

**PLA D'ENQUESTES DE LA PERCEPCIÓ,
EXPERIÈNCIA I SATISFACCIÓ DEL CATSALUT**

ATENCIÓ PRIMÀRIA

2018

RESULTATS PER CENTRE

BARCELONA 5-C- ABS 44

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



Servei Català
de la Salut

 Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

2018

RESULTATS PER ABS 2018

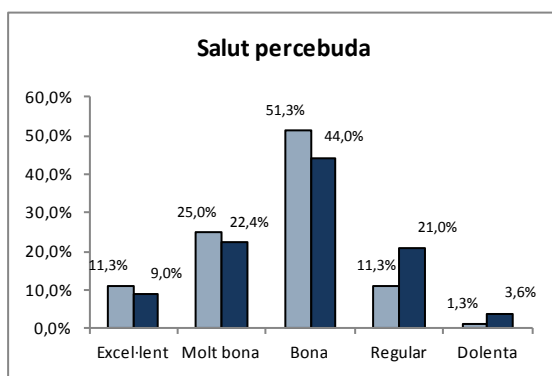
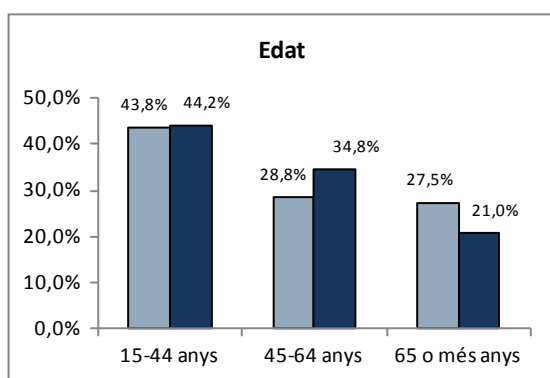
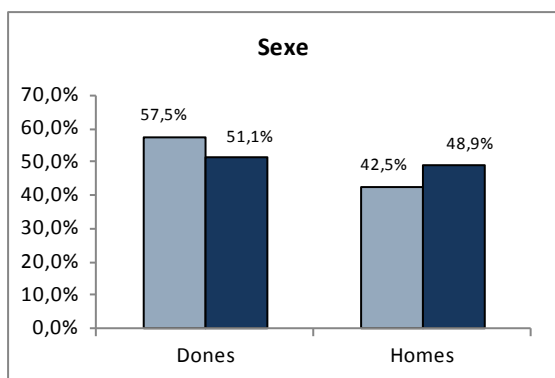
A. Anàlisi per ABS

A.1. Descripció de la població enqwestada

	Nombre d'enquestes
BARCELONA 5-C	80
CATALUNYA	29836

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

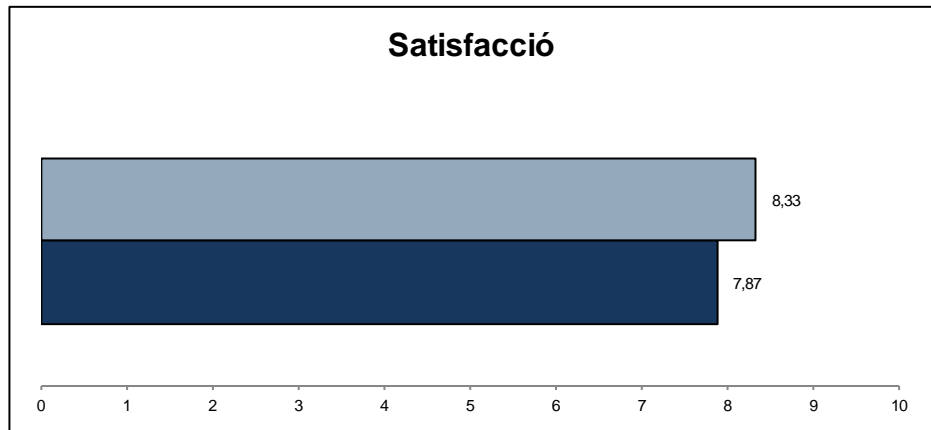
ABS 2018
CATALUNYA 2018



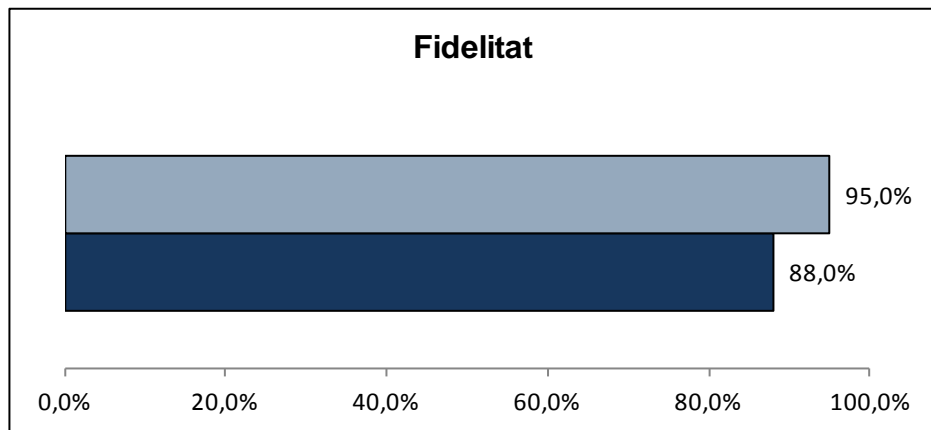
RESULTATS PER ABS 2018

A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori



P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	ABS	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per telèfon	60,3%	
	Per Internet	21,8%	
	Presencialment	16,7%	
	Altres	1,3%	
N 78 NS/NC 2			
P1.1 Quan truca per telèfon al CAP/ambulatori, què li sembla el temps que triguin a agafar la trucada?	Perfecte	6,5%	
	Molt bé	17,4%	
	Bé	41,3%	
	Regular	32,6%	
N 46 NS/NC 1	Malament	2,2%	
P2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	38,8%	
	Molt bé	18,8%	
	Bé	31,3%	
	Regular	8,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta.	Perfecta	20,3%	
	Molt bé	30,4%	
	Bé	26,6%	
	Regular	17,7%	
N 79 NS/NC 1	Malament	5,1%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	48,8%	
	Poc	28,8%	
	Normal	18,8%	
	Força	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Molt	1,3%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecta	41,8%	
	Molt bé	34,2%	
	Bé	24,1%	
	Regular	0,0%	
N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	43,8%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	22,5%	
	Regular	6,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	

RESULTATS PER ABS 2018

Enunciat	Categories	ABS	Distribució de respostes
P7 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	51,3%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	16,3%	
	Regular	3,8%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	47,5%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	13,8%	
	Regular	6,3%	
	Malament	5,0%	
N 80 NS/NC 0			
P9 El metge li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	84,8%	
	Gairebé sempre	8,9%	
	Sovint	2,5%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P10 El metge li dóna la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	86,3%	
	Gairebé sempre	6,3%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	70,0%	
	Gairebé sempre	20,0%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai/gairebé mai	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecte	67,5%	
	Molt bé	15,0%	
	Bé	11,3%	
	Regular	3,8%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P13 Quina disposició té la infermera per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	56,3%	
	Molt bé	20,8%	
	Bé	18,8%	
	Regular	4,2%	
	Malament	0,0%	
N 48 NS/NC 1			
No m'he visitat amb la infermera 31	Malament	0,0%	
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	66,0%	
	Molt bé	23,4%	
	Bé	10,6%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 47 NS/NC 2			

RESULTATS PER ABS 2018

Enunciat	Categories	ABS	Distribució de respostes
P15 Té la sensació d'estar en bones mans?	Perfecte	56,3%	
	Molt bé	22,9%	
	Bé	18,8%	
	Regular	0,0%	
	Malament	2,1%	
N 48 NS/NC 1			
P16 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	59,1%	
	Gairebé sempre	28,8%	
	Sovint	9,1%	
	Poques vegades	1,5%	
	Mai/gairebé mai	1,5%	
N 66 NS/NC 14			
P17 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?	Sempre	54,8%	
	Gairebé sempre	30,6%	
	Sovint	9,7%	
	Poques vegades	1,6%	
	Mai/gairebé mai	3,2%	
N 62 NS/NC 7			
No ha anat a altres metges 11			
P18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP fora de l'horari habitual (per exemple per un problema urgent)?	Perfecta	32,6%	
	Molt bé	21,7%	
	Bé	34,8%	
	Regular	10,9%	
	Malament	0,0%	
N 46 NS/NC 3			
No ha anat per un problema urgent 31			
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	31,6%	
	Molt bé	30,3%	
	Bé	30,3%	
	Regular	6,6%	
	Malament	1,3%	
N 76 NS/NC 0			
No ha anat al taulell 4			
P20. Les visites que ha realitzat en el seu CAP en els darrers 12 mesos, considera que li han permès o li han facilitat mantenir o controlar el seu estat de salut?	Perfectament	42,3%	
	Molt bé	33,3%	
	Bé	19,2%	
	Regular	2,6%	
	Malament	2,6%	
N 78 NS/NC 1			
No han tingut cap repercussió 1			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori	Satisfacció	8,33	
	Des. 1,31		
	N 80 NS/NC 0		
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?	Sí	95,0%	
	No	1,3%	
	No n'estic segur	3,8%	
N 80 NS/NC 0			

C. 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	ABS 2015	ABS 2018	Catalunya
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon?	59,6%	65,2%	66,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	82,1%	88,8%	66,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	76,3%	77,2%	58,1%
P4 El soroll habitual?	95,0%	96,3%	90,7%
P5 Neteja del CAP?	100,0%	100,0%	96,0%
P6 Temps que li dedica el metge?	91,0%	92,5%	90,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	96,2%	93,8%	91,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	96,2%	88,8%	91,2%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	97,5%	96,2%	93,9%
P10 S'entenen les explicacions?	97,4%	98,8%	96,4%
P11 Està en bones mans (metge)?	97,5%	93,8%	92,6%
P12 Tracte personal metge?	97,4%	93,8%	94,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	95,0%	95,8%	92,2%
P14 Tracte personal infermera?	100,0%	100,0%	94,2%
P15 Està en bones mans (infermera)?		97,9%	92,4%
P16 Informació coherent?	93,5%	97,0%	93,4%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	88,5%	95,2%	90,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	78,8%	89,1%	74,3%
P19 Tracte personal del taulell?	90,7%	92,1%	83,5%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut		94,9%	88,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,08	8,33	7,87
P102 Continuaria venint?	96,3%	95,0%	88,0%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2018 en relació a Catalunya 2018.

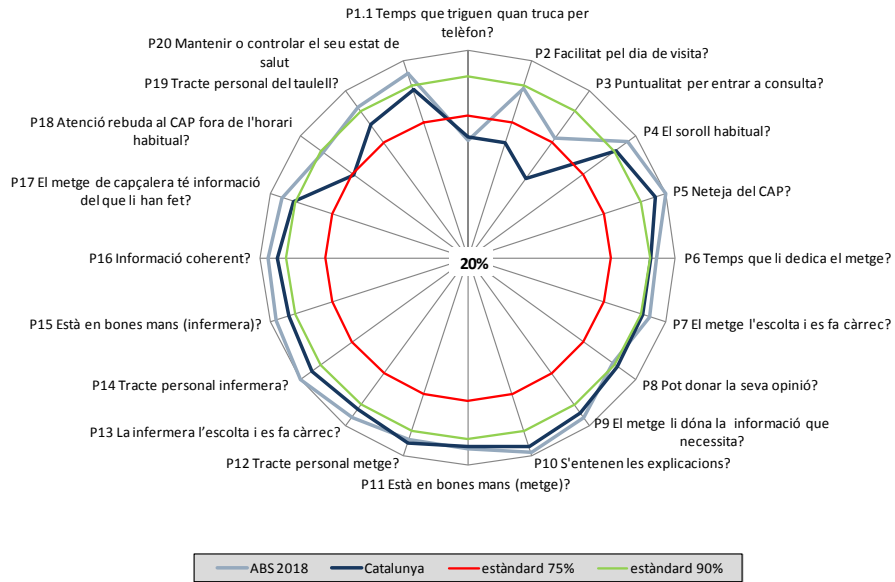
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2018 en relació a Catalunya 2018.

RESULTATS PER ABS 2018

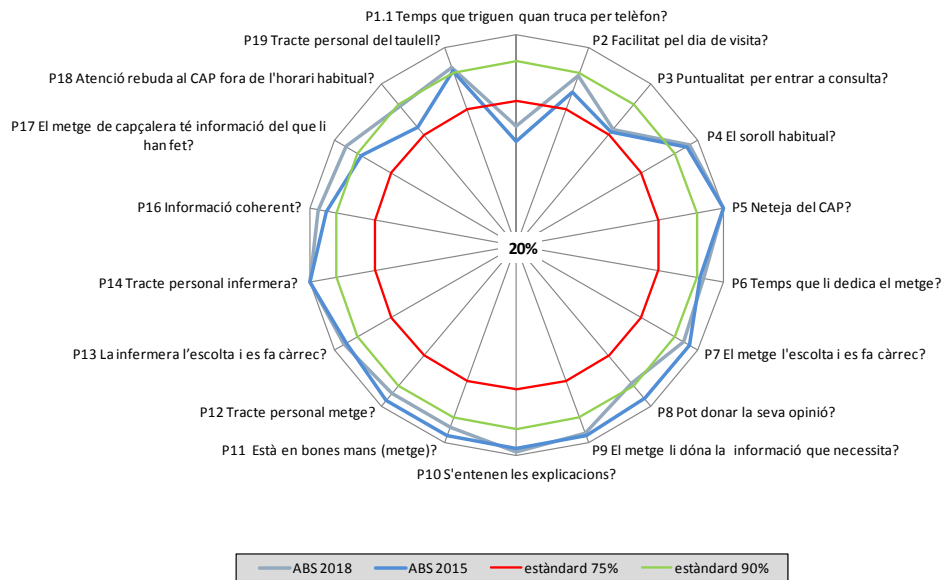
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de l'ABS 2018 amb Catalunya 2018



D.2. Comparació de l'ABS 2018 amb l'ABS 2015



E. Els millors resultats de Catalunya

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

Pregunta resumida	ABS 2018	Millors resultats
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon?	65,2%	100%
P2 Facilitat pel dia de visita?	88,8%	95,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	77,2%	88,6%
P4 El soroll habitual?	96,3%	100%
P5 Neteja del CAP?	100,0%	100%
P6 Temps que li dedica el metge?	92,5%	98,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	93,8%	100%
P8 Pot donar la seva opinió?	88,8%	100%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	96,2%	100%
P10 S'entenen les explicacions?	98,8%	100%
P11 Està en bones mans (metge)?	93,8%	100%
P12 Tracte personal metge?	93,8%	100%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	95,8%	100%
P14 Tracte personal infermera?	100,0%	100%
P15 Està en bones mans (infermera)?	97,9%	100%
P16 Informació coherent?	97,0%	100%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	95,2%	100%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	89,1%	94,3%
P19 Tracte personal del taulell?	92,1%	100%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	94,9%	100%
P101 Grau de satisfacció global	8,33	8,76
P102 Continuaria venint?	95,0%	98,8%