

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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA**

**2018**

**RESULTATS PER CENTRE**

**BARCELONA 5-D- ABS 45**

**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

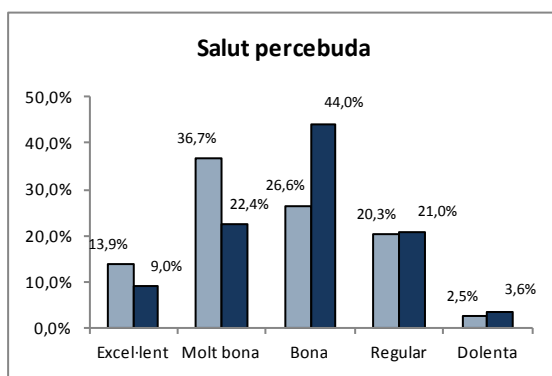
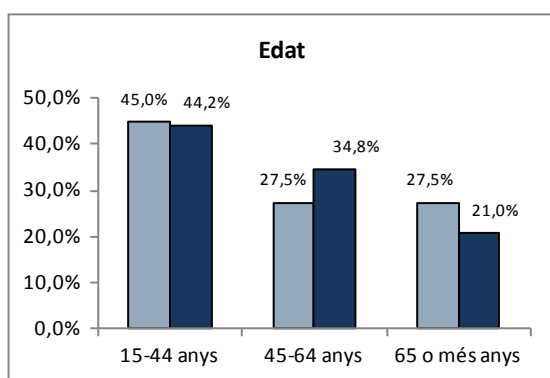
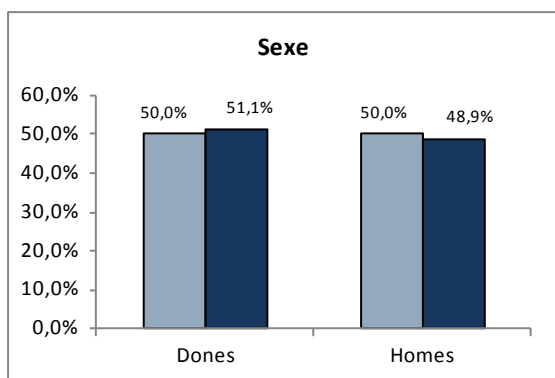
**A. Anàlisi per ABS**

**A.1. Descripció de la població enqwestada**

	Nombre d'enquestes
BARCELONA 5-D	80
CATALUNYA	29836

**A.1.1. Característiques sociodemogràfiques**

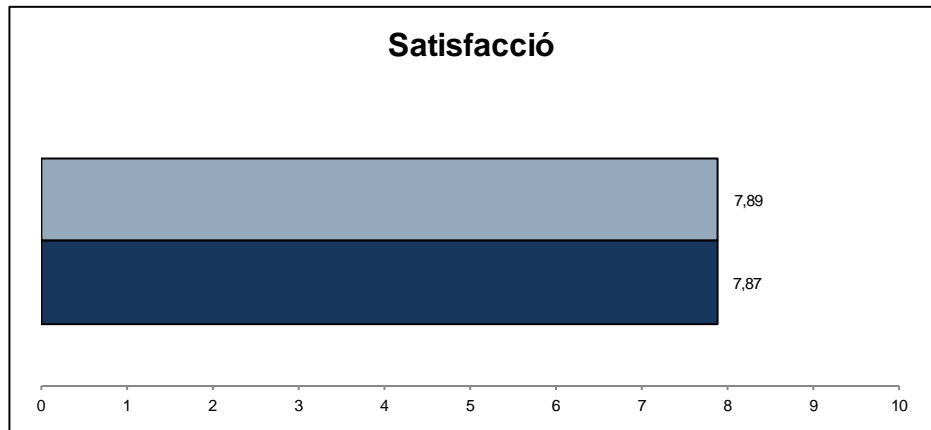
ABS 2018
CATALUNYA 2018



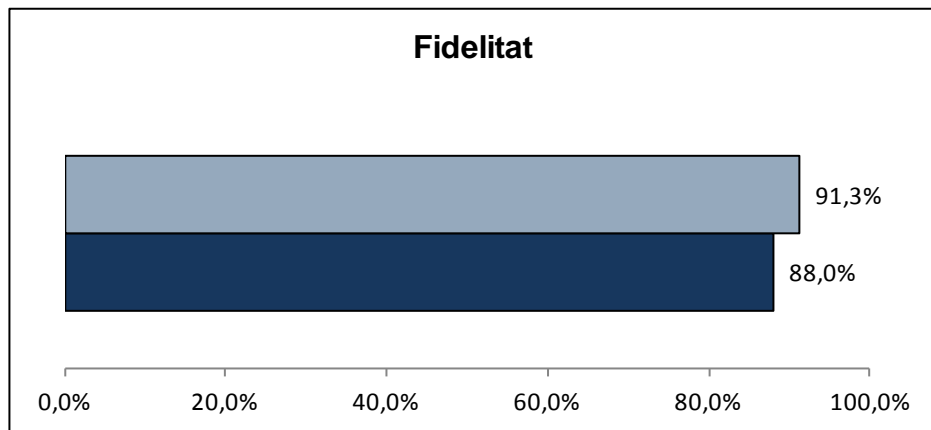
RESULTATS PER ABS 2018

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	65,0%	
	Per Internet	11,3%	
	Presencialment	22,5%	
	Altres	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P1.1 Quan truca per telèfon al CAP/ambulatori, què li sembla el temps que triguin a agafar la trucada?	Perfecte	7,7%	
	Molt bé	17,3%	
	Bé	40,4%	
	Regular	30,8%	
N 52 NS/NC 0			
P2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	20,0%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	28,8%	
	Regular	16,3%	
N 80 NS/NC 0			
P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta.	Perfecta	16,3%	
	Molt bé	15,0%	
	Bé	42,5%	
	Regular	21,3%	
N 80 NS/NC 0			
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	43,8%	
	Poc	26,3%	
	Normal	26,3%	
	Força	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecta	41,3%	
	Molt bé	36,3%	
	Bé	21,3%	
	Regular	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	34,2%	
	Molt bé	27,8%	
	Bé	30,4%	
	Regular	5,1%	
N 79 NS/NC 1			

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	38,8%	
	Molt bé	30,0%	
	Bé	23,8%	
	Regular	6,3%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	36,7%	
	Molt bé	22,8%	
	Bé	24,1%	
	Regular	13,9%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P9 El metge li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	69,2%	
	Gairebé sempre	15,4%	
	Sovint	7,7%	
	Poques vegades	6,4%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 78 NS/NC 2			
P10 El metge li dóna la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	85,0%	
	Gairebé sempre	3,8%	
	Sovint	7,5%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai/gairebé mai	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	62,0%	
	Gairebé sempre	24,1%	
	Sovint	5,1%	
	Poques vegades	6,3%	
	Mai/gairebé mai	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecte	50,0%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	15,0%	
	Regular	6,3%	
	Malament	0,0%	
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	35,2%	
	Molt bé	27,8%	
	Bé	27,8%	
	Regular	7,4%	
	Malament	1,9%	
N 54 NS/NC 0			
No m'he visitat amb la infermera 26			
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	38,9%	
	Molt bé	31,5%	
	Bé	20,4%	
	Regular	9,3%	
	Malament	0,0%	
N 54 NS/NC 0			

RESULTATS PER ABS 2018

Enunciat	Categories	ABS	Distribució de respostes
P15 Té la sensació d'estar en bones mans?	Perfecte	40,7%	
	Molt bé	24,1%	
	Bé	25,9%	
	Regular	9,3%	
	Malament	0,0%	
N 54 NS/NC 0			
P16 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	54,4%	
	Gairebé sempre	26,5%	
	Sovint	11,8%	
	Poques vegades	5,9%	
	Mai/gairebé mai	1,5%	
N 68 NS/NC 12			
P17 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?	Sempre	60,0%	
	Gairebé sempre	29,2%	
	Sovint	4,6%	
	Poques vegades	6,2%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 65 NS/NC 2			
No ha anat a altres metges 13			
P18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP fora de l'horari habitual (per exemple per un problema urgent)?	Perfecta	28,8%	
	Molt bé	21,2%	
	Bé	25,0%	
	Regular	13,5%	
	Malament	11,5%	
N 52 NS/NC 2			
No ha anat per un problema urgent 26			
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	25,3%	
	Molt bé	25,3%	
	Bé	38,0%	
	Regular	8,9%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 0			
No ha anat al taulell 1			
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	28,8%	
	Molt bé	30,0%	
	Bé	25,0%	
	Regular	15,0%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
No han tingut cap repercussió 0			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori	Satisfacció	7,89	
	Des. 1,53		
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?	Sí	91,3%	
	No	7,5%	
	No n'estic segur	1,3%	
N 80 NS/NC 0			

RESULTATS PER ABS 2018

**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?	78,0%	65,4%	66,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	81,3%	80,0%	66,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	78,8%	73,8%	58,1%
P4 El soroll habitual?	97,5%	96,3%	90,7%
P5 Neteja del CAP?	98,8%	98,8%	96,0%
P6 Temps que li dedica el metge?	92,5%	92,4%	90,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	97,5%	92,5%	91,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	93,7%	83,5%	91,2%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	95,0%	92,3%	93,9%
P10 S'entenen les explicacions?	96,3%	96,3%	96,4%
P11 Està en bones mans (metge)?	97,5%	91,1%	92,6%
P12 Tracte personal metge?	98,8%	93,8%	94,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	100,0%	90,7%	92,2%
P14 Tracte personal infermera?	100,0%	90,7%	94,2%
P15 Està en bones mans (infermera)?		90,7%	92,4%
P16 Informació coherent?	100,0%	92,6%	93,4%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	92,0%	93,8%	90,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	87,0%	75,0%	74,3%
P19 Tracte personal del taulell?	89,9%	88,6%	83,5%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut		83,8%	88,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,33	7,89	7,87
P102 Continuaria venint?	93,8%	91,3%	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.

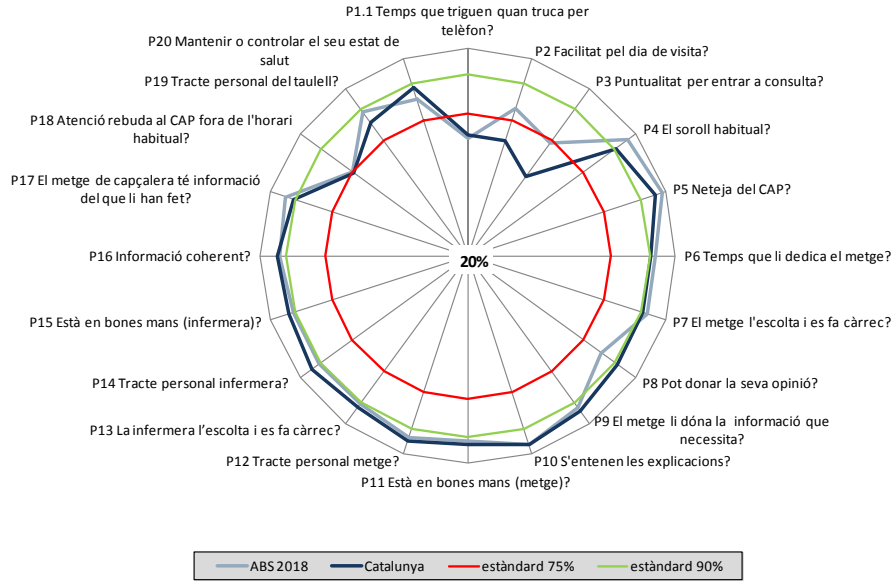
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2018 en relació a Catalunya 2018.

RESULTATS PER ABS 2018

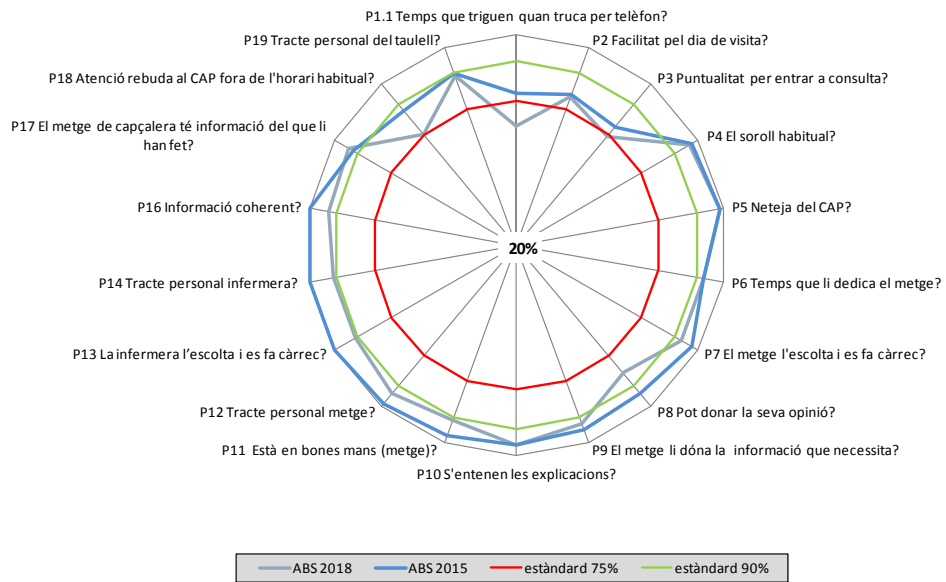
**D. Representació gràfica radial de les preguntes**

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 trigen quan truca per telèfon?	65,4%	100%
P2 Facilitat pel dia de visita?	80,0%	95,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	73,8%	88,6%
P4 El soroll habitual?	96,3%	100%
P5 Neteja del CAP?	98,8%	100%
P6 Temps que li dedica el metge?	92,4%	98,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	92,5%	100%
P8 Pot donar la seva opinió?	83,5%	100%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	92,3%	100%
P10 S'entenen les explicacions?	96,3%	100%
P11 Està en bones mans (metge)?	91,1%	100%
P12 Tracte personal metge?	93,8%	100%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	90,7%	100%
P14 Tracte personal infermera?	90,7%	100%
P15 Està en bones mans (infermera)?	90,7%	100%
P16 Informació coherent?	92,6%	100%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	93,8%	100%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	75,0%	94,3%
P19 Tracte personal del taulell?	88,6%	100%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	83,8%	100%
P101 Grau de satisfacció global	7,89	8,76
P102 Continuaria venint?	91,3%	98,8%