

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT**

**Divisió d'Atenció al Ciutadà
Abril 2007**

LÍNIA D'ATENCIÓ PRIMÀRIA

Castelldefels-2

ABS(366)

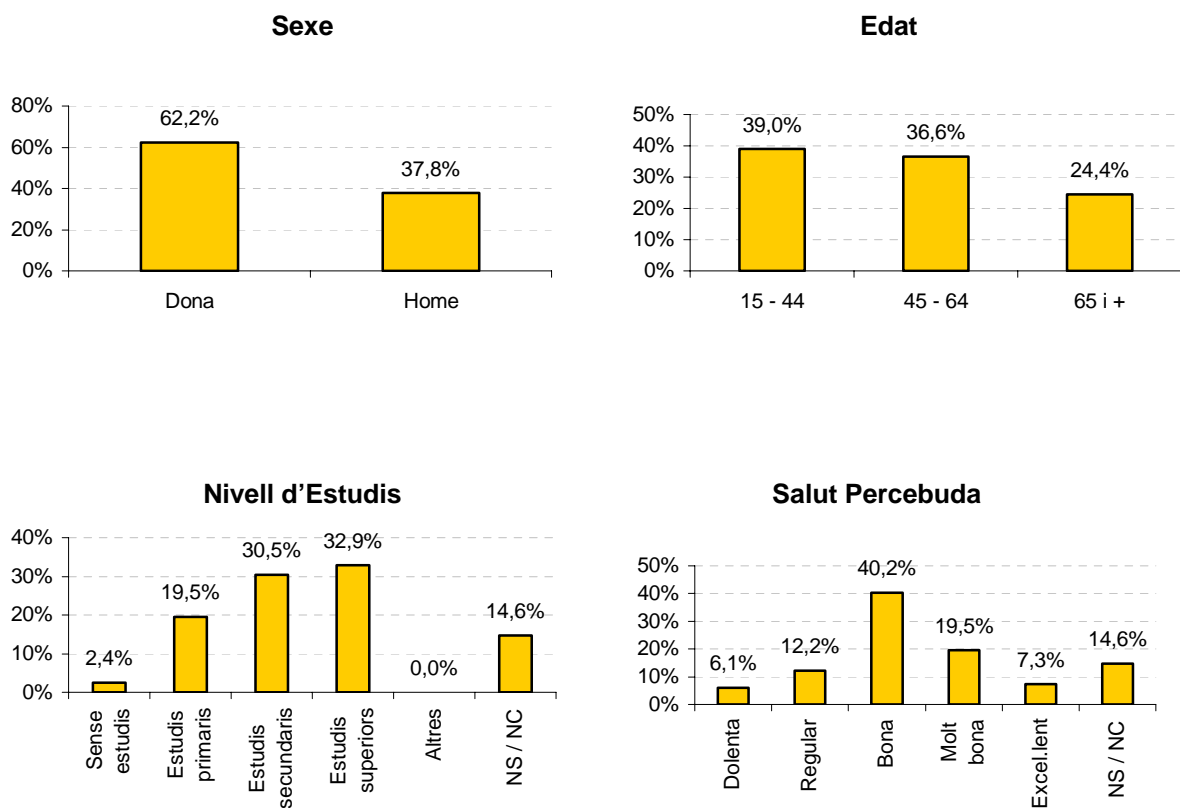
Línia d'Atenció Primària

Castelldefels-2 ABS(366)

La mostra representativa dels assegurats en la línia d'Atenció Primària està formada per 31.039 individus agrupats en 351 centres. Cada centre representa una unitat mostral i té un nombre mínim de 80 enquestes.

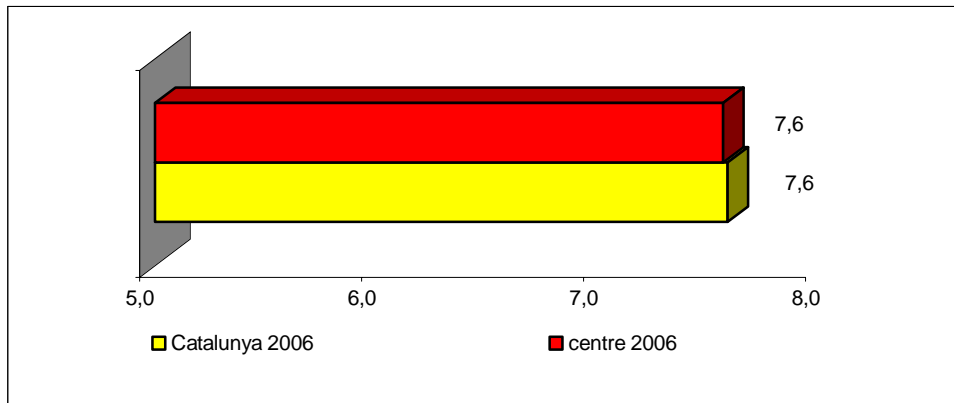
La mostra obtinguda del centre té la següent distribució segons sexe, edat, nivell d'estudis i salut percebuda:

Distribució percentual del nombre de casos a la mostra del centre, segons sexe, edat, nivell d'estudis i salut percebuda



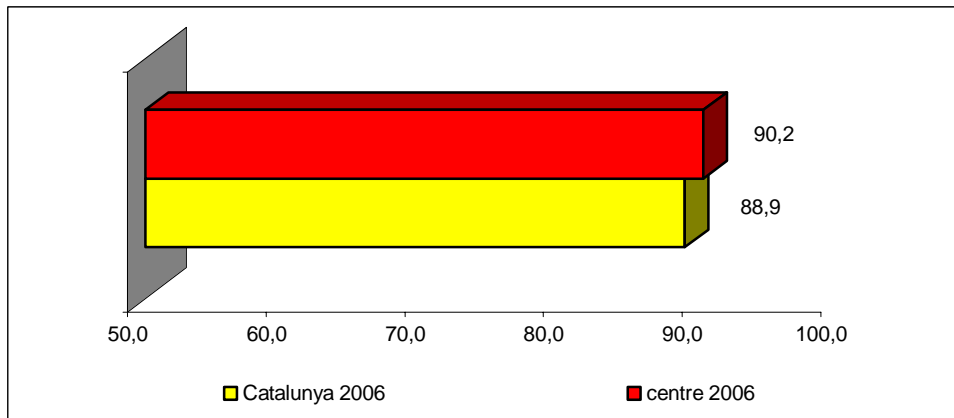
I. Anàlisi de Satisfacció Global

Figura 1
Grau de satisfacció



Nota: Dades de la pregunta 101 (Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de salut)

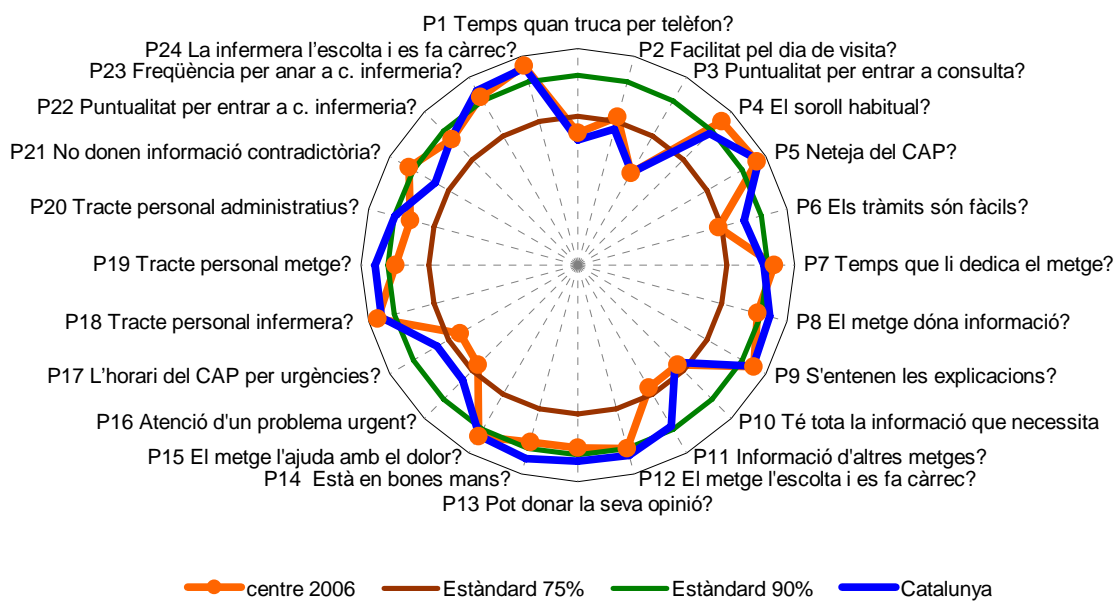
Figura 2
Tornaria al centre (%)



Nota: Dades de la pregunta 102 (Si pogués triar, tornaria a venir a aquest centre de salut?)

II. Indicador Positiu

Figura 3
Indicador Positiu 2006 Vs Mitjana Global 2006 i estàndard ¹



¹ Per a presentar tots els resultats de manera uniforme, s'ha invertit el sentit de la frase en algunes preguntes que estaven formulades en negatiu en el qüestionari (preguntes 4, 13, 15 i 20).

III. Conclusions

Satisfacció per àrees

| Pregunta | Catalunya 2006 | Centre 2006 |
|---------------------------------------------|----------------|-------------|
| P1 Temps quan truca per telèfon? | 66,3 | 68,8 |
| P2 Facilitat pel dia de visita? | 71,9 | 76,5 |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta? | 59,7 | 59,3 |
| P4 El soroll habitual? | 88,7 | 95,1 |
| P5 Neteja del CAP? | 97,1 | 96,3 |
| P6 Els tràmits són fàcils? | 83,4 | 73,9 |
| P7 Temps que li dedica el metge? | 88,7 | 92,5 |
| P8 El metge dóna informació? | 93,3 | 88,8 |
| P9 S'entenen les explicacions? | 94,6 | 95,1 |
| P10 Té tota la informació que necessita | 70,8 | 72,2 |
| P11 Informació d'altres metges? | 88,7 | 72,4 |
| P12 El metge l'escolta i es fa càrrec? | 93,0 | 90,0 |
| P13 Pot donar la seva opinió? | 92,3 | 87,5 |
| P14 Està en bones mans? | 94,1 | 87,7 |
| P15 El metge l'ajuda amb el dolor? | 92,6 | 92,9 |
| P16 Atenció d'un problema urgent? | 80,2 | 72,0 |
| P17 L'horari del CAP per urgències? | 80,0 | 70,2 |
| P18 Tracte personal infermera? | 94,9 | 96,4 |
| P19 Tracte personal metge? | 94,9 | 87,3 |
| P20 Tracte personal administratiu? | 90,0 | 84,0 |
| P21 No donen informació contradictòria? | 80,9 | 91,9 |
| P22 Puntualitat per entrar a c. infermeria? | 86,0 | 85,7 |
| P23 Freqüència per anar a c. infermeria? | 94,4 | 91,7 |
| P24 La infermera l'escolta i es fa càrrec? | 95,5 | 96,2 |

Nota:

■ Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives de signe positiu en relació amb la puntuació obtinguda per Catalunya (augment).

■ Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives de signe negatiu en relació amb la puntuació obtinguda per Catalunya (disminució).