



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
2017**

RESULTATS PER CENTRE

ABS 465 – SAGRADA FAMÍLIA – BARCELONA

Subdirecció

Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat



2017

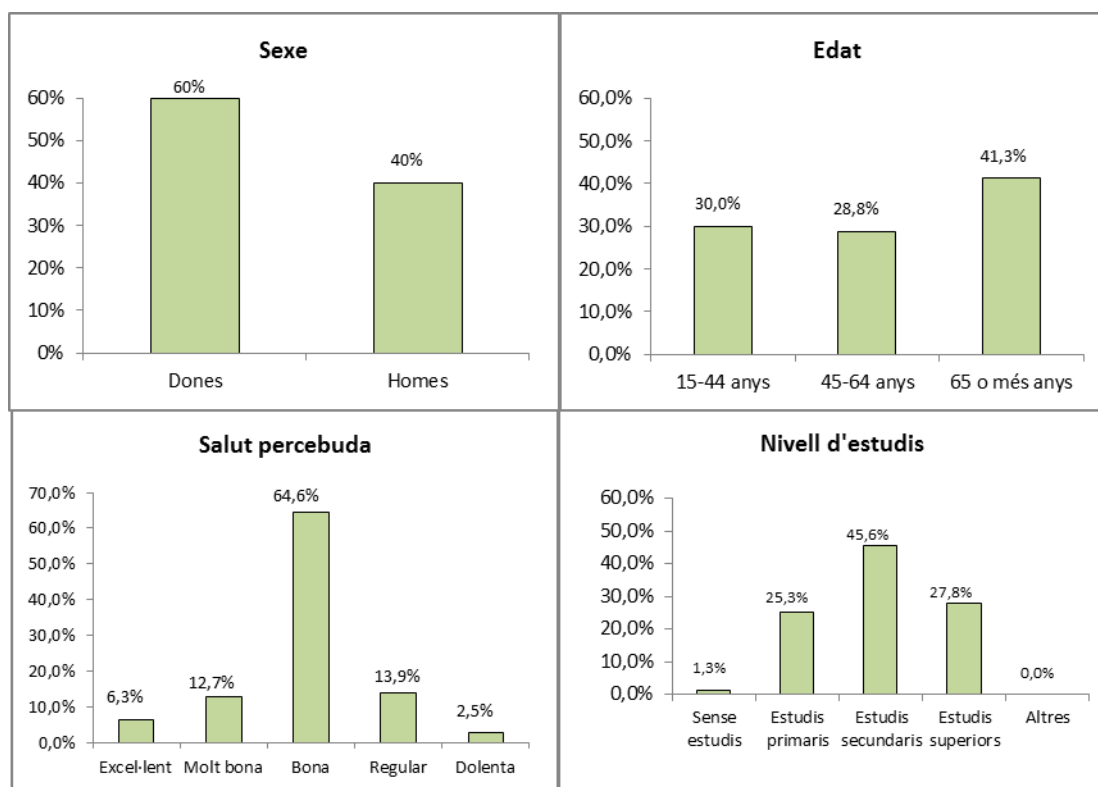
A. Anàlisi per ABS

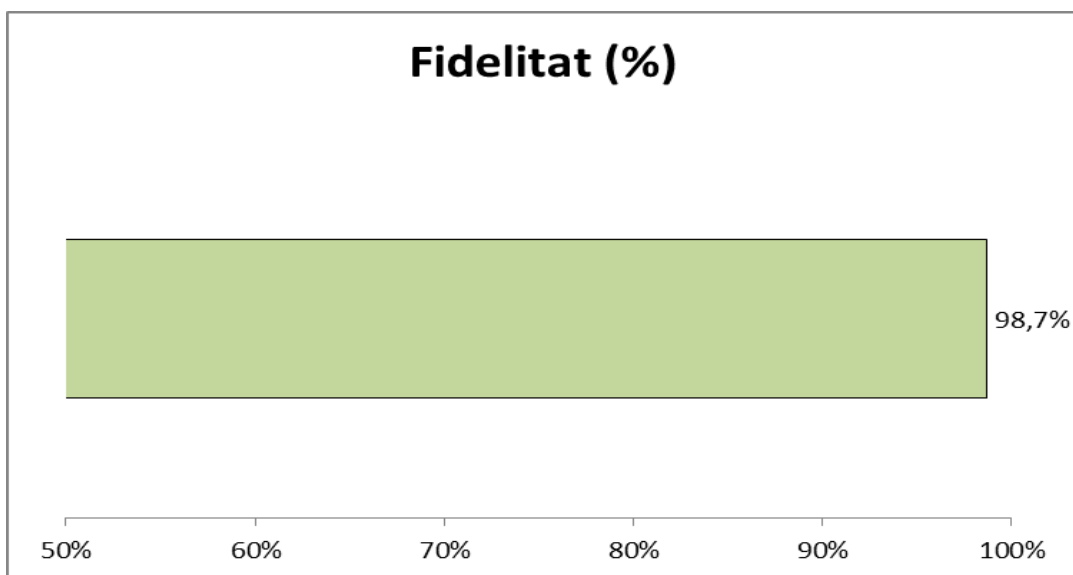
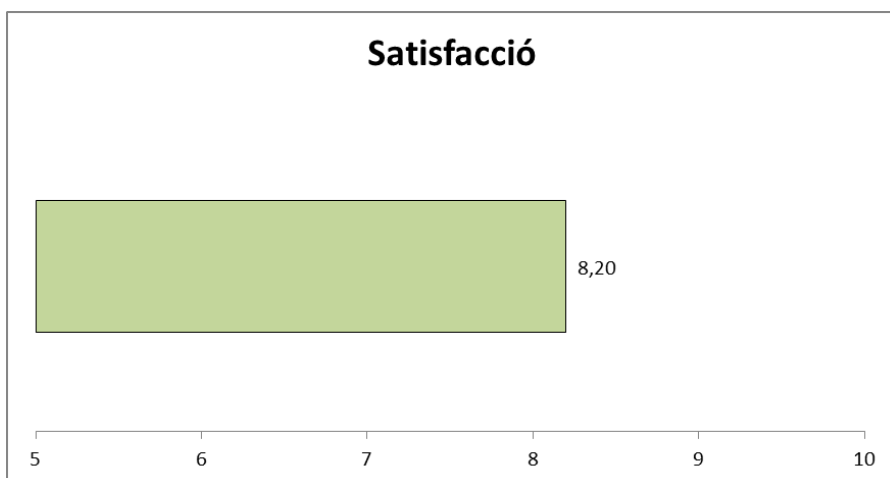
A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
ABS 465 - Sagrada Família	80

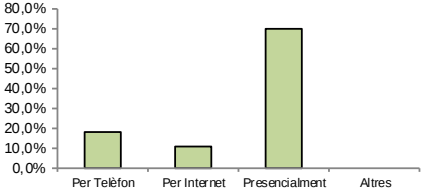
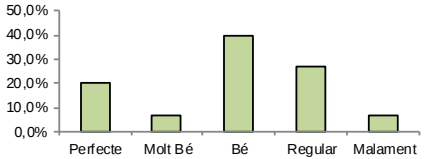
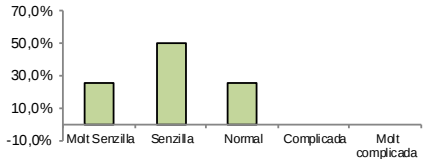
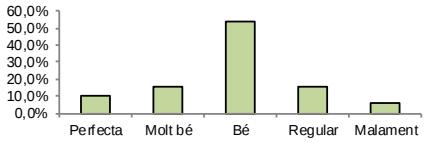
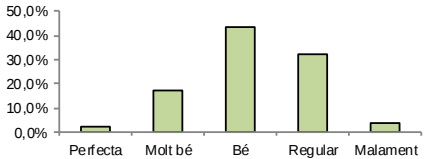
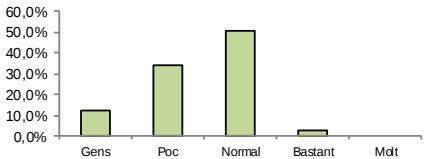
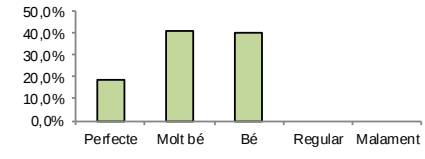
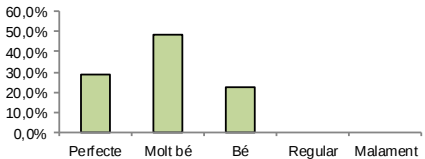
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

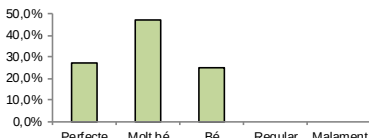
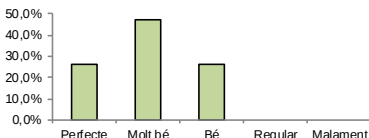
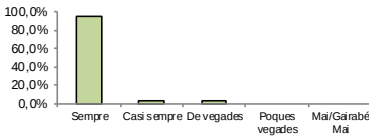
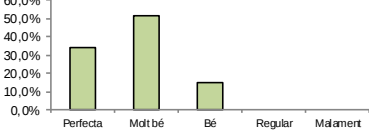
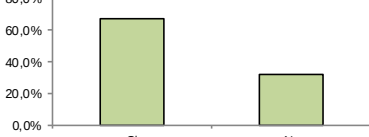
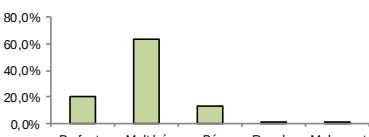
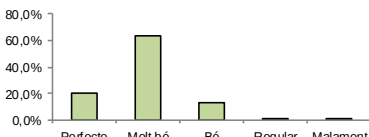
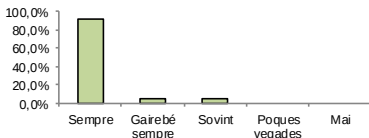
UP-2017

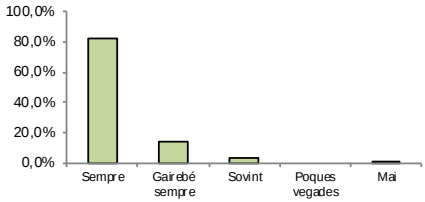
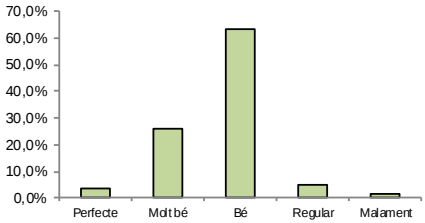
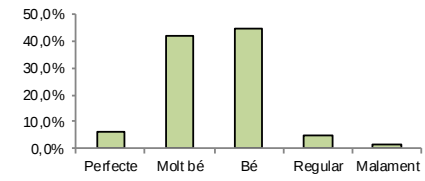
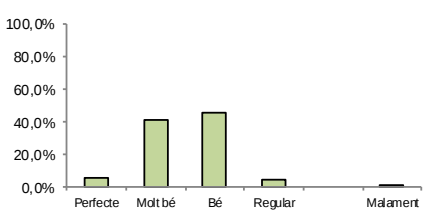
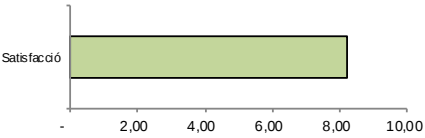
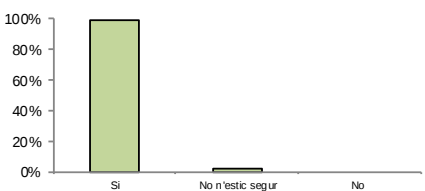


A.1. Nivells de satisfacció i fidelitat

B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per Telèfon	18,8%	
	Per Internet	11,3%	
	Presencialment	70,0%	
	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	20,0%	
	Molt Bé	6,7%	
	Bé	40,0%	
	Regular	26,7%	
N 15 NS/NC 0	Malament	6,7%	
P1.2 La sol·licitud de la visita (per internet) va ser...	Molt Senzilla	25,0%	
	Senzilla	50,0%	
	Normal	25,0%	
	Complicada	0,0%	
N 8 NS/NC 1	Molt complicada	0,0%	
P2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	10,0%	
	Molt bé	15,0%	
	Bé	53,8%	
	Regular	15,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	6,3%	
P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta?	Perfecta	2,5%	
	Molt bé	17,5%	
	Bé	43,8%	
	Regular	32,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	3,8%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	12,7%	
	Poc	34,2%	
	Normal	50,6%	
	Bastant	2,5%	
N 79 NS/NC 1	Molt	0,0%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecte	18,8%	
	Molt bé	41,3%	
	Bé	40,0%	
	Regular	0,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	28,8%	
	Molt bé	48,8%	
	Bé	22,5%	
	Regular	0,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	

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	27,5%	
	Molt bé	47,5%	
	Bé	25,0%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecte	26,3%	
	Molt bé	47,5%	
	Bé	26,3%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P9 El metge li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	95,0%	
	Casi sempre	2,5%	
	De vegades	2,5%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/Gairabé Mai	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P10 El metge li dóna la informació de manera que pugui entendre-la	Sempre	96,3%	
	Casi sempre	1,3%	
	De vegades	2,5%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	91,3%	
	Gairabé Sempre	6,3%	
	Sovint	2,5%	
	Poques Vegades	0,0%	
	Mai	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecta	33,8%	
	Molt bé	51,3%	
	Bé	15,0%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
FILTRE Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Si	67,5%	
	No	32,5%	
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	20,4%	
	Molt bé	63,0%	
	Bé	13,0%	
	Regular	1,9%	
	Malament	1,9%	
N 54 NS/NC 0			
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	20,4%	
	Molt bé	63,0%	
	Bé	13,0%	
	Regular	1,9%	
	Malament	1,9%	
N 54 NS/NC 9			
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	91,5%	
	Gairebé sempre	4,2%	
	Sovint	4,2%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai	0,0%	
N 71 NS/NC 9			

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	81,7%	
	Gairebé sempre	14,1%	
	Sovint	2,8%	
	Poques vegades	0,0%	
N 71 NS/NC 1	Mai	1,4%	
No ha anat a altres metges 8			
P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent?	Perfecte	3,5%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	63,2%	
	Regular	5,3%	
N 57 NS/NC 2	Malament	1,8%	
Mai hi he anat per un problema urgent 21			
P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	Perfecte	6,4%	
	Molt bé	42,3%	
	Bé	44,9%	
	Regular	5,1%	
N 78 NS/NC 1	Malament	1,3%	
No he anat al mostrador 1			
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	6,4%	
	Molt bé	41,0%	
	Bé	46,2%	
	Regular	5,1%	
N 78 NS/NC 1	Malament	1,3%	
No he anat al mostrador 1			
P101 grau de satisfacció global	Satisfacció	8,20	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogues triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori	Si	98,7%	
	No n'estic segur	1,3%	
	No	0,0%	
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 465 - Sagrada Família 2017
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon?	66,7%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita?	78,8%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	63,8%
P4 El soroll habitual?	97,5%
P5 Neteja del CAP?	100,0%
P6 Temps que li dedica el metge?	100,0%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	100,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	100,0%
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?	100,0%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	96,3%
P14 Tracte personal infermera?	96,3%
P15 Informació coherent?	100,0%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	98,6%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent?	93,0%
P18 Suport atenció al taulell?	93,6%
P19 Tracte personal del taulell?	93,6%
P101 Grau de satisfacció global	8,20
P102 Continuaria venint?	98,7%

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.

