



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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA
2015**

RESULTATS PER CENTRE

PERALADA - ABS 177

Subdirecció

Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat



2015

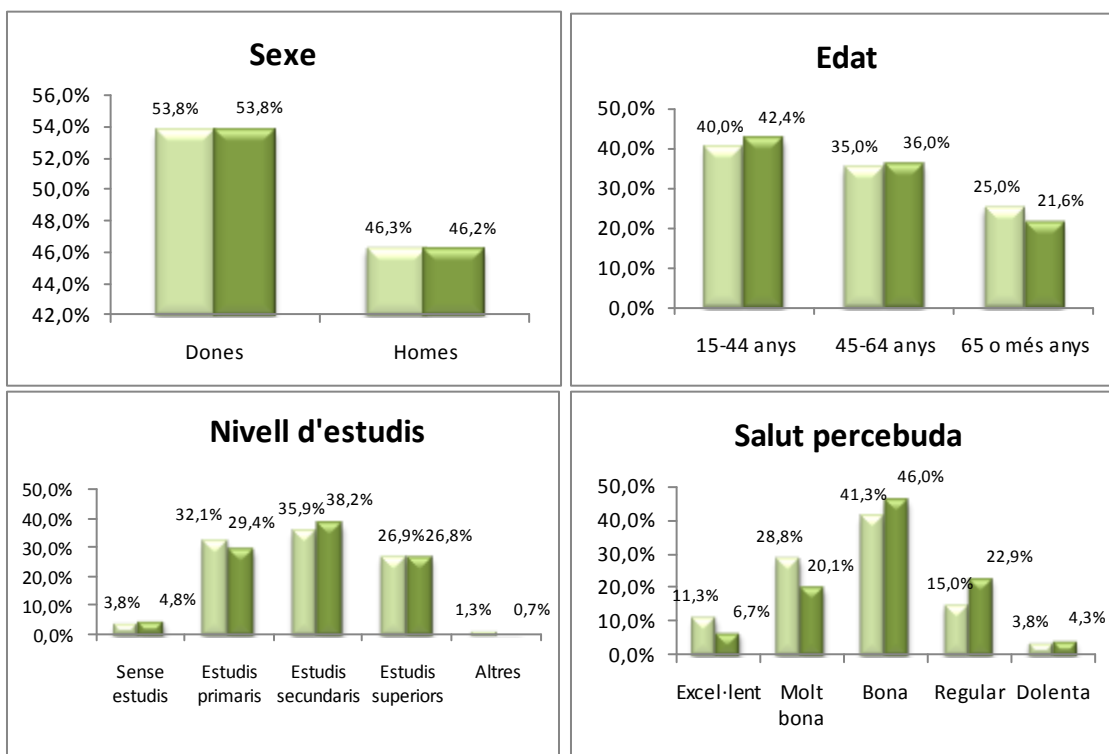
A. Anàlisi per ABS

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
PERALADA	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	77,5%	
	Per Internet	5,0%	
	Presencialment	15,0%	
	Altres	2,5%	
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	24,2%	
	Molt bé	32,3%	
	Bé	38,7%	
	Regular	4,8%	
N 62 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P1.2 La sol·licitud de la visita (per internet) va ser...	Molt senzilla	0,0%	
	Senzilla	25,0%	
	Normal	75,0%	
	Complicada	0,0%	
N 4 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	27,8%	
	Molt bé	27,8%	
	Bé	30,4%	
	Regular	11,4%	
N 79 NS/NC 1	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	23,8%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	35,0%	
	Regular	15,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	38,8%	
	Poc	20,0%	
	Normal	38,8%	
	Força	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Molt	0,0%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecta	43,8%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	23,8%	
	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	31,3%	
	Bé	23,8%	
	Regular	5,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	

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		37,5%	
	Molt bé		26,3%	
	Bé		31,3%	
	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		30,4%	
	Molt bé		29,1%	
	Bé		32,9%	
	Regular		6,3%	
	Malament		1,3%	
N 79	NS/NC 1			
P9 El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre		81,0%	
	Gairebé sempre		7,6%	
	Sovint		3,8%	
	Poques vegades		3,8%	
	Mai/gairebé mai		3,8%	
N 79	NS/NC 1			
P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre		85,0%	
	Gairebé sempre		5,0%	
	Sovint		6,3%	
	Poques vegades		3,8%	
	Mai/gairebé mai		0,0%	
N 80	NS/NC 0			
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre		68,8%	
	Gairebé sempre		18,2%	
	Sovint		5,2%	
	Poques vegades		2,6%	
	Mai/gairebé mai		5,2%	
N 77	NS/NC 3			
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecte		48,8%	
	Molt bé		22,5%	
	Bé		22,5%	
	Regular		5,0%	
	Malament		1,3%	
N 80	NS/NC 0			
FILTRE Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Sí		73,8%	
	No		26,3%	
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		47,5%	
	Molt bé		23,7%	
	Bé		22,0%	
	Regular		6,8%	
	Malament		0,0%	
N 59	NS/NC 0			
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte		50,8%	
	Molt bé		27,1%	
	Bé		18,6%	
	Regular		3,4%	
	Malament		0,0%	
N 59	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	74,0%	
		Gairebé sempre	15,6%	
		Sovint	5,2%	
		Poques vegades	3,9%	
	N 77 NS/NC 3	Mai/gairebé mai	1,3%	
P16 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?		Sempre	73,4%	
		Gairebé sempre	20,3%	
		Sovint	3,1%	
	N 64 NS/NC 2	Poques vegades	1,6%	
No ha anat a altres metges 14	Mai/gairebé mai	1,6%		
P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent?		Perfecta	31,8%	
		Molt bé	34,8%	
		Bé	21,2%	
	N 66 NS/NC 0	Regular	10,6%	
	No ha anat per un problema urgent 14	Malament	1,5%	
P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?		Perfecte	33,3%	
		Molt bé	33,3%	
		Bé	26,7%	
	N 75 NS/NC 0	Regular	6,7%	
No ha anat al taulell 5	Malament	0,0%		
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?		Perfecte	33,8%	
		Molt bé	29,7%	
		Bé	27,0%	
	N 74 NS/NC 0	Regular	9,5%	
No ha anat al taulell 6	Malament	0,0%		
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori		Satisfacció	8,56	
Des. 1,28				
N 80 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?		Sí	92,4%	
		No	5,1%	
	N 79 NS/NC 1	No n'estic segur	2,5%	

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	97,1%	95,2%	71,0%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	100,0%	100,0%	98,4%
P2 Facilitat pel dia de visita	88,8%	86,1%	69,9%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	74,1%	82,5%	57,8%
P4 El soroll habitual	98,8%	97,5%	91,5%
P5 Neteja del CAP	100,0%	98,8%	96,0%
P6 Temps que li dedica el metge	90,1%	92,5%	91,4%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	90,1%	95,0%	91,9%
P8 Pot donar la seva opinió	88,9%	92,4%	91,8%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	93,7%	92,4%	93,8%
P10 S'entenen les explicacions	97,5%	96,3%	96,5%
P11 Està en bones mans	92,6%	92,2%	93,4%
P12 Tracte personal metge	91,4%	93,8%	95,4%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	95,8%	93,2%	93,0%
P14 Tracte personal infermera	97,9%	96,6%	95,1%
P15 Informació coherent	98,6%	94,8%	94,3%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,3%	96,9%	90,8%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	92,2%	87,9%	76,5%
P18 Suport atenció al taulell	97,3%	93,3%	83,7%
P19 Tracte personal del taulell	98,7%	90,5%	85,2%
P101 Grau de satisfacció global	8,38	8,56	7,94
P102 Continuarà venint	93,8%	92,4%	88,9%

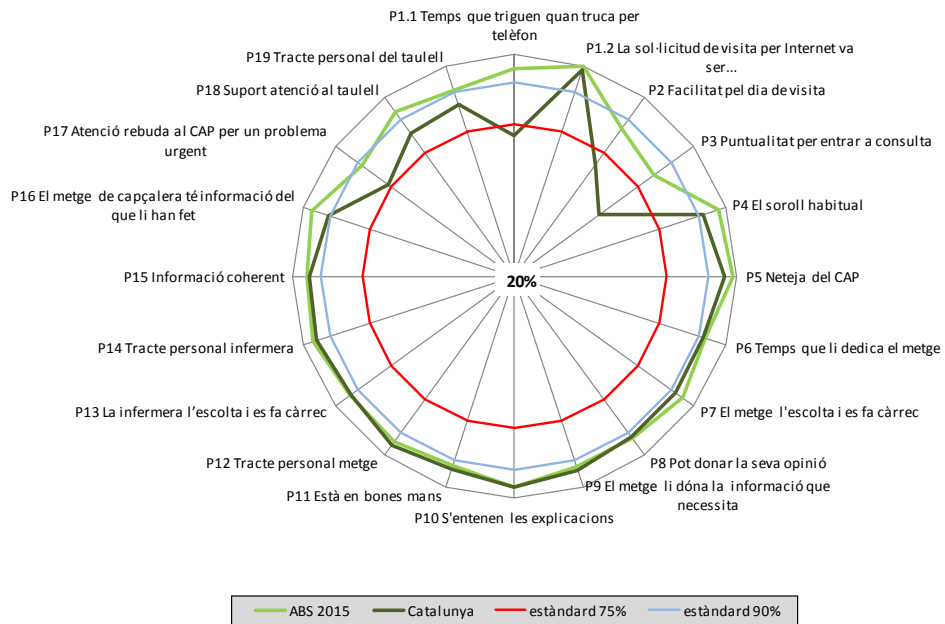
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2015 en relació a Catalunya 2015.

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

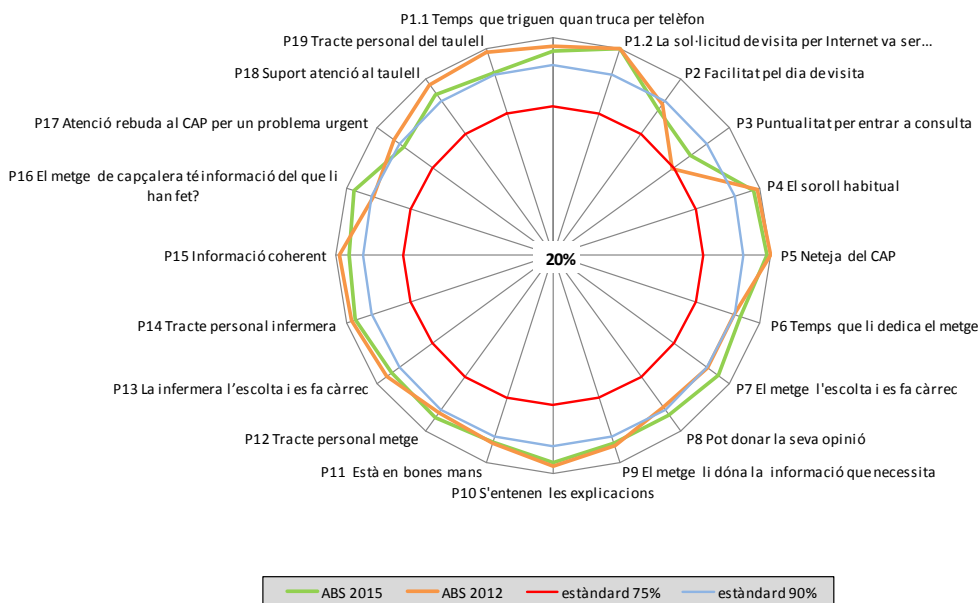
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	95,2%	100,00%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	100,0%	100,00%
P2 Facilitat pel dia de visita	86,1%	95,00%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	82,5%	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	95,0%	100,00%
P8 Pot donar la seva opinió	92,4%	100,00%
P9 El metge li dona la informació que necessita	92,4%	100,00%
P10 S'entenen les explicacions	96,3%	100,00%
P11 Està en bones mans	92,2%	100,00%
P12 Tracte personal metge	93,8%	100,00%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	93,2%	100,00%
P14 Tracte personal infermera	96,6%	100,00%
P15 Informació coherent	94,8%	100,00%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	96,9%	98,55%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	87,9%	96,72%
P18 Suport atenció al taulell	93,3%	97,53%
P19 Tracte personal del taulell	90,5%	97,50%
P101 Grau de satisfacció global	8,56	8,75
P102 Continuaría venint	92,4%	98,73%