

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ DEL CATSALUT**

ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA

RESULTATS 2017



Unitat de Qualitat
Divisió de Qualitat i Transparència
Gerència d'Atenció Ciutadana

JUSTIFICACIÓ

- **L'any 2017 s'ha dut a terme l'estudi sobre qualitat de servei i satisfacció de Atenció Especialitzada Ambulatoria (AEA), una de les línies de servei amb més de volum d'activitat i nombre de proveïdors.**
- **L'estudi d'opinió i satisfacció AEA 2017 es realitza amb l'objectiu de donar continuïtat als instruments i mètodes per conèixer la percepció de la qualitat i satisfacció dels serveis rebuts pels usuaris al sistema nacional de salut de Catalunya. Aquest objectiu és conjunt a la resta de línies estudiades en el Pla d'enquestes de satisfacció del CatSalut PLAENSA © 2004 – 2020.**
- **La satisfacció amb el servei rebut s'analitza en base un conjunt de dimensions i variables, moltes d'elles comunes a altres línies de servei, i objectivades en l'etapa qualitativa prèvia. L'accessibilitat als serveis, el tracte dels professionals, la informació o els elements de confort i els de naturalesa organitzativa del centre on s'ha rebut l'atenció sanitària en són exemples.**

OBJECTIUS

GENERAL

Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels usuaris del CatSalut envers la línia d'atenció especialitzada ambulatoria

ESPECÍFICS

- **Mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya, de les regions sanitàries i del conjunt d'unitats d'estudi proposades.**
- **Comparar el grau de satisfacció de cada unitat mostral (UP) respecte al global de Catalunya.**
- **Analitzar les diferències, si hi són, de la satisfacció per regions sanitàries amb el global de Catalunya.**

FITXA TÈCNICA – AEA

Nivell de confiança: 95%
Grandària de la mostra: 5.298 individus.
Marge d'error: error màxim de $\pm 1\%$ per al global Catalunya
Proporció esperada: 0,83

- **Àmbit:** Catalunya i les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona.
- **Univers:** persones amb 16 anys i més i que hagin estat usuàries del servei en els últims 12 mesos.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I.).
- **Procediment de mostreig:** S'han seleccionat proporcionalment registres del RCA segons un mostreig realitzat a partir de la població de les ABS de referència de cada centre de AEA i que corresponen a assegurats de 16 anys o més d'edat – 82.802 registres.
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 9 al 31 d'octubre de 2017.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Atenció Especialitzada Ambulatoria	<ul style="list-style-type: none"> • Catalunya • Regió Sanitària • UP 	-41 amb 76 o més enquestes -46 amb menys de 76 enquestes	76	5.298

METODOLOGIA

- **Revisió bibliogràfica**
- **Recerca qualitativa (Grups focals)**
- **Construcció qüestionari**
- **Pre-test**
- **Estudi pilot**
- **Validació pre i post estudi**
- **Supervisió Centre d'Estudis d'Opinió de Catalunya**
- **Treball de Camp**
- **Anàlisi dels resultats**

CARECTARÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI (I)

23 preguntes

14 preguntes validades(*)

3 preguntes d'interès

2 preguntes satisfacció
global
fidelitat

4 variables
edat
sexe
nivells d'estudis
salut percebuda

(*) El qüestionari utilitzat és el mateix de l'estudi del 2014.

CARECTARÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI (II)

- Estructura:
 - Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques de la línia de AEA + preguntes no validades que s'han considerat d'interès**
- Escales de valoració:
 - **Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai*)**
 - **Una pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10**

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (I)

- **Fiabilitat**, perquè tots els indicadors (Alfa Cronbach, IFC, VME) estan dins dels valors acceptables.
- **Validesa de contingut**, perquè per a la seva construcció ha seguit un estricte i exhaustiu procés de revisió bibliogràfica, grups d'experts i grups focals amb pacients.
- **Validesa de constructe**:
 - **Validesa convergent**: tots els ítems posseeixen una càrrega superior a 0,4.
 - **Validesa discriminant**: no hi ha cap factor que mesuri el mateix fenomen que l'altre.

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (II)

Anàlisi factorial: anàlisi realitzada a partir de 500 casos

Factor	Descripció	Variables Incloses
F1	Informació respecte a l'AEA	P8, P9, P15, P11, P12, P19, P18
F2	Tracte dels professionals	P16, P7, P14, P10
F3	Comoditat del Centre	P6, P4, P5

Variància explicada: 52,42%

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (III)

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
P8	,812	-,004	,113
P9	,781	,067	,140
P15	,693	,441	-,008
P11	,682	-,017	,071
P12	,640	,364	-,036
P19	,593	,369	,083
P18	,557	,389	-,053
P16	,102	,665	,055
P7	,019	,660	,135
P14	,273	,658	,014
P10	,404	,525	-,060
P6	,044	-,093	,746
P4	,114	,131	,693
P5	,012	,451	,494

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,662	33,301	33,301	4,662	33,301	33,301	3,550	25,356	25,356
2	1,442	10,298	43,599	1,442	10,298	43,599	2,434	17,385	42,741
3	1,236	8,825	52,424	1,236	8,825	52,424	1,356	9,683	52,424
4	,950	6,787	59,211						
5	,790	5,642	64,853						
6	,745	5,324	70,177						
7	,654	4,672	74,849						
8	,640	4,570	79,419						
9	,590	4,212	83,630						
10	,581	4,149	87,779						
11	,544	3,889	91,668						
12	,464	3,316	94,984						
13	,369	2,632	97,616						
14	,334	2,384	100,000						

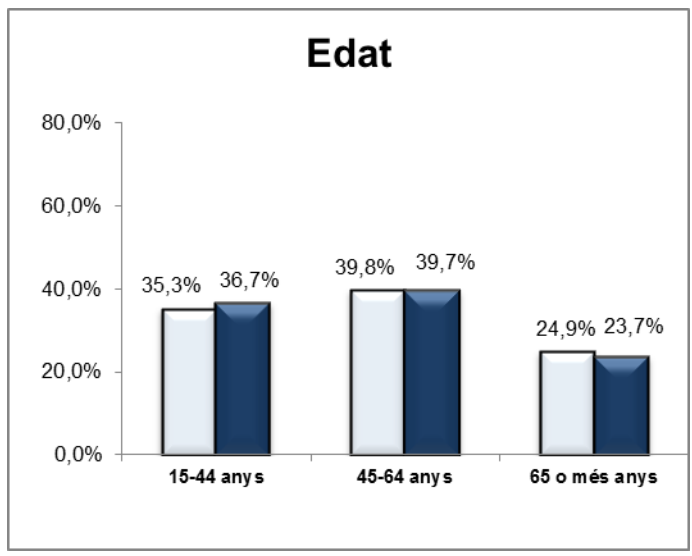
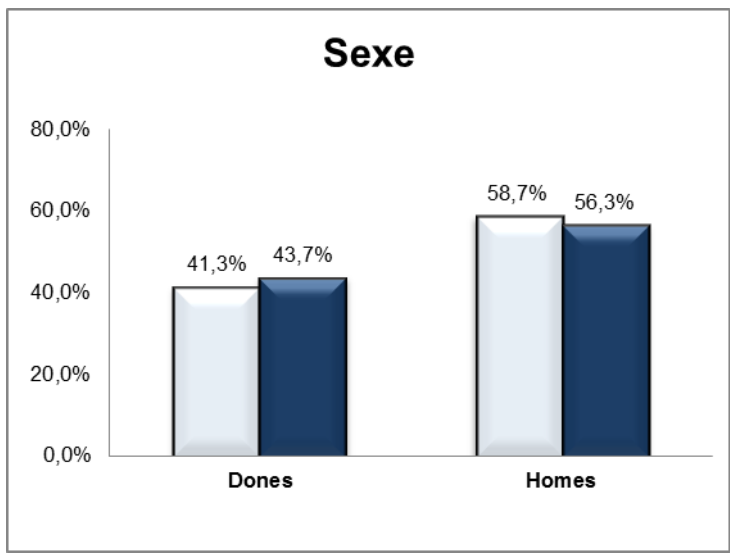
Extraction Method: Principal Component Analysis.

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (III)

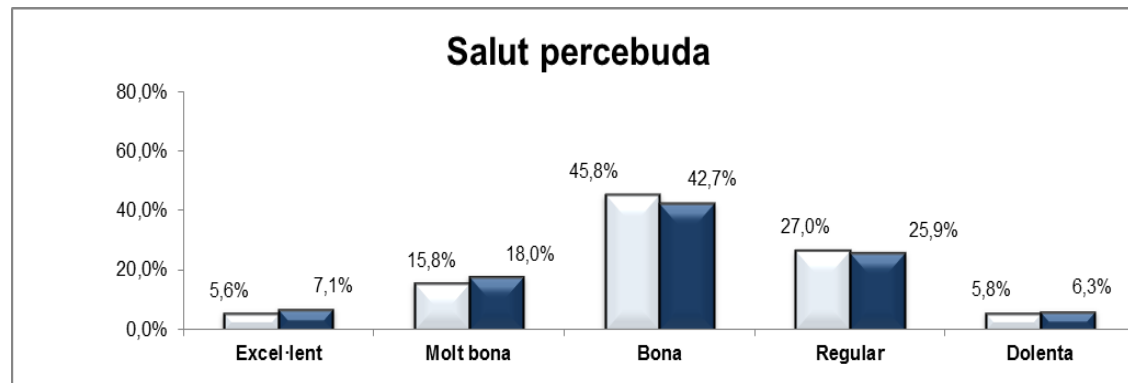
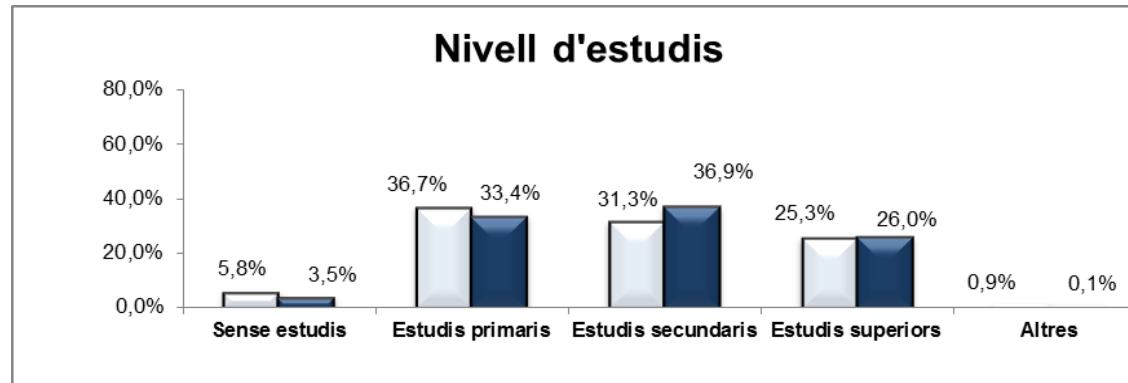
	Nre. enquestes
Alt Pirineu i Aran	301
Lleida	163
Camp de Tarragona	392
Terres de l'Ebre	324
Girona	717
Catalunya Central	360
RSB CSB	909
RSB Nord	1.243
RSB Sud	889
TOTAL	5.298

RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (I)

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2014	4.679
Catalunya 2017	5.298



RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (II)

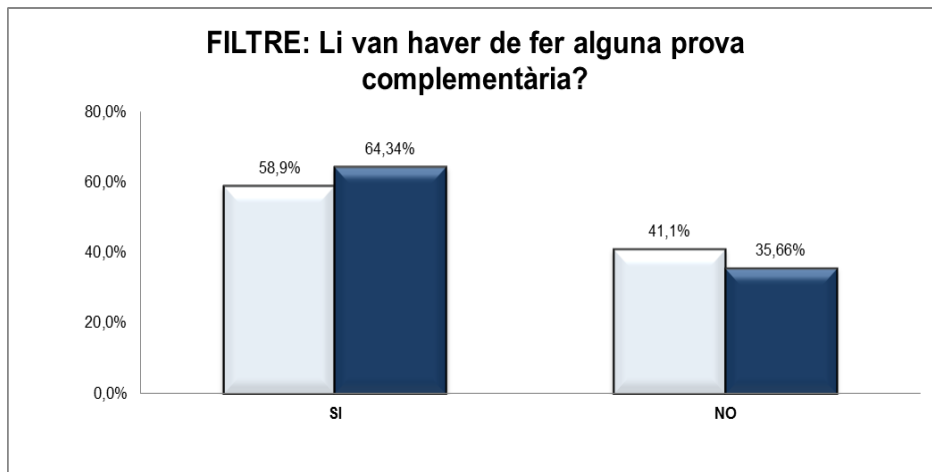
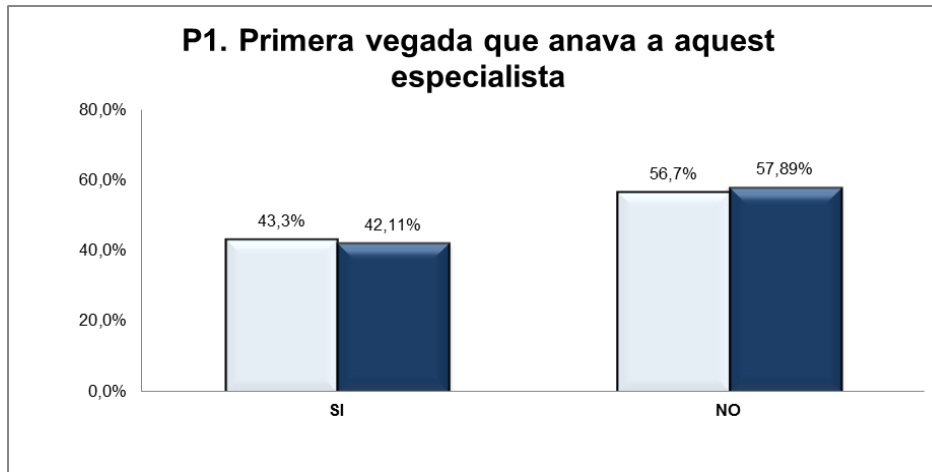


Catalunya 2014

Catalunya 2017

RESULTATS:

"Primera vegada que anava a aquest especialista?" i "Li van fer alguna prova complementària?"

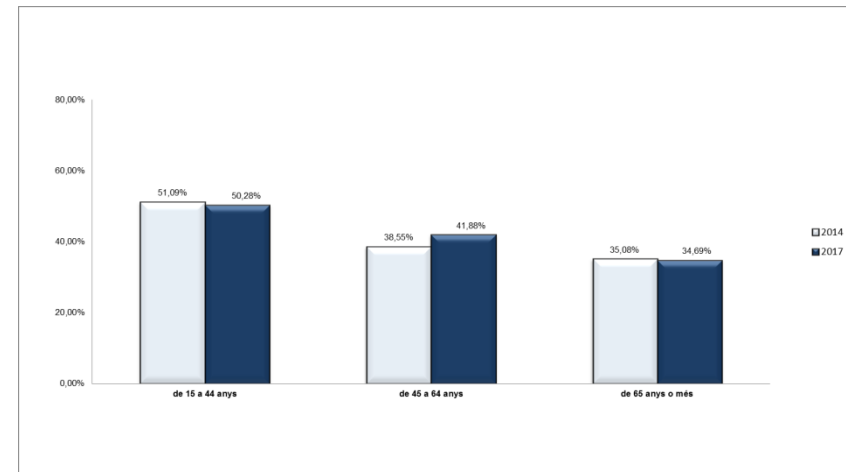
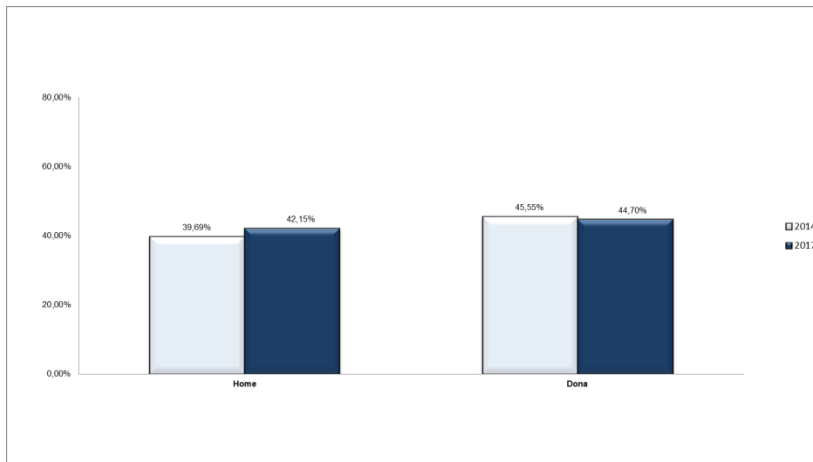
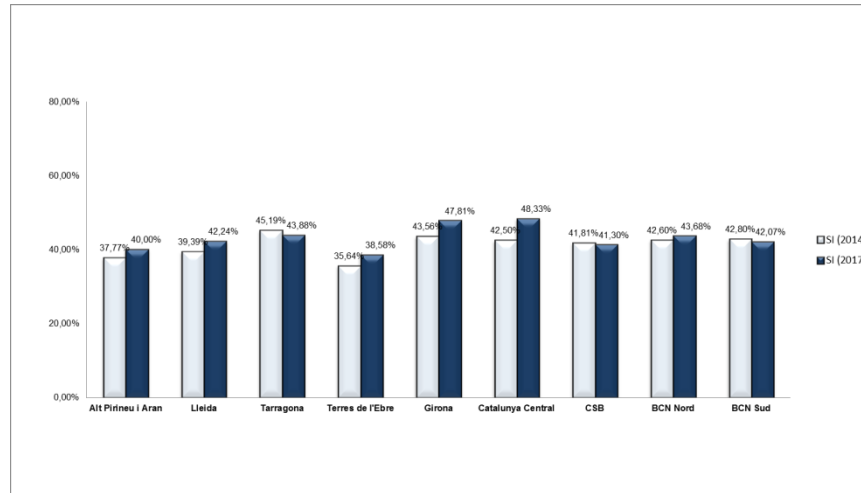


Catalunya 2014

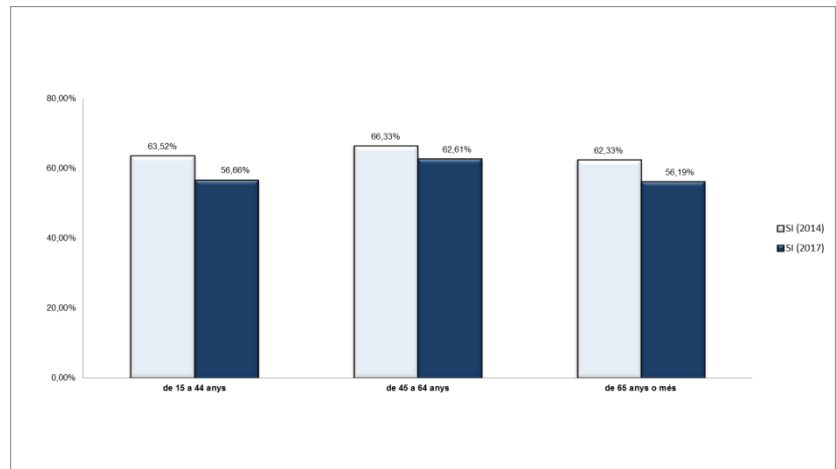
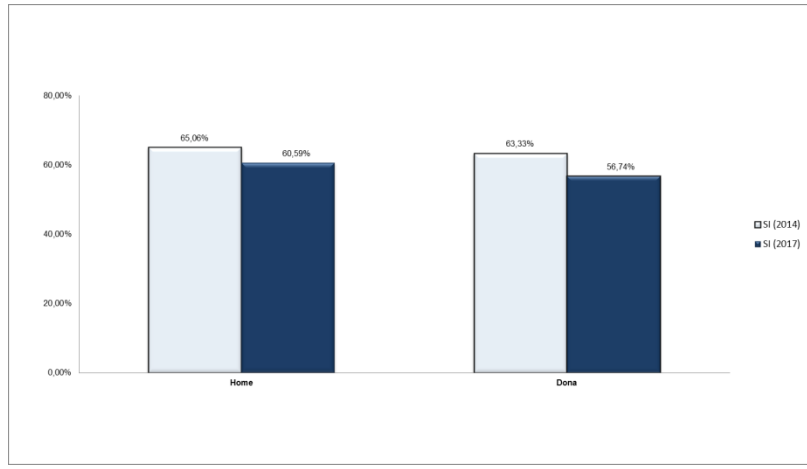
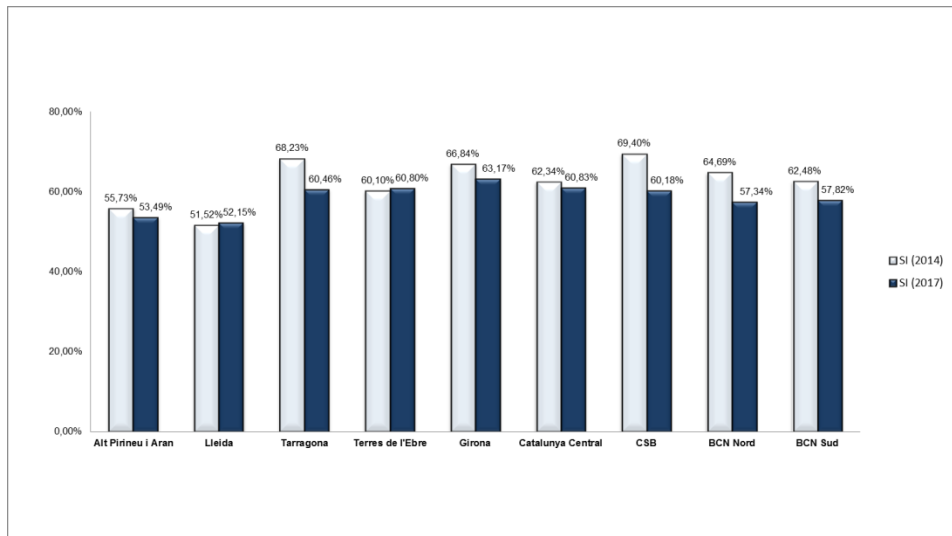
Catalunya 2017

RESULTATS:

“Primera vegada que anava a aquest especialista?”



RESULTATS: "Li van fer alguna prova complementària?"



RESULTATS: Distribució de les especialitats més freqüents

Especialista	Casos	%
Traumatologia	1203	24,36%
Obstetrícia - ginecologia	691	13,99%
Oftalmologia	406	8,22%
Dermatologia	373	7,55%
Urologia	315	6,38%
Aparell digestiu	297	6,01%
Otorinolaringòleg	255	5,16%
Cardiologia	250	5,06%
Reumatologia	165	3,34%
Endocrinologia	157	3,18%
Nefrologia	62	1,26%
Oncologia*	361	

84,53%

* Durant el treball de camp d'Atenció Especialitzada Ambulatoria es va dur a terme una extracció aïllada dels Instituts Catalans d'Oncologia de Girona, Badalona i Duran i Reynals (Hospitalet de Llobregat). Degut a que la seva inclusió dintre de la comptabilització dels casos d'especialitat més freqüents sobrerepresentant oncologia, s'ha decidit presentar el números de casos apart per no distorsionar la resta de dades.

CENTRES PARTICIPANTS A L'ESTUDI (I)

CENTRES AMB NOMBRE MÍNIM D'ENQUESTES (76 o més)

UP	Denominació UP	Nre. d'enquestes fetes
435	Hospital General. Vall d'Hebron	144
718	Hospital Clínic i Provincial	81
741	Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí (Sabadell)	81
742	Hospital de Sant Boi	81
744	Hospital de Terrassa	81
746	Hospital del Mar	81
750	Hospital General de Granollers	81
916	Fundació Sanitària Igualada	81
1063	ICO Hospitalet Duran i Reynals	81
2970	ICO Girona	81
1	H.Universitari Aneu de Vilanova	80
39	H.U. Tarragona Joan XXIII	80
86	Hospital Verge de la Cinta	80
100	H.U. de Girona Josep Trueta	80
146	Hospital de Viladecans	80
148	Hospital Universitari de Bellvitge	80
263	CAP II Just Oliveras	80
265	CAP II R. Torrasa	80
272	H.U. Germans Trias i Pujol	80
634	Althaia Centre Hospitalari	80
724	Hospital de Figueres	80
729	Mútua de Terrassa	80
732	Fundació Sant Hospital (La Seu d'Urgell)	80
745	Hospital Universitari de Vic	80

UP	Denominació UP	Nre. d'enquestes fetes
754	Hospital Residència Sant Camil (Sant Pere de Ribes)	80
763	H.U. Sant Joan de Reus	80
767	H. de St. Pau i Santa Tecla	80
770	Parc Hospitalari Martí i Julià	80
772	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	80
908	Fundació Privada Hospital de Mollet	80
1012	Hospital Comarcal de l'Alt Penedès	80
1425	Hospital de Mataró	80
3536	ICO Badalona	80
5994	Hospital de Sant Joan Despí Moisès Broggi	80
737	Hospital Comarcal Mora d'Ebre	79
753	H.Municipal de Badalona	79
759	Hospital Sant Jaume de Calella	79
764	Hospital Sant Joan de Déu de Martorell	79
739	Hospital de Palamós	78
748	Hospital Comarcal del Pallars	78
335	CAP II Major	76

CENTRES PARTICIPANTS A L'ESTUDI (II)

CENTRES AMB NOMBRE MÍNIM D'ENQUESTES (menys de 76)

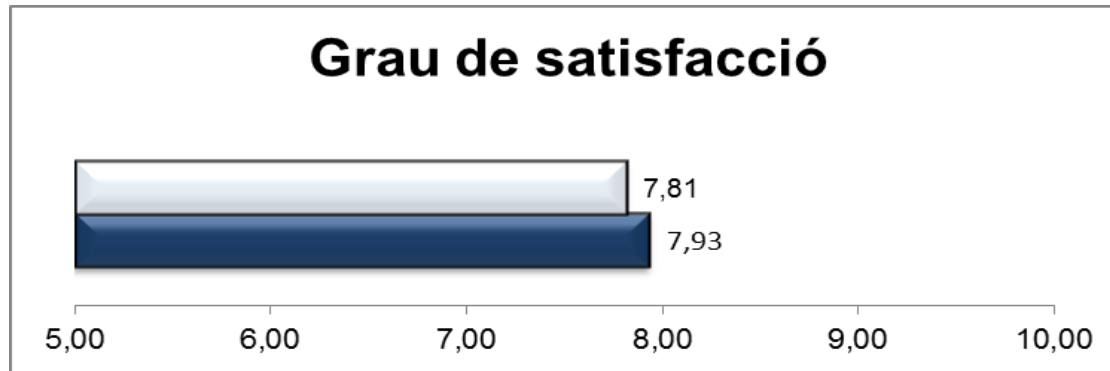
UP	Denominació UP	Nre. d'enquestes fetes
762	Hospital Sant Jaume d'Olot	75
707	Espitau Val d'Aran	73
771	Hospital de Santa Maria	73
4373	Hospital del Vendrell	73
719	Hospital Comarcal de la Selva(Blanes)	71
975	Hospital Comarcal d'Ampostà / CAP Ampostà	71
334	CAP II Doctor Barraquer	70
725	Hospital General de l'Hospitalet	70
734	Hospital de l'Esperit Sant	70
740	Hospital de Puigcerdà	70
523	CAP II Manso /CAP II Aixempe	67
330	CAP II Dr. Robert	65
99	CAP II Baix Ebre	64
826	Pius Hospital de Valls	64
432	CAP II Rambla (Terrassa)	63
528	Especialitats Numància (CAP II)	59
743	Sant Celoni	55
726	Hospital Dos de Maig /Creu roja de Barcelona	54
833	Sagrat Cor, H. / Hospital de l'Aliança de Barcelona	53
765	Hospital Sant Joan de Déu d'Esplugues	50
142	CAP II Güell	49
757	Hospital Sant Bernabé	43
723	Hospital de Campdevàno	42
827	Clínica Plató Fundació Privada	39

UP	Denominació UP	Nre. d'enquestes fetes
733	Esperança, H. De l' (Barcelona)	38
266	CAP II Anoia	34
332	CAP Mataró	34
1420	CAP II Chafarines	33
777	Puigvert luna, fundació / Clínica Puigvert	31
769	Hospital St. Rafael	30
836	erres de l'Ebre, clínica / Clínica de l'Aliança de Tortos	30
4901	CAP II Sant Fèlix	30
267	CAP IIMartorell	27
429	CAP II Bages	22
756	Hospital de Vilanova/St Antoni Abad	22
5273	CAP II Maragall	21
331	CAP II Llefià	20
333	CAP II Premià	19
430	CAP II Mollet del Vallès	18
443	CAP II Doctor Lluís Sayé	17
1013	CAP II El Vendrell	15
433	CAP II Osona	13
38	CAP II Prat Riba	10
426	CAP II Berga	7
678	Salus Informorum,H. / Clínica Salus Informorum	2
786	Institut Guttman	1

RESULTATS: SATISFACCIÓ I FIDELITAT

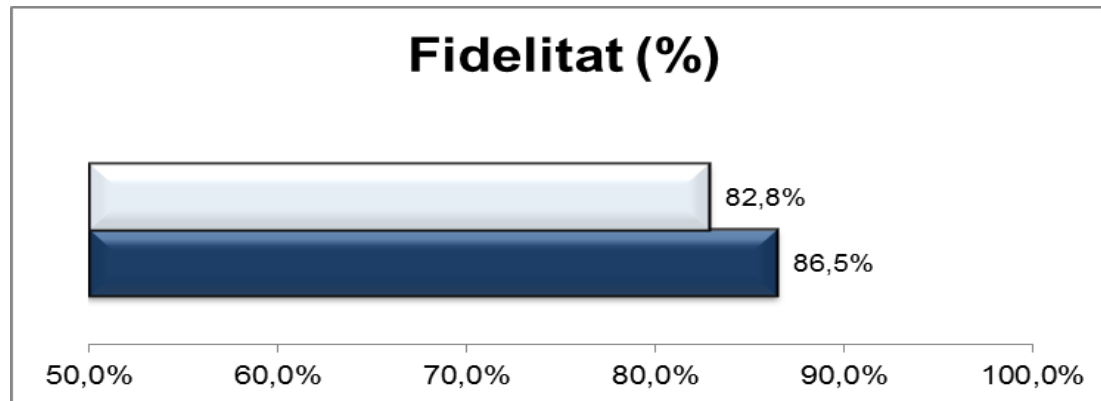
P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei rebut.

N=5.260



P 102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?

N=5.252



Catalunya 2014

Catalunya 2017

RESULTATS: GLOBALS DE CATALUNYA (I)

Àrees de
classificació

Descripció de cada àrea de classificació de preguntes

Excel·lència

Preguntes que obtenen més d'un 90% de valoracions positives per part dels enquestats

Estàndard

Preguntes que obtenen entre un 75 i un 90% de valoracions positives

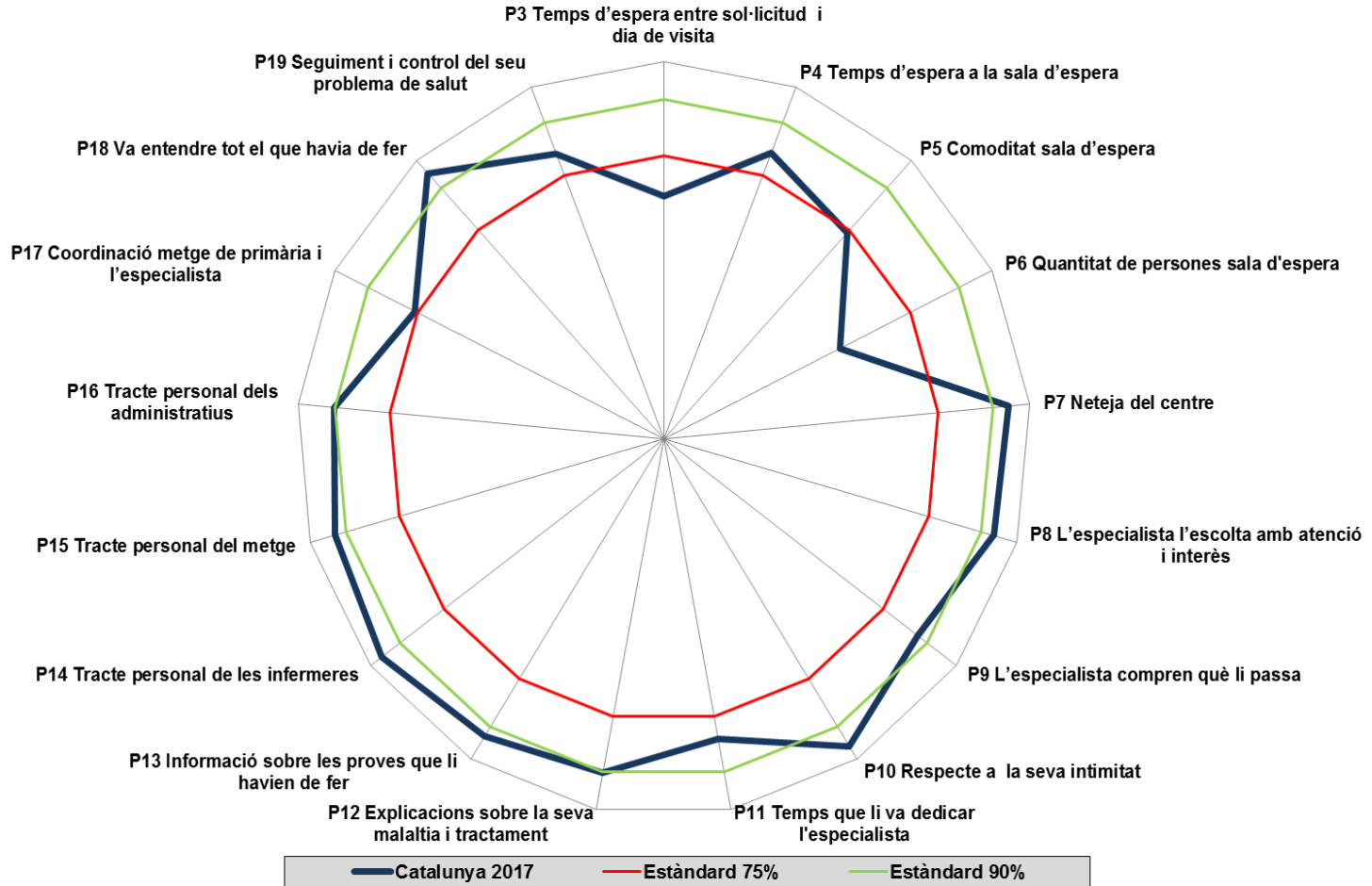
Millora

Preguntes que obtenen menys d'un 75% de valoracions positives

RESULTATS: GLOBALS DE CATALUNYA (II)

Pregunta resumida	Rtat. 2014	Rtat. 2017
P14 Tracte personal de les infermeres	94,8%	96,2%
P10 Respecte a la seva intimitat	95,6%	96,0%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,4%	95,4%
P7 Neteja del centre	93,8%	94,3%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,2%	93,5%
P15 Tracte personal del metge	92,2%	93,0%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,1%	92,8%
P16 Tracte personal dels administratius	89,0%	90,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	89,7%	90,2%
P9 L'especialista compren què li passa	86,3%	86,7%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,2%	81,3%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	80,2%	81,1%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	78,8%	81,0%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,4%	75,8%
P5 Comoditat sala d'espera	74,9%	74,1%
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	65,5%	64,4%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,1%	53,7%

RESULTATS: GLOBALS DE CATALUNYA (III)



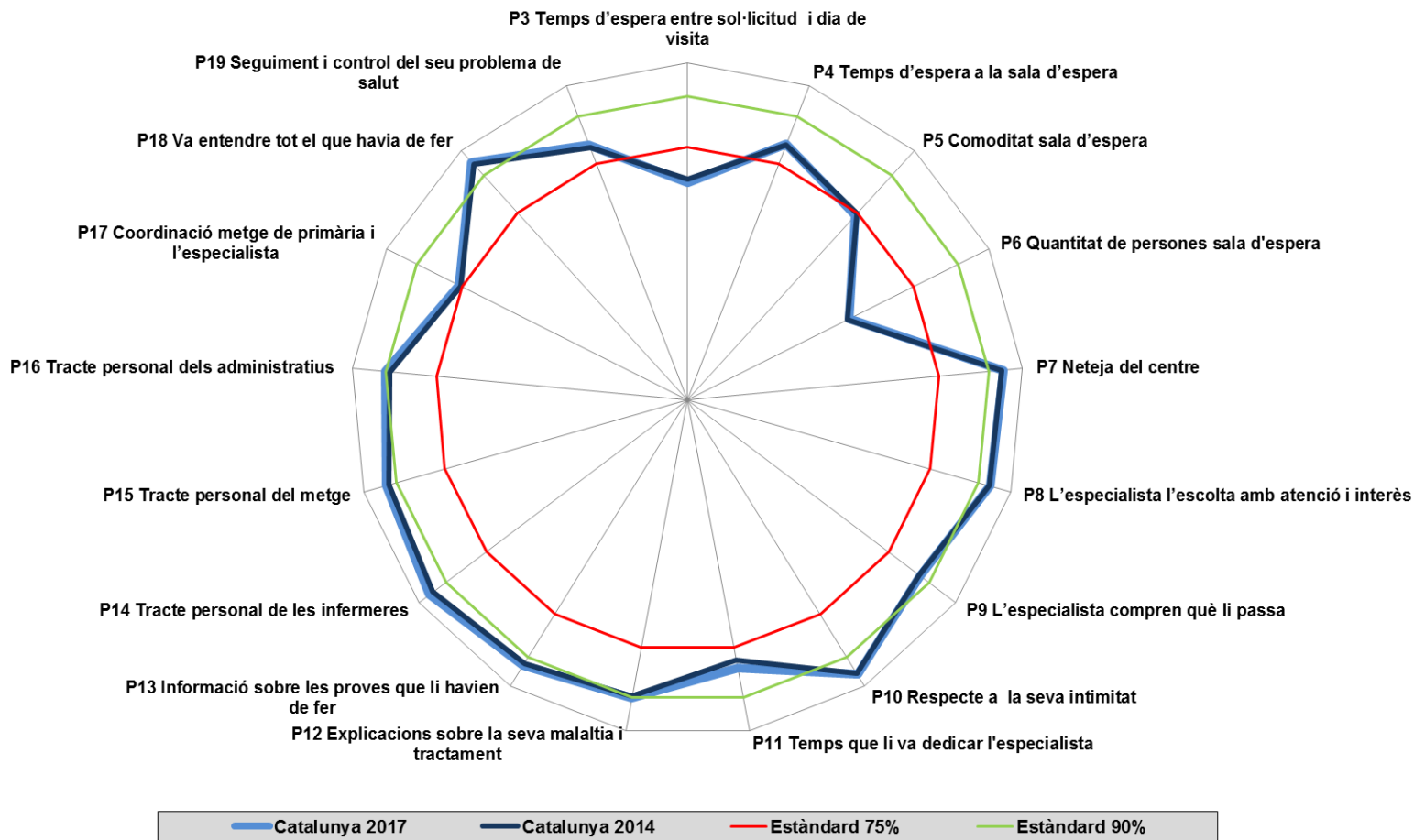
RESULTATS: INDICADOR POSITIU

Pregunta resumida	Catalunya 2014	Catalunya 2017
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	65,5%	64,4%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,2%	81,3%
P5 Comoditat sala d'espera	74,9%	74,1%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,1%	53,7%
P7 Neteja del centre	93,8%	94,3%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,2%	93,5%
P9 L'especialista compren què li passa	86,3%	86,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	95,6%	96,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	78,8%	81,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	89,7%	90,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,1%	92,8%
P14 Tracte personal de les infermeres	94,8%	96,2%
P15 Tracte personal del metge	92,2%	93,0%
P16 Tracte personal dels administratius	89,0%	90,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,4%	75,8%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,4%	95,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	80,2%	81,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,81	7,93
P102 Continuaria venint?	82,8%	86,5%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de Catalunya 2017 en relació amb Catalunya 2014.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de Catalunya 2017 en relació amb Catalunya 2014.

RESULTATS CATALUNYA 2017-2014



RESULTATS REGIONS SANITÀRIES 2017 (I)

Pregunta resumida	Catalunya 2017	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Tarragona
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	64,36%	66,67%	67,30%	58,53%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,32%	82,49%	82,21%	78,09%
P5 Comoditat sala d'espera	74,09%	79,73%	73,29%	74,35%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,67%	66,54%	47,10%	50,00%
P7 Neteja del centre	94,31%	95,67%	92,55%	93,09%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,48%	95,55%	89,17%	93,99%
P9 L'especialista compren què li passa	86,74%	87,00%	81,21%	86,58%
P10 Respecte a la seva intimitat	96,01%	93,88%	93,71%	95,37%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	80,99%	80,74%	78,98%	80,72%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,15%	89,80%	89,44%	91,10%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,84%	92,26%	91,36%	92,04%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,16%	97,97%	95,48%	95,75%
P15 Tracte personal del metge	92,99%	94,00%	90,18%	93,11%
P16 Tracte personal dels administratius	90,27%	96,11%	86,21%	87,39%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,79%	80,08%	64,79%	75,23%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,35%	97,29%	95,57%	95,32%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	81,14%	84,19%	79,87%	82,46%
P101 Grau de satisfacció global	7,93	8,01	7,67	8,00
P102 Continuaria venint?	86,46%	86,62%	83,23%	87,11%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la regió 2017 en relació amb Catalunya 2017

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la regió 2017 en relació amb Catalunya 2017

RESULTATS REGIONS SANITÀRIES 2017 (II)

Pregunta resumida	Catalunya 2017	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	64,36%	65,70%	70,02%	64,31%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,32%	83,85%	81,10%	83,94%
P5 Comoditat sala d'espera	74,09%	73,91%	77,55%	80,34%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,67%	48,52%	52,63%	54,88%
P7 Neteja del centre	94,31%	95,64%	96,19%	95,53%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,48%	95,51%	95,20%	91,33%
P9 L'especialista compren què li passa	86,74%	92,16%	88,25%	85,51%
P10 Respecte a la seva intimitat	96,01%	96,26%	97,78%	96,32%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	80,99%	84,21%	84,26%	74,86%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,15%	94,06%	90,52%	86,36%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,84%	92,67%	92,82%	90,57%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,16%	98,04%	95,77%	95,17%
P15 Tracte personal del metge	92,99%	95,99%	94,51%	89,72%
P16 Tracte personal dels administratius	90,27%	90,97%	91,60%	90,33%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,79%	79,55%	80,48%	77,00%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,35%	96,56%	96,36%	94,02%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	81,14%	85,22%	83,39%	78,90%
P101 Grau de satisfacció global	7,93	8,05	8,10	7,63
P102 Continuaria venint?	86,46%	87,27%	87,94%	83,75%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la regió 2017 en relació amb Catalunya 2017

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la regió 2017 en relació amb Catalunya 2017

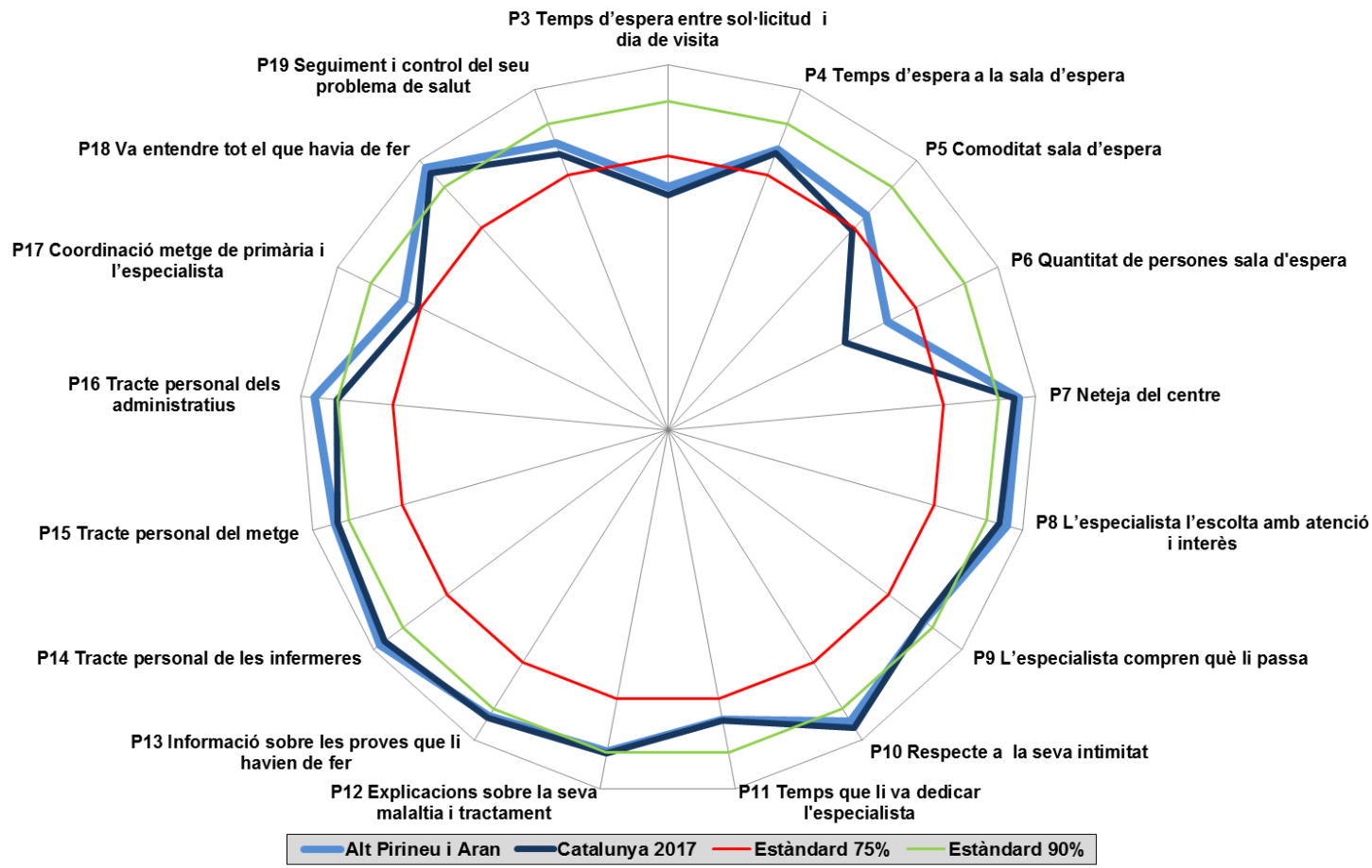
RESULTATS REGIONS SANITÀRIES 2017 (III)

Pregunta resumida	Catalunya 2017	CSB	BCN Nord	BCN Sud
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	64,36%	71,12%	61,32%	58,72%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,32%	81,67%	80,34%	81,46%
P5 Comoditat sala d'espera	74,09%	73,30%	72,52%	70,42%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,67%	51,48%	54,29%	55,54%
P7 Neteja del centre	94,31%	93,13%	93,84%	94,32%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,48%	93,92%	92,94%	92,60%
P9 L'especialista compren què li passa	86,74%	88,29%	85,61%	85,27%
P10 Respecte a la seva intimitat	96,01%	96,67%	95,80%	95,56%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	80,99%	83,33%	80,03%	79,57%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,15%	90,48%	89,84%	89,93%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,84%	95,02%	92,97%	92,16%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,16%	95,61%	96,50%	95,87%
P15 Tracte personal del metge	92,99%	93,15%	92,25%	93,20%
P16 Tracte personal dels administratius	90,27%	92,22%	89,02%	88,82%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,79%	76,06%	74,27%	73,42%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,35%	95,39%	94,85%	94,74%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	81,14%	84,54%	78,96%	77,25%
P101 Grau de satisfacció global	7,93	8,21	7,86	7,68
P102 Continuaria venint?	86,46%	87,58%	86,62%	85,08%

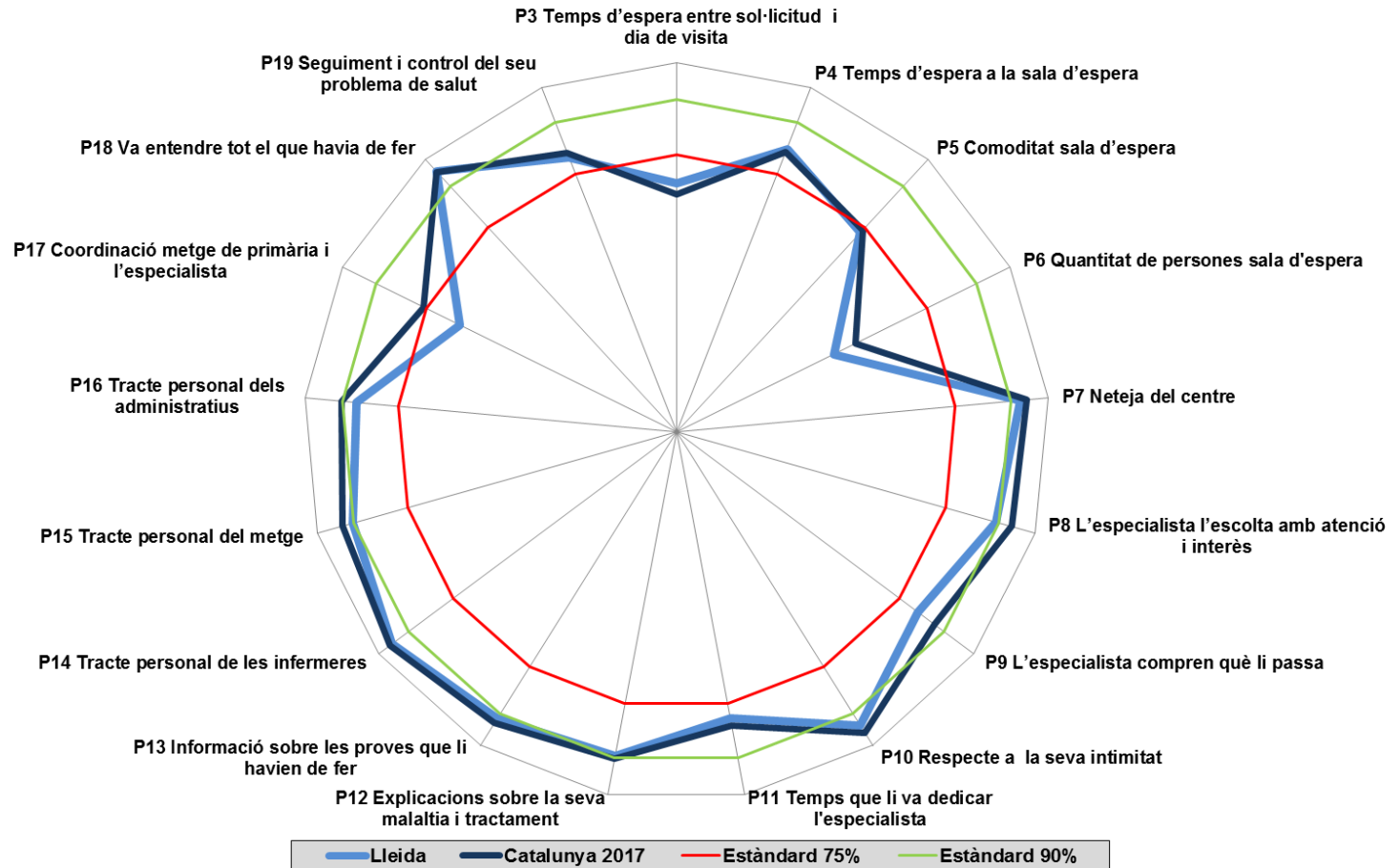
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la regió 2017 en relació amb Catalunya 2017

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la regió 2017 en relació amb Catalunya 2017

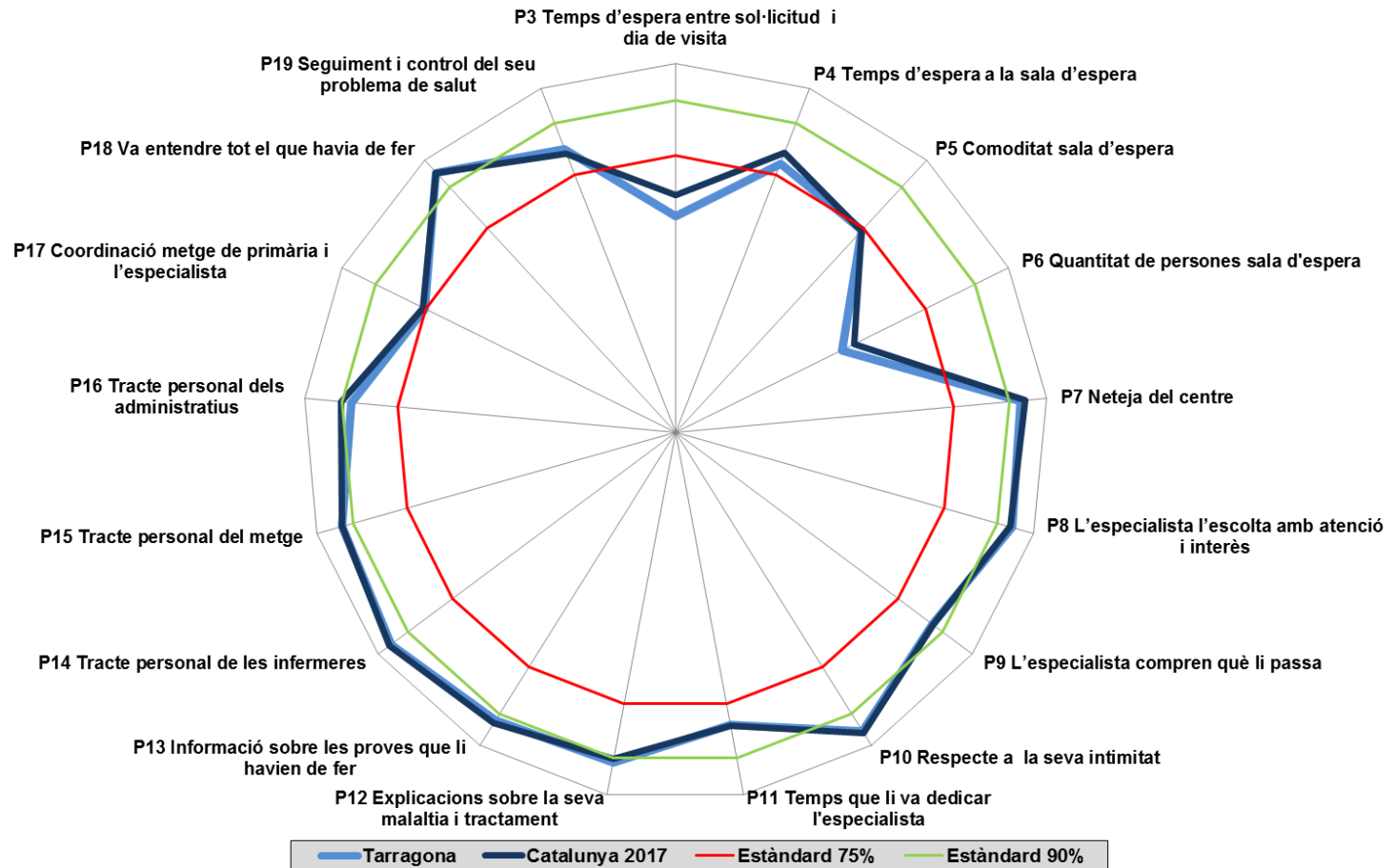
RESULTATS REGIONS SANITÀRIES: ALT PIRINEU I ARAN 2017



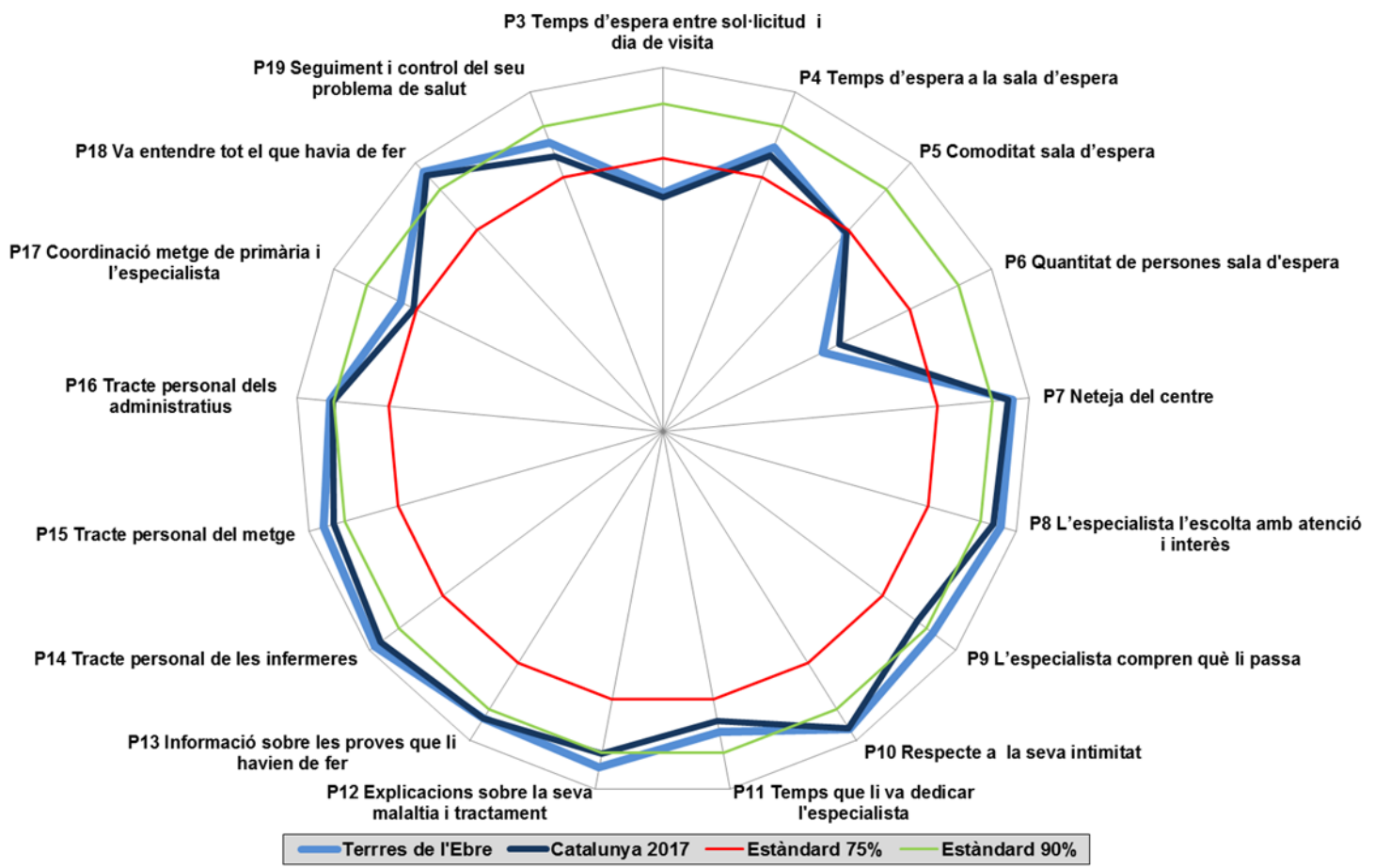
RESULTATS REGIONS SANITÀRIES: LLEIDA 2017



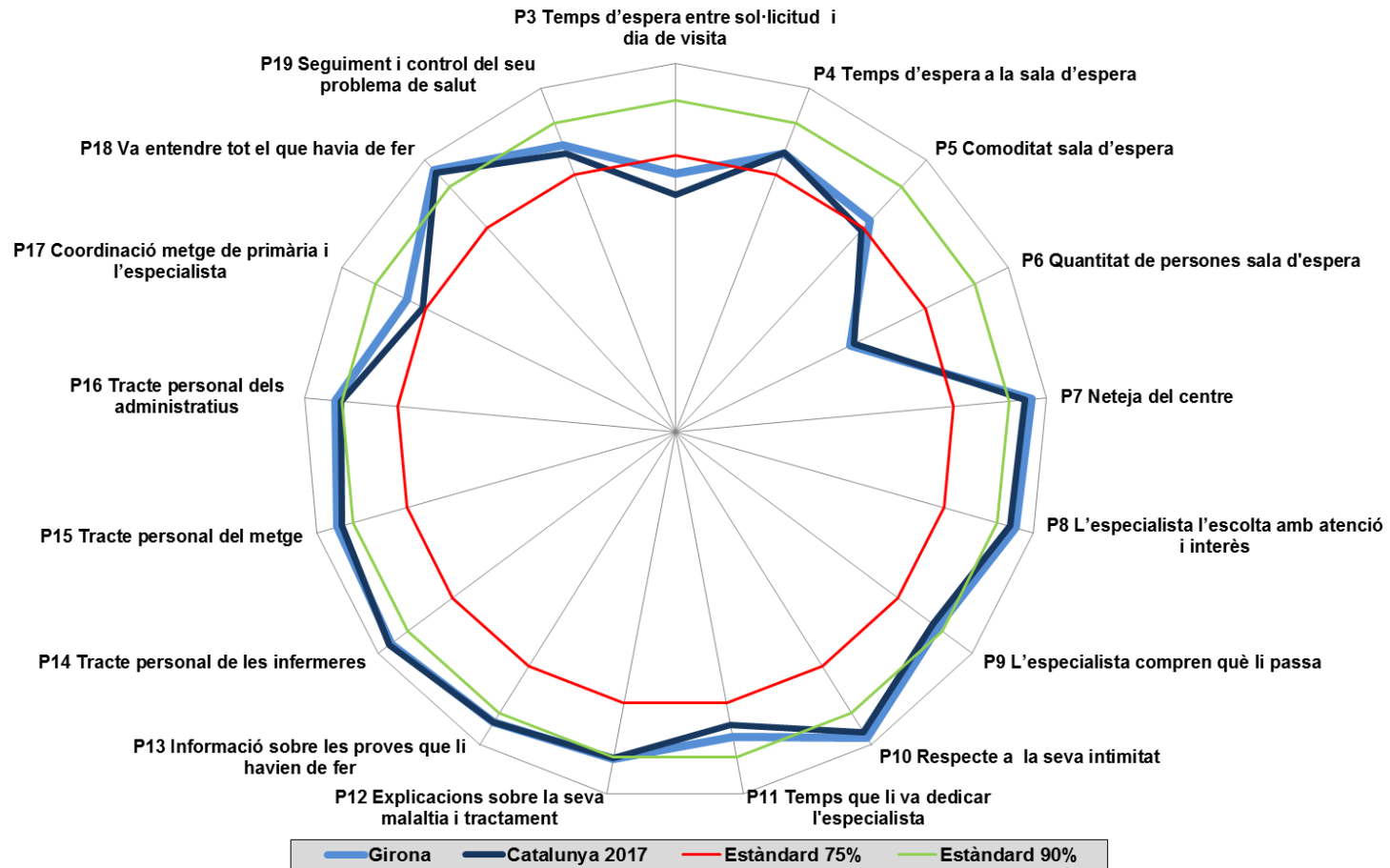
RESULTATS REGIONS SANITÀRIES: TARRAGONA 2017



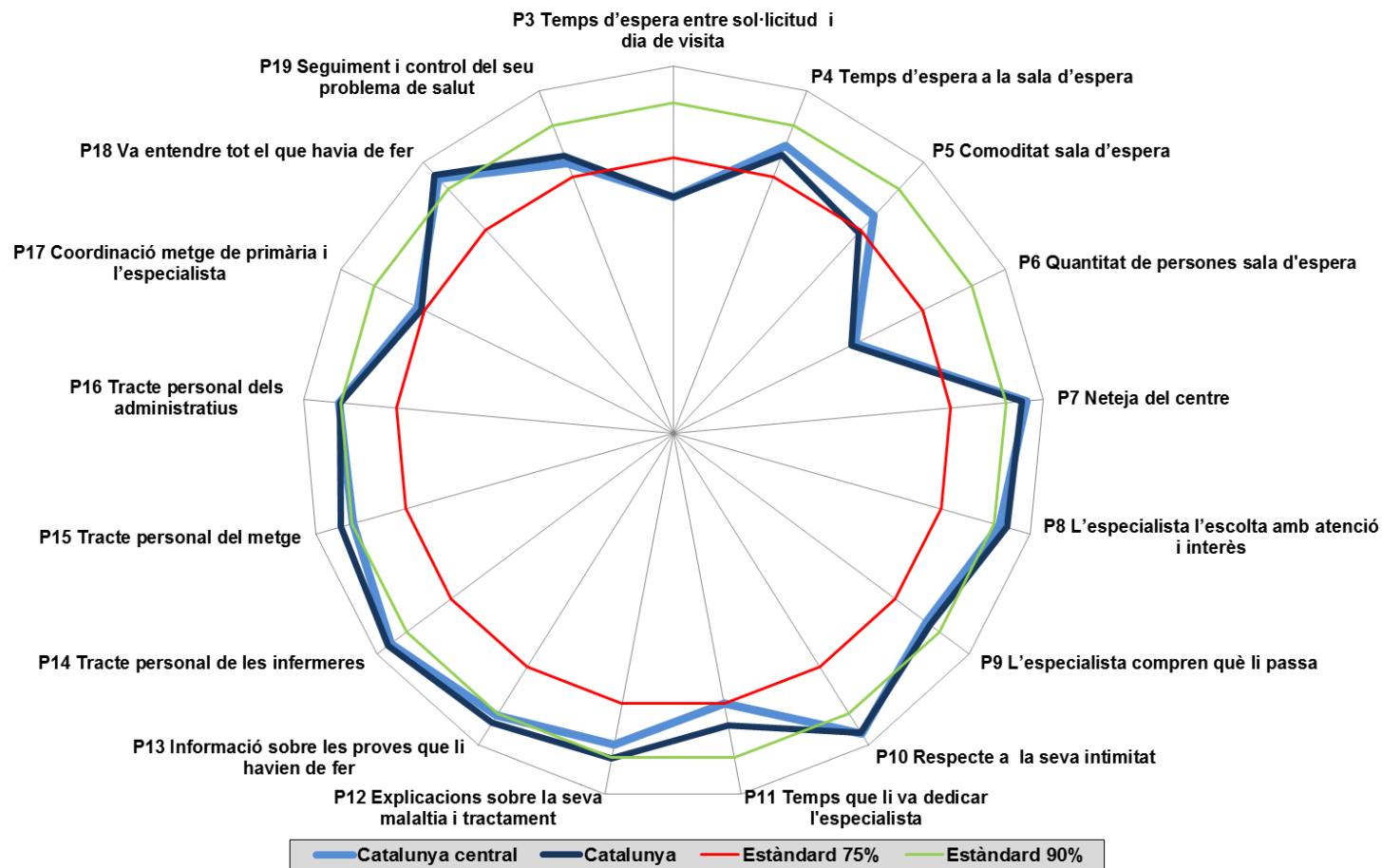
RESULTATS REGIONS SANITÀRIES: TERRES DE L'EBRE 2017



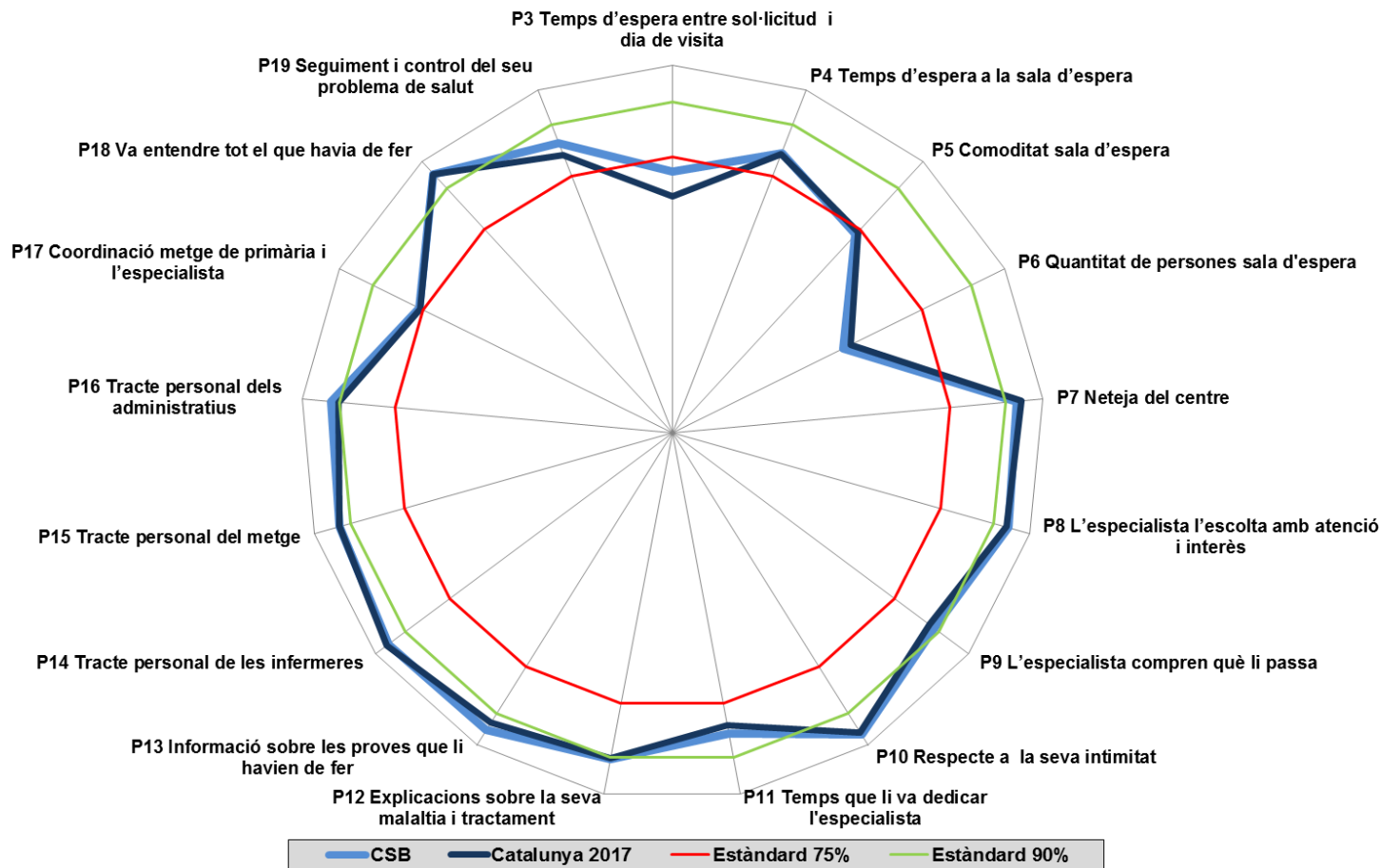
RESULTATS REGIONS SANITÀRIES: GIRONA 2017



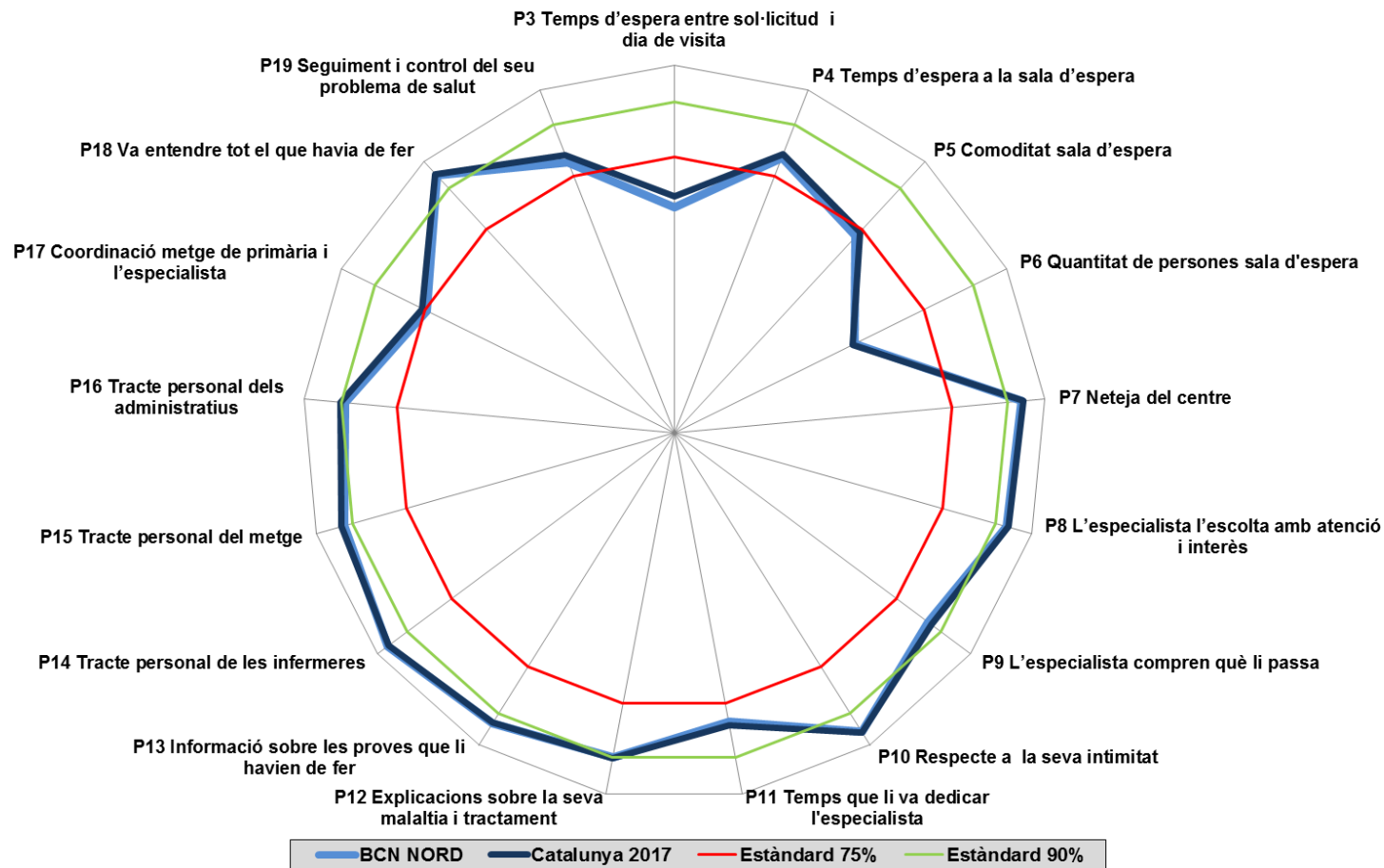
RESULTATS REGIONS SANITÀRIES: CATALUNYA CENTRAL 2017



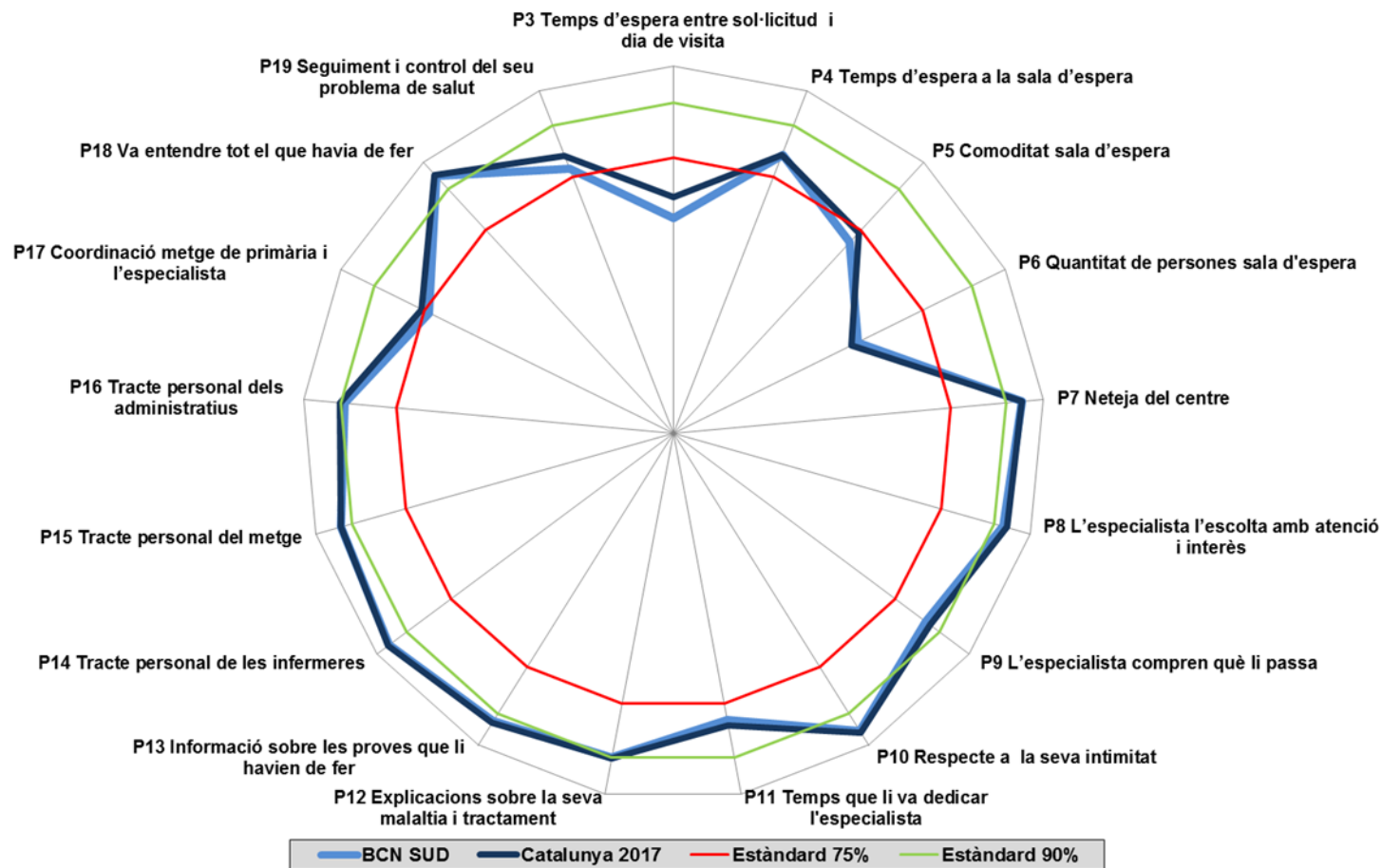
RESULTATS REGIONS SANITÀRIES: CSB 2017



RESULTATS REGIONS SANITÀRIES: BCN NORD 2017



RESULTATS REGIONS SANITÀRIES: BCN SUD 2017



ASPECTES A DESTACAR (I)

- La puntuació mitjana de satisfacció és de 7,93 sobre 10 i la fidelitat assoleix el 86,5%. Aquesta última és significativament superior a l'obtinguda l'any 2014.
- Els resultats es consideren positius en termes generals: un total de 9 ítems es troben per sobre del 90% de valoracions positives, 5 ítems es situen entre el 75% i el 90% de valoracions positives, per sols 3 per sota de l'estàndard del 75% de valoracions positives.
- El tracte personal de les infermeres (96,2%), el respecte a la intimitat (96,0%), la comprensió de les indicacions (95,4%), la neteja del centre (94,3%), l'escolta i interès de l'especialista (93,5%), el tracte personal del metge (93,0%) la informació sobre les proves (92,8%), el tracte personal dels administratius (90,3%) i les explicacions sobre la malaltia i tractament (90,2%) són els aspectes que reben valoracions més positives

ASPECTES A DESTACAR (II)

- **3 ítems relacionats amb l'espera, com la quantitat de persones que hi ha a la sala d'espera (53,7%), el temps d'espera entre la sol·licitud i la visita amb l'especialista (64,4%), i la comoditat de la sala d'espera (74,1%), són els ítems que reben valoracions més negatives, per sota del 75%.**
- **La satisfacció global presenta resultats molt similars als de la darrera edició de 2014 (7,93 vs 7,81), mentre que la fidelitat es augmenta significativament (86,5% vs 82,9%).**
- **La majoria de preguntes (15 de 17) milloren els resultats de 2014, i una ho fa de forma significativa (tracte personal de les infermeres). Tant mateix, dos dels tres ítems situats han millora han disminuït lleugerament la seva puntuació, però cap amb una significació suficient.**