

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI**

**ATENCIÓ PRIMÀRIA
2015**

RESULTATS PER CENTRE

BARCELONA 5-D - ABS 45

**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

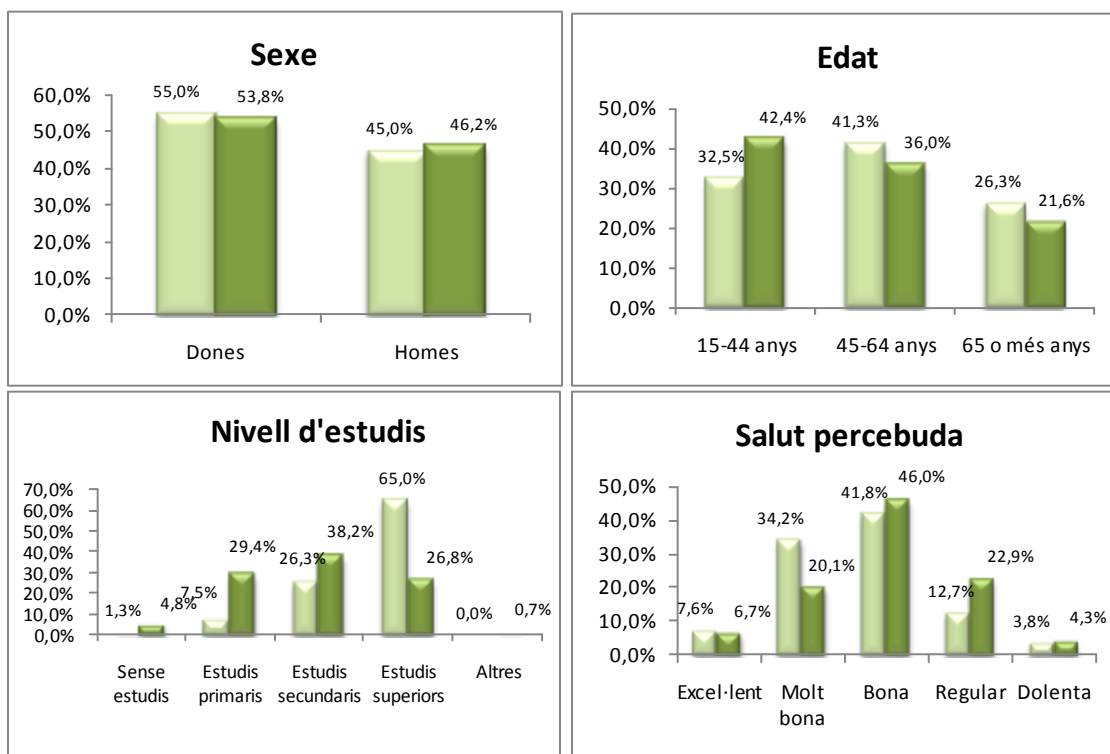
A. Anàlisi per ABS

A.1. Descripció de la població enqüestada

| | Nombre d'enquestes |
|---------------|--------------------|
| BARCELONA 5-D | 80 |
| CATALUNYA | 29525 |

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

| ABS 2015 |
|----------------|
| CATALUNYA 2015 |



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

| Enunciat | Categories | ABS | Distribució de respostes |
|---|-----------------|-------|--------------------------|
| P1 Com va demanar hora? | Per telèfon | 62,5% | |
| | Per Internet | 16,3% | |
| | Presencialment | 20,0% | |
| | Altres | 1,3% | |
| N 80 NS/NC 0 | | | |
| P1.1 Quan truca per telèfon al CAP/ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada? | Perfecte | 6,0% | |
| | Molt bé | 24,0% | |
| | Bé | 48,0% | |
| | Regular | 18,0% | |
| N 50 NS/NC 0 | Malament | 4,0% | |
| P1.2 La sol·licitud de la visita (per internet) va ser... | Molt senzilla | 30,8% | |
| | Senzilla | 46,2% | |
| | Normal | 15,4% | |
| | Complicada | 7,7% | |
| N 13 NS/NC 0 | Molt complicada | 0,0% | |
| P2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé? | Perfecta | 18,8% | |
| | Molt bé | 21,3% | |
| | Bé | 41,3% | |
| | Regular | 12,5% | |
| N 80 NS/NC 0 | Malament | 6,3% | |
| P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta. | Perfecta | 11,3% | |
| | Molt bé | 26,3% | |
| | Bé | 41,3% | |
| | Regular | 15,0% | |
| N 80 NS/NC 0 | Malament | 6,3% | |
| P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera | Gens | 39,2% | |
| | Poc | 31,6% | |
| | Normal | 26,6% | |
| | Força | 2,5% | |
| N 79 NS/NC 1 | Molt | 0,0% | |
| P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori? | Perfecta | 30,0% | |
| | Molt bé | 37,5% | |
| | Bé | 31,3% | |
| | Regular | 1,3% | |
| N 80 NS/NC 0 | Malament | 0,0% | |
| P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita? | Perfecte | 37,5% | |
| | Molt bé | 33,8% | |
| | Bé | 21,3% | |
| | Regular | 7,5% | |
| N 80 NS/NC 0 | Malament | 0,0% | |

| 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 | | 45,0% | |
| | Molt bé | | 28,8% | |
| | Bé | | 23,8% | |
| | Regular | | 1,3% | |
| | Malament | | 1,3% | |
| N 80 | NS/NC 0 | | | |
| P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió? | Perfecta | | 39,2% | |
| | Molt bé | | 29,1% | |
| | Bé | | 25,3% | |
| | Regular | | 6,3% | |
| | Malament | | 0,0% | |
| N 79 | NS/NC 1 | | | |
| P9 El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.? | Sempre | | 72,5% | |
| | Gairebé sempre | | 13,8% | |
| | Sovint | | 8,8% | |
| | Poques vegades | | 5,0% | |
| | Mai/mai | | 0,0% | |
| N 80 | NS/NC 0 | | | |
| P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la? | Sempre | | 75,0% | |
| | Gairebé sempre | | 13,8% | |
| | Sovint | | 7,5% | |
| | Poques vegades | | 3,8% | |
| | Mai/mai | | 0,0% | |
| N 80 | NS/NC 0 | | | |
| P11 Té la sensació d'estar en bones mans? | Sempre | | 66,3% | |
| | Gairebé sempre | | 17,5% | |
| | Sovint | | 13,8% | |
| | Poques vegades | | 2,5% | |
| | Mai/mai | | 0,0% | |
| N 80 | NS/NC 0 | | | |
| P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge? | Perfecte | | 56,3% | |
| | Molt bé | | 26,3% | |
| | Bé | | 16,3% | |
| | Regular | | 0,0% | |
| | Malament | | 1,3% | |
| N 80 | NS/NC 0 | | | |
| FILTRE Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos? | Sí | | 62,5% | |
| | No | | 37,5% | |
| 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 | | 34,0% | |
| | Molt bé | | 42,0% | |
| | Bé | | 24,0% | |
| | Regular | | 0,0% | |
| | Malament | | 0,0% | |
| N 50 | NS/NC 0 | | | |
| P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera? | Perfecte | | 26,0% | |
| | Molt bé | | 54,0% | |
| | Bé | | 20,0% | |
| | Regular | | 0,0% | |
| | Malament | | 0,0% | |
| N 50 | NS/NC 0 | | | |

| Enunciat | | Categories | ABS | Distribució de respostes |
|---|--------------------------------------|------------------|-------|--------------------------|
| P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent? | | Sempre | 67,5% | |
| | | Gairebé sempre | 24,7% | |
| | | Sovint | 7,8% | |
| | | Poques vegades | 0,0% | |
| | N 77 NS/NC 3 | Mai/gairebé mai | 0,0% | |
| P16 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 | 18,0% | |
| | | Sovint | 14,0% | |
| | N 50 NS/NC 11 | Poques vegades | 6,0% | |
| | No ha anat a altres metges 19 | Mai/gairebé mai | 2,0% | |
| P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent? | | Perfecta | 23,9% | |
| | | Molt bé | 28,3% | |
| | | Bé | 34,8% | |
| | N 46 NS/NC 2 | Regular | 13,0% | |
| | No ha anat per un problema urgent 32 | Malament | 0,0% | |
| P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell? | | Perfecte | 13,9% | |
| | | Molt bé | 31,6% | |
| | | Bé | 45,6% | |
| | N 79 NS/NC 0 | Regular | 7,6% | |
| | No ha anat al taulell 1 | Malament | 1,3% | |
| P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell? | | Perfecte | 17,7% | |
| | | Molt bé | 30,4% | |
| | | Bé | 41,8% | |
| | N 79 NS/NC 0 | Regular | 10,1% | |
| | No ha anat al taulell 1 | Malament | 0,0% | |
| P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori | | Satisfacció | 8,33 | |
| Des. 1,44 | | | | |
| N 79 NS/NC 0 | | | | |
| P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori? | | Sí | 93,8% | |
| | | No | 0,0% | |
| | N 80 NS/NC 0 | No n'estic segur | 6,3% | |

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 2012 | ABS 2015 | Catalunya |
|--|----------|----------|-----------|
| P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon | 70,0% | 78,0% | 71,0% |
| P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser... | 100,0% | 92,3% | 98,4% |
| P2 Facilitat pel dia de visita | 79,5% | 81,3% | 69,9% |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta | 75,9% | 78,8% | 57,8% |
| P4 El soroll habitual | 95,1% | 97,5% | 91,5% |
| P5 Neteja del CAP | 98,8% | 98,8% | 96,0% |
| P6 Temps que li dedica el metge | 96,4% | 92,5% | 91,4% |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec | 92,8% | 97,5% | 91,9% |
| P8 Pot donar la seva opinió | 97,6% | 93,7% | 91,8% |
| P9 El metge li dona la informació que necessita | 97,6% | 95,0% | 93,8% |
| P10 S'entenen les explicacions | 97,6% | 96,3% | 96,5% |
| P11 Està en bones mans | 96,3% | 97,5% | 93,4% |
| P12 Tracte personal metge | 100,0% | 98,8% | 95,4% |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec | 97,7% | 100,0% | 93,0% |
| P14 Tracte personal infermera | 100,0% | 100,0% | 95,1% |
| P15 Informació coherent | 95,2% | 100,0% | 94,3% |
| P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet | 95,7% | 92,0% | 90,8% |
| P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent | 88,9% | 87,0% | 76,5% |
| P18 Suport atenció al taulell | 92,2% | 91,1% | 83,7% |
| P19 Tracte personal del taulell | 88,5% | 89,9% | 85,2% |
| P101 Grau de satisfacció global | 8,19 | 8,33 | 7,94 |
| P102 Continuarà venint | 96,3% | 93,8% | 88,9% |

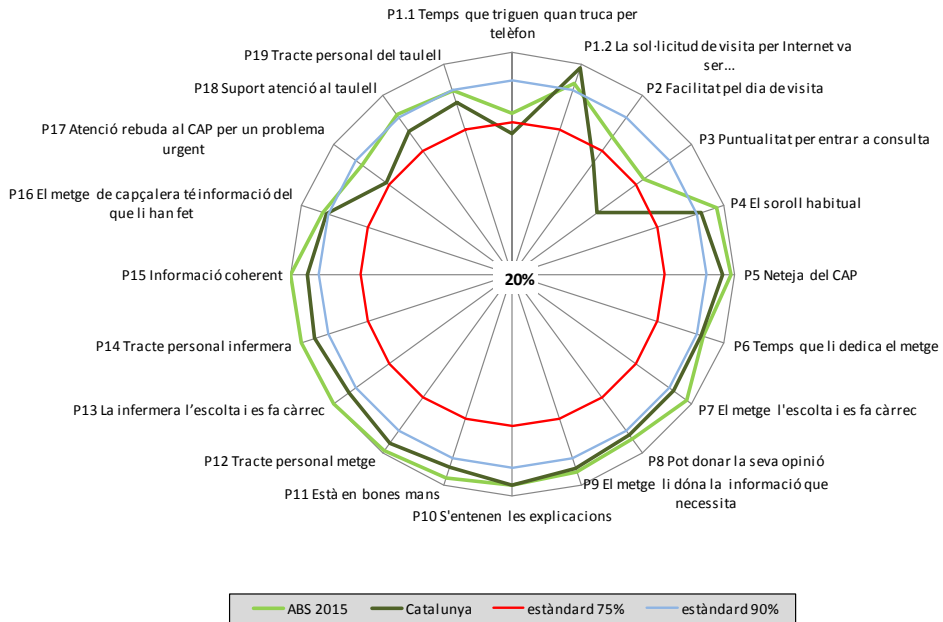
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2015 en relació a Catalunya 2015.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2015 en relació a Catalunya 2015.

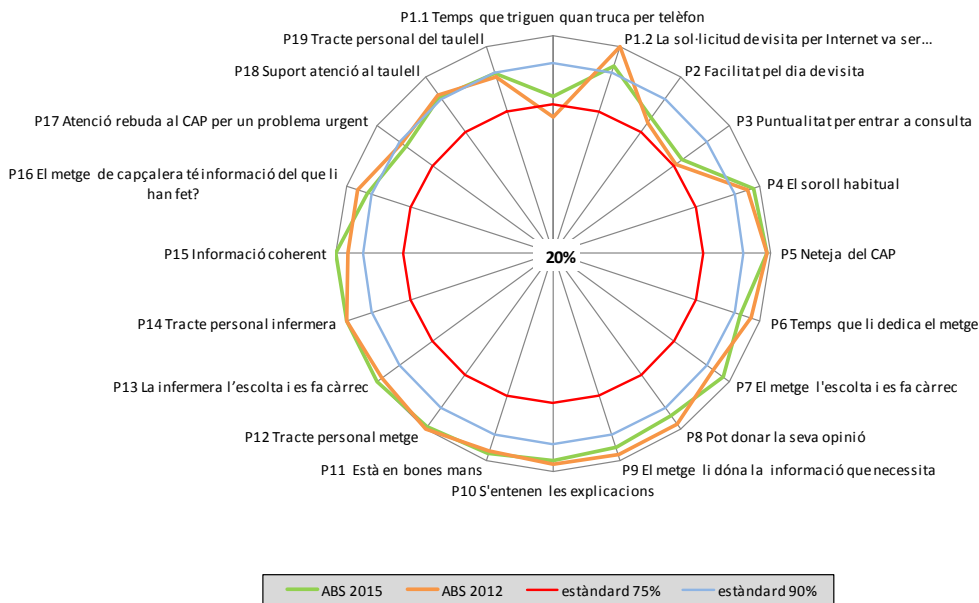
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de l'ABS 2015 amb Catalunya 2015



D.2. Comparació de l'ABS 2015 amb l'ABS 2012



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 | Millors resultats |
|--|--------|-------------------|
| P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon | 78,0% | 100,00% |
| P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser... | 92,3% | 100,00% |
| P2 Facilitat pel dia de visita | 81,3% | 95,00% |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta | 78,8% | 94,81% |
| P4 El soroll habitual | 97,5% | 100,00% |
| P5 Neteja del CAP | 98,8% | 100,00% |
| P6 Temps que li dedica el metge | 92,5% | 100,00% |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec | 97,5% | 100,00% |
| P8 Pot donar la seva opinió | 93,7% | 100,00% |
| P9 El metge li dona la informació que necessita | 95,0% | 100,00% |
| P10 S'entenen les explicacions | 96,3% | 100,00% |
| P11 Està en bones mans | 97,5% | 100,00% |
| P12 Tracte personal metge | 98,8% | 100,00% |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec | 100,0% | 100,00% |
| P14 Tracte personal infermera | 100,0% | 100,00% |
| P15 Informació coherent | 100,0% | 100,00% |
| P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet | 92,0% | 98,55% |
| P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent | 87,0% | 96,72% |
| P18 Suport atenció al taulell | 91,1% | 97,53% |
| P19 Tracte personal del taulell | 89,9% | 97,50% |
| P101 Grau de satisfacció global | 8,33 | 8,75 |
| P102 Continuaría venint | 93,8% | 98,73% |