

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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA
2012**

RESULTATS PER CENTRE

CASTELLDEFELS-2 - ABS 366

Àrea Sanitària

Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat

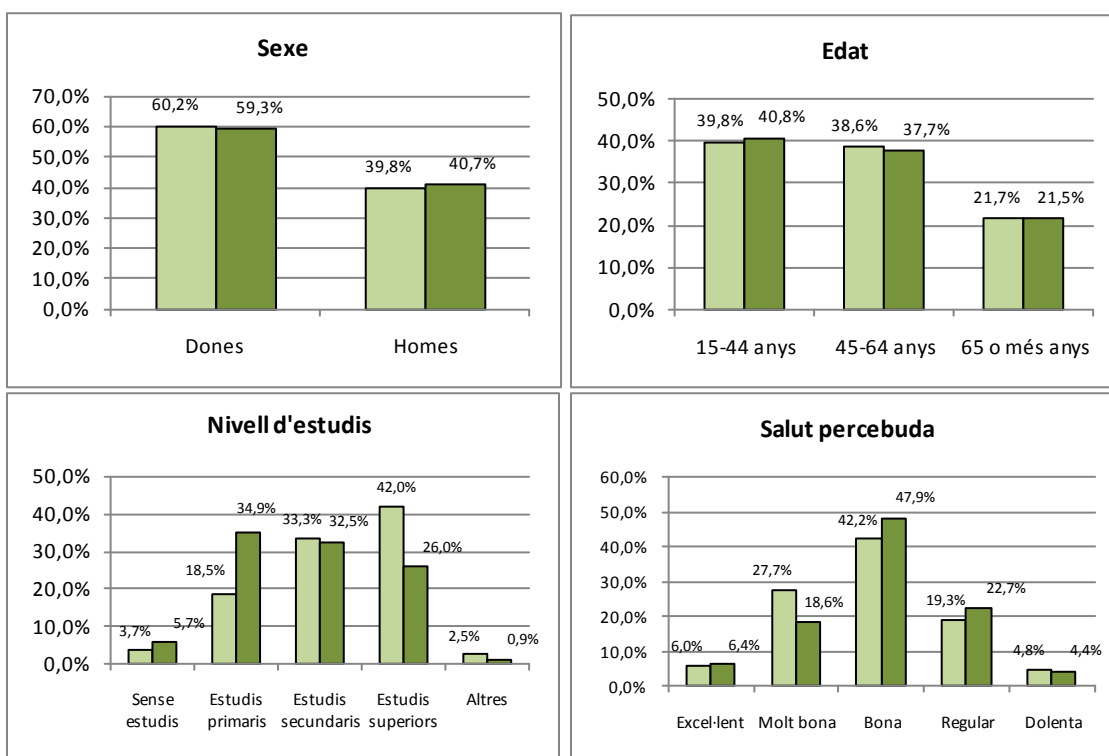
A. Anàlisi per ABS

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
CASTELLDEFELS-2	83
CATALUNYA	30100

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

ABS 2012
CATALUNYA 2012



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	ABS	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per telèfon	27,7%	
	Per Internet	18,1%	
	Presencialment	54,2%	
	Altres	0,0%	
N 83 NS/NC 0			
P1.1 Quan truca per telèfon al CAP/ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	Perfecte	4,3%	
	Molt bé	26,1%	
	Bé	39,1%	
	Regular	26,1%	
N 23 NS/NC 0	Malament	4,3%	
P1.2 La sol·licitud de la visita (per internet) va ser...	Molt senzilla	13,3%	
	Senzilla	66,7%	
	Normal	13,3%	
	Complicada	0,0%	
N 15 NS/NC 0	Molt complicada	6,7%	
P2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	12,0%	
	Molt bé	20,5%	
	Bé	41,0%	
	Regular	21,7%	
N 83 NS/NC 0	Malament	4,8%	
P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta.	Perfecta	7,2%	
	Molt bé	18,1%	
	Bé	43,4%	
	Regular	25,3%	
N 83 NS/NC 0	Malament	6,0%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	31,7%	
	Poc	28,0%	
	Normal	36,6%	
	Força	3,7%	
N 82 NS/NC 1	Molt	0,0%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecta	21,7%	
	Molt bé	37,3%	
	Bé	39,8%	
	Regular	1,2%	
N 83 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	19,3%	
	Molt bé	42,2%	
	Bé	31,3%	
	Regular	7,2%	
N 83 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	31,3%	
	Molt bé	32,5%	
	Bé	31,3%	
	Regular	3,6%	
	Malament	1,2%	
N 83	NS/NC 0		
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	30,1%	
	Molt bé	26,5%	
	Bé	37,3%	
	Regular	4,8%	
	Malament	1,2%	
N 83	NS/NC 0		
P9 El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	76,8%	
	Gairebé sempre	15,9%	
	Sovint	4,9%	
	Poques vegades	2,4%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 82	NS/NC 1		
P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	81,9%	
	Gairebé sempre	13,3%	
	Sovint	2,4%	
	Poques vegades	1,2%	
	Mai/gairebé mai	1,2%	
N 83	NS/NC 0		
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	75,9%	
	Gairebé sempre	14,5%	
	Sovint	8,4%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	1,2%	
N 83	NS/NC 0		
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecte	41,0%	
	Molt bé	28,9%	
	Bé	27,7%	
	Regular	1,2%	
	Malament	1,2%	
N 83	NS/NC 0		
FILTRE Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Sí	62,7%	
	No	37,3%	
N 83	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	29,4%	
	Molt bé	47,1%	
	Bé	17,6%	
	Regular	5,9%	
	Malament	0,0%	
N 51	NS/NC 1		
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	29,4%	
	Molt bé	45,1%	
	Bé	19,6%	
	Regular	5,9%	
	Malament	0,0%	
N 51	NS/NC 1		

Enunciat		Categories	ABS	Distribució de respostes
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?		Sempre	70,8%	
		Gairebé sempre	18,1%	
		Sovint	11,1%	
		Poques vegades	0,0%	
	N 72 NS/NC 11	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	72,7%	
		Gairebé sempre	16,4%	
		Sovint	7,3%	
	N 55 NS/NC 2	Poques vegades	0,0%	
	No ha anat a altres metges 26	Mai/gairebé mai	3,6%	
P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent?		Perfecta	14,5%	
		Molt bé	23,6%	
		Bé	32,7%	
	N 55 NS/NC 0	Regular	23,6%	
	No ha anat per un problema urgent 28	Malament	5,5%	
P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?		Perfecte	13,4%	
		Molt bé	24,4%	
		Bé	43,9%	
	N 82 NS/NC 0	Regular	14,6%	
	No ha anat al taulell 1	Malament	3,7%	
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?		Perfecte	10,8%	
		Molt bé	21,7%	
		Bé	47,0%	
	N 83 NS/NC 0	Regular	16,9%	
	No ha anat al taulell 0	Malament	3,6%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori		Satisfacció	8,04	
Des. 1,28				
N 83 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?		Sí	97,6%	
		No	2,4%	
	N 83 NS/NC 0	No n'estic segur	0,0%	

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 2009	ABS 2012	Catalunya
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon	71,4%	69,6%	70,8%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...		93,3%	98,2%
P2 Facilitat pel dia de visita	73,5%	73,5%	71,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	62,2%	68,7%	59,9%
P4 El soroll habitual	97,6%	96,3%	90,6%
P5 Neteja del CAP	95,2%	98,8%	96,5%
P6 Temps que li dedica el metge	93,8%	92,8%	91,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	91,6%	95,2%	92,3%
P8 Pot donar la seva opinió	86,7%	94,0%	92,2%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	92,7%	97,6%	94,7%
P10 S'entenen les explicacions		97,6%	96,8%
P11 Està en bones mans	95,2%	98,8%	94,0%
P12 Tracte personal metge	97,6%	97,6%	95,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	97,1%	94,1%	94,0%
P14 Tracte personal infermera	90,5%	94,1%	95,3%
P15 Informació coherent	93,8%	100,0%	93,4%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	81,7%	96,4%	89,7%
P17 Atenció d'un problema urgent	77,0%	70,9%	77,6%
P18 Suport atenció al taulell		81,7%	83,6%
P19 Tracte personal del taulell		79,5%	84,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,76	8,04	7,90
P102 Continuarà venint	91,6%	97,6%	90,8%

*els espais en blanc fan referència a preguntes no comparables, ja sigui perquè no hi eren el 2009 o perquè s'ha canviat la redacció

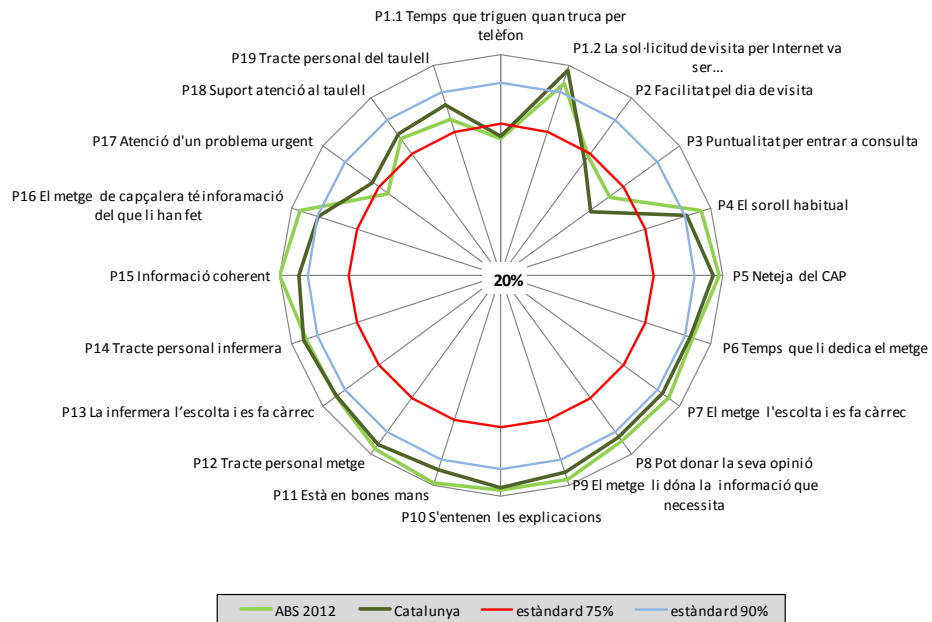
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

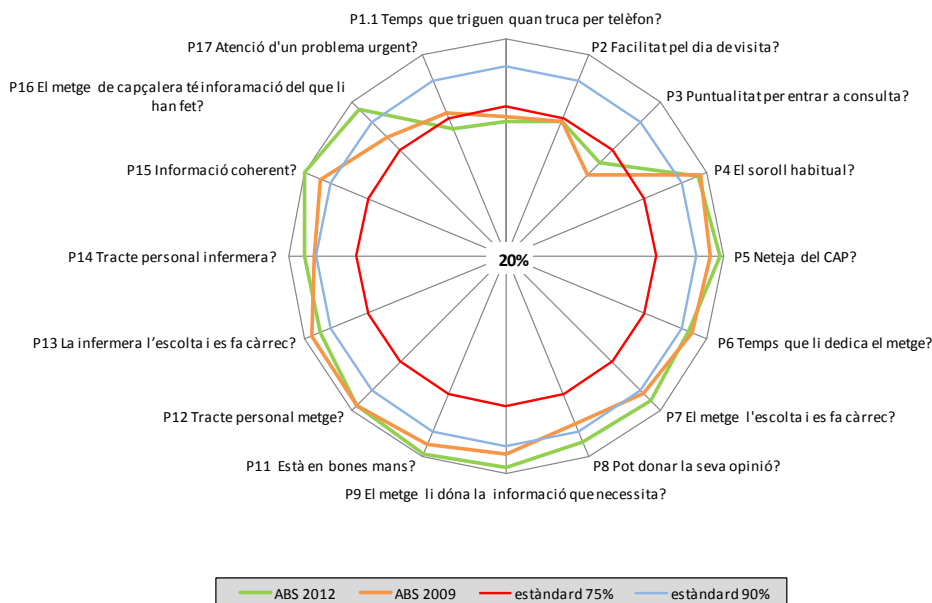
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de l'ABS 2012 amb Catalunya 2012



D.2. Comparació de l'ABS 2012 amb l'ABS 2009



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	69,6%	98,15%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	93,3%	100,00%
P2 Facilitat pel dia de visita	73,5%	96,47%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	68,7%	90,12%
P4 El soroll habitual	96,3%	100,00%
P5 Neteja del CAP	98,8%	100,00%
P6 Temps que li dedica el metge	92,8%	100,00%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	95,2%	100,00%
P8 Pot donar la seva opinió	94,0%	100,00%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	97,6%	100,00%
P10 S'entenen les explicacions	97,6%	100,00%
P11 Està en bones mans	98,8%	100,00%
P12 Tracte personal metge	97,6%	100,00%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,1%	100,00%
P14 Tracte personal infermera	94,1%	100,00%
P15 Informació coherent	100,0%	100,00%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	96,4%	98,39%
P17 Atenció d'un problema urgent	70,9%	98,03%
P18 Suport atenció al taulell	81,7%	97,53%
P19 Tracte personal del taulell	79,5%	100,00%
P101 Grau de satisfacció global	8,04	8,70
P102 Continuaría venint	97,6%	98,77%