

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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA**

**2018**

**RESULTATS PER CENTRE**

**PERALADA- ABS 177**

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



Servei Català  
de la Salut

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Salut

**2018**

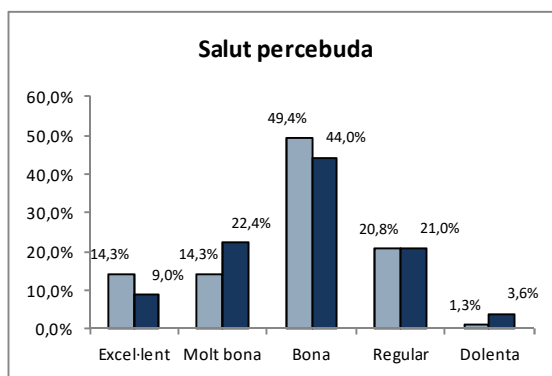
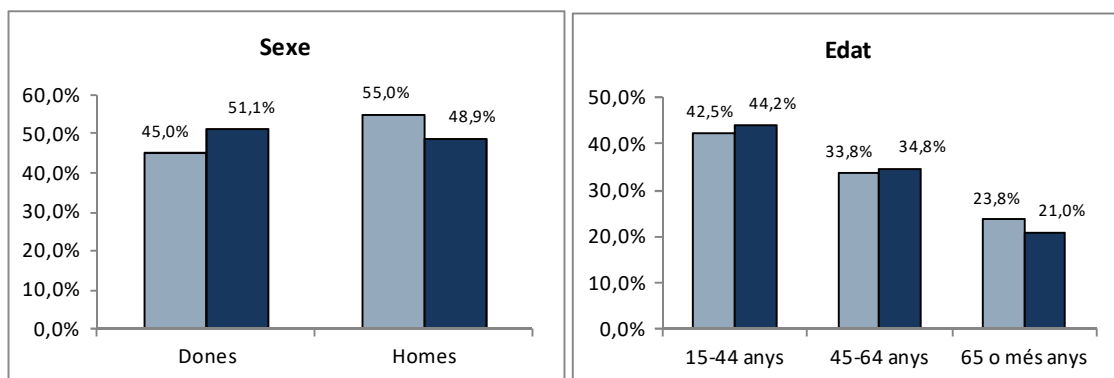
## A. Anàlisi per ABS

### A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
<b>PERALADA</b>	80
<b>CATALUNYA</b>	29836

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

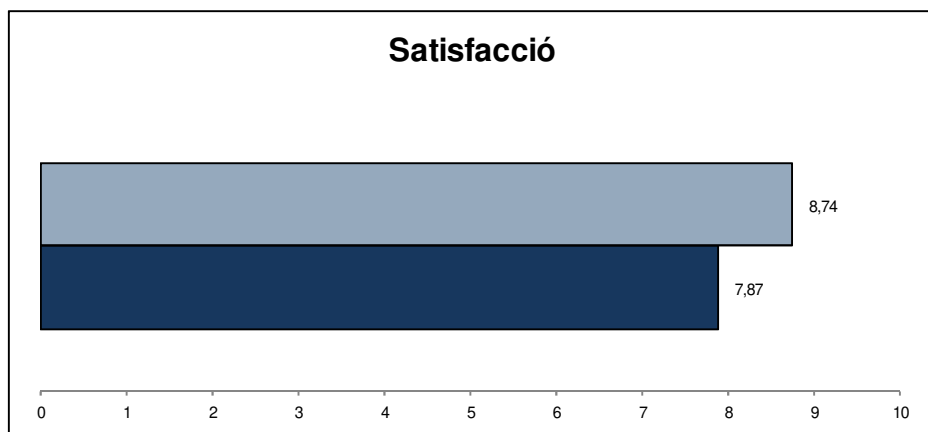
ABS 2018
<b>CATALUNYA 2018</b>



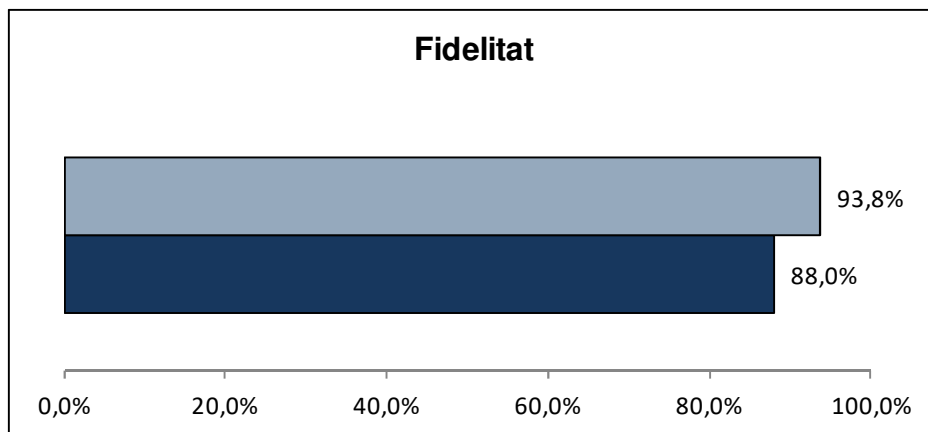
RESULTATS PER ABS 2018

**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	75,9%	
	Per Internet	10,1%	
	Presencialment	11,4%	
	Altres	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P1.1 Quan truca per telèfon al CAP/ambulatori, què li sembla el temps que triguin a agafar la trucada?	Perfecte	41,7%	
	Molt bé	28,3%	
	Bé	26,7%	
	Regular	3,3%	
	Malament	0,0%	
N 60 NS/NC 0			
P2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	41,0%	
	Molt bé	20,5%	
	Bé	29,5%	
	Regular	6,4%	
	Malament	2,6%	
N 78 NS/NC 2			
P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta.	Perfecta	15,0%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	40,0%	
	Regular	23,8%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	41,3%	
	Poc	22,5%	
	Normal	31,3%	
	Força	2,5%	
	Molt	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecta	59,5%	
	Molt bé	19,0%	
	Bé	20,3%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	48,8%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	17,5%	
	Regular	6,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			

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	50,0%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	17,5%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	48,8%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	20,0%	
	Regular	5,0%	
	Malament	0,0%	
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	6,3%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
P10 El metge li dóna la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	90,0%	
	Gairebé sempre	5,0%	
	Sovint	5,0%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	78,8%	
	Gairebé sempre	10,0%	
	Sovint	8,8%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai/mai gairebé mai	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecte	53,8%	
	Molt bé	30,0%	
	Bé	11,3%	
	Regular	2,5%	
	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	70,1%	
	Molt bé	17,9%	
	Bé	11,9%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 67 NS/NC 0			
No m'he visitat amb la infermera 13	Malament	0,0%	
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	71,6%	
	Molt bé	16,4%	
	Bé	11,9%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 67 NS/NC 0			

RESULTATS PER ABS 2018

Enunciat		Categories	ABS	Distribució de respostes
P15 Té la sensació d'estar en bones mans?		Perfecte	64,2%	
		Molt bé	20,9%	
		Bé	13,4%	
		Regular	1,5%	
	N 67 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P16 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?		Sempre	79,5%	
		Gairebé sempre	15,4%	
		Sovint	2,6%	
		Poques vegades	1,3%	
	N 78 NS/NC 2	Mai/gairebé mai	1,3%	
P17 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?		Sempre	81,0%	
		Gairebé sempre	12,7%	
		Sovint	2,5%	
	N 79 NS/NC 1	Poques vegades	2,5%	
	No ha anat a altres metges 0	Mai/gairebé mai	1,3%	
P18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP fora de l'horari habitual (per exemple per un problema urgent)?		Perfecta	55,7%	
		Molt bé	22,9%	
		Bé	15,7%	
	N 70 NS/NC 1	Regular	4,3%	
	No ha anat per un problema urgent 9	Malament	1,4%	
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?		Perfecte	53,2%	
		Molt bé	23,4%	
		Bé	19,5%	
	N 77 NS/NC 0	Regular	1,3%	
	No ha anat al taulell 3	Malament	2,6%	
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	59,5%	
		Molt bé	21,5%	
		Bé	11,4%	
	N 79 NS/NC 1	Regular	6,3%	
	No han tingut cap repercussió 0	Malament	1,3%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori	Satisfacció		8,74	
Des. 1,45				
N 80 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?	Sí		93,8%	
	No		3,8%	
	N 80 NS/NC 0	No n'estic segur	2,5%	

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?	95,2%	96,7%	66,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	86,1%	91,0%	66,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	82,5%	75,0%	58,1%
P4 El soroll habitual?	97,5%	95,0%	90,7%
P5 Neteja del CAP?	98,8%	98,7%	96,0%
P6 Temps que li dedica el metge?	92,5%	93,8%	90,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	95,0%	95,0%	91,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	92,4%	95,0%	91,2%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	92,4%	97,5%	93,9%
P10 S'entenen les explicacions?	96,3%	100,0%	96,4%
P11 Està en bones mans (metge)?	92,2%	97,5%	92,6%
P12 Tracte personal metge?	93,8%	95,0%	94,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	93,2%	100,0%	92,2%
P14 Tracte personal infermera?	96,6%	100,0%	94,2%
P15 Està en bones mans (infermera)?		98,5%	92,4%
P16 Informació coherent?	94,8%	97,4%	93,4%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	96,9%	96,2%	90,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	87,9%	94,3%	74,3%
P19 Tracte personal del taulell?	90,5%	96,1%	83,5%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut		92,4%	88,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,56	8,74	7,87
P102 Continuaria venint?	92,4%	93,8%	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.

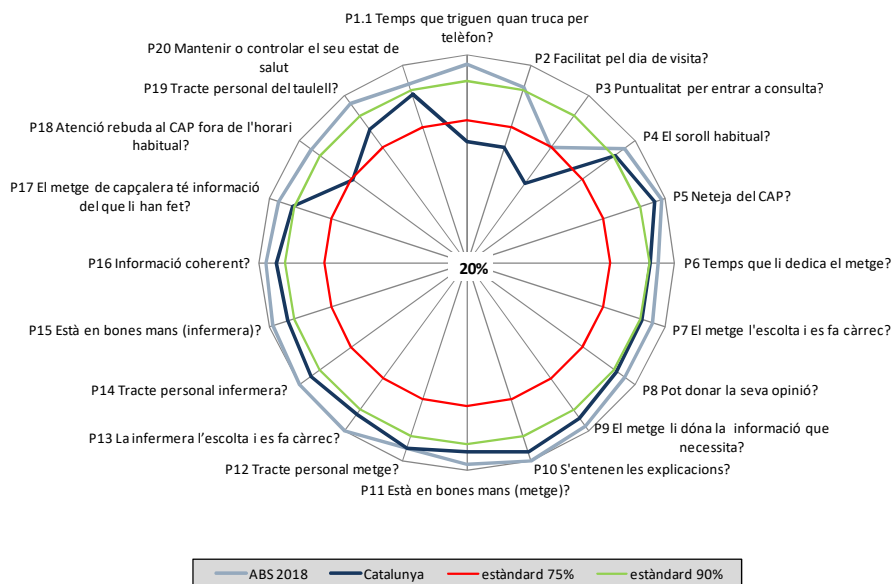
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2018 en relació a Catalunya 2018.

RESULTATS PER ABS 2018

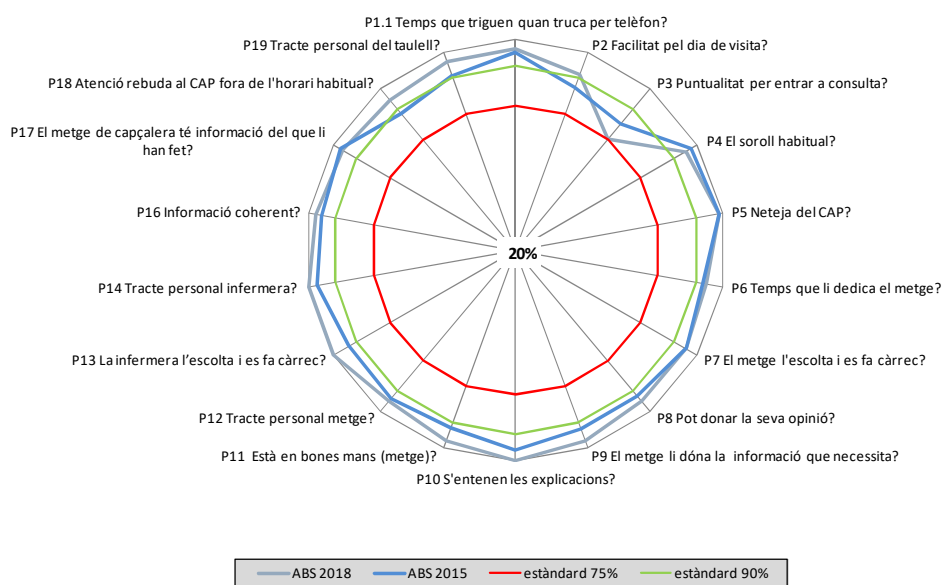
**D. Representació gràfica radial de les preguntes**

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?	96,7%	100%
P2 Facilitat pel dia de visita?	91,0%	95,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	75,0%	88,6%
P4 El soroll habitual?	95,0%	100%
P5 Neteja del CAP?	98,7%	100%
P6 Temps que li dedica el metge?	93,8%	98,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	95,0%	100%
P8 Pot donar la seva opinió?	95,0%	100%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	97,5%	100%
P10 S'entenen les explicacions?	100,0%	100%
P11 Està en bones mans (metge)?	97,5%	100%
P12 Tracte personal metge?	95,0%	100%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	100,0%	100%
P14 Tracte personal infermera?	100,0%	100%
P15 Està en bones mans (infermera)?	98,5%	100%
P16 Informació coherent?	97,4%	100%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	96,2%	100%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	94,3%	94,3%
P19 Tracte personal del taulell?	96,1%	100%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	92,4%	100%
P101 Grau de satisfacció global	8,74	8,76
P102 Continuaria venint?	93,8%	98,8%