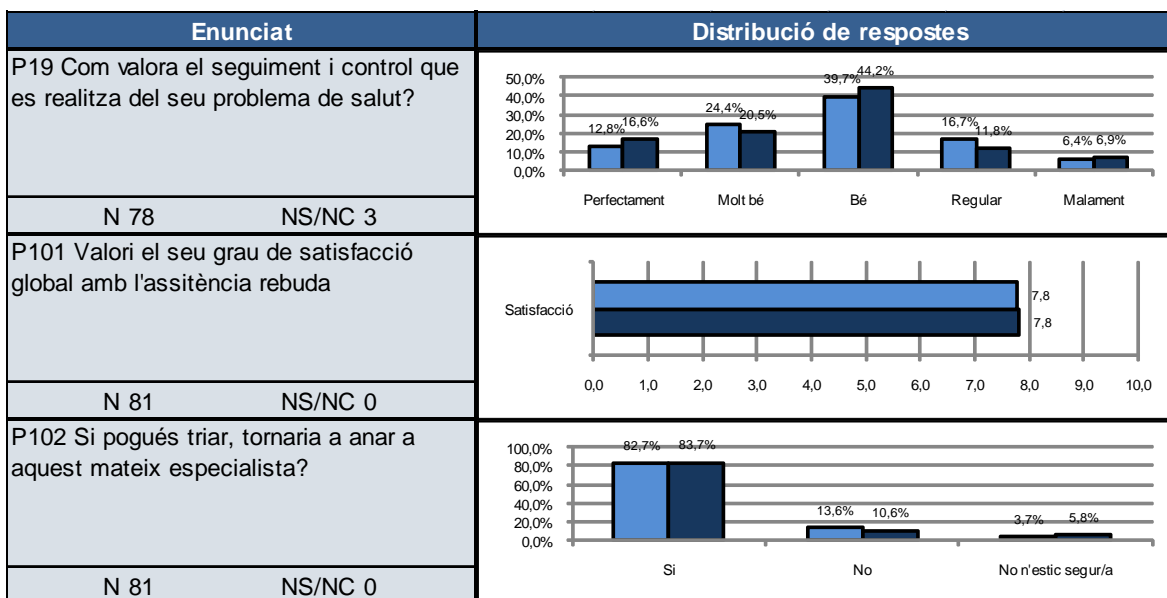


Nota: P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?

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 Comodat 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

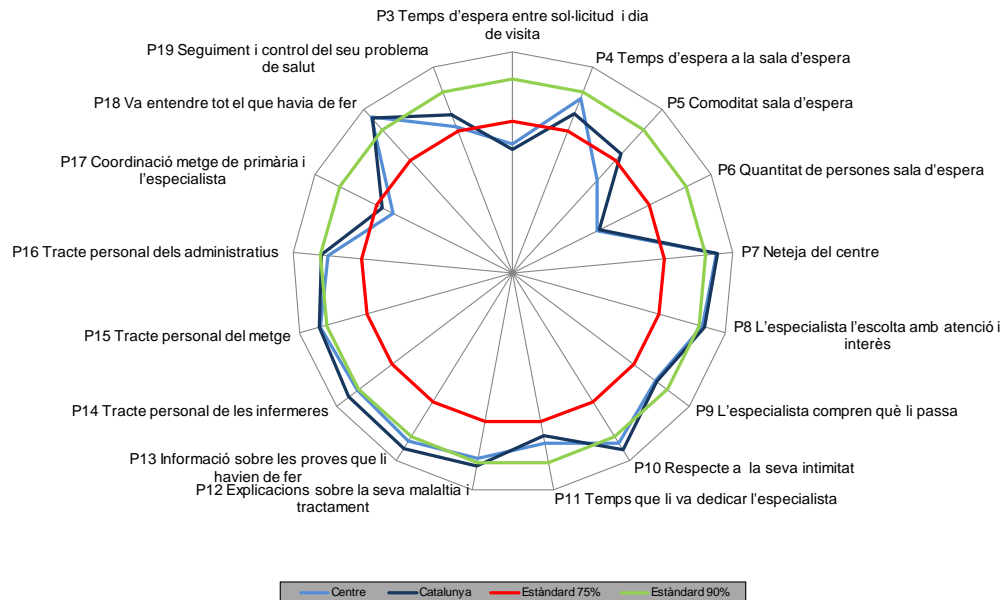
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la Regió l'any 2011 en relació a Catalunya 2011.

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

