

AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ COL·LEGIAL

Informe de resultats

Abril, 2019

Presentat a:





Objectius i metodologia	3
Descripció de la mostra	6
Els serveis del COMT	9
Les infraestructures del COMT	18
Comunicació entre el COMT i el col·legiat	36
Satisfacció general amb el COMT	25
Matriu d'estratègies de millora	61
Conclusions	65



Determinar el coneixement i la satisfacció que els col·legiats tenen dels diferents serveis ofertats pel Col·legi de Metges de Tarragona en els darrers anys, així com identificar mancances i noves propostes que serveixin per a la millora de l'oferta i la gestió d'aquests serveis.

Aquest propòsit general es desglossaria en els següents Objectius d'estudi i informació a analitzar

- ▶ Anàlisi del nivell d'ús dels serveis col·legials i dels canvis produïts en els mateixos en els darrers anys.
- ▶ Avaluació del nivell de satisfacció i expectatives vers diferents serveis utilitzats pels col·legiats, en relació a dos grans aspectes:
 - Quant a serveis ofertats al col·legiat
 - Quant a elements propis o intrínsecs del servei: Tracte i atenció, resolució de consultes i tràmits, facilitat de contacte, ...
- ▶ Ús i estat de les diferents infraestructures i equipaments al servei del col·legiat
- ▶ Anàlisi de la percepció que els col·legiats tenen de la línia de comunicació entre el Col·legi i el col·legiat: Suficiència d'informació transmesa. Valoració i ús dels diferents canals
- ▶ Quant a valoració de la tasca de l'actual equip directiu: valoració de la tasca i política col·legial, expectatives de futur i identificació de necessitats futures.



- ▶ **Nom:** avaluació de la satisfacció dels col·legiats del COMT.
- ▶ **Univers de Treball.** Persones col·legiades al COMT que disposen de correu electrònic, un total de 3.212 professionals,
- ▶ **Mostra:** La mostra ha estat de 419 col·legiats .
- ▶ **Eina:** Qüestionari on-line elaborat per Ceres amb l'aprovació del COMT
- ▶ **Treball de camp:** s'ha realitzat entre el 20 de febrer al 13 de maç de 2019 i ha seguit les següents fases:
 1. Enviament d'un escrit per part del COMT explicant el motiu de la consulta i motivant la participació en bé de la millora del servei a tots els col·legiats .
 2. Enviament del Qüestionari Online als correus electrònics facilitats.
 3. Seguiment online periòdic durant les següents 3 setmanes. En cas que s'hagi demanat, s'administra l'enquesta telefònicament.

- ▶ **Marge d'error:** El marge d'error mostrat màxim per a dades globals en el supòsit de mostreig aleatori simple i màxima indeterminació ($P=Q=50\%$), serà d'un +/- **4,6 %**, amb un nivell de confiança del 95%.
- ▶ **Anàlisi:** A partir de l'aplicació del Programa estadístic SPSS, Anàlisi univariant i bivariant de la informació.



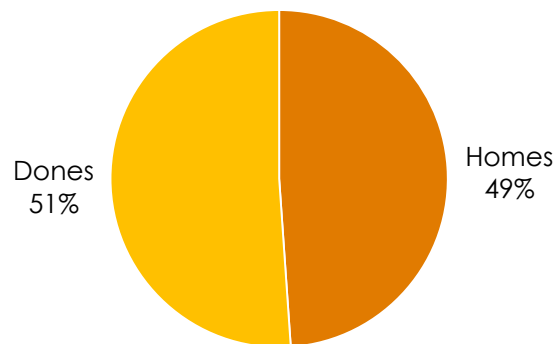
Objectius i metodologia	3
Descripció de la mostra	6
Els serveis del COMT	9
Les infraestructures del COMT	18
Comunicació entre el COMT i el col·legiat	36
Satisfacció general amb el COMT	25
Matriu d'estratègies de millora	61
Conclusions	65



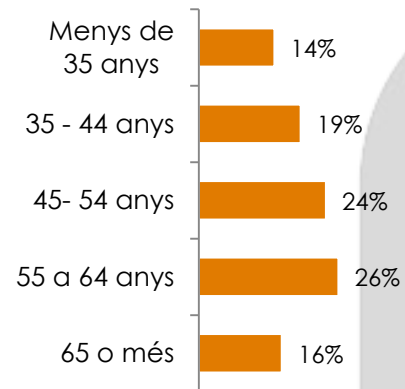
Característiques de la mostra consultada

A continuació es mostren les principals característiques de la mostra consultada.

▶ PROFESSIONALS CONSULTATS SEGONS SEXE

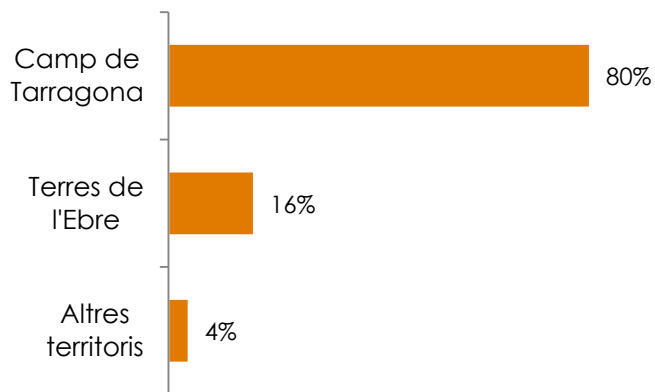


▶ PROFESSIONALS CONSULTATS SEGONS EDAT

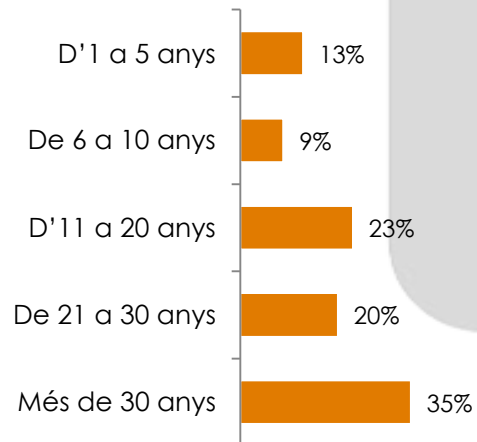


Edat mitjana
52 anys

▶ PROFESSIONALS CONSULTATS SEGONS ZONA DE REIDÈNCIA



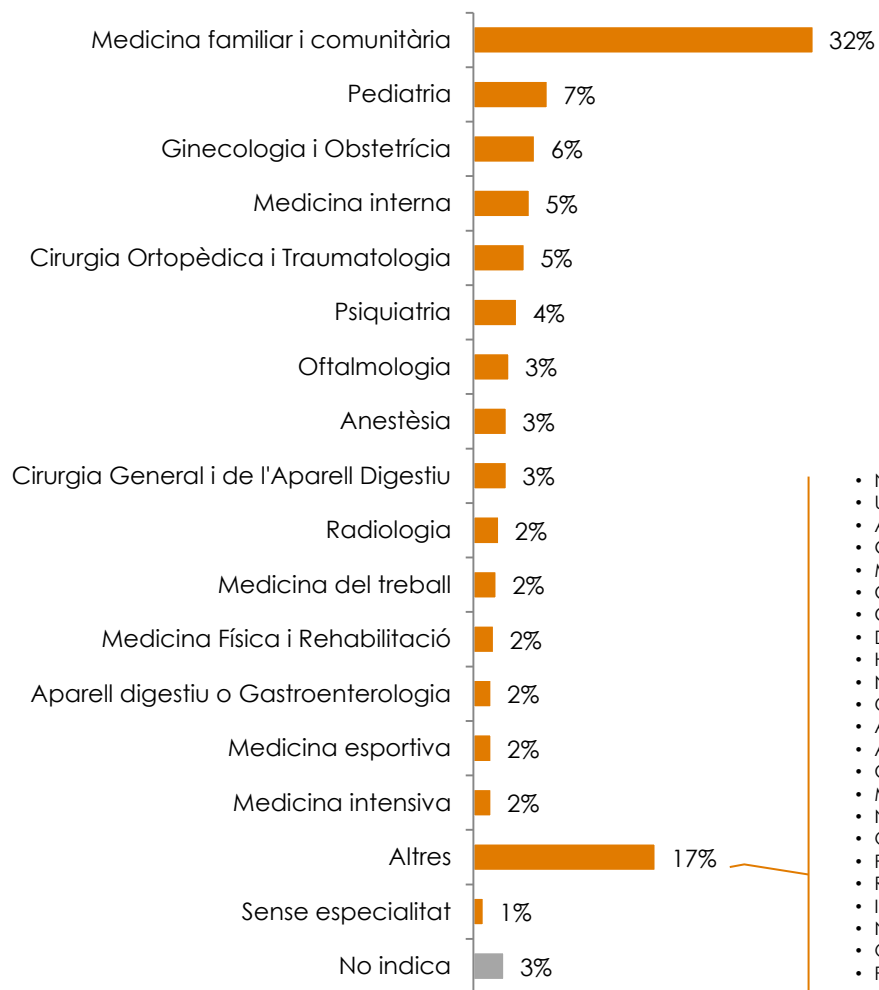
▶ PROFESSIONALS CONSULTATS SEGONS ANTIGUITAT AL COL·LEGI





Característiques de la mostra consultada

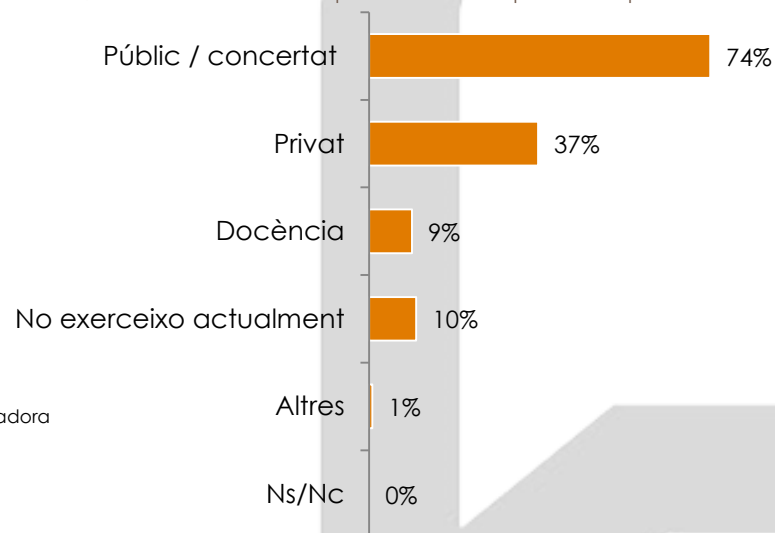
▶ PROFESSIONALS CONSULTATS SEGONS ESPECIALITAT



- Neurologia
- Urologia i andrologia
- Anatomia patològica
- Geriatria
- Medicina legal i forense
- Cardiologia
- Cirurgia Plàstica, Estètica i Reparadora
- Dermatologia
- Hematologia
- Nefrologia
- Otorrinolaringologia
- Al·lèrgologia
- Angiologia i cirurgia vascular
- Cirurgia Oral i Maxil·lofacial
- Medicina nuclear
- Nutrició
- Oncologia Mèdica
- Pneumologia
- Reumatologia
- Immunologia
- Neurofisiologia clínica
- Odontologia
- Prevenció de la malaltia

▶ PROFESSIONALS CONSULTATS SEGONS ÀMBIT EN QUE DESENVOLUPEN LA SEVA ACTIVITAT

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple





Objectius i metodologia	3
Descripció de la mostra	6
Els serveis del COMT	9
Les infraestructures del COMT	18
Comunicació entre el COMT i el col·legiat	36
Satisfacció general amb el COMT	25
Matriu d'estratègies de millora	61
Conclusions	65

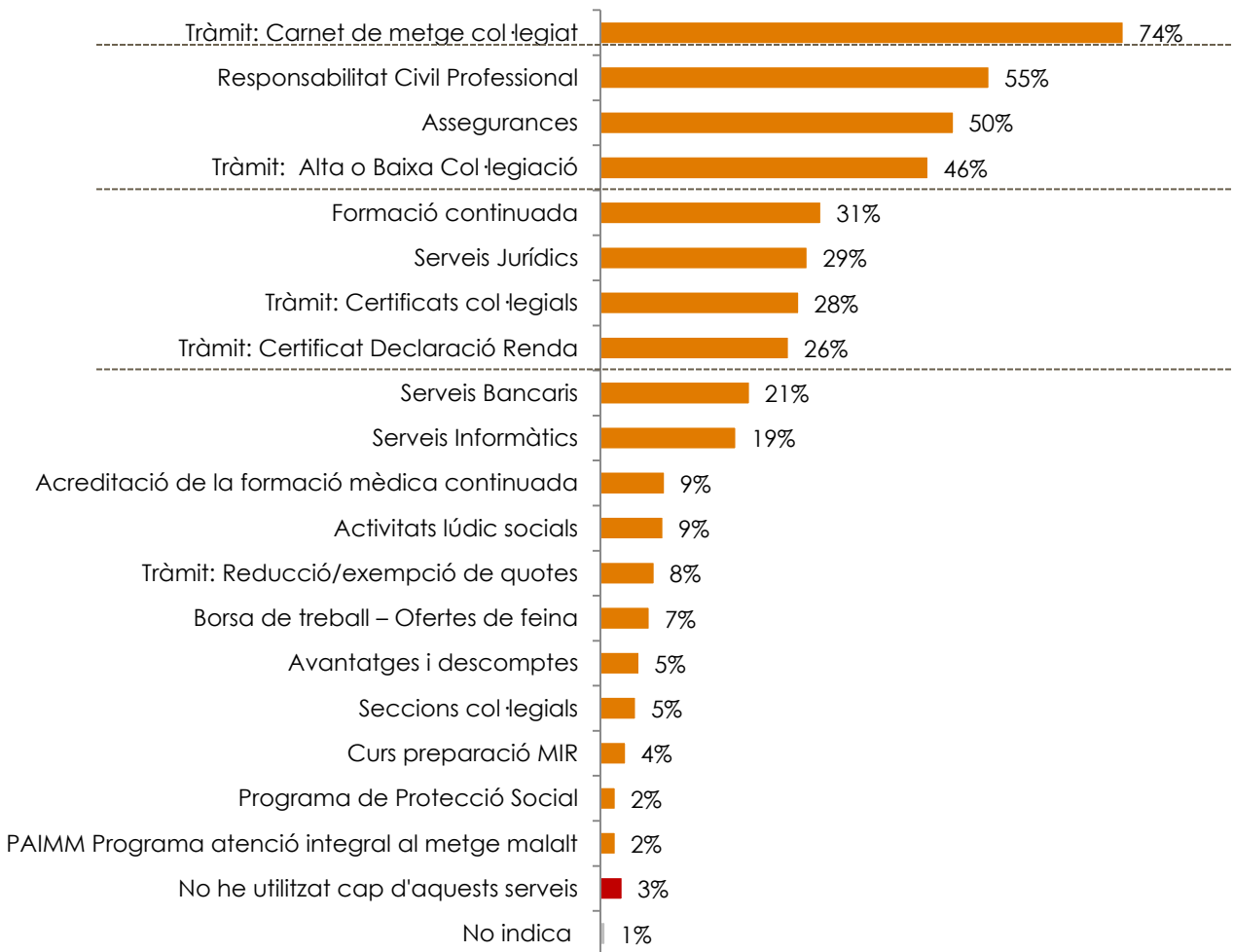


Ús dels serveis que ofereix el COMT

El present capítol aprofundeix en els serveis prestats pel COMT als seus col·legiats .

▶ SERVEIS QUE EL COL·LEGIAT HA UTILITZAT ALGUN COP

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple



Malgrat l'àmplia cartera de serveis i prestacions que el COMT ofereix als seus col·legiats, **l'ús dels mateixos és baix**.

El servei més utilitzat és la **tramitació del carnet** de metge col·legiat. A continuació trobem el servei de responsabilitat civil professional, el servei d'assegurances i l'alta o baixa col·legial.

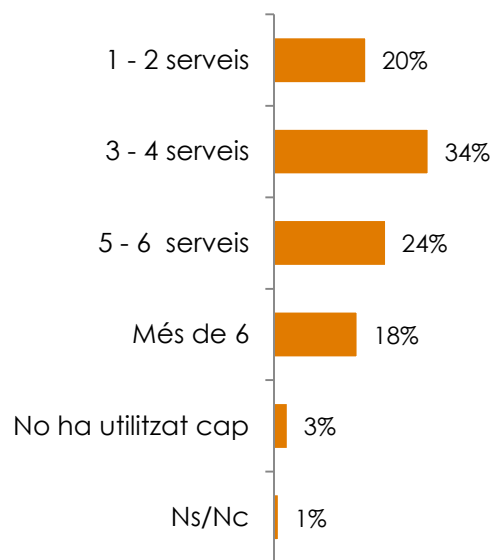
9 dels 19 serveis analitzats presenten nivells d'ús inferior al 10%.



Ús dels serveis que ofereix el COMT

▶ NOMBRE DE SERVEIS QUE EL COL·LEGIAT HA UTILITZAT ALGUN COP ALGUN COP

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple



**Promig de serveis
utilitzats
4,3**

A partir dels serveis utilitzats s'ha creat un indicador que recull per cada col·legiat el número total de serveis que ha utilitzat.

Agrupant aquesta informació per intervals tenim que 2 de cada 10 col·legiats han utilitzat entre 1 i 2 serveis i que gairebé la mateixa proporció n'ha utilitzat més de 6.

De mitjana els col·legiats han utilitzat **4 serveis**:

Destaquen per haver utilitzat un **menor** nombre de serveis:

- ✓ Dones
- ✓ Menors de 35 anys,
- ✓ Amb una antiguitat com a col·legiat de 20 o menys anys
- ✓ Residents a les Terres de l'Ebre o altres territoris,

Destaquen per haver utilitzat un **major** nombre de serveis:

- ✓ Homes
- ✓ De més de 54 anys
- ✓ Exerceix a l'àmbit Privat o no exerceix actualment
- ✓ Amb una antiguitat com a col·legiat de més de 20 anys



▶ NÚMERO DE SERVEIS QUE HA UTILITZAT

		Nombre de serveis que ha utilitzat						Nombre promig de serveis que ha utilitzat
		No ha utilitzat cap	1 - 2 serveis	3 - 4 serveis	5 - 6 serveis	Més de 6	Ns/Nc	
Sexe	Dona	4%	25%	32%	24%	15%	%	4,00
	Home	2%	15%	35%	25%	21%	1%	4,67
Grup d'edat	Menys de 35 anys	7%	32%	35%	22%	2%	3%	3,00
	35 - 44 anys	5%	21%	35%	23%	16%	%	4,12
	45- 54 anys	3%	22%	34%	22%	20%	%	4,33
	55 a 64 anys	1%	14%	34%	30%	20%	1%	4,76
	65 o més	2%	15%	30%	23%	30%	%	5,00
Àmbit on exerceix l'activitat	Públic	3%	23%	33%	23%	16%	1%	4,18
	Privat	3%	10%	36%	28%	23%	1%	4,81
	Docència	5%	18%	33%	26%	18%	%	4,36
	No exerceixo actualment	%	12%	30%	28%	30%	%	5,30
	Altres	%	33%	33%	%	33%	%	4,67
Antiguitat al COMT	D'1 a 5 anys	6%	31%	35%	24%	%	4%	3,00
	De 6 a 10 anys	3%	30%	27%	24%	16%	%	4,05
	D'11 a 20 anys	5%	23%	38%	21%	13%	%	3,87
	De 21 a 30 anys	4%	13%	32%	25%	25%	1%	4,76
	Més de 30 anys	1%	16%	33%	27%	24%	%	4,92
Zona de residència	Camp de Tarragona	3%	18%	34%	25%	20%	%	4,47
	Terres de l'Ebre	4%	28%	29%	24%	12%	3%	3,76
	Altres territoris	%	31%	38%	13%	13%	6%	3,47
Total		3%	20%	34%	24%	18%	1%	4,32

- Valors destacats per damunt del global de la mostra

- Valors destacats per damunt de la mitjana

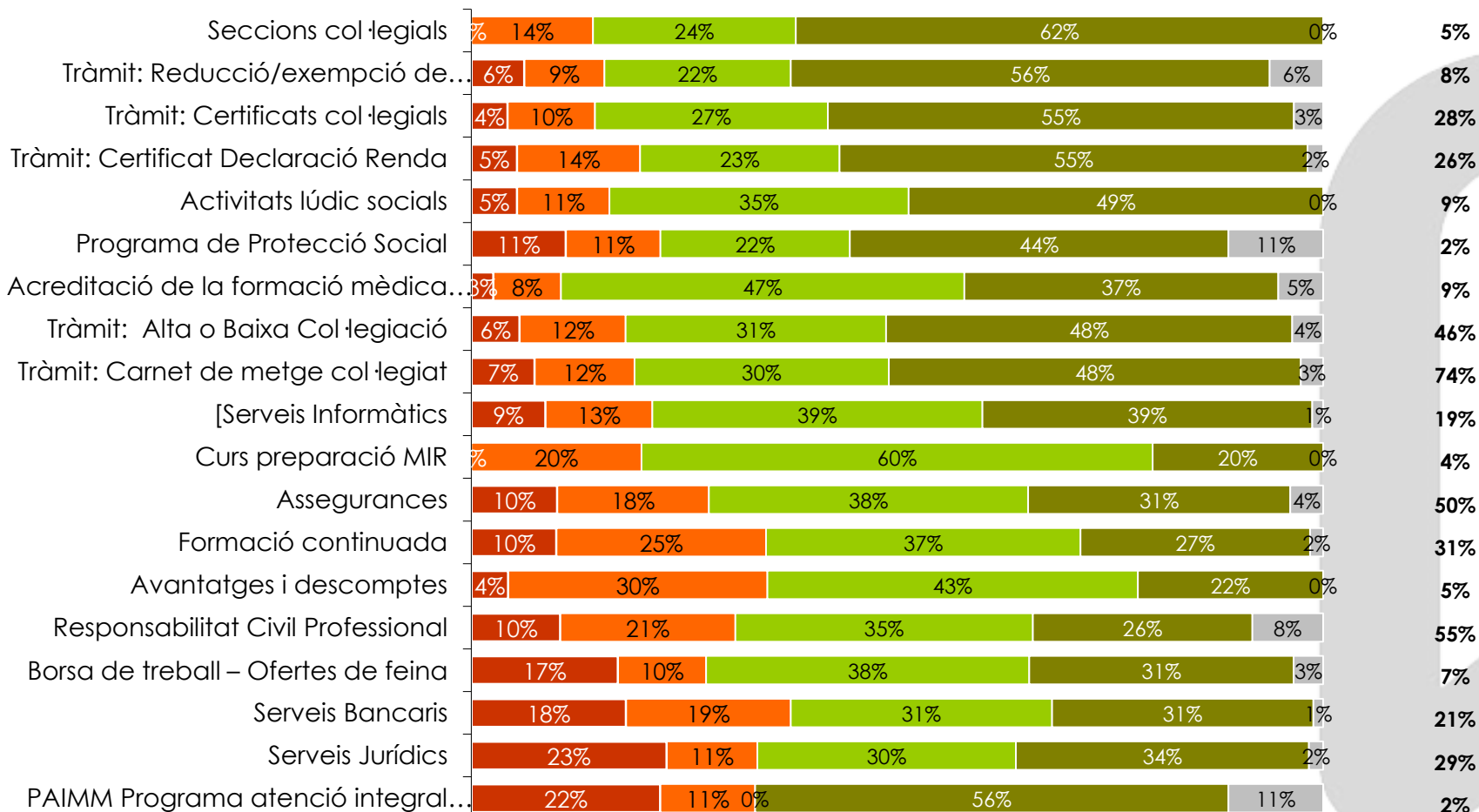
- Valors destacats per sota de la mitjana



Grau de satisfacció envers els serveis utilitzats

▶ GRAU DE SATISFACCIÓ ENVERS ELS SERVEIS QUE EL COL·LEGIAT HA UTILITZAT ALGUN COP

% de col·legiats que utilitzen i valoren



■ Gens satisfet (0-4)
 ■ Poc satisfet (5-6)
 ■ Bastant satisfet (7-8)
 ■ Molt satisfet (9-10)
 ■ Ns/Nc



Grau de satisfacció envers els serveis utilitzats

▶ GRAU DE SATISFACCIÓ MITJANA ENVERS ELS SERVEIS UTILITZATS



Les seccions col·legials i la reducció i exempció de quotes obtenen les millors valoracions mitjanes, tot i que el seu ús per part dels col·legiats és molt baix.

Entre els serveis més utilitzats, els **millors valorats** són els **certificats col·legials** i el **certificat de la declaració de la renda**, amb puntuacions mitjanes de 8,3 i 8,2 respectivament. Per altra banda, els que s'han valorat **pitjor** han estat els **serveis jurídics** (6,8), el **servei de responsabilitat civil professional** (7,0), la **formació continuada** (7,1) i el **servei d'assegurances** (7,3).

Els col·legiats més **joves** i els que resideixen a les **Terres de l'Ebre** o a altres territoris tendeixen a valorar **pitjor** la majoria de serveis utilitzats.

Nota: les mitjanes s'han calculat en base a l'escala 0 - 10, sense tenir en compte els Ns/Nc

Nota: En negreta els serveis més utilitzats



▶ GRAU DE SATISFACCIÓ ENVERS ELS SERVEIS UTILITZATS

		Tràmit: Certificats col·legials	Tràmit: Certificat Declaració Renda	Tràmit: Alta o Baixa Col·legiació	Tràmit: Carnet de metge col·legiat	Serveis Informàtics	Assegurances	Formació continuada	Responsabilit at Civil Professional	Serveis Bancaris	Serveis Jurídics
Sexe	Dona	8,52	8,36	8,28	7,87	8,18	7,20	7,35	6,58	6,67	6,87
	Home	8,09	7,98	7,70	7,84	7,53	7,29	6,90	7,45	6,98	6,69
Grup d'edat	Menys de 35 anys	7,50	7,53	6,57	7,05	6,00	5,27	6,80	6,20	6,15	5,33
	35 - 44 anys	8,20	8,12	7,70	7,10	7,91	7,55	6,44	6,54	7,00	5,92
	45- 54 anys	9,26	8,69	8,79	8,18	7,57	7,13	7,21	6,75	6,09	7,14
	55 a 64 anys	7,97	8,21	8,11	7,95	7,94	7,49	7,09	7,29	6,60	6,32
	65 o més	8,21	8,25	8,55	8,92	7,67	7,28	7,76	8,00	7,65	7,48
Àmbit on exerceix l'activitat	Públic	8,07	8,02	7,75	7,53	7,75	7,22	6,99	6,81	6,57	6,54
	Privat	8,21	8,56	8,10	8,02	7,69	7,42	6,88	7,28	6,48	6,70
	Docència	7,85	8,00	7,89	8,17	7,33	7,32	7,00	6,65	6,11	7,44
	No exerceixo actualment	8,53	9,67	9,00	8,90	8,08	6,92	8,14	7,80	7,53	7,47
	Altres	10,00	.	10,00	10,00	10,00	8,00	9,00	10,00	10,00	10,00
Antiguitat al COMT	D'1 a 5 anys	7,25	7,27	6,90	7,26	5,50	6,50	4,50	6,69	5,93	4,00
	De 6 a 10 anys	7,93	8,63	7,88	7,41	8,17	7,92	6,86	7,24	8,33	4,29
	D'11 a 20 anys	8,29	8,09	8,00	7,45	7,55	7,07	6,39	6,56	6,45	7,04
	De 21 a 30 anys	8,93	8,50	8,69	8,32	7,33	7,29	7,26	6,69	6,00	6,67
	Més de 30 anys	8,13	8,16	8,16	8,24	7,96	7,35	7,47	7,56	7,32	7,14
Zona de residència	Camp de Tarragona	8,45	8,27	8,16	8,10	7,94	7,25	7,29	7,19	7,04	7,08
	Terres de l'Ebre	7,72	8,00	7,21	6,91	6,33	7,07	5,86	6,28	4,63	4,71
	Altres territoris	7,29	7,00	7,71	6,67	.	8,67	7,25	6,89	7,00	8,00
Total		8,27	8,19	8,00	7,85	7,76	7,25	7,13	7,04	6,82	6,76

% de col·legiats que han utilitzat el servei	28%	26%	46%	74%	19%	50%	31%	55%	21%	29%
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

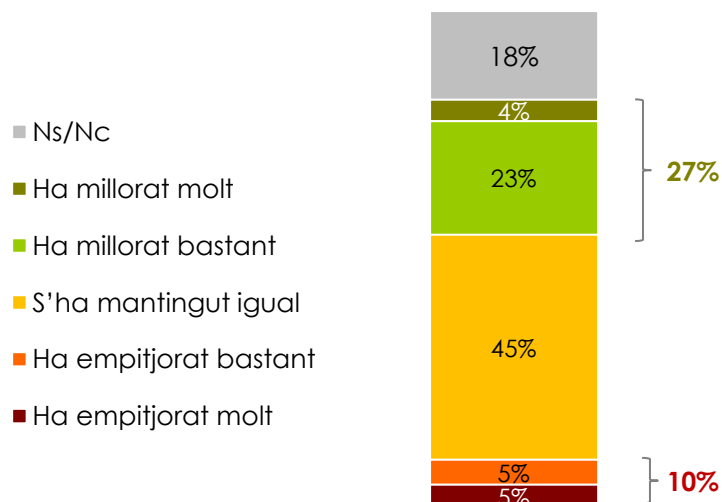
- Valors destacats per damunt de la mitjana
- Valors destacats per sota de la mitjana

Nota: les mitjanes s'han calculat en base a l'escala 0 - 10, sense tenir en compte els Ns/Nc



Percepció de millora en l'oferta i la qualitat dels serveis del COMT

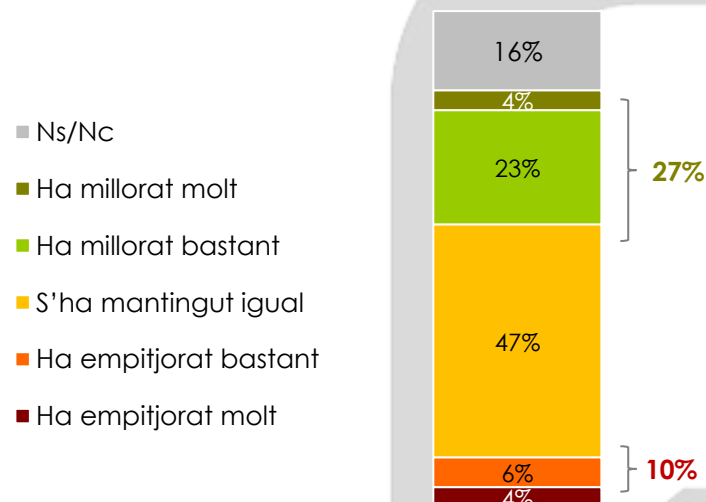
▶ PERCEPCIÓ DE MILLORA EN L'OFERTA DELS SERVEIS DEL COMT



El **45%** dels col·legiats consideren que no hi ha hagut **cap evolució** (ni positiva ni negativa) quant a **l'oferta dels serveis** del COMT. Gairebé 3 de cada 10 consideren que s'ha produït una evolució positiva. Una minoria (10%) creu que l'oferta de serveis ha empitjorat.

El 18% no s'ha posicionat al respecte, destacant en aquest col·lectiu les dones i els menors de 35 anys.

▶ PERCEPCIÓ DE MILLORA EN LA QUALITAT DELS SERVEIS DEL COMT



El **47%** dels col·legiats consideren que la **qualitat** dels serveis del COMT **s'ha mantingut**. Gairebé 3 de cada 10 consideren que aquesta ha millorat. Tan sols el 10% considera que està pitjor.

Un 16% dels col·legiats no ha valorat aquesta evolució i novament són les dones i els menors de 35 anys qui ho han fet en major mesura.



▶ PERCEPCIÓ DE MILLORA EN L'OFERTA I LA QUALITAT DELS SERVEIS DEL COMT

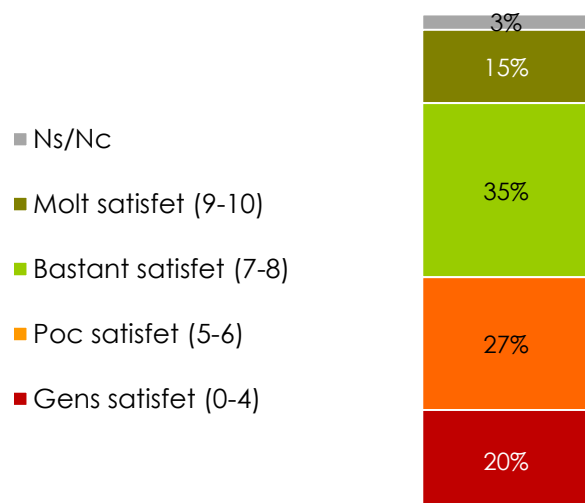
		Considera vostè que en els darrers anys l'OFERTA dels serveis del COMT ha...?			
		Ha millorat	S'ha mantingut	Ha empitjorat	Ns/Nc
Sexe	Dona	21%	48%	9%	22%
	Home	34%	43%	10%	14%
Grup d'edat	Menys de 35 anys	2%	37%	15%	47%
	35 - 44 anys	21%	53%	14%	12%
	45- 54 anys	27%	50%	7%	16%
	55 a 64 anys	34%	43%	11%	12%
	65 o més	47%	39%	2%	12%
	Àmbit on exerceix l'activitat	Públic	22%	48%	10%
Privat		33%	44%	10%	13%
Docència		23%	49%	13%	15%
No exerceixo actualment		42%	37%	5%	16%
Altres		100%	0%	0%	0%
Antiguitat al COMT	D'1 a 5 anys	9%	28%	11%	52%
	De 6 a 10 anys	14%	59%	8%	19%
	D'11 a 20 anys	23%	52%	14%	11%
	De 21 a 30 anys	31%	49%	8%	12%
	Més de 30 anys	38%	42%	7%	13%
Zona de residència	Camp de Tarragona	31%	45%	8%	16%
	Terres de l'Ebre	13%	47%	16%	24%
	Altres territoris	13%	44%	13%	31%
Total		27%	45%	10%	18%

Considera vostè que en els darrers anys la QUALITAT dels serveis del COMT ha...?			
Ha millorat	S'ha mantingut	Ha empitjorat	Ns/Nc
20%	49%	10%	21%
35%	45%	10%	10%
5%	37%	17%	42%
19%	51%	15%	16%
28%	51%	7%	14%
32%	52%	10%	6%
48%	36%	3%	12%
23%	49%	12%	17%
31%	47%	10%	12%
21%	49%	18%	13%
44%	35%	5%	16%
100%	0%	0%	0%
9%	24%	13%	54%
16%	59%	11%	14%
23%	52%	13%	12%
31%	50%	12%	7%
37%	48%	5%	10%
31%	46%	8%	15%
12%	53%	18%	18%
13%	50%	13%	25%
27%	47%	10%	16%

- Valors destacats per damunt del global de la mostra



▶ VALORACIÓ GLOBAL DELS SERVEIS DEL COMT



Valoració mitjana
6,19

Nota: les mitjanes s'han calculat en base a l'escala 0 - 10, sense tenir en compte els Ns/Nc

Dualitat d'opinions quant a la valoració global que els col·legiats han realitzat sobre el conjunt de serveis del COMT.

Un 50% es mostren satisfets (molt o bastant) mentre que gairebé la mateixa proporció ho està menys, sent la **valoració mitjana** de **6,2**.

Tendeixen a valorar **pitjor** els serveis del COMT:

- ✓ Menors de 45 anys
- ✓ Amb una antiguitat com a col·legiat de 20 o menys anys
- ✓ Residents a les Terres de l'Ebre o altres territoris
- ✓ Consideren que l'oferta i qualitat dels serveis no ha evolucionat o ha empitjorat

Tendeixen a valorar **millor** els serveis del COMT:

- ✓ De 65 o més anys
- ✓ Exerceix a l'àmbit Privat o no exerceix actualment
- ✓ Amb una antiguitat com a col·legiat de més de 20 anys
- ✓ Consideren que l'oferta i qualitat dels serveis ha millorat



▶ VALORACIÓ GENERAL DELS SERVEIS DEL COMT

		Valoració dels serveis del COMT
Sexe	Dona	6,14
	Home	6,23
Grup d'edat	Menys de 35 anys	5,05
	35 - 44 anys	5,73
	45- 54 anys	6,36
	55 a 64 anys	6,31
	65 o més	7,30
Àmbit on exerceix l'activitat	Públic	5,90
	Privat	6,61
	Docència	5,97
	No exerceixo actualment	7,10
	Altres	9,33
Antiguitat al COMT	D'1 a 5 anys	5,47
	De 6 a 10 anys	5,86
	D'11 a 20 anys	5,68
	De 21 a 30 anys	6,48
	Més de 30 anys	6,71
Zona de residència	Camp de Tarragona	6,40
	Terres de l'Ebre	5,26
	Altres territoris	5,75
Total		6,19

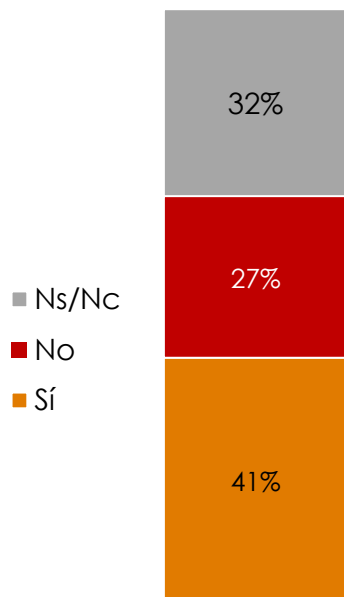
		Valoració dels serveis del COMT
Percepció envers l'evolució de l'OFERTA dels serveis del COMT	Ha millorat	8,17
	S'ha mantingut	5,77
	Ha empitjorat	2,85
Percepció envers l'evolució de la QUALITAT dels serveis del COMT	Ns/Nc	6,09
	Ha millorat	8,07
	S'ha mantingut	5,86
	Ha empitjorat	2,77
	Ns/Nc	5,94
Total		6,19

- Valors destacats per damunt de la mitjana
- Valors destacats per sota de la mitjana



Proposta de millores en els serveis

▶ TROBA A FALTAR L'OFERTA D'ALGUN SERVEI O MILLORA EN ELS QUE S'OFEREIXEN A L'ACTUALITAT ?

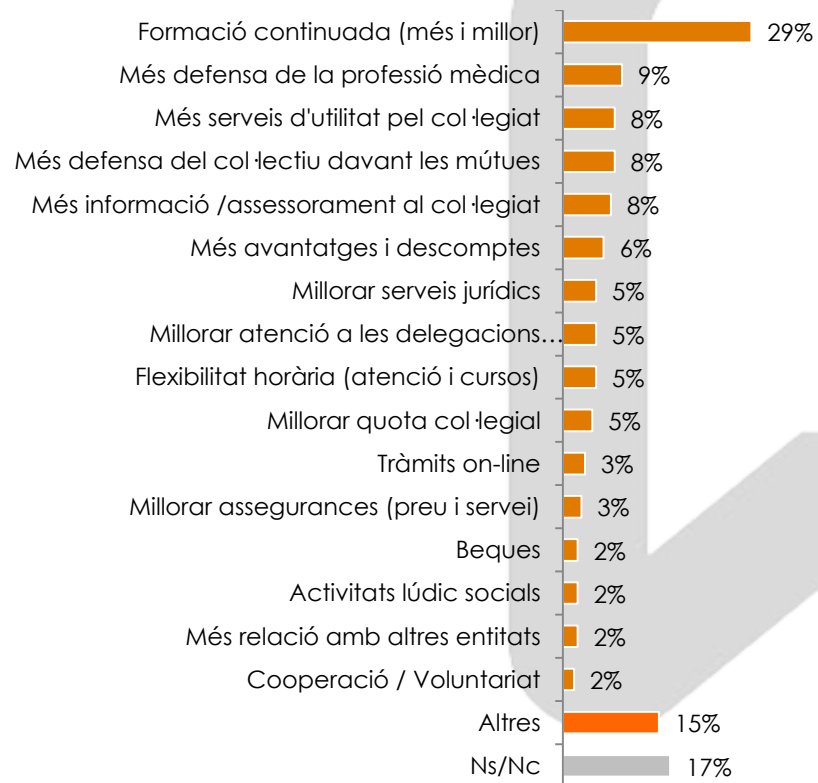


Quatre de cada deu col·legiats troben a faltar algun servei o **millorarien** els actuals, sent la **formació continuada** el més esmentat.

Els col·legiats que més indiquen aquest fet són aquells que tenen entre 35 i 44 anys, aquells que desenvolupen la seva activitat al sector públic i els porten entre 11 i 20 anys col·legiats.

▶ QUINS /NES ?

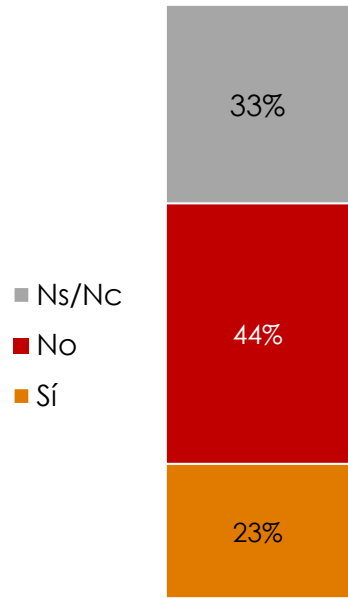
Base: 41% de professionals consultats troben a faltar serveis
Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple





Suggeriment i millores envers la formació continuada del COMT

▶ TÉ VOSTÈ ALGUN SUGGERIMENT O MILLORA RESPECTE LA FORMACIÓ MÈDICA CONTINUADA ?

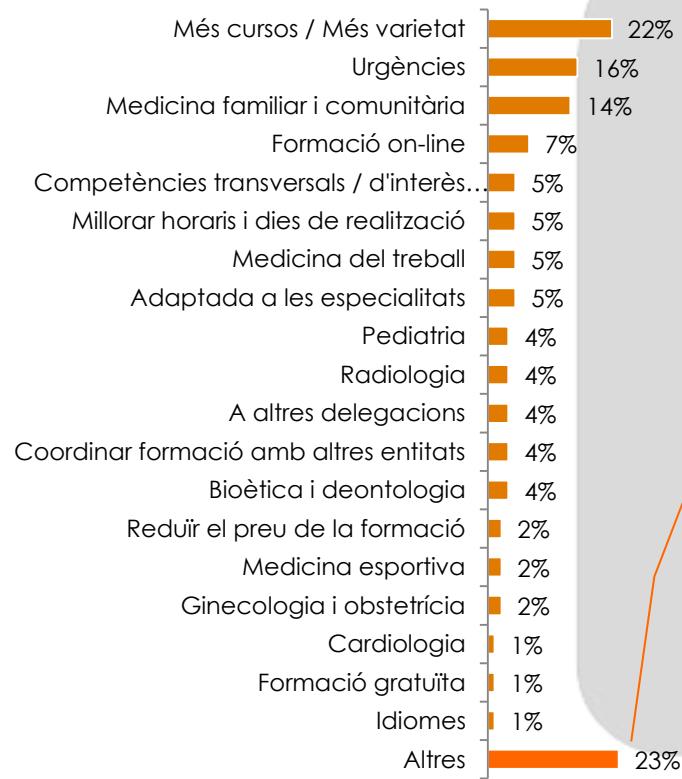


Gairebé una **quarta part** dels col·legiats han proposat millores o suggeriments envers la formació mèdica continuada del Col·legi, proposant-se principalment una major varietat i quantitat de cursos, o cursos concrets d'urgències o medicina familiar comunitària.

Entre aquests col·legiats hi destaquen aquells que tenen entre 35 i 44 anys, els que desenvolupen la seva activitat al sector públic i els que porten entre 11 i 20 anys col·legiats.

▶ QUINS /NES ?

Base: 23% de professionals consultats realitzen suggeriment
Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple



- Anestesiologia
- Cirurgia ortopèdica i traumatologia
- Cirurgia en programes ERAS
- Cursos bàsics de cirurgia per AP
- Difusió protocols
- Digestiu per AP
- Electrocardiograma, sutures i ecografia
- Erradicar totalment les pseudociències
- Fer enquestes segons especialitat per definir prioritats i interessos
- Formació clínica continuada
- Gestió
- Imatge radiològica
- Medicina familiar i medicina interna
- Neurologia
- Novetats terapèutiques en tots els camps
- Pacient crític
- Promoció de doctorats
- Protecció de dades
- Salut mental
- Suport a treballs d'investigació



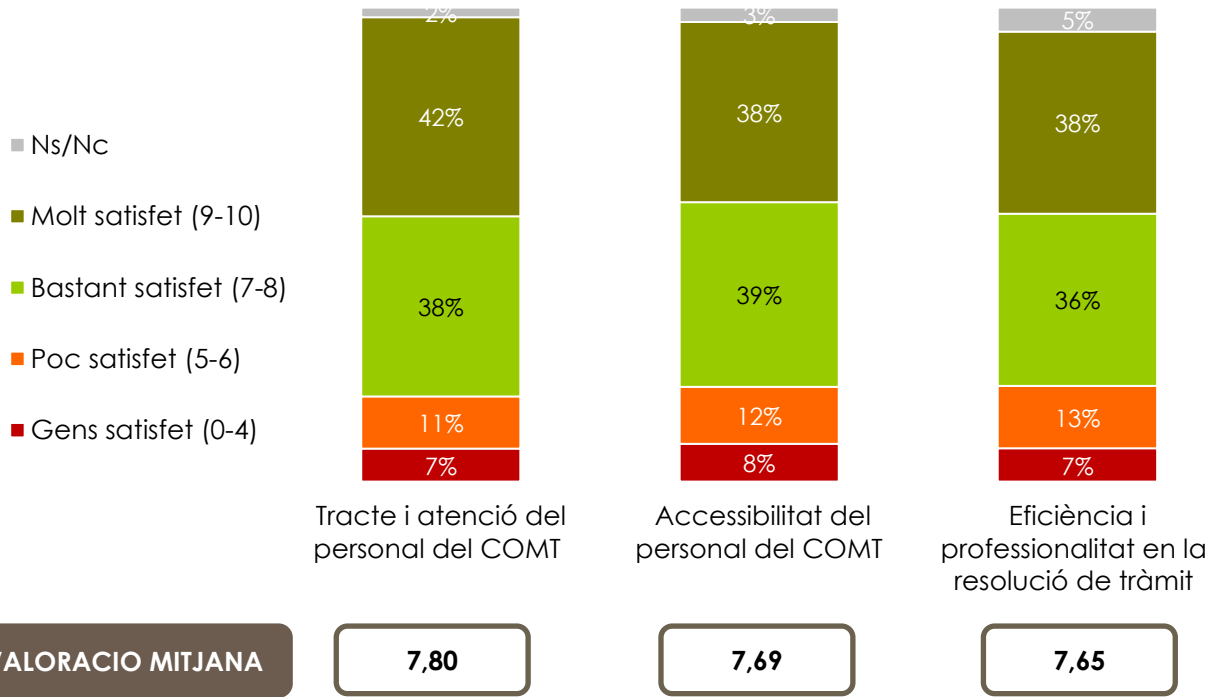
▶ NECESSITAT DE MILLORES EN ELS SERVEIS I LA FORMACIÓ OANTINUADA DEL COMT

		Troba a faltar l'oferta d'algun servei o millora en els que s'ofereixen a l'actualitat?			Té vostè algun suggeriment o millora respecte a la formació mèdica continuada del Col·legi?		
		SÍ	No	Ns/Nc	SÍ	No	Ns/Nc
Sexe	Dona	44%	22%	34%	26%	35%	39%
	Home	39%	33%	29%	19%	54%	27%
Grup d'edat	Menys de 35 anys	47%	18%	35%	38%	25%	37%
	35 - 44 anys	49%	22%	28%	30%	30%	41%
	45- 54 anys	41%	24%	36%	24%	41%	36%
	55 a 64 anys	41%	30%	29%	18%	55%	27%
	65 o més	27%	42%	30%	6%	65%	29%
Àmbit on exerceix l'activitat	Públic	44%	26%	30%	27%	40%	33%
	Privat	44%	27%	29%	22%	50%	28%
	Docència	49%	26%	26%	33%	26%	41%
	No exerceixo actualment	26%	40%	35%	7%	58%	35%
	Altres	%	100%	%	%	100%	%
Antiguitat al COMT	D'1 a 5 anys	46%	19%	35%	35%	28%	37%
	De 6 a 10 anys	46%	22%	32%	35%	30%	35%
	D'11 a 20 anys	51%	21%	29%	32%	31%	37%
	De 21 a 30 anys	33%	29%	38%	19%	42%	39%
	Més de 30 anys	37%	35%	28%	11%	63%	26%
Zona de residència	Camp de Tarragona	40%	28%	32%	21%	46%	33%
	Terres de l'Ebre	49%	22%	29%	26%	37%	37%
	Altres territoris	44%	25%	31%	50%	25%	25%
Total		41%	27%	32%	23%	44%	33%

- Valors destacats per damunt del global de la mostra



▶ GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL PERSONAL DEL COMT



Bona valoració dels aspectes relacionats amb el tracte, accessibilitat i professionalitat del personal del COMT.

No obstant, tendeixen a ser més crítics amb aquests aspectes

- ✓ Menors de 45 anys
- ✓ Menys temps col·legiats
- ✓ Residents a les Terres de l'Ebre

Nota: les mitjanes s'han calculat en base a l'escola 0 - 10, sense tenir en compte els Ns/Nc



Satisfacció amb personal del COMT. Perfils

▶ SATISFACCIÓ MITJANA ENVERS ASPECTES RELACIONATS AMB EL PERSONAL DEL COMT

		Tracte i atenció del personal del COMT	Accessibilitat del personal del COMT (facilitat per contactar)	Eficiència i professionalitat en la resolució de tràmit
Sexe	Dona	7,80	7,78	7,74
	Home	7,79	7,60	7,56
Grup d'edat	Menys de 35 anys	6,76	6,87	6,80
	35 - 44 anys	7,31	7,36	7,35
	45- 54 anys	8,11	8,10	8,05
	55 a 64 anys	7,98	7,60	7,66
	65 o més	8,48	8,33	8,17
Àmbit on exerceix l'activitat	Públic	7,62	7,54	7,52
	Privat	7,94	7,92	7,88
	Docència	7,90	7,46	7,64
	No exerceixo actualment	8,58	8,21	8,05
	Altres	9,33	9,33	9,33
Antiguitat al COMT	D'1 a 5 anys	6,98	7,11	7,00
	De 6 a 10 anys	7,59	7,68	7,62
	D'11 a 20 anys	7,38	7,38	7,38
	De 21 a 30 anys	8,30	8,19	8,12
	Més de 30 anys	8,11	7,82	7,82
Zona de residència	Camp de Tarragona	7,95	7,91	7,83
	Terres de l'Ebre	7,03	6,62	6,68
	Altres territoris	7,88	7,60	8,13
Total		7,80	7,69	7,65

● Valors destacats per damunt de la mitjana

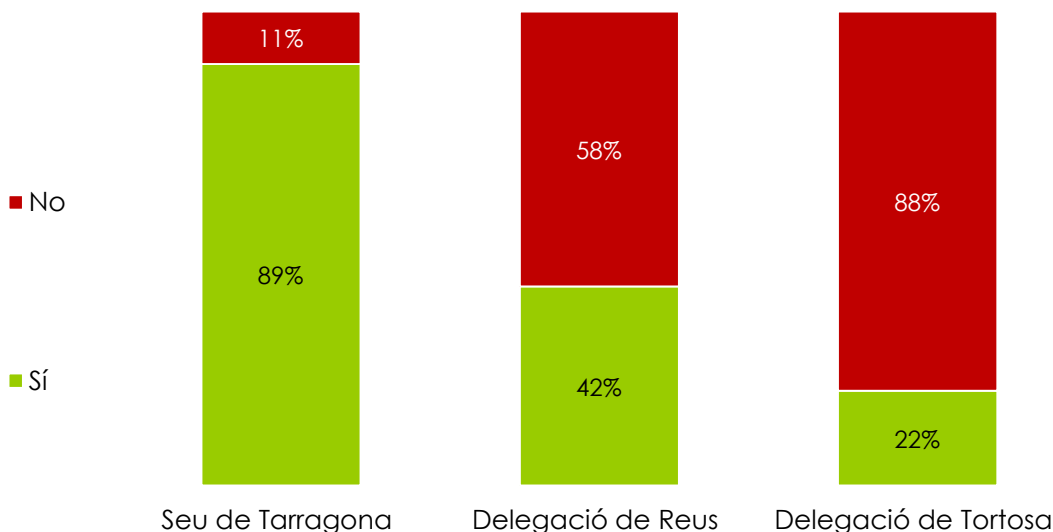
● Valors destacats per sota de la mitjana



Objectius i metodologia	3
Descripció de la mostra	6
Els serveis del COMT	9
Les infraestructures del COMT	18
Comunicació entre el COMT i el col·legiat	36
Satisfacció general amb el COMT	25
Matriu d'estratègies de millora	61
Conclusions	65



▶ HA ESTAT MAI A LES INSTAL·LACIONS DEL COMT DE....



Gairebé tots els col·legiats han estat en alguna ocasió a les instal·lacions del COMT a **Tarragona**. Poc més del 40% han estat a les de Reus i el 22% han visitat les de Tortosa.

S'observa un **menor ús** de les instal·lacions de Tarragona entre els col·legiats **més joves**, els que porten menys de 10 anys col·legiats i els que resideixen a les **Terres de l'Ebre** o en altres territoris.

Els col·legiats que desenvolupen la seva activitat a la docència han estat més que la resta a la delegació de Reus, mentre que els que resideixen a les Terres de l'Ebre han estat més a la delegació de Tortosa.



▶ ÚS DE LES INSTAL·LACIONS DEL COMT A TARRAGONA, REUS I TORTOSA

		Delegacions a les que ha estat.		
		Tarragona	Delegació de Reus	Delegació de Tortosa
Sexe	Dona	88%	41%	21%
	Home	91%	43%	24%
Grup d'edat	Menys de 35 anys	70%	30%	30%
	35 - 44 anys	88%	46%	27%
	45- 54 anys	95%	41%	16%
	55 a 64 anys	93%	43%	23%
	65 o més	94%	48%	20%
Àmbit on exerceix l'activitat	Públic	87%	41%	25%
	Privat	92%	42%	21%
	Docència	92%	62%	21%
	No exerceixo actualment	93%	47%	21%
	Altres	100%	100%	33%
Antiguitat al COMT	D'1 a 5 anys	72%	26%	26%
	De 6 a 10 anys	70%	41%	35%
	D'11 a 20 anys	90%	42%	24%
	De 21 a 30 anys	98%	43%	17%
	Més de 30 anys	95%	48%	20%
Zona de residència	Camp de Tarragona	96%	48%	8%
	Terres de l'Ebre	57%	12%	91%
	Altres territoris	75%	38%	25%
Total		89%	42%	22%

- Valors destacats per damunt del global de la mostra
- Valors destacats per sota del global de la mostra



▶ SATISFACCIÓ MITJANA ENVERS LES INSTAL·LACIONS DEL COMT A TARRAGONA I DELEGACIONS

		Seu Col·legi Tarragona	Delegació de Reus	Delegació de Tortosa
Sexe	Dona	6,67	6,06	5,77
	Home	6,84	6,15	5,64
Grup d'edat	Menys de 35 anys	6,37	6,17	4,89
	35 - 44 anys	6,43	5,61	4,77
	45- 54 anys	6,78	6,19	6,92
	55 a 64 anys	6,72	5,88	5,96
	65 o més	7,40	6,96	6,92
Àmbit on exerceix l'activitat	Públic	6,56	5,92	5,46
	Privat	6,89	6,22	5,77
	Docència	6,46	5,18	5,43
	No exerceixo actualment	7,46	6,82	7,13
	Altres	8,67	8,33	8,00
Antiguitat al COMT	D'1 a 5 anys	6,59	6,07	5,21
	De 6 a 10 anys	7,04	6,73	5,38
	D'11 a 20 anys	6,45	5,74	4,91
	De 21 a 30 anys	6,67	5,83	6,70
	Més de 30 anys	7,00	6,32	6,34
Zona de residència	Camp de Tarragona	6,70	6,21	5,87
	Terres de l'Ebre	6,94	5,00	5,51
	Altres territoris	7,50	4,50	7,75
Total		6,75	6,10	5,70

● Valors destacats per damunt de la mitjana

● Valors destacats per sota de la mitjana

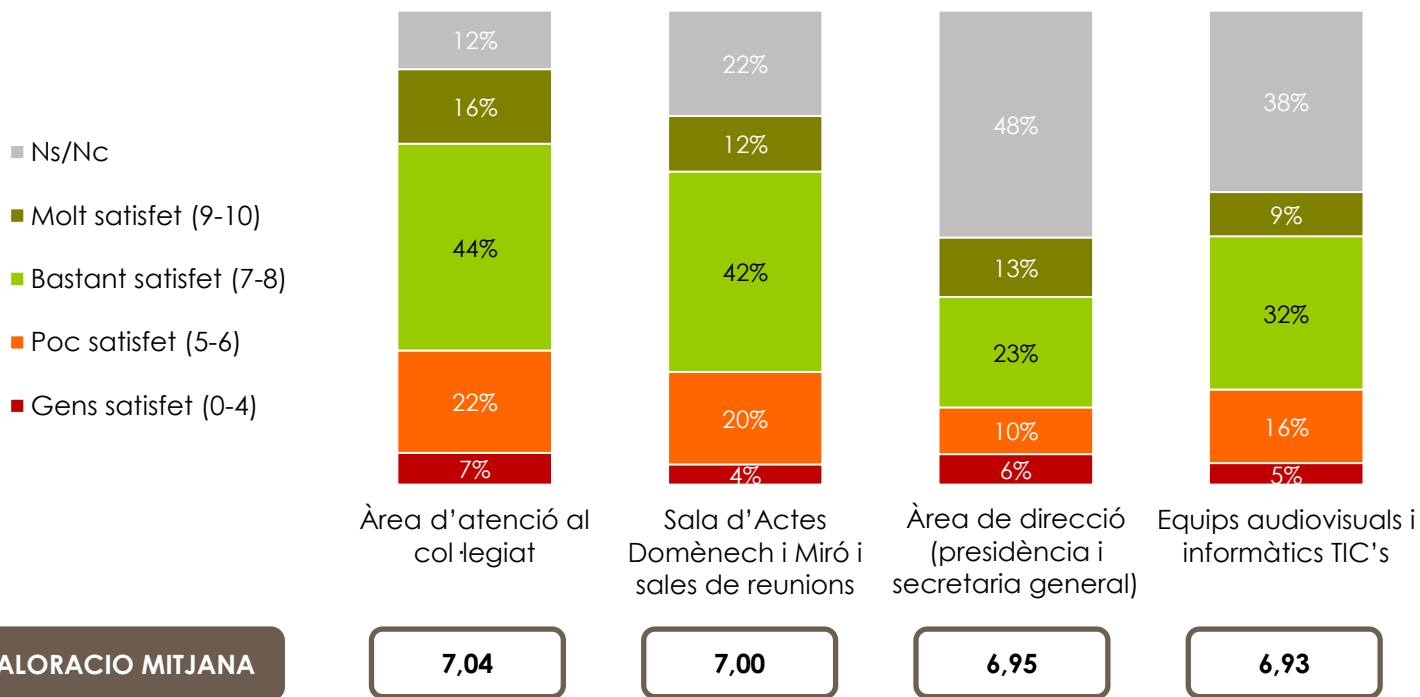




Valoració de dependències i equipaments de la seu de Tarragona

▶ GRAU DE SATISFACCIÓ AMB LES DEPENDÈNCIES I EQUIPAMENTS DE LA SEU DE TARRAGONA

Base: col·legiats que han estat alguna vegada a la seu de Tarragona



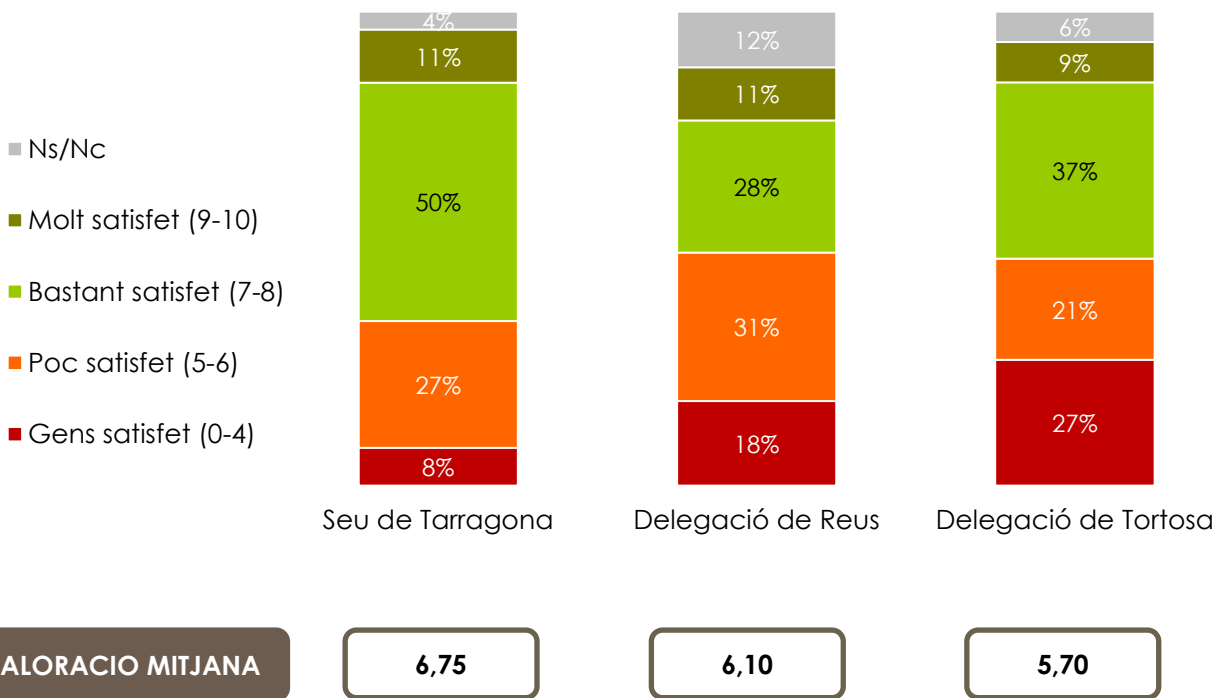
Nota: les mitjanes s'han calculat en base a l'escala 0 - 10, sense tenir en compte els Ns/Nc

Bona valoració de les dependències i equipaments de la seu de Tarragona, sobretot **l'àrea d'atenció col·legial** i la **sala d'actes** i les sales de reunions. L'àrea de direcció i els equipaments TICS són menys coneguts pels col·legiats, tot i això, obtenen puntuacions mitjanes properes a 7.



▶ GRAU DE SATISFACCIÓ AMB LES INFRAESTRUCTURES I EQUIPAMENTS DE LA SEU I LES DELEGACIONS

Base: col·legiats que han estat alguna vegada a cada instal·lació



Nota: les mitjanes s'han calculat en base a l'escala 0 - 10, sense tenir en compte els Ns/Nc

Bona valoració de les infraestructures i equipament de la seu de **Tarragona**.

Tendeixen a valorar **millor** la seu de Tarragona:

- ✓ De 65 o més anys
- ✓ No exerceixen actualment
- ✓ Col·legiats des de fa més de 30 anys
- ✓ De les Terres de l'Ebre o altres territoris.

Per altra banda tendeixen a valorar-la **pitjor**:

- ✓ Menys de 45 anys
- ✓ Exerceixen la seva activitat al sector públic i la docència
- ✓ Col·legiats d'11 a 20 anys

Les **dues delegacions** del COMT obtenen **pitjors valoracions**, sobretot la delegació de Tortosa.



▶ SATISFACCIÓ MITJANA ENVERS LES DEPENDÈNCIES I EQUIPAMENTS DEL COMT A TARRAGONA

		Àrea d'atenció al col·legiat	Sala d'Actes Domènech i Miró i sales de reunions	Àrea de direcció (presidència i secretaria general)	Equips audiovisuals i informàtics TIC's
Sexe	Dona	6,94	7,03	6,84	7,05
	Home	7,13	6,97	7,03	6,82
Grup d'edat	Menys de 35 anys	6,31	6,60	5,11	6,14
	35 - 44 anys	6,82	6,62	6,54	6,30
	45- 54 anys	7,24	7,03	7,12	7,14
	55 a 64 anys	6,89	7,06	6,81	7,01
	65 o més	7,66	7,41	7,58	7,41
Àmbit on exerceix l'activitat	Públic	6,88	6,84	6,77	6,84
	Privat	7,09	7,19	7,15	7,07
	Docència	6,59	6,50	6,38	6,55
	No exerceixo actualment	7,77	7,19	7,41	7,17
	Altres	9,33	8,33	9,67	9,00
Antiguitat al COMT	D'1 a 5 anys	6,56	6,56	5,56	6,00
	De 6 a 10 anys	7,43	7,65	7,40	6,78
	D'11 a 20 anys	6,88	6,75	6,68	6,69
	De 21 a 30 anys	7,25	6,97	7,04	7,07
	Més de 30 anys	7,09	7,15	7,10	7,18
Zona de residència	Camp de Tarragona	7,08	6,96	6,93	6,94
	Terres de l'Ebre	6,62	7,45	6,87	6,94
	Altres territoris	7,10	7,11	8,33	6,40
Total		7,04	7,00	6,95	6,93

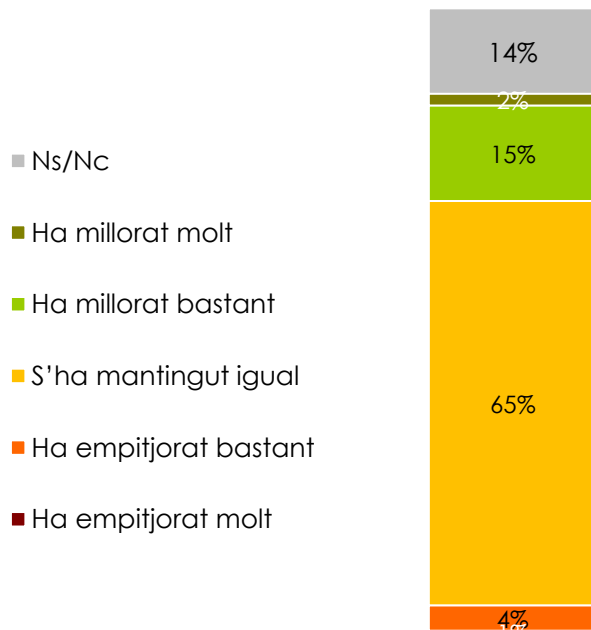
● Valors destacats per damunt de la mitjana

● Valors destacats per sota de la mitjana



▶ CONSIDERA QUE EN ELS DARRERS ANYS L'ASPECTE DE LES INSTAL·LACIONS DEL COMT HA...

Base: 89% dels col·legiats han estat a la seu de Tarragona



La majoria dels col·legiats que han estat en la seu de Tarragona consideren que l'aspecte d'aquestes instal·lacions **s'ha mantingut** en els darrers anys.

Els col·legiats de més edat consideren més que la resta que la seu de Tarragona ha millorat. Per la resta de perfils analitzats, gairebé no s'observen diferències significatives.



▶ PERCEPCIÓ DE MILLORA DE L'ASPECTE DE LES INSTAL·LACIONS DEL COMT

		Considera que en els darrers anys l'aspecte de les instal·lacions del COMT ha...			
		Ha millorat	S'ha mantingut	Ha empitjorat	Ns/Nc
Sexe	Dona	14%	65%	4%	17%
	Home	20%	65%	5%	10%
Grup d'edat	Menys de 35 anys	2%	50%	7%	40%
	35 - 44 anys	4%	73%	8%	14%
	45- 54 anys	16%	71%	3%	10%
	55 a 64 anys	23%	63%	4%	10%
	65 o més	34%	58%	2%	6%
	Àmbit on exerceix l'activitat	Públic	13%	68%	5%
	Privat	20%	66%	4%	11%
	Docència	8%	67%	11%	14%
	No exerceixo actualment	38%	53%	3%	8%
	Altres	67%	33%	0%	0%
Antiguitat al COMT	D'1 a 5 anys	5%	38%	8%	49%
	De 6 a 10 anys	8%	77%	0%	15%
	D'11 a 20 anys	10%	71%	7%	11%
	De 21 a 30 anys	18%	70%	4%	9%
	Més de 30 anys	26%	63%	4%	8%
Zona de residència	Camp de Tarragona	17%	66%	4%	13%
	Terres de l'Ebre	13%	62%	10%	15%
	Altres territoris	25%	50%	0%	25%
Total		17%	65%	5%	14%

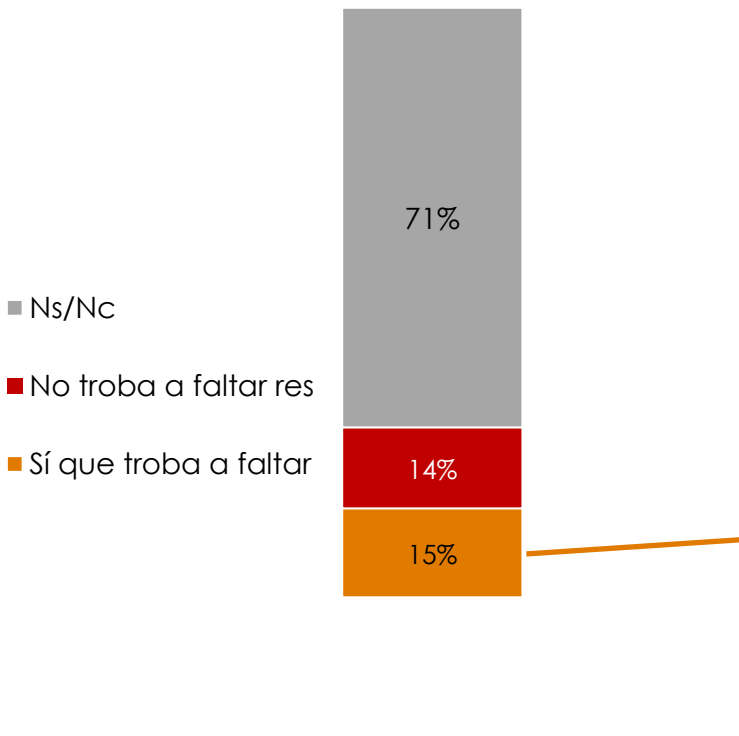
- Valors destacats per damunt del global de la mostra



Suggeriment i millores envers les instal·lacions del COMT

▶ TROBA A FALTAR ALGUN TIPUS DE DEPENDÈNCIA O EQUIPAMENTS A LES INSTAL·LACIONS DEL COL·LEGI?

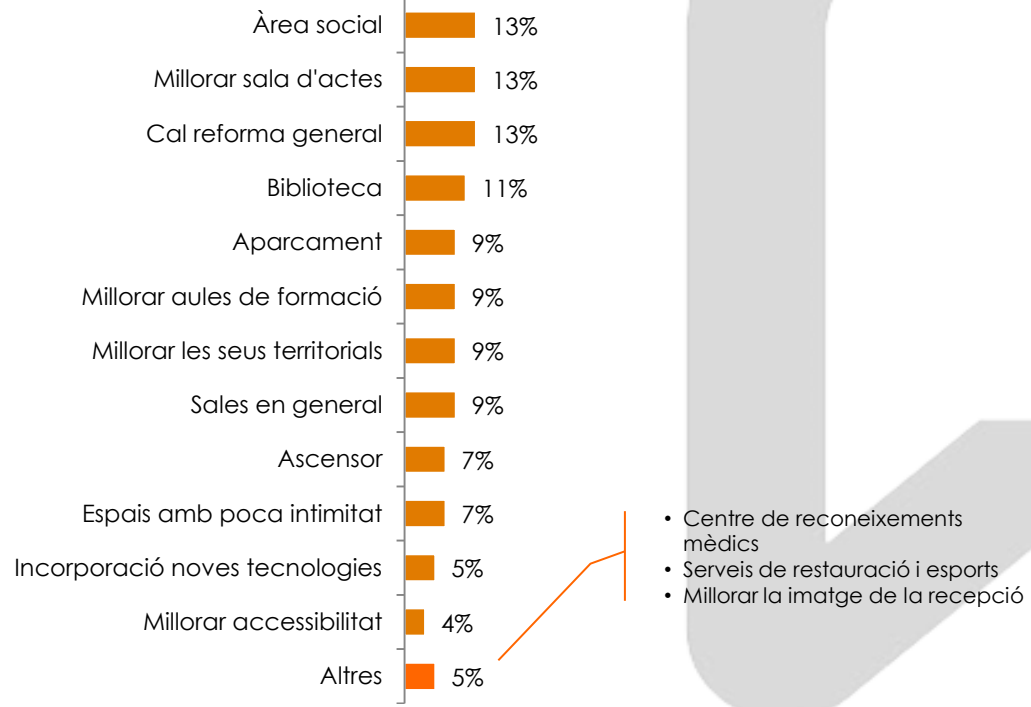
Base: 89% dels col·legiats han estat a la seu de Tarragona



▶ QUINS /NES ?

Base: 15% de professionals consultats troben a faltar dependències o equipaments a la seu del COMT de Tarragona

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple



- Centre de reconeixements mèdics
- Serveis de restauració i esports
- Millorar la imatge de la recepció

La majoria de consultats no s'han posicionat davant aquesta qüestió. Els que sí que ho han fet demanden entre d'altres una **àrea social** (punt de trobada per a col·legiats), millorar la **sala d'actes** (amplitud, equips, climatització...), una **reforma general** o una **biblioteca**.




▶ TROBA A FALTAR ALGUN TIPUS DE DEPENDÈNCIA O EQUIPAMENTS TROBA A FALTAR A LES INSTAL·LACIONS DEL COL·LEGI?

		Troba a faltar equipaments o dependències		
		Sí	No	No ho sé
Sexe	Dona	14%	10%	76%
	Home	16%	17%	67%
Grup d'edat	Menys de 35 anys	7%	17%	76%
	35 - 44 anys	11%	6%	83%
	45- 54 anys	20%	10%	70%
	55 a 64 anys	17%	18%	64%
	65 o més	13%	18%	69%
Àmbit on exerceix l'activitat	Públic	16%	14%	70%
	Privat	18%	16%	65%
	Docència	25%	14%	61%
	No exerceixo actualment	13%	10%	78%
	Altres	33%	33%	33%
Antiguitat al COMT	D'1 a 5 anys	10%	10%	79%
	De 6 a 10 anys	15%	15%	69%
	D'11 a 20 anys	14%	8%	78%
	De 21 a 30 anys	18%	16%	66%
	Més de 30 anys	15%	16%	69%
Zona de residència	Camp de Tarragona	16%	15%	70%
	Terres de l'Ebre	8%	8%	85%
	Altres territoris	17%	8%	75%
Total		15%	14%	71%

- Valors destacats per damunt del global de la mostra



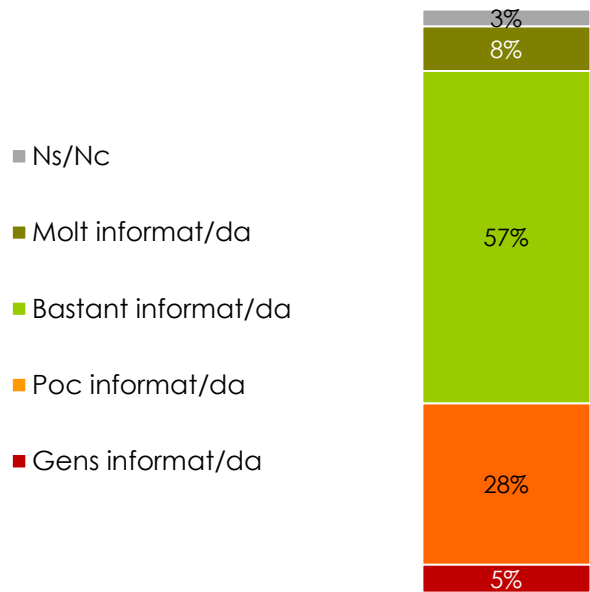
	Objectius i metodologia	3
	Descripció de la mostra	6
	Els serveis del COMT	9
	Les infraestructures del COMT	18
	Comunicació entre el COMT i el col·legiat	36
	Satisfacció general amb el COMT	25
	Matriu d'estratègies de millora	61
	Conclusions	65



Percepció sobre la suficiència de la informació rebuda

El **65%** dels col·legiats es consideren **informat** (molt o bastant) dels serveis i actes que ofereix i fa el COMT. Per contra, un terç no s'hi consideren, destacant, en primer lloc que els manca informació d'interès i utilitat per a ells/es i que desconeixen molts dels serveis del COMT.

► A NIVELL GENERAL, ES CONSIDERA SUFICIENTMENT INFORMAT/DA PER PART DEL COL·LEGI DELS SERVEIS I ACTES QUE OFEREIX I FA?

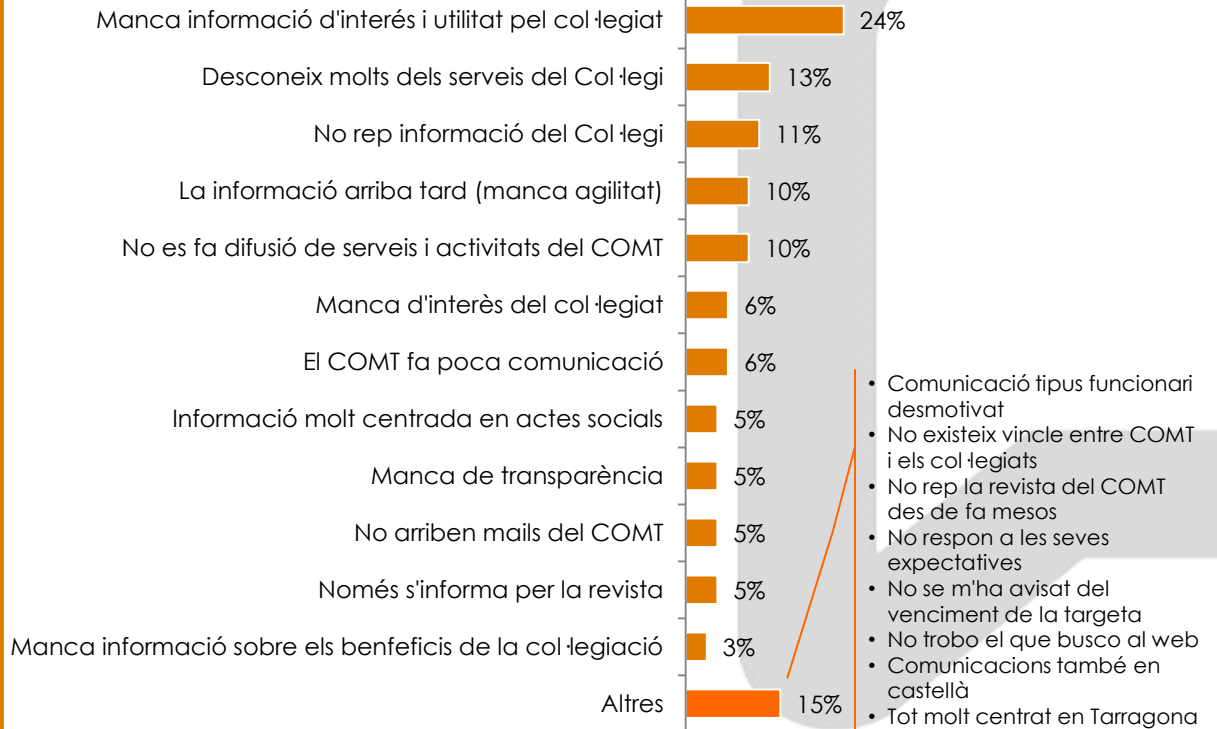


Indiquen més que la resta que estan **poc/gens informats**:

- ✓ Dones
- ✓ Menors de 35 anys
- ✓ Exerceix al sector públic i/o docència
- ✓ col·legiats des de fa menys de 5 anys o entre 11 i 10 anys
- ✓ Resideixen a les Terres de l'Ebre

► MOTIUS PELS QUE ES CONSIDERA POC / GENS INFORMAT/DA

Base: 33% dels col·legiats que es consideren poc /gens informats
Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple



- Comunicació tipus funcionari desmotivats
- No existeix vincle entre COMT i els col·legiats
- No rep la revista del COMT des de fa mesos
- No respon a les seves expectatives
- No se m'ha avisat del venciment de la targeta
- No trobo el que busco al web
- Comunicacions també en castellà
- Tot molt centrat en Tarragona



► PERCEPCIÓ SOBRE LA SUFICIÈNCIA DE LA INFORMACIÓ REBUDA

		A nivell general, es considera suficientment informat/da per part del Col·legi dels serveis i actes que ofereix i fa?		
		Molt / Bastant informat/da	Poc / Gens informat/da	Ns/Nc
Sexe	Dona	60%	40%	0%
	Home	70%	25%	5%
Grup d'edat	Menys de 35 anys	48%	47%	5%
	35 - 44 anys	59%	38%	2%
	45- 54 anys	64%	35%	1%
	55 a 64 anys	74%	23%	3%
	65 o més	71%	24%	5%
	Àmbit on exerceix l'activitat	Públic	62%	35%
	Privat	71%	25%	4%
	Docència	51%	46%	3%
	No exerceixo actualment	65%	30%	5%
	Altres	100%	0%	0%
Antiguitat al COMT	D'1 a 5 anys	54%	41%	6%
	De 6 a 10 anys	62%	32%	5%
	D'11 a 20 anys	59%	41%	0%
	De 21 a 30 anys	64%	35%	1%
	Més de 30 anys	73%	22%	4%
Zona de residència	Camp de Tarragona	67%	30%	3%
	Terres de l'Ebre	54%	43%	3%
	Altres territoris	50%	44%	6%
Total		65%	32%	3%

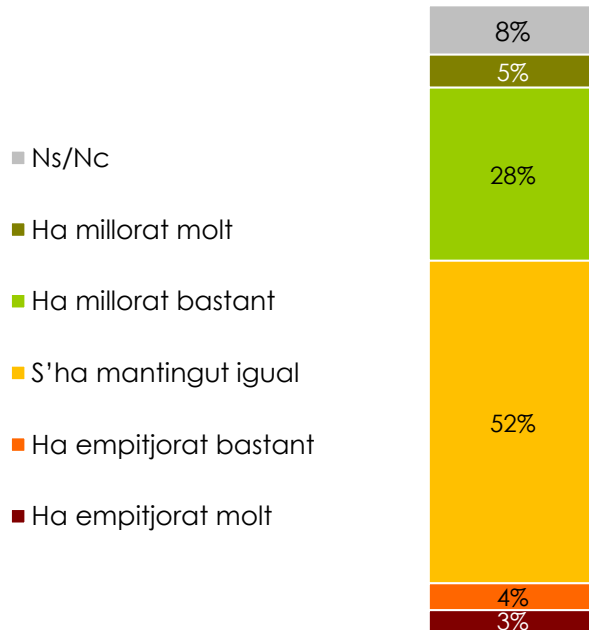
- Valors destacats per damunt del global de la mostra





Percepció de millora de la comunicació entre COMT i col·legiat

► CONSIDERA QUE EN ELS DARRERS ANYS LA COMUNICACIÓ ENTRE COL·LEGI I COL·LEGIAT HA...



La majoria dels col·legiats consideren que en els darrers anys la comunicació entre Col·legi i col·legiat **s'ha mantingut (52%)**. Un terç considera que ha **millorat**.

Consideren més que la resta que ha millorat:

- ✓ Homes
- ✓ De 55 o més anys
- ✓ Jubilats
- ✓ Més de 30 anys col·legiats
- ✓ Residents al Camp de Tarragona



► PERCEPCIÓ DE MILLORA DE LA COMUNICACIÓ ENTRE COMT I COL·LEGIAT

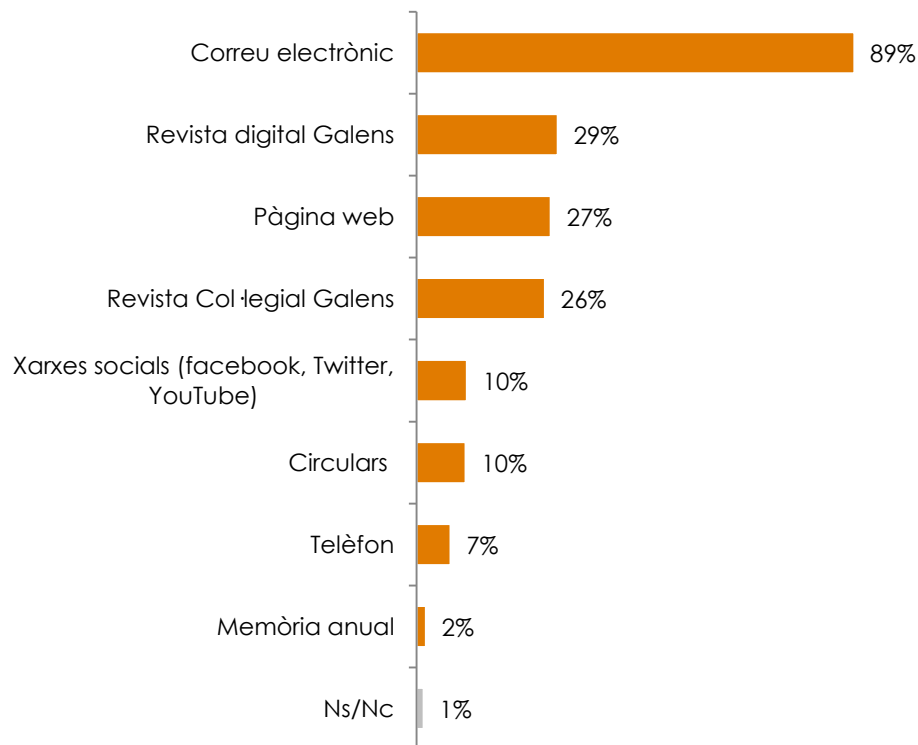
		En resum, considera que en els darrers anys la comunicació entre col·legi i col·legiat ha... ?			
		Ha millorat	S'ha mantingut	Ha empitjorat	Ns/Nc
Sexe	Dona	27%	54%	7%	11%
	Home	39%	49%	8%	4%
Grup d'edat	Menys de 35 anys	10%	40%	13%	37%
	35 - 44 anys	16%	69%	7%	7%
	45- 54 anys	39%	54%	4%	3%
	55 a 64 anys	41%	47%	10%	2%
	65 o més	52%	44%	5%	0%
	Àmbit on exerceix l'activitat	Públic	27%	55%	8%
	Privat	37%	51%	8%	5%
	Docència	23%	56%	15%	5%
	No exerceixo actualment	47%	49%	5%	0%
	Altres	100%	0%	0%	0%
Antiguitat al COMT	D'1 a 5 anys	13%	28%	13%	46%
	De 6 a 10 anys	14%	78%	3%	5%
	D'11 a 20 anys	28%	59%	8%	5%
	De 21 a 30 anys	37%	56%	7%	0%
	Més de 30 anys	46%	46%	7%	1%
Zona de residència	Camp de Tarragona	37%	49%	6%	7%
	Terres de l'Ebre	16%	62%	15%	7%
	Altres territoris	13%	56%	13%	19%
Total		33%	52%	8%	8%

- Valors destacats per damunt del global de la mostra



► QUINS CANALS PREFEREIX VOSTÈ PER A REBRE INFORMACIÓ DEL COMT?

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple



El **correu electrònic** és el **canal favorit** dels consultats per rebre informació del COMT, no s'observen diferències significatives segons els diferents perfils analitzats.

En un segon nivell de preferències trobaríem la **revista digital Galens**, la **pàgina web** i la **revista en paper Galens**.

Segons perfils, han destacat una major preferència per la revista col·legial Galens (format físic):

- ✓ Homes
- ✓ De 65 o més anys
- ✓ Jubilats
- ✓ Més de 30 anys col·legiats



► PERCEPCIÓ DE MILLORA DE LA COMUNICACIÓ ENTRE COMT I COL·LEGIAT

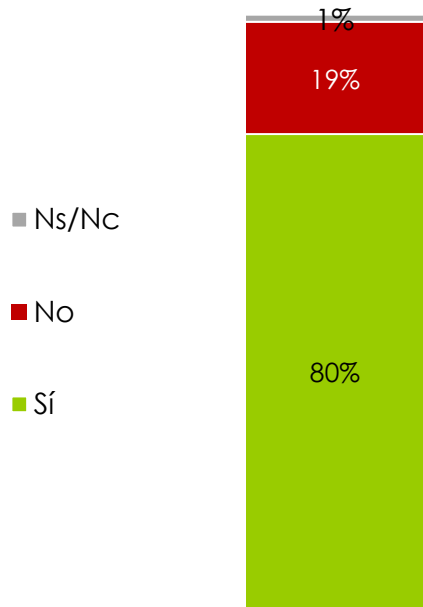
		Quin/ns canal/s prefereix vostè per a rebre informació del Col·legi					Quin/ns canal/s prefereix vostè per a rebre informació del Col·legi				
		Correu electrònic	Revista digital Galens	Pàgina web	Revista Col·legial Galens	Xarxes socials (facebook, Twitter, YouTube)	Circulars	Telèfon	Memòria anual	Ns/Nc	
Sexe	Dona	92%	23%	23%	21%	10%	7%	7%	2%	1%	
	Home	87%	35%	32%	31%	11%	13%	7%	2%	1%	
Grup d'edat	Menys de 35 anys	95%	10%	18%	17%	15%	3%	5%	0%	3%	
	35 - 44 anys	93%	21%	23%	26%	11%	7%	6%	0%	2%	
	45- 54 anys	90%	30%	30%	25%	15%	12%	6%	2%	0%	
	55 a 64 anys	83%	40%	32%	23%	5%	10%	8%	5%	2%	
	65 o més	91%	36%	29%	42%	6%	17%	9%	2%	0%	
Àmbit on exerceix l'activitat	Públic	92%	26%	24%	21%	11%	8%	7%	2%	2%	
	Privat	87%	34%	27%	30%	9%	12%	7%	3%	1%	
	Docència	87%	33%	28%	18%	15%	13%	13%	5%	3%	
	No exerceixo actualment	88%	35%	33%	47%	5%	19%	12%	0%	0%	
	Altres	100%	67%	33%	67%	0%	0%	33%	0%	0%	
Antiguitat al COMT	D'1 a 5 anys	89%	9%	24%	19%	15%	4%	7%	0%	4%	
	De 6 a 10 anys	95%	19%	19%	24%	11%	3%	3%	0%	0%	
	D'11 a 20 anys	92%	19%	25%	24%	14%	9%	6%	0%	2%	
	De 21 a 30 anys	89%	40%	32%	25%	11%	10%	5%	2%	0%	
	Més de 30 anys	87%	39%	30%	32%	5%	15%	10%	4%	1%	
Zona de residència	Camp de Tarragona	90%	32%	30%	27%	10%	10%	7%	2%	1%	
	Terres de l'Ebre	87%	21%	15%	19%	7%	10%	6%	1%	4%	
	Altres territoris	94%	6%	25%	31%	19%	6%	6%	0%	0%	
Total		89%	29%	27%	26%	10%	10%	7%	2%	1%	

- Valors destacats per damunt del global de la mostra



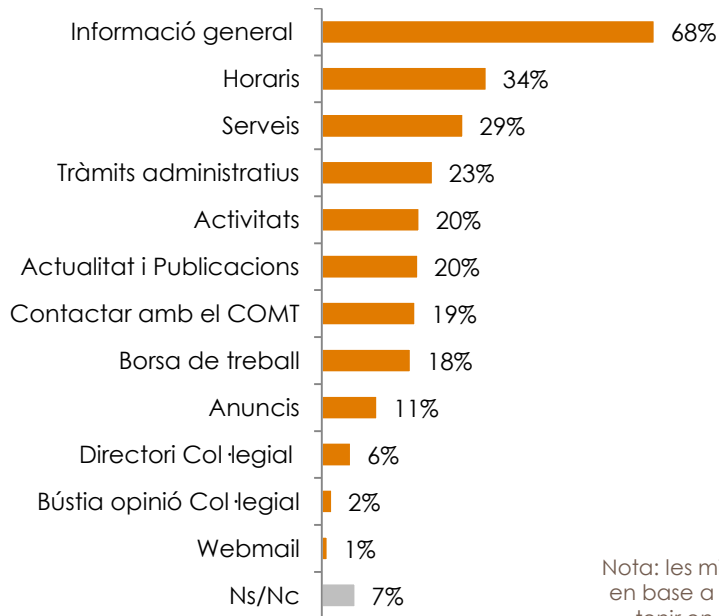
Ús i valoració de la pàgina web del COMT

► HA VISITAT MAI LA WEB DEL COMT?



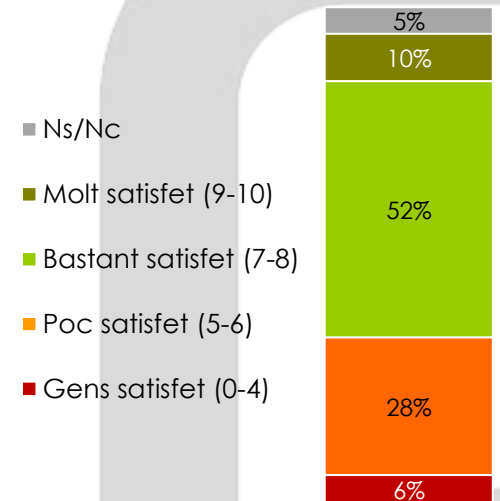
► QUINES CONSULTES REALITZA HABITUAMENT?

Base: 80% col·legiats consultats han visitat la web del COMT



► COM VALORA LA WEB DEL COMT?

Base: 80% col·legiats consultats han visitat la web del COMT



Nota: les mitjanes s'han calculat en base a l'escala 0 - 10, sense tenir en compte els Ns/Nc

Valoració mitjana 6,80

8 de cada 10 col·legiats han visitat en alguna ocasió la pàgina web del COMT. Entre els que no l'han visitat mai hi ha comparativament més col·legiats joves i residents a les Terres de l'Ebre o altres territoris.

La consulta més habitual realitzada a la pàgina web del COMT és la recerca **d'informació general**. Molt per sota trobem la consulta dels **horaris** del COMT i aquelles relacionades amb els serveis que ofereix el Col·legi.

La majoria de col·legiats es mostren satisfets amb aquest canal (52% bastant i 10% molt), tan sols un 6% el suspenen.



► ÚS LA PÀGINA WEB DEL COMT

		Ha visitat mai la pàgina web del COMT?		
		Sí	No	Ns/Nc
Sexe	Dona	78%	21%	1%
	Home	82%	17%	1%
Grup d'edat	Menys de 35 anys	73%	27%	0%
	35 - 44 anys	83%	16%	1%
	45- 54 anys	83%	17%	0%
	55 a 64 anys	77%	19%	4%
	65 o més	82%	18%	0%
Àmbit on exerceix l'activitat	Públic	80%	19%	1%
	Privat	82%	18%	0%
	Docència	85%	15%	0%
	No exerceixo actualment	79%	19%	2%
	Altres	100%	0%	0%
Antiguitat al COMT	D'1 a 5 anys	74%	26%	0%
	De 6 a 10 anys	76%	24%	0%
	D'11 a 20 anys	84%	15%	1%
	De 21 a 30 anys	83%	15%	1%
	Més de 30 anys	79%	19%	2%
Zona de residència	Camp de Tarragona	83%	16%	1%
	Terres de l'Ebre	68%	29%	3%
	Altres territoris	69%	31%	0%
Total		80%	19%	1%

- Valors destacats per damunt del global de la mostra

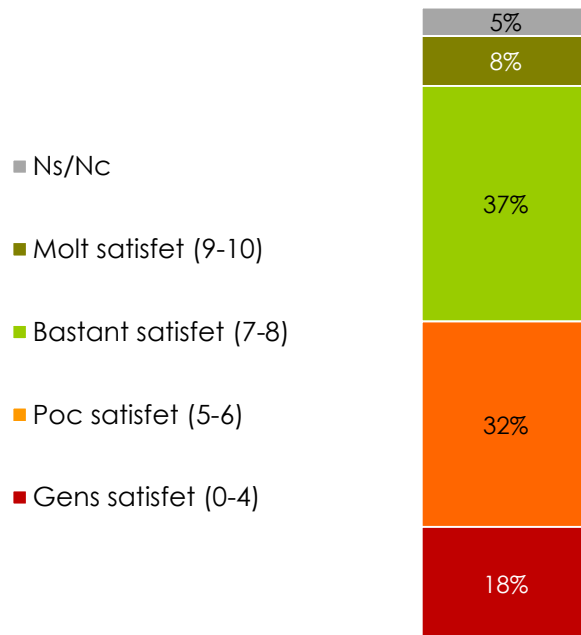
► VALORACIÓ DE LA PÀGINA WEB DEL COMT

		Valoració de la web del COMT
Sexe	Dona	6,86
	Home	6,75
Grup d'edat	Menys de 35 anys	6,56
	35 - 44 anys	6,58
	45- 54 anys	6,94
	55 a 64 anys	6,76
	65 o més	7,16
Àmbit on exerceix l'activitat	Públic	6,70
	Privat	6,93
	Docència	6,38
	No exerceixo actualment	7,10
	Altres	9,50
Antiguitat al COMT	D'1 a 5 anys	6,78
	De 6 a 10 anys	6,69
	D'11 a 20 anys	6,60
	De 21 a 30 anys	6,84
	Més de 30 anys	6,96
Zona de residència	Camp de Tarragona	6,87
	Terres de l'Ebre	6,33
	Altres territoris	7,10
Total		6,80

- Valors destacats per damunt de la mitjana
- Valors destacats per sota de la mitjana



► VALORACIÓ DE LA REVISTA GALENS



Nota: les mitjanes s'han calculat en base a l'escala 0 - 10, sense tenir en compte els Ns/Nc

Valoració mitjana
5,99

Dualitat d'opinions envers la revista col·legial Galens. Els col·legiats satisfets representen el 45% mentre que els més crítics suposen el 50%.

La valoració mitjana d'aquest canal de comunicació del Col·legi és de 6,0, vuit dècimes per sota de la pàgina web.

Es mostren **més satisfets** els col·legiats:

- ✓ De 65 o més anys
- ✓ Jubilats
- ✓ Més de 30 anys col·legiats

Es mostren **més crítics** els col·legiats:

- ✓ Menors de 35 anys i de 55 a 64 anys
- ✓ Menys temps col·legiats
- ✓ Residents a les Terres de l'Ebre



► VALORACIÓ DE LA REVISTA GALENS

		Valoració de la revista col·legial Galens
Sexe	Dona	6,01
	Home	5,97
Grup d'edat	Menys de 35 anys	5,37
	35 - 44 anys	5,94
	45- 54 anys	6,04
	55 a 64 anys	5,75
	65 o més	6,89
Àmbit on exerceix l'activitat	Públic	5,82
	Privat	6,12
	Docència	5,69
	No exerceixo actualment	6,70
	Altres	9,00
Antiguitat al COMT	D'1 a 5 anys	5,42
	De 6 a 10 anys	5,91
	D'11 a 20 anys	5,80
	De 21 a 30 anys	6,10
	Més de 30 anys	6,25
Zona de residència	Camp de Tarragona	6,17
	Terres de l'Ebre	5,08
	Altres territoris	5,93
Total		5,99

• Valors destacats per damunt de la mitjana

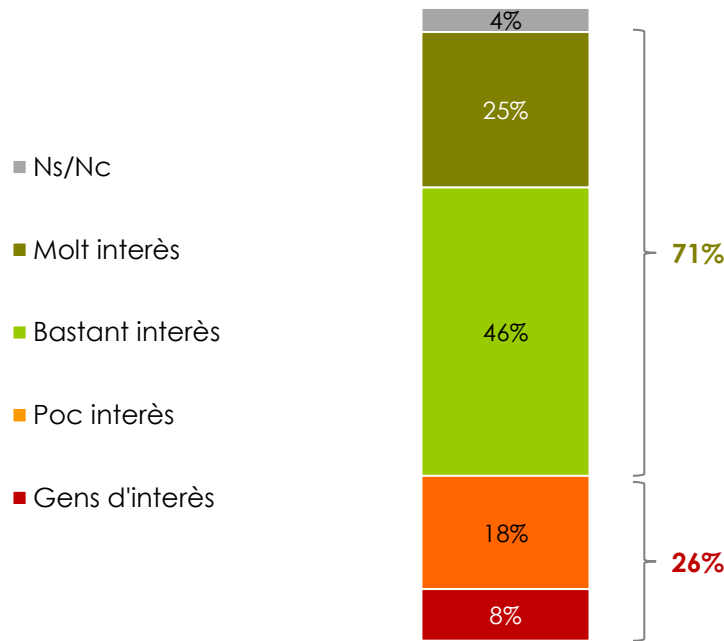
• Valors destacats per sota de la mitjana





Grau d'interès envers una APP del COMT

► QUIN GRAU D'INTERÈS TINDRIA PER A VOSTÈ QUE EL COL·LEGI OBRÍS UNA NOVA VIA DE COMUNICACIÓ AMB ELS SEUS col·legiats A TRAVÉS D'UNA APLICACIÓ MÒBIL (APP)?



Ampli grau interès per part dels col·legiats envers la possibilitat d'obrir una nova **via de comunicació** a través d'una **APP**.

Comparativament, presenten un **menor nivell d'interès** els col·legiats

- ✓ De 65 o més anys
- ✓ Més de 30 anys col·legiats



► GRAU D'INTERÈS ENVERS UNA APP DEL COMT

		Quin grau d'interès tindria per a vostè que el Col·legi obrís una nova via de comunicació amb els seus col·legiats /des a través d'una aplicació mòbil (APP)?			
		Molt interès	Bastant interès	Poc / Gens d'interès	Ns/Nc
Sexe	Dona	28%	44%	24%	4%
	Home	21%	47%	28%	4%
Grup d'edat	Menys de 35 anys	23%	45%	27%	5%
	35 - 44 anys	25%	52%	21%	2%
	45- 54 anys	35%	44%	20%	2%
	55 a 64 anys	18%	46%	32%	5%
	65 o més	21%	41%	32%	6%
Àmbit on exerceix l'activitat	Públic	26%	45%	25%	3%
	Privat	25%	51%	21%	3%
	Docència	28%	36%	36%	0%
	No exerceixo actualment	21%	40%	33%	7%
	Altres	0%	33%	67%	0%
Antiguitat al COMT	D'1 a 5 anys	26%	41%	28%	6%
	De 6 a 10 anys	22%	68%	11%	0%
	D'11 a 20 anys	30%	48%	20%	2%
	De 21 a 30 anys	29%	39%	27%	5%
	Més de 30 anys	19%	44%	33%	5%
Zona de residència	Camp de Tarragona	26%	42%	27%	5%
	Terres de l'Ebre	21%	56%	24%	0%
	Altres territoris	19%	75%	6%	0%
Total		25%	46%	26%	4%

- Valors destacats per damunt del global de la mostra

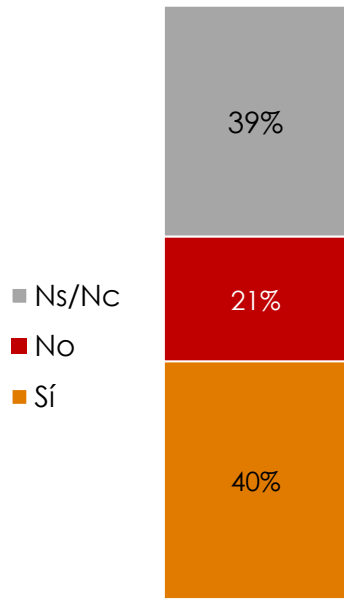




Suggeriment i millores envers la comunicació del COMT

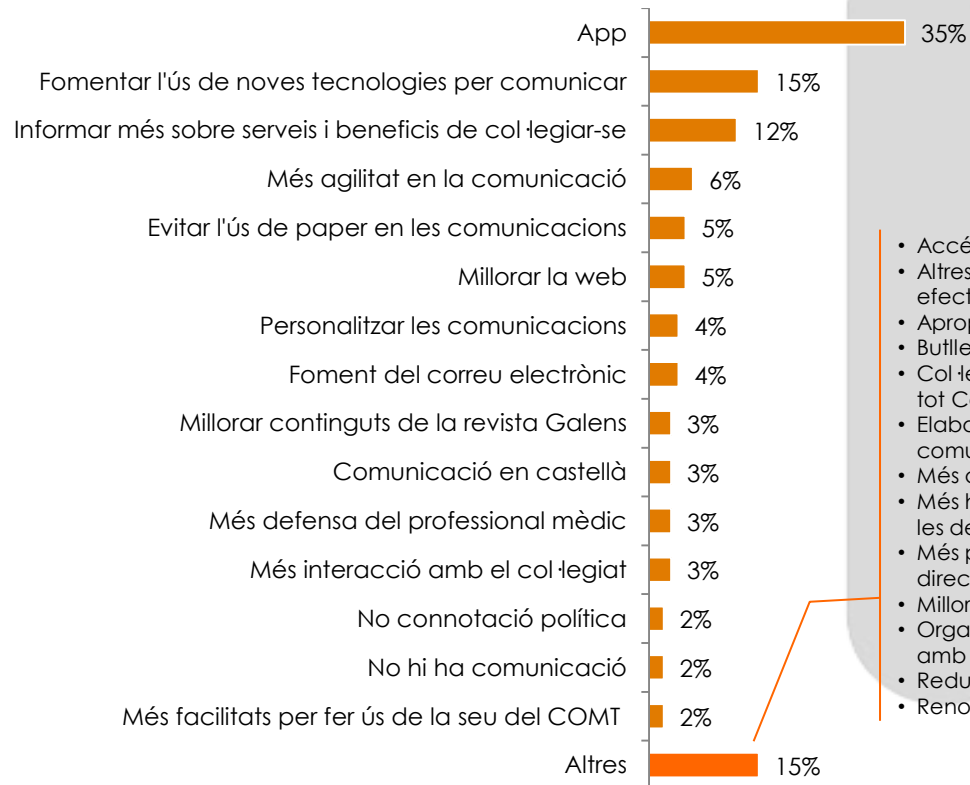
El **40%** dels col·legiats han proposat alguna millora envers la comunicació del COMT, destacant principalment que l'**APP** podria ser un nou canal d'utilitat. Molt relacionat amb això s'ha destacat que cal fomentar l'ús de noves tecnologies en la comunicació, i per altra banda, caldria informar més dels serveis i els beneficis de col·legiar-se.

► CREU QUE CALDRIA FER ALGUNA MILLORA EN LA COMUNICACIÓ DEL COMT



► QUINES ?

Base: 40% dels col·legiats consultats creuen que calen millores
Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple



- Accés als certificats
- Altres canals de comunicació i més efectius
- Apropar el Col·legi al col·legiat
- Butlletí online setmanal
- Col·legiació voluntària o bé única per tot Catalunya
- Elaborar un pla estratègic de comunicació
- Més accessibilitat de la presidència
- Més horari d'atenció als col·legiats a les delegacions
- Més presència de dones i joves a direcció
- Millorar tracte a col·legiats
- Organització d'activitats conjuntes amb altres col·legis
- Reduir quotes
- Renovar la junta directiva




► CREU QUE CALEN MILLORES EN LA COMUNICACIÓ DEL COMT

		Creu que caldria fer alguna millora en la comunicació del COMT?		
		Sí	No	Ns/Nc
Sexe	Dona	45%	17%	38%
	Home	35%	25%	40%
Grup d'edat	Menys de 35 anys	37%	18%	45%
	35 - 44 anys	51%	15%	35%
	45- 54 anys	44%	21%	36%
	55 a 64 anys	37%	22%	41%
	65 o més	30%	30%	39%
Àmbit on exerceix l'activitat	Públic	43%	19%	37%
	Privat	37%	29%	34%
	Docència	51%	18%	31%
	No exerceixo actualment	35%	16%	49%
	Altres	0%	67%	33%
Antiguitat al COMT	D'1 a 5 anys	35%	17%	48%
	De 6 a 10 anys	46%	22%	32%
	D'11 a 20 anys	45%	18%	37%
	De 21 a 30 anys	46%	20%	33%
	Més de 30 anys	33%	25%	41%
Zona de residència	Camp de Tarragona	38%	22%	40%
	Terres de l'Ebre	50%	19%	31%
	Altres territoris	44%	6%	50%
Total		40%	21%	39%

- Valors destacats per damunt del global de la mostra





	Objectius i metodologia	3
	Descripció de la mostra	6
	Els serveis del COMT	9
	Les infraestructures del COMT	18
	Comunicació entre el COMT i el col·legiat	36
	Satisfacció general amb el COMT	25
	Matriu d'estratègies de millora	61
	Conclusions	65

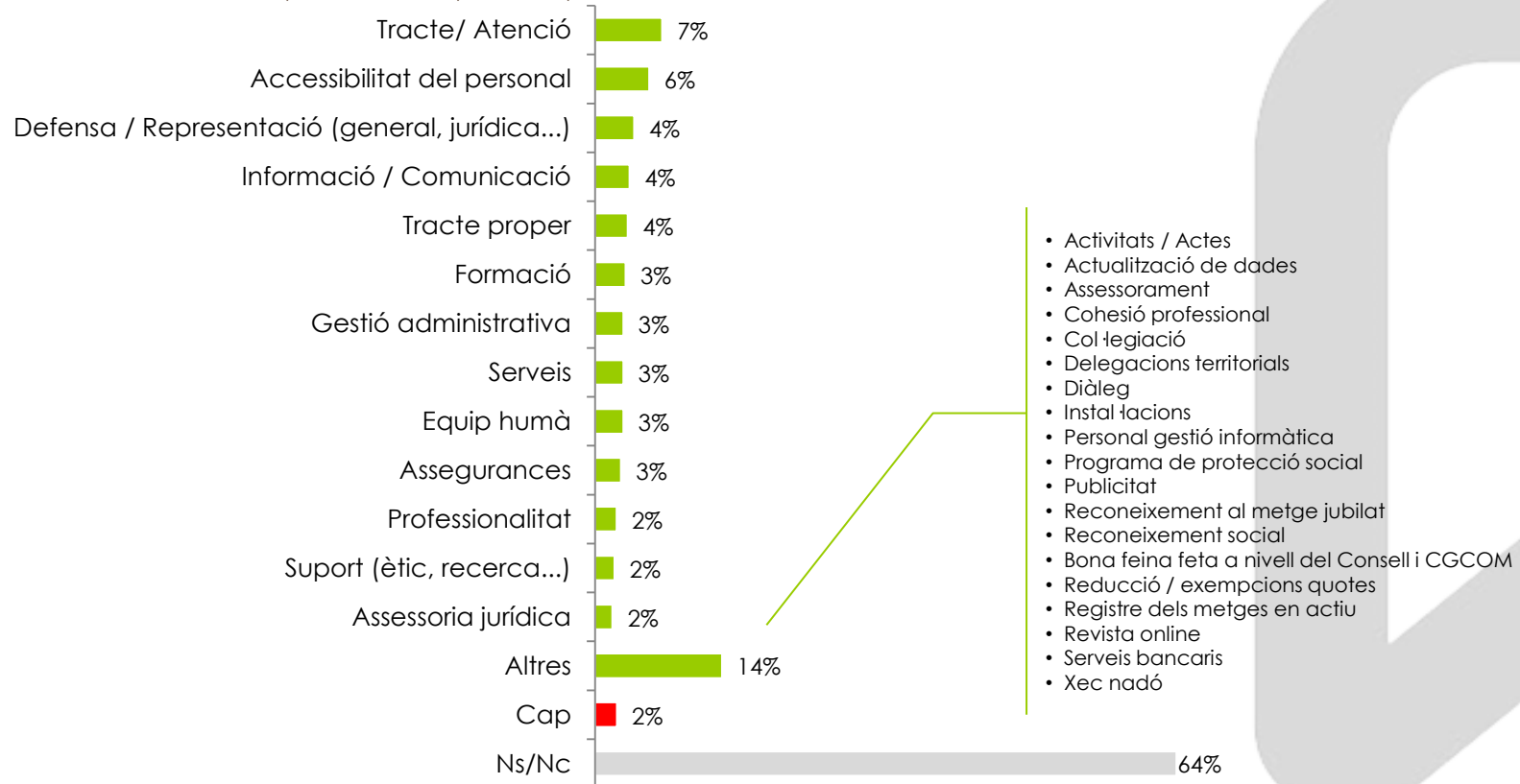


Punts forts

A continuació es detallen els punts forts percebuts pels consultats en relació al COMT.

▶ QUINS SÓN ELS ASPECTES QUE MILLOR VALORA DEL COMT, ELS SEUS PRINCIPALS PUNTS FORTS?

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple



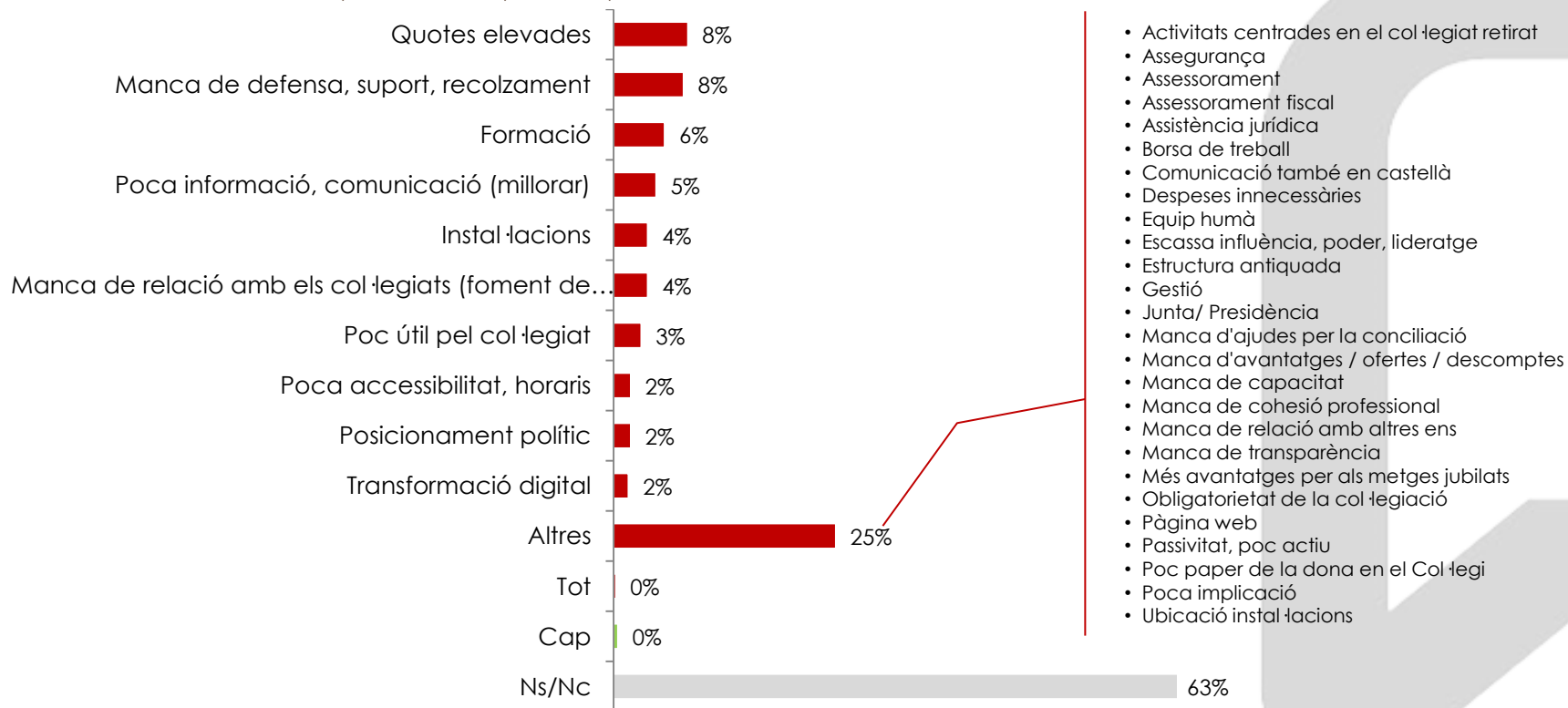
Malgrat l'elevat nivell de no resposta, entre punts forts percebuts es destaquen el **tracte i atenció de l'equip** del COMT i a seva **accessibilitat**. A continuació s'esmenta l'important paper en la defensa i representació del col·lectiu de metges i la comunicació.



Per contra, també s'han recollit els punts febles percebuts del COMT.

▶ QUINS SÓN ELS ASPECTES QUE PITJOR VALORA DEL COMT, ELS SEUS PRINCIPALS PUNTS FEBLES?

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

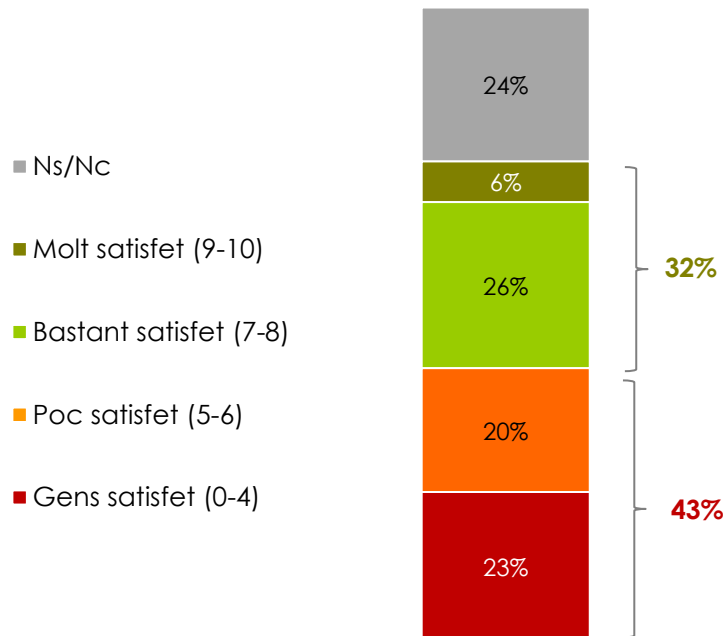


Les **quotes**, la **manca de suport**, principalment quant a defensa dels interessos del col·lectiu mèdic envers les mútues i per la millora de les condicions laborals i salarials, la **formació** i la **manca d'informació i comunicació** serien els principals punts febles percebuts.



Nivell de satisfacció amb tasca de la junta del COMT

▶ QUIN ÉS EL SEU NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA TASCA I POLÍTICA COL·LEGIAL DE JUNTA DIRECTIVA DEL COMT?



Nota: les mitjanes s'han calculat en base a l'escola 0 - 10, sense tenir en compte els Ns/Nc

Valoració mitjana
5,42

Els col·legiats es mostren **crítics** amb la **tasca i política col·legial de l'actual junta** directiva, el 23% la suspendrien i un 20% atorguen notes de 5 o 6, sent la puntuació mitjana obtinguda de **5,4**.

Comparativament, tendeixen a **valorar pitjor** la tasca de la junta del COMT els col·legiats :

- ✓ De menys de 45 anys
- ✓ Amb una antiguitat al COMT inferior als 20 anys
- ✓ Resident a les Terres de l'Ebre o altres territoris
- ✓ Consideren que l'oferta i qualitat de serveis del COMT ha empitjorat o està igual
- ✓ Valoren els serveis del COMT amb notes inferiors a 7
- ✓ No es consideren suficientment informats/des pel COMT
- ✓ Consideren que la comunicació del COMT ha empitjorat o està igual



▶ QUIN ÉS EL SEU NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA TASCA I POLÍTICA COL·LEGIAL DE JUNTA DIRECTIVA DEL COMT?

		Valoració de la Junta
Sexe	Dona	5,41
	Home	5,43
Grup d'edat	Menys de 35 anys	4,44
	35 - 44 anys	4,98
	45- 54 anys	5,65
	55 a 64 anys	5,19
	65 o més	6,61
Àmbit on exerceix l'activitat	Públic	5,14
	Privat	5,69
	Docència	4,27
	No exerceixo actualment	6,19
Antiguitat al COMT	Altres	9,67
	D'1 a 5 anys	4,97
	De 6 a 10 anys	4,92
	D'11 a 20 anys	5,04
	De 21 a 30 anys	5,79
Zona de residència	Més de 30 anys	5,67
	Camp de Tarragona	5,59
	Terres de l'Ebre	4,65
	Altres territoris	4,89
Total		5,42

● Valors destacats per damunt de la mitjana

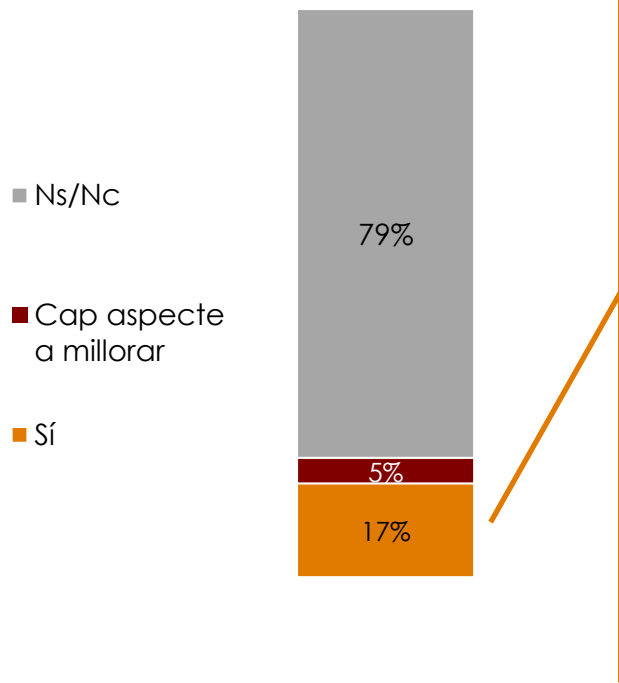
● Valors destacats per sota de la mitjana

		Valoració de la Junta
Número de serveis que ha utilitzat	No ha utilitzat cap	5,33
	1 - 2 serveis	4,44
	3 - 4 serveis	5,19
	5 - 6 serveis	5,43
Percepció envers l'evolució de l'OFERTA dels serveis del COMT	Més de 6	6,81
	Ha millorat	7,45
	S'ha mantingut	4,88
	Ha empitjorat	2,30
Percepció envers l'evolució de la QUALITAT dels serveis del COMT	Ns/Nc	5,23
	Ha millorat	7,63
	S'ha mantingut	4,72
	Ha empitjorat	2,27
Percepció envers l'evolució de l'aspecte de les instal·lacions del COMT	Ns/Nc	5,16
	Ha millorat	7,47
	S'ha mantingut	5,17
	Ha empitjorat	2,31
Nivell de suficiència d'informació	Ns/Nc	5,50
	Molt / Bastant informat/da	6,13
	Poc / Gens informat/da	3,90
Percepció envers l'evolució de la comunicació entre col·legi i col·legiat	Ns/Nc	4,00
	Ha millorat	7,24
	S'ha mantingut	4,63
	Ha empitjorat	1,80
Grau de satisfacció amb el COMT	Ns/Nc	5,56
	Gens satisfet (0-4)	2,39
	Poc satisfet (5-6)	4,51
	Bastant satisfet (7-8)	6,71
	Molt satisfet (9-10)	8,11
	Ns/Nc	5,00
Total		5,42



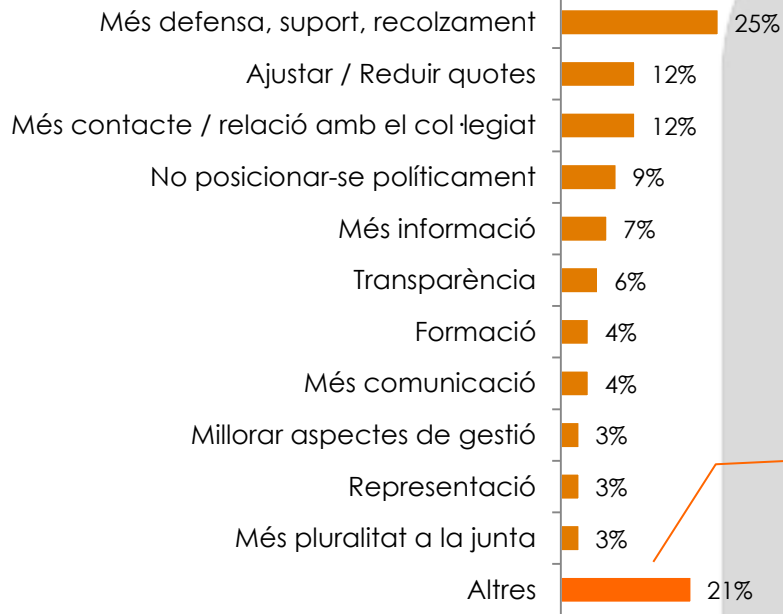
Aspectes a millorar en la gestió de la Junta del COMT

▶ CREU QUE HI HA ALGUN ASPECTE A MILLORAR EN LA GESTIÓ DE LA JUNTA DEL COMT?



▶ QUINES MILLORES

Base: 17% de professionals consultats que afirmen que cal fer millores
 Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple



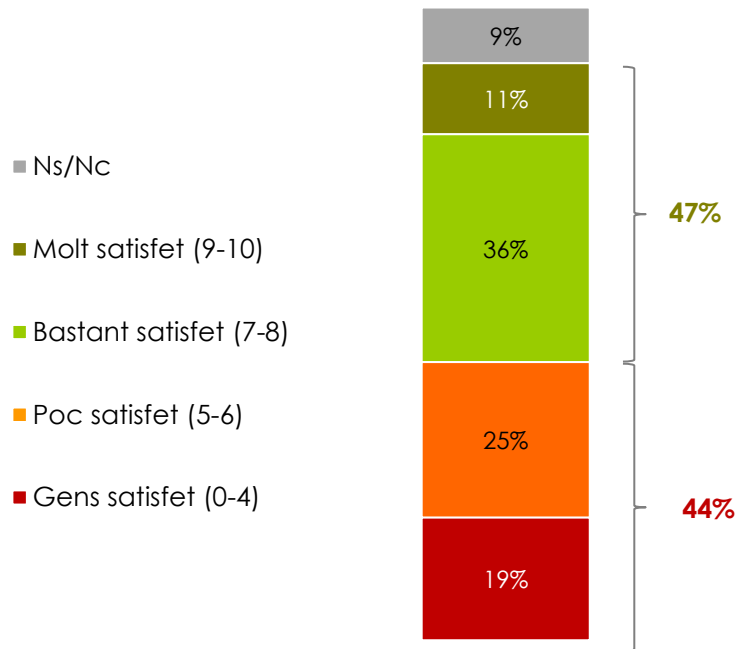
- Activitats per a tot tipus d'interessos
- Canvi en la junta de govern
- Foment de la investigació i més formació /assessorament sobre fàrmacs
- Implicació
- Més atenció al professional jove
- Més ús del català
- Modernitzar la institució
- No obligatorietat de la col·legiació
- Recuperar la confiança dels col·legiats
- Redefinir les funcions del Col·legi
- Serveis
- Tocar més de peus a terra

La majoria dels col·legiats no proposen aspectes a millorar pel que fa a la gestió de la Junta. Els que ho sí que ho han fet suposen un 17% del total, i reclamen un major **suport i defensa dels interessos** del col·lectiu mèdic, **ajustar les quotes** col·legiats i **reforçar el contacte i relació** amb els col·legiats.



Nivell de satisfacció general amb el COMT

▶ EN RESUM I GLOBALMENT, QUIN ÉS EL SEU NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB EL COL·LEGI?



Nota: les mitjanes s'han calculat en base a l'escala 0 - 10, sense tenir en compte els Ns/Nc

Valoració mitjana
6,04

Els més satisfets (molt o bastant) amb el COMT representen el 47%, mentre que els poc o gens satisfets suposen el 44%, sent la puntuació mitjana obtinguda de **6,0**.

Comparativament, tendeixen a **valorar pitjor** els col·legiats:

- ✓ De menys de 45 anys
- ✓ Exerceixen en l'àmbit públic
- ✓ Amb una antiguitat al COMT inferior als 20 anys
- ✓ Resident a les Terres de l'Ebre
- ✓ Han utilitzat 4 o menys serveis del COMT
- ✓ Consideren que l'oferta i qualitat de serveis del COMT ha empitjorat o està igual
- ✓ Consideren que les instal·lacions del COMT estan pitjor
- ✓ No es consideren suficientment informats/des pel COMT
- ✓ Consideren que la comunicació del COMT ha empitjorat o està igual
- ✓ Gens satisfets amb la gestió de junta del COMT



▶ EN RESUM I GLOBALMENT, QUIN ÉS EL SEU NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB EL COL·LEGI?

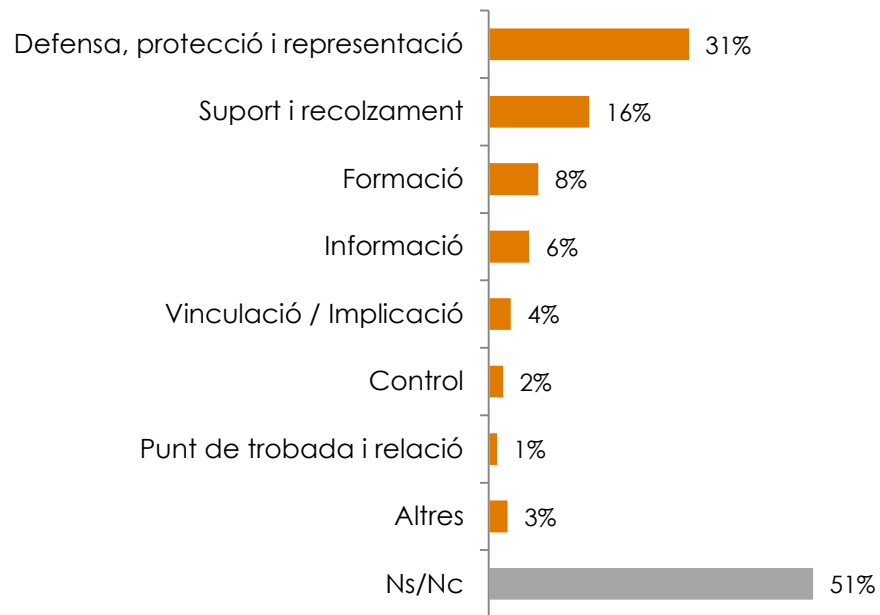
		Valoració global del Col·legi
Sexe	Dona	6,12
	Home	5,96
Grup d'edat	Menys de 35 anys	5,38
	35 - 44 anys	5,64
	45- 54 anys	6,34
	55 a 64 anys	5,90
	65 o més	6,95
Àmbit on exerceix l'activitat	Públic	5,78
	Privat	6,37
	Docència	5,39
	No exerceixo actualment	6,68
	Altres	9,67
Antiguitat al COMT	D'1 a 5 anys	5,82
	De 6 a 10 anys	5,45
	D'11 a 20 anys	5,77
	De 21 a 30 anys	6,33
	Més de 30 anys	6,28
Zona de residència	Camp de Tarragona	6,19
	Terres de l'Ebre	5,33
	Altres territoris	5,85
Total		6,04

- Valors destacats per damunt de la mitjana
- Valors destacats per sota de la mitjana

		Valoració global del Col·legi
Número de serveis que ha utilitzat	No ha utilitzat cap	5,55
	1 - 2 serveis	5,18
	3 - 4 serveis	5,71
	5 - 6 serveis	6,34
Percepció envers l'evolució de l'OFERTA dels serveis del COMT	Més de 6	7,18
	Ha millorat	7,79
	S'ha mantingut	5,67
	Ha empitjorat	2,94
Percepció envers l'evolució de la QUALITAT dels serveis del COMT	Ns/Nc	5,84
	Ha millorat	7,96
	S'ha mantingut	5,58
	Ha empitjorat	2,89
Percepció envers l'evolució de l'aspecte de les instal·lacions del COMT	Ns/Nc	5,75
	Ha millorat	7,80
	S'ha mantingut	5,89
	Ha empitjorat	3,50
Nivell de suficiència d'informació	Ns/Nc	5,96
	Molt / Bastant informat/da	6,66
	Poc / Gens informat/da	4,87
Percepció envers l'evolució de la comunicació entre col·legi i col·legiat	Ns/Nc	4,56
	Ha millorat	7,71
	S'ha mantingut	5,41
	Ha empitjorat	2,93
Grau de satisfacció amb la junta del COMT	Ns/Nc	6,03
	Gens satisfet (0-4)	3,27
	Poc satisfet (5-6)	6,02
	Bastant satisfet (7-8)	7,55
Total	Molt satisfet (9-10)	9,22
	Ns/Nc	6,39
Total		6,04



▶ QUIN PAPER CREU QUE HA DE DESENVOLUPAR EL COMT DAVANT EL PROFESSIONAL MÈDIC?



Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

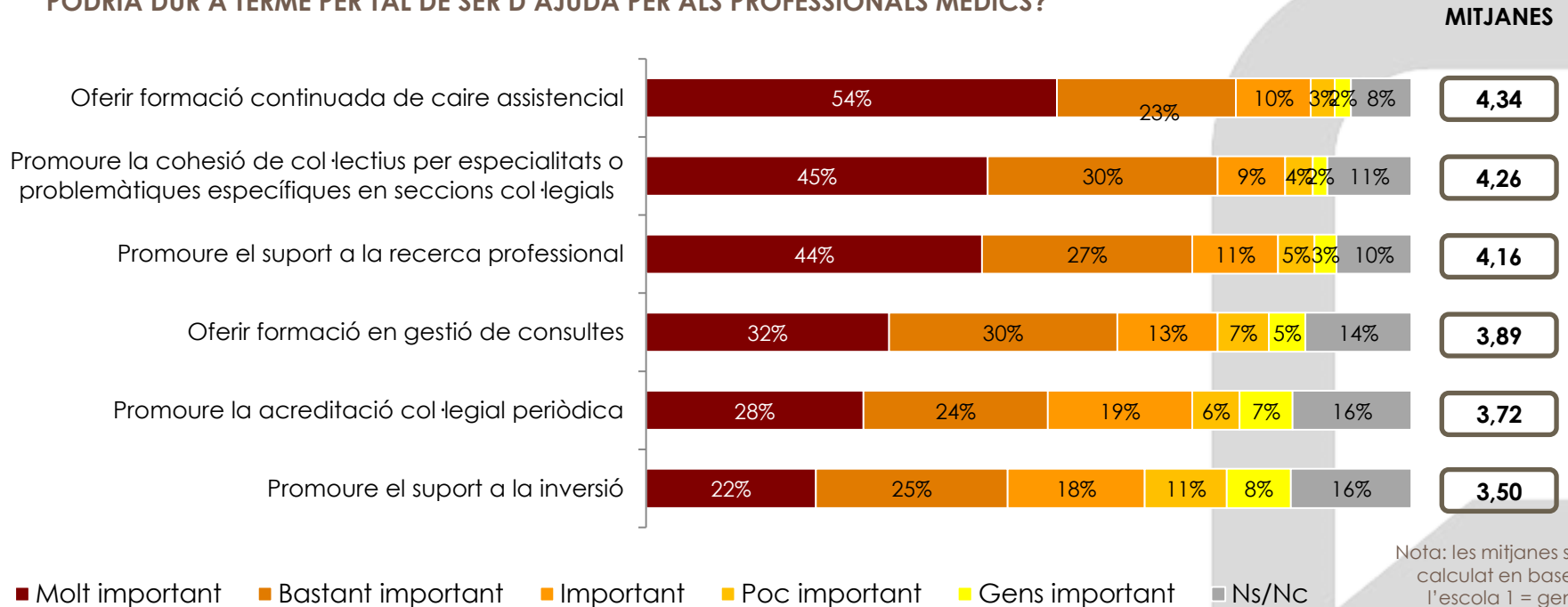
El paper principal que se li demana al COMT és el de **defensa, protecció i representació** dels professionals mèdics davant les **empreses contractants** (millora de les condicions laborals i retributives), les **institucions**, els **pacients** i els **mitjans de comunicació**. En segon terme el COMT ha de ser un ens de **suport i recolzament** per als professionals mèdics.



Prioritats quant a accions que pot dur a terme el COMT

Després de conèixer la percepció espontània entorn el paper que hauria d'assumir el COMT, s'ha analitzat la prioritats que els consultats donen a diferents accions que podria desenvolupar el col·legi.


▶ COM CONSIDERA D'IMPORTANTES CADASCUNA DE LES SEGÜENTS ACCIONS QUE EL COMT PODRIA DUR A TERME PER TAL DE SER D'AJUDA PER ALS PROFESSIONALS MÈDICS?



Nota: les mitjanes s'han calculat en base a l'escala 1 = gens important - 5 = molt important, sense tenir en compte els Ns/Nc

Tots els aspectes plantejats es consideren importants, però es prioritzen principalment el fet **d'oferir formació continuada** de caire assistencial, promoure la **cohesió de col·lectius** per especialitats o problemàtiques específiques i el suport a la **recerca professional**.



Objectius i metodologia	3
Descripció de la mostra	6
Els serveis del COMT	9
Les infraestructures del COMT	18
Comunicació entre el COMT i el col·legiat	36
Satisfacció general amb el COMT	25
Matriu d'estratègies de millora	61
 Conclusions	65



US DELS SERVEIS DEL COMT

- ✓ **Bona valoració** dels aspectes relacionats amb el tracte, accessibilitat i professionalitat del personal del COMT.
- ✓ **L'ús** dels serveis del COMT **és baix**. De mitjana els col·legiats han utilitzat **4 serveis**. Destaquen per fer un menor ús dels serveis del COMT:
 - ✓ Dones
 - ✓ Menors de 35 anys
 - ✓ Amb una antiguitat com a col·legiat de 20 o menys anys
 - ✓ Residents a les Terres de l'Ebre o altres territoris
- ✓ El servei més utilitzat és la **tramitació del carnet** de metge col·legiat. A continuació trobem el servei de responsabilitat civil professional, el servei d'assegurances i l'alta o baixa col·legial.
- ✓ A nivell general els serveis utilitzats reben **bones valoracions**. Dels serveis més utilitzats, els més ben valorats són els **certificats col·legials** i el **certificat de la declaració de la renda**, mentre que els que s'han valorat **pitjor** han estat els **serveis jurídics** (6,8), el **servei de responsabilitat civil professional** (7,0), la **formació continuada** (7,1) i el **servei d'assegurances** (7,3).
- ✓ Es percep majoritàriament que **no hi ha hagut variació** quant a l'**oferta i qualitat dels serveis** del COMT. Una minoria creuen que han empitjorat.
- ✓ Com a resum, **destacar que existeix una dualitat d'opinions** quant a la valoració global que els col·legiats han realitzat sobre el conjunt de serveis del COMT. Un 50% es mostren satisfets (molt o bastant) mentre que gairebé la mateixa proporció ho està menys, sent la **valoració mitjana** de **6,2**.
- ✓ Es reclamen millores, sobre tot en la **formació continuada** proposant-se principalment una **major varietat i quantitat** de cursos, cursos concrets d'**urgències** o **medicina familiar comunitària**, o la possibilitat de realitzar aquesta formació de manera online.



LES INSTAL·LACIONS DEL COMT

- ✓ Gairebé tots els col·legiats han estat en alguna ocasió a les instal·lacions del COMT a **Tarragona**. Poc més del 40% han estat a les de Reus i el 22% han visitat les de Tortosa.
- ✓ **Bona valoració** de la seu de **Tarragona** i de les seves **dependències i equipaments**, sobretot de **l'àrea d'atenció col·legial** i de la **sala d'actes** i les sales de reunions. L'àrea de direcció i els equipaments TICS són menys coneguts pels col·legiats, i lleugerament pitjor valorats. La majoria creu l'aspecte de les instal·lacions de Tarragona **s'ha mantingut** en els darrers anys.
- ✓ Pocs col·legiats han dit que calen millores a la seu del COMT, en aquest sentit es demanen, entre d'altres, una **àrea social** (punt de trobada per a col·legiats), millorar la **sala d'actes** (amplitud, equips, climatització...), una **reforma general** o una **biblioteca**.
- ✓ Les dues **delegacions** del COMT obtenen **pitjors valoracions** que la seu Tarragona, sobretot la delegació de Tortosa.



LA COMUNICACIÓ DEL COMT

- ✓ La majoria dels col·legiats es consideren **informatats** (molt o bastant) dels serveis i actes que ofereix i fa el COMT.
- ✓ Quant a la percepció de millores en la comunicació del COMT, els col·legiats no perceben canvis ni positius ni negatius, està com sempre.
- ✓ El **correu electrònic** és el **canal favorit** dels consultats per rebre informació del COMT. En un segon nivell de preferències trobaríem la **revista digital Galens**, la **pàgina web** i la **revista en paper Galens**.
- ✓ Elevat nivell d'utilització de la pàgina web del COMT, principalment per cercar **informació general**. La majoria de col·legiats es mostren satisfets amb aquest canal (52% bastant i 10% molt), tan sols un 6% el suspenen, sent la valoració mitjana de 6,8.
- ✓ **Dualitat d'opinions** envers la revista col·legial Galens. Els col·legiats satisfets representen el 45% mentre que els més crítics suposen el 50%. La valoració mitjana de la **revista Galens** és de 6,0, vuit dècimes per sota de la pàgina web. Els col·legiats més joves i els que tenen entre 55 a 64 anys són els més crítics amb aquest canal.
- ✓ **Ampli grau interès** per part dels col·legiats envers la possibilitat d'obrir una nova **via de comunicació** a través d'una **APP**. De fet, molts col·legiats han indicat que la implementació d'aquest canal permetria millorar la comunicació del COMT.



Raval de Jesús, 36. 1ª planta
43201 Reus
T. 977 773 615
F. 977 342 405
www.gabinetceres.com

 @GabinetCeres

 <http://elblogdeceres.gabinetceres.com/>