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

ATENCIÓ PRIMÀRIA

2018

RESULTATS PER CENTRE

BARCELONA 2-C- ABS 23

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

CatSalut
Servei Català de la Salut

Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

2018

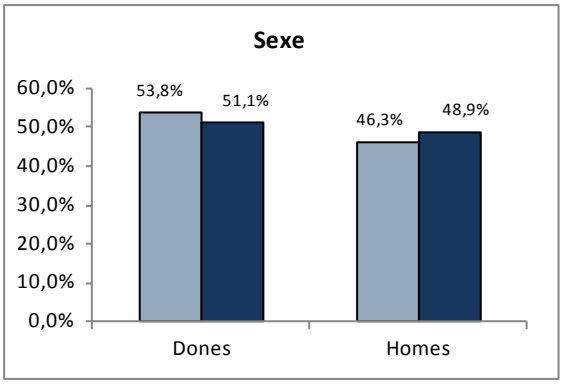
A. Anàlisi per ABS

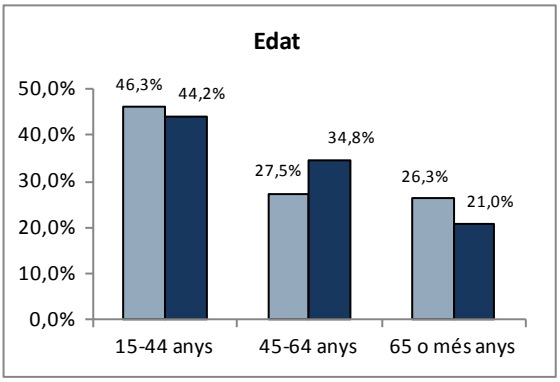
A.1. Descripció de la població enquestada

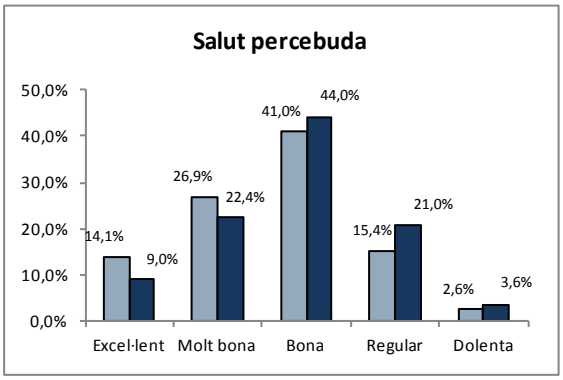
	Nombre d'enquestes
BARCELONA 2-C	80
CATALUNYA	29836

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

ABS 2018
CATALUNYA 2018

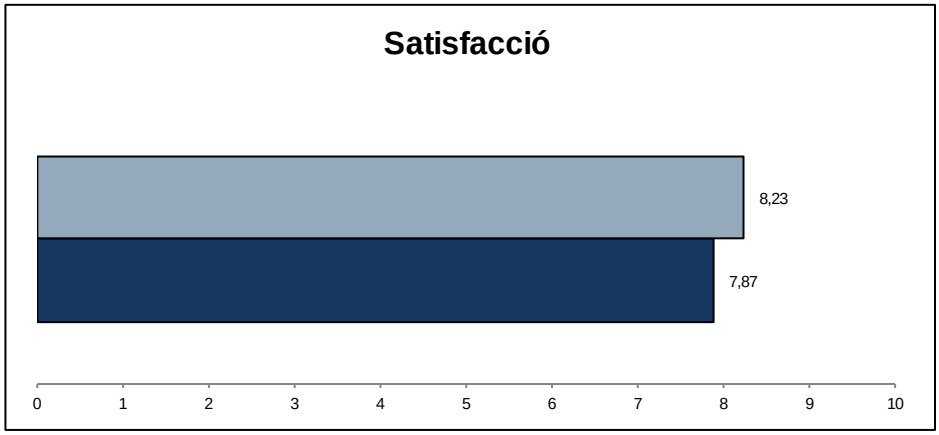






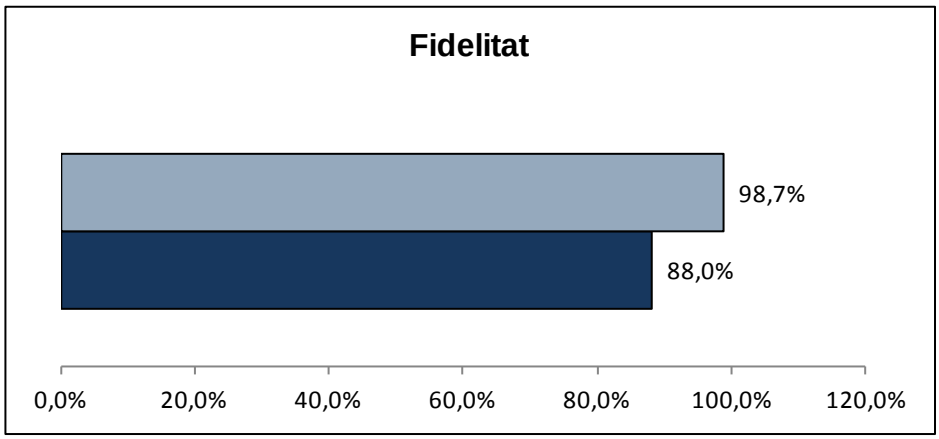
A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori

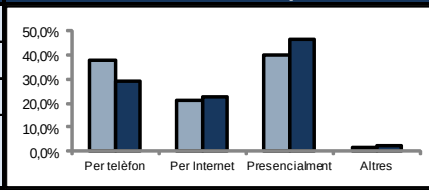
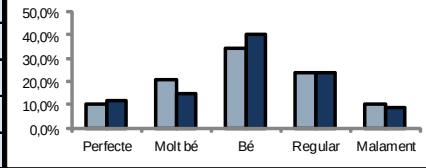
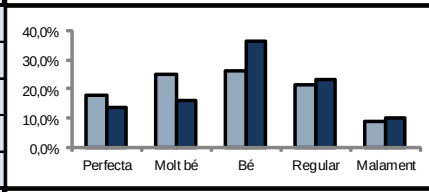
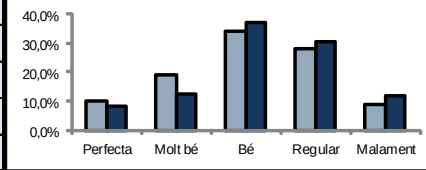
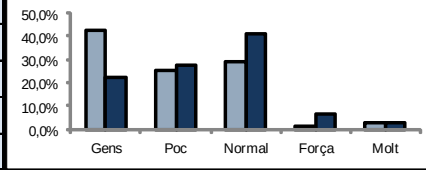
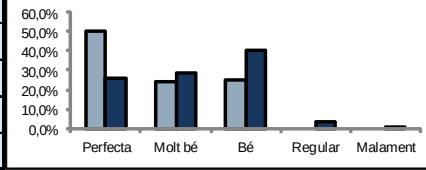
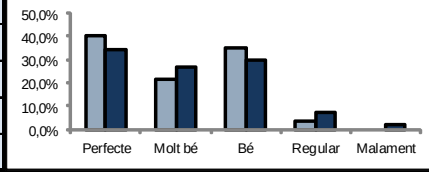


P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?

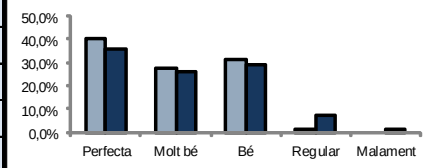
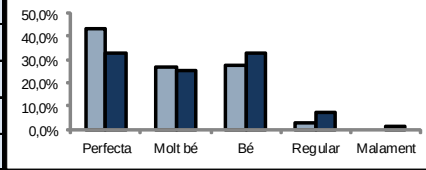
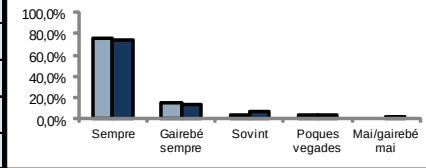
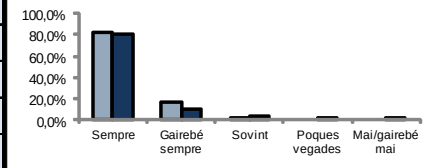
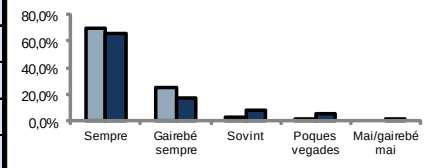
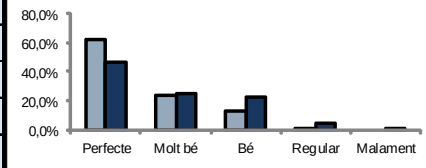
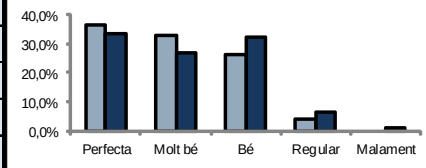
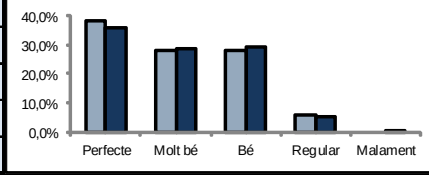
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



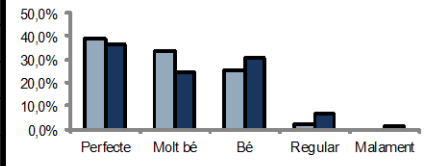
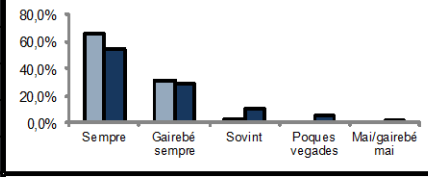
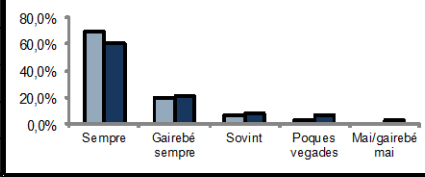
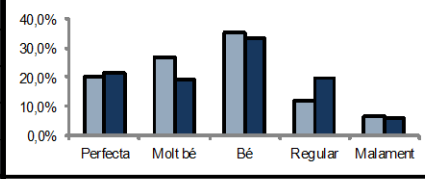
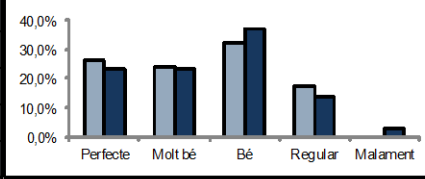
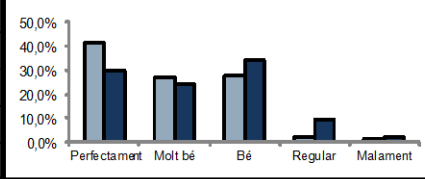
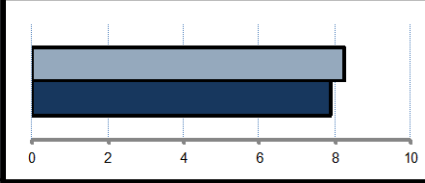
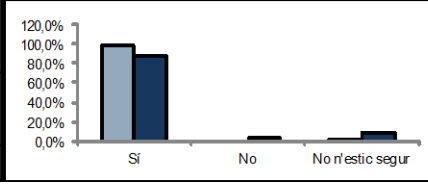
B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	ABS	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per telèfon	37,5%	
	Per Internet	21,3%	
	Presencialment	40,0%	
	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	10,3%	
	Molt bé	20,7%	
	Bé	34,5%	
	Regular	24,1%	
N 29 NS/NC 1	Malament	10,3%	
P2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	17,7%	
	Molt bé	25,3%	
	Bé	26,6%	
	Regular	21,5%	
N 79 NS/NC 1	Malament	8,9%	
P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta.	Perfecta	10,1%	
	Molt bé	19,0%	
	Bé	34,2%	
	Regular	27,8%	
N 79 NS/NC 1	Malament	8,9%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	42,5%	
	Poc	25,0%	
	Normal	28,8%	
	Força	1,3%	
N 80 NS/NC 0	Molt	2,5%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecta	50,6%	
	Molt bé	24,1%	
	Bé	25,3%	
	Regular	0,0%	
N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	40,0%	
	Molt bé	21,3%	
	Bé	35,0%	
	Regular	3,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	

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	40,0%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	31,3%	
	Regular	1,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	43,0%	
	Molt bé	26,6%	
	Bé	27,8%	
	Regular	2,5%	
N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	
P9 El metge li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	76,3%	
	Gairebé sempre	16,3%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	3,8%	
N 80 NS/NC 0	Mai/gairebé mai	0,0%	
P10 El metge li dóna la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	82,3%	
	Gairebé sempre	16,5%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	0,0%	
N 79 NS/NC 1	Mai/gairebé mai	0,0%	
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	69,2%	
	Gairebé sempre	25,6%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	1,3%	
N 78 NS/NC 2	Mai/gairebé mai	0,0%	
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecte	62,5%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	12,5%	
	Regular	1,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P13 Quina disposició té la infermera per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	36,7%	
	Molt bé	32,7%	
	Bé	26,5%	
N 49 NS/NC 2	Regular	4,1%	
No m'he visitat amb la infermera 29	Malament	0,0%	
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	38,0%	
	Molt bé	28,0%	
	Bé	28,0%	
	Regular	6,0%	
N 50 NS/NC 1	Malament	0,0%	

RESULTATS PER ABS 2018

Enunciat	Categories	ABS	Distribució de respostes
P15 Té la sensació d'estar en bones mans?	Perfecte	39,2%	
	Molt bé	33,3%	
	Bé	25,5%	
	Regular	2,0%	
N 51 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P16 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	65,8%	
	Gairebé sempre	31,5%	
	Sovint	2,7%	
	Poques vegades	0,0%	
N 73 NS/NC 7	Mai/gairebé mai	0,0%	
P17 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?	Sempre	70,0%	
	Gairebé sempre	20,0%	
	Sovint	7,1%	
N 70 NS/NC 2	Poques vegades	2,9%	
No ha anat a altres metges 8	Mai/gairebé mai	0,0%	
P18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP fora de l'horari habitual (per exemple per un problema urgent)?	Perfecta	20,0%	
	Molt bé	26,7%	
	Bé	35,0%	
N 60 NS/NC 0	Regular	11,7%	
No ha anat per un problema urgent 20	Malament	6,7%	
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	26,3%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	32,5%	
N 80 NS/NC 0	Regular	17,5%	
No ha anat al taulell 0	Malament	0,0%	
P 20. 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	41,8%	
	Molt bé	26,6%	
	Bé	27,8%	
N 79 NS/NC 1	Regular	2,5%	
No han tingut cap repercussió 0	Malament	1,3%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori Des. 1,19	Satisfacció	8,23	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?	Sí	98,7%	
	No	0,0%	
N 78 NS/NC 2	No n'estic segur	1,3%	

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.

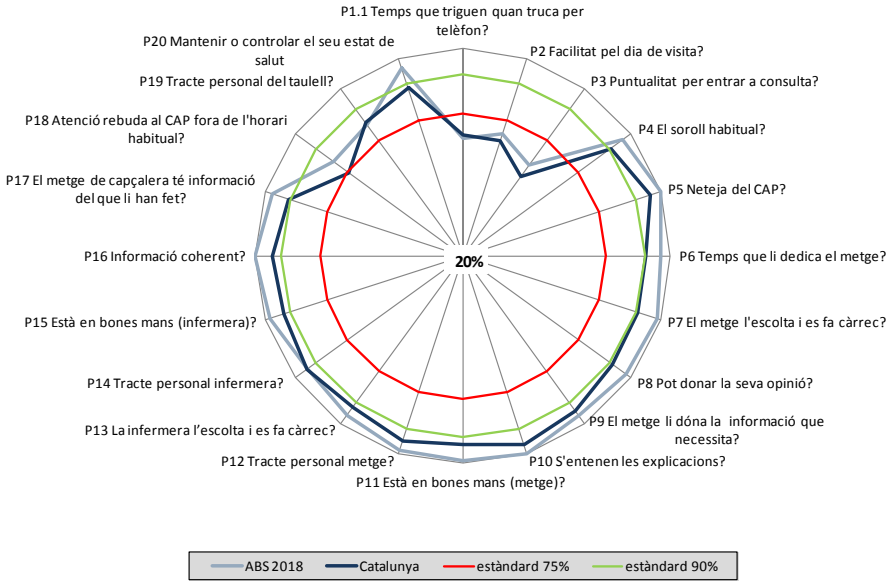
Pregunta resumida	ABS 2015	ABS 2018	Catalunya
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon?	75,0%	65,5%	66,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	76,3%	69,6%	66,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	77,2%	63,3%	58,1%
P4 El soroll habitual?	98,8%	96,3%	90,7%
P5 Neteja del CAP?	100,0%	100,0%	96,0%
P6 Temps que li dedica el metge?	92,5%	96,3%	90,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	92,5%	98,8%	91,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	92,5%	97,5%	91,2%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	93,8%	96,3%	93,9%
P10 S'entenen les explicacions?	96,3%	100,0%	96,4%
P11 Està en bones mans (metge)?	93,8%	98,7%	92,6%
P12 Tracte personal metge?	98,8%	98,8%	94,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	95,1%	95,9%	92,2%
P14 Tracte personal infermera?	92,9%	94,0%	94,2%
P15 Està en bones mans (infermera)?		98,0%	92,4%
P16 Informació coherent?	91,3%	100,0%	93,4%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	86,7%	97,1%	90,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	87,8%	81,7%	74,3%
P19 Tracte personal del taulell?	94,9%	82,5%	83,5%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut		96,2%	88,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,24	8,23	7,87
P102 Continuaria venint?	96,3%	98,7%	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.

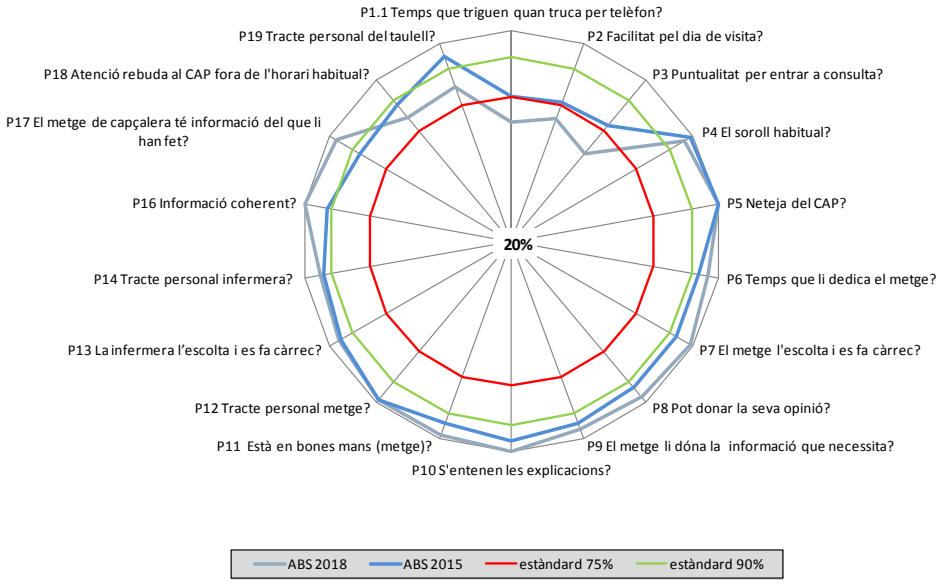
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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 triguen quan truca per telèfon?	65,5%	100%
P2 Facilitat pel dia de visita?	69,6%	95,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	63,3%	88,6%
P4 El soroll habitual?	96,3%	100%
P5 Neteja del CAP?	100,0%	100%
P6 Temps que li dedica el metge?	96,3%	98,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	98,8%	100%
P8 Pot donar la seva opinió?	97,5%	100%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	96,3%	100%
P10 S'entenen les explicacions?	100,0%	100%
P11 Està en bones mans (metge)?	98,7%	100%
P12 Tracte personal metge?	98,8%	100%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	95,9%	100%
P14 Tracte personal infermera?	94,0%	100%
P15 Està en bones mans (infermera)?	98,0%	100%
P16 Informació coherent?	100,0%	100%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	97,1%	100%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	81,7%	94,3%
P19 Tracte personal del taulell?	82,5%	100%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	96,2%	100%
P101 Grau de satisfacció global	8,23	8,76
P102 Continuaria venint?	98,7%	98,8%