



REO núm: 928
Data: 27/05/2019



Informe de resultats

iPLAENSA: Satisfacció dels assegurats del CatSalut amb serveis d'atenció primària. 2018

Organisme promotor: Departament de Salut. Servei Català de la Salut (CatSalut)



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**



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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA
Enquestes "en línia"**

2017

RESULTATS PER CENTRE

L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 3 - COLLBLANC - ABS 290

Subdirecció

Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat



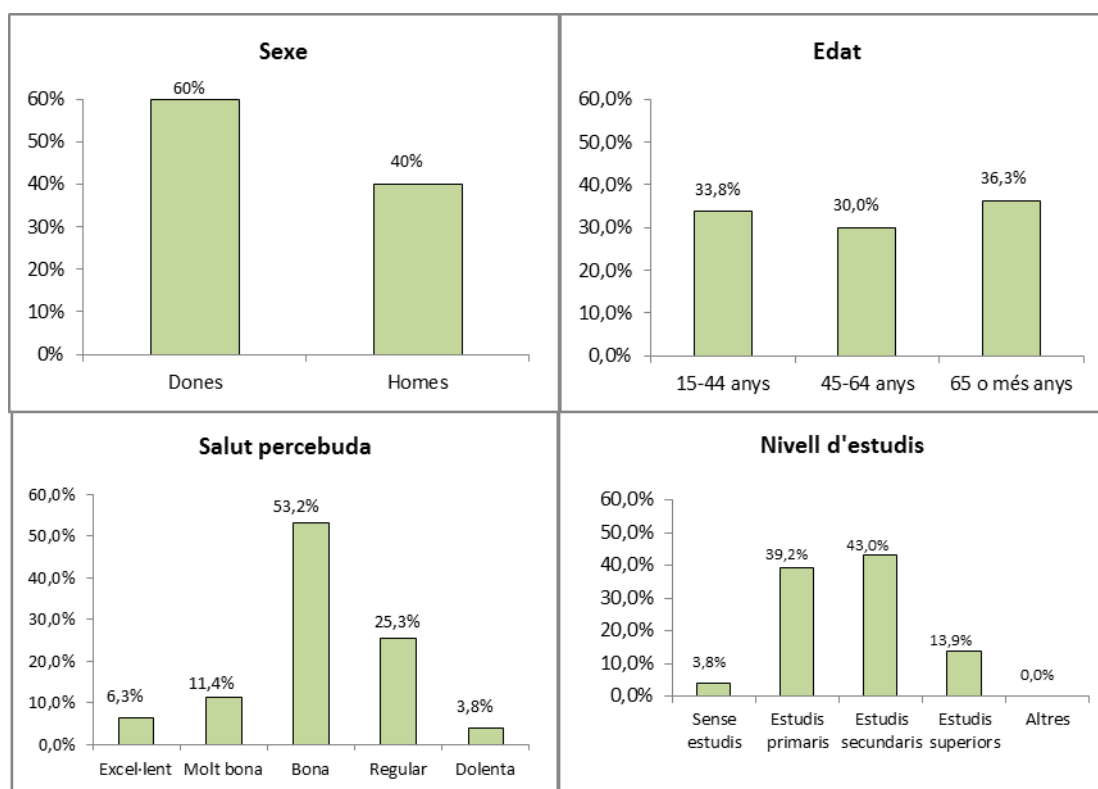
2017

A. Anàlisi per ABS

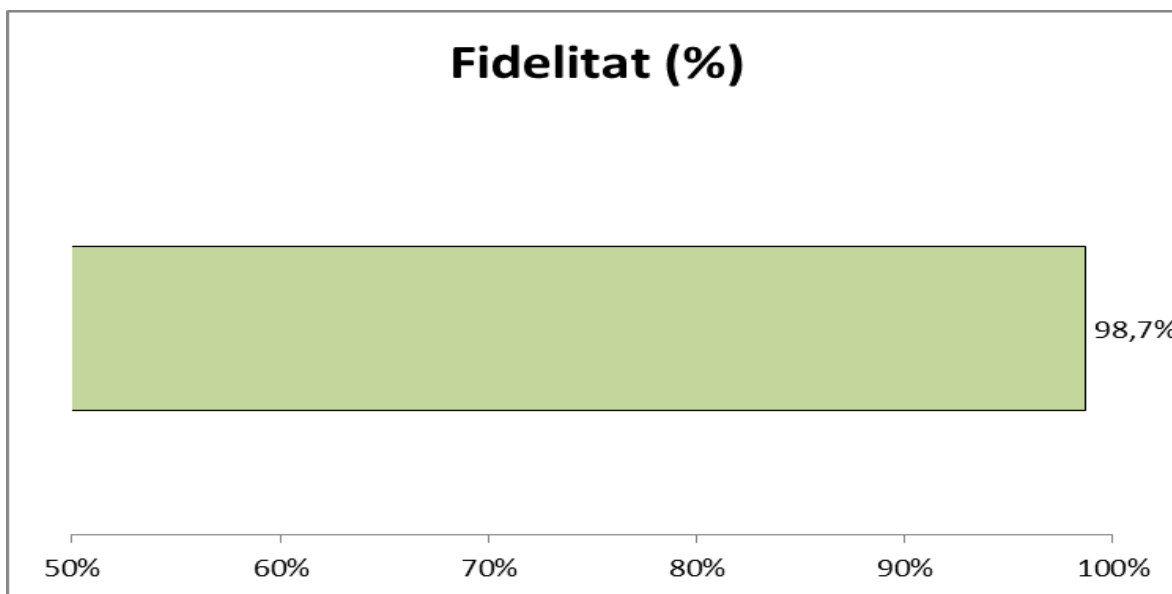
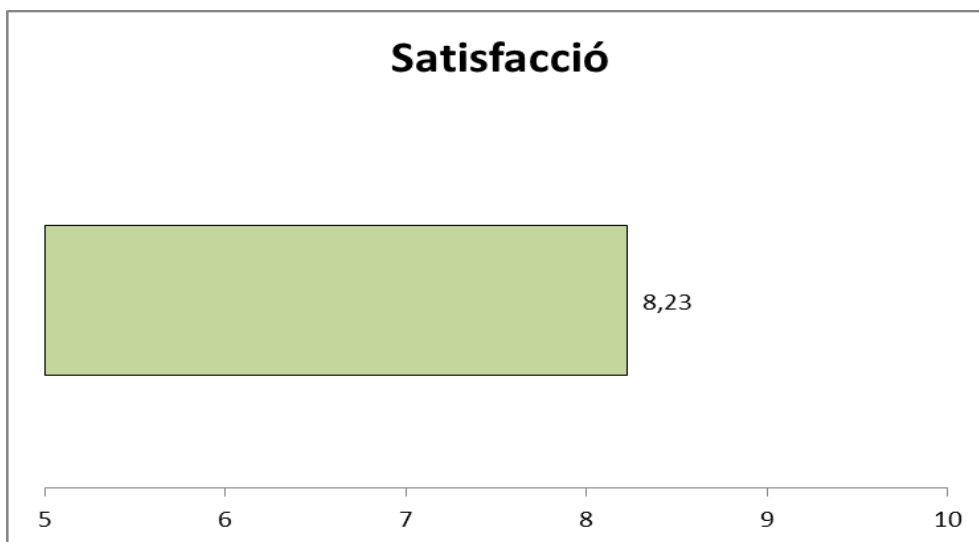
A.1. Descripció de la població enquestada

ABS 290 - Collblanc	Nombre d'enquestes
	80

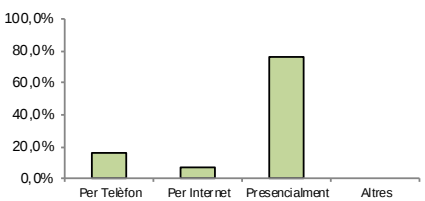
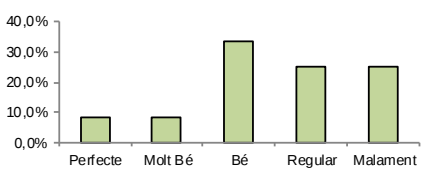
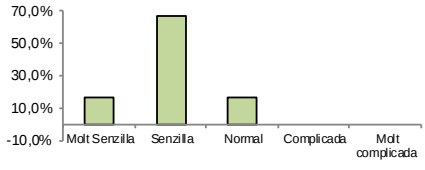
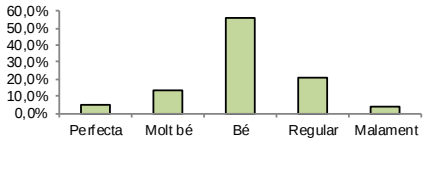
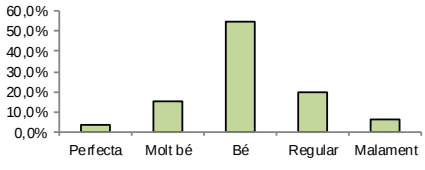
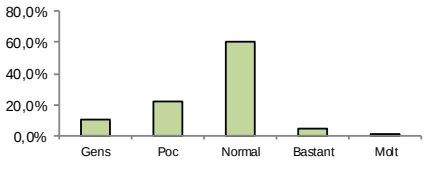
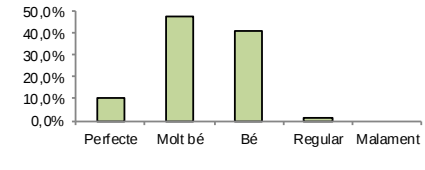
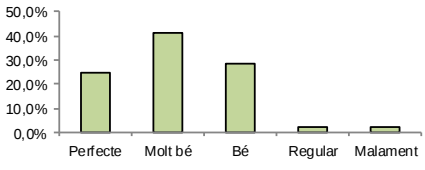
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



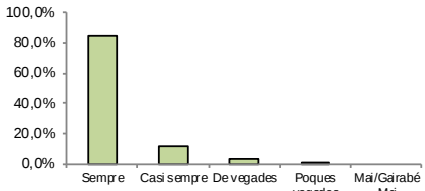
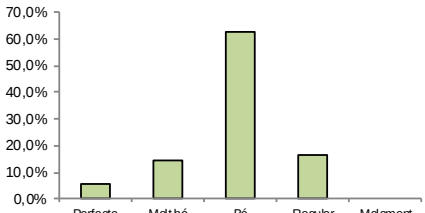
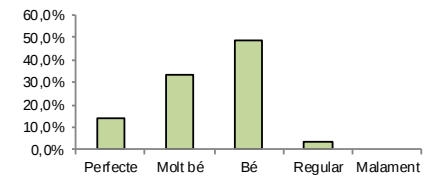
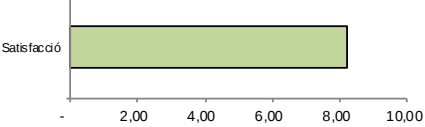
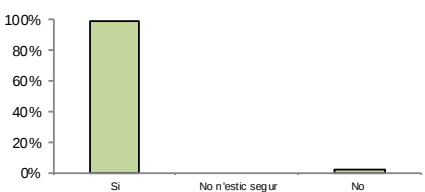
A.2. Indicadors del grau de Satisfacció i Fidelitat



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per Telèfon	16,3%	
	Per Internet	7,5%	
	Presencialment	76,3%	
	Altres	0,0%	
N 80 NS/NC 0	NS/NC	0,0%	
P1.1 Quan truca per telèfon al CAP/ambulatori, què li sembla el temps que triguen a afagar la trucada?	Perfecte	8,3%	
	Molt Bé	8,3%	
	Bé	33,3%	
	Regular	25,0%	
N 12 NS/NC 1	Malament	25,0%	
P1.2 La sol·licitud de la visita (per internet) va ser...	Molt Senzilla	16,7%	
	Senzilla	66,7%	
	Normal	16,7%	
	Complicada	0,0%	
N 6 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	5,0%	
	Molt bé	13,8%	
	Bé	56,3%	
	Regular	21,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	3,8%	
P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta?	Perfecta	3,8%	
	Molt bé	15,0%	
	Bé	55,0%	
	Regular	20,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	6,3%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	11,3%	
	Poc	22,5%	
	Normal	60,0%	
	Bastant	5,0%	
N 80 NS/NC 0	Molt	1,3%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecte	10,0%	
	Molt bé	47,5%	
	Bé	41,3%	
	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	25,0%	
	Molt bé	41,3%	
	Bé	28,8%	
	Regular	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	

Enunciat	Categories	Rtat.	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?	Perfecte	30,0%	
	Molt bé	40,0%	
	Bé	26,3%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecte	30,0%	
	Molt bé	40,0%	
	Bé	26,3%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P9 El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	97,5%	
	Casi sempre	1,3%	
	De vegades	1,3%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/Gairebé Mai	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la	Sempre	97,5%	
	Casi sempre	1,3%	
	De vegades	1,3%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/Gairebé mai	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	93,7%	
	Casi sempre	3,8%	
	De vegades	2,5%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/Gairebé Mai	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecta	26,3%	
	Molt bé	46,3%	
	Bé	25,0%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
FILTRE Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Si	65,0%	
	No	35,0%	
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	15,4%	
	Molt bé	55,8%	
	Bé	26,9%	
	Regular	1,9%	
	Malament	0,0%	
N 52 NS/NC 0			
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	17,3%	
	Molt bé	53,8%	
	Bé	26,9%	
	Regular	1,9%	
	Malament	0,0%	
N 74 NS/NC 6			
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	83,8%	
	Gairebé sempre	10,8%	
	Sovint	4,1%	
	Poques vegades	1,4%	
	Mai	0,0%	
N 74 NS/NC 6			

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P16 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?	Sempre	84,7%	
	Casi sempre	11,1%	
	De vegades	2,8%	
	Poques vegades	1,4%	
	Mai/Gairabé Mai	0,0%	
N 72 NS/NC 2 No ha anat a altres metges 6			
P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent?	Perfecte	5,6%	
	Molt bé	14,8%	
	Bé	63,0%	
	Regular	16,7%	
	Malament	0,0%	
N 54 NS/NC 0 Mai hi he anat per un problema urgent 26			
P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	Perfecte	13,8%	
	Molt bé	33,8%	
	Bé	48,8%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0 No he anat al mostrador 0			
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	13,8%	
	Molt bé	33,8%	
	Bé	48,8%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0 No he anat al mostrador 0			
P101 grau de satisfacció global	Satisfacció	8,23	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogues triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori	Si	98,7%	
	No n'estic segur	0,0%	
	No	1,3%	
N 79 NS/NC 1			

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 290 - Collblanc 2017
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon?	50,0%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita?	75,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	73,8%
P4 El soroll habitual?	93,8%
P5 Neteja del CAP?	98,8%
P6 Temps que li dedica el metge?	95,0%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	96,3%
P8 Pot donar la seva opinió?	96,3%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	100,0%
P10 S'entenen les explicacions?	100,0%
P11 Està en bones mans?	100,0%
P12 Tracte personal metge?	97,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	98,1%
P14 Tracte personal infermera?	98,1%
P15 Informació coherent?	98,6%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	98,6%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent?	83,3%
P18 Suport atenció al taulell?	96,3%
P19 Tracte personal del taulell?	96,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,23
P102 Continuarà venint?	98,7%

D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfic radial, que apareixen a continuació, mostra de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

