



REO núm: 983
Data: 02/11/2020

iPLAENSA: Satisfacció dels assegurats del CatSalut amb serveis d'Atenció primària. 2019

Informe de resultats



Servei Català
de la Salut

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

ATENCIÓ PRIMÀRIA

2019

RESULTATS PER CENTRE

UP 467 – ABS Gaudí

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



Servei Català
de la Salut

 Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

2018

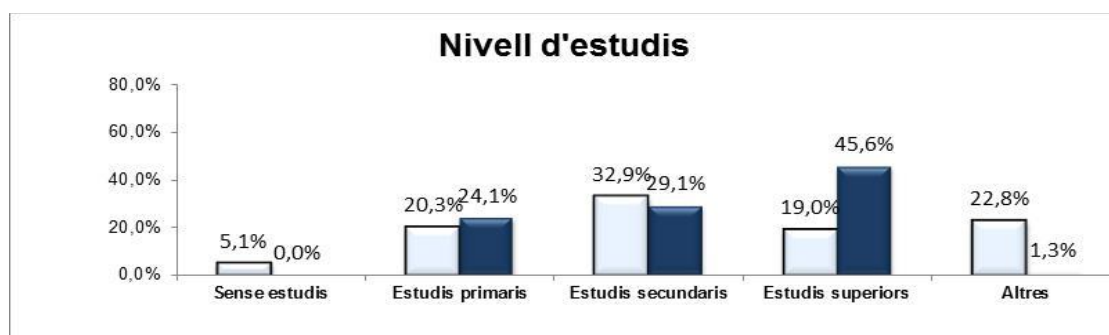
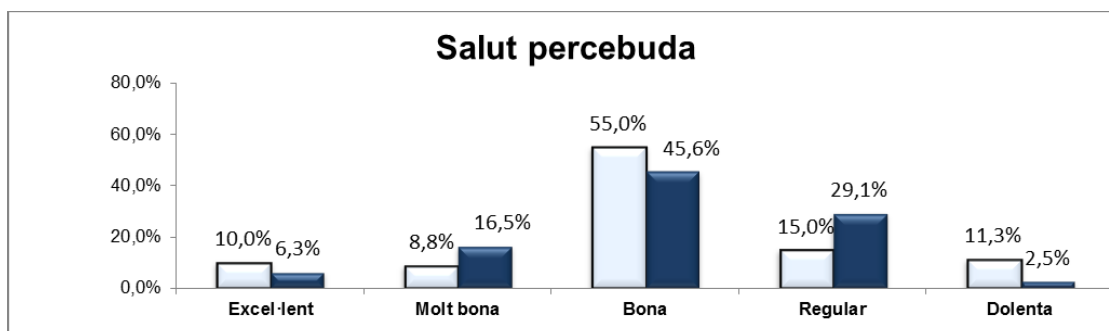
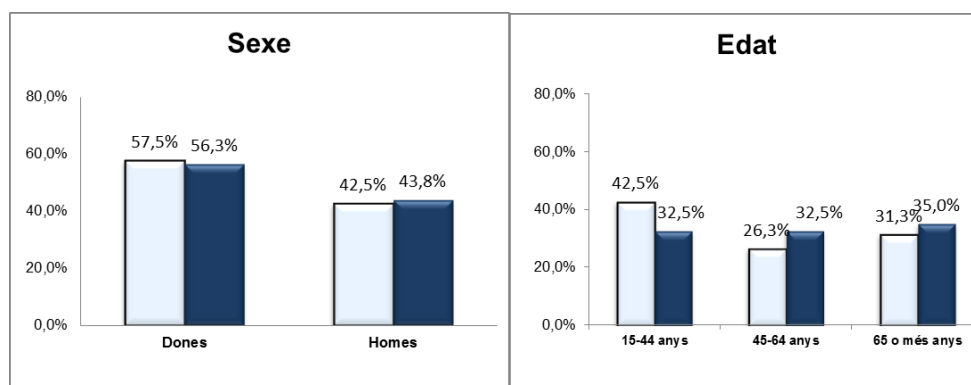
A. Anàlisi per ABS

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
467 - CAP Gaudí - 2017	80
467 - CAP Gaudí - 2019	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

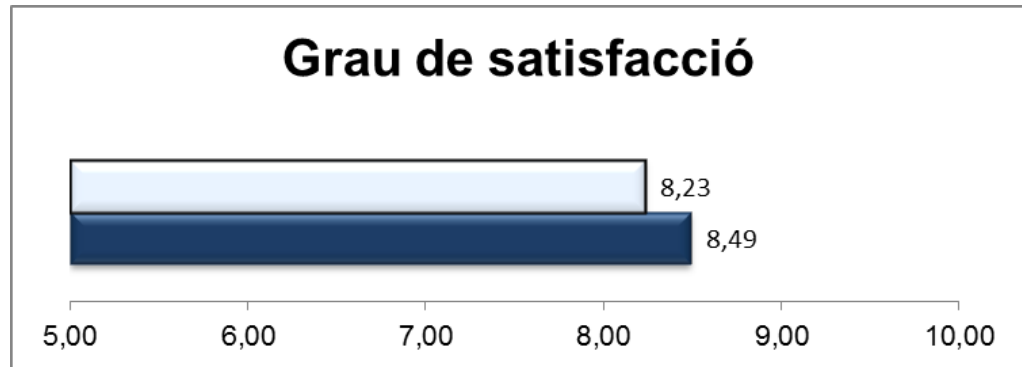
467 - CAP Gaudí - 2017
467 - CAP Gaudí - 2019



RESULTATS PER ABS 2019

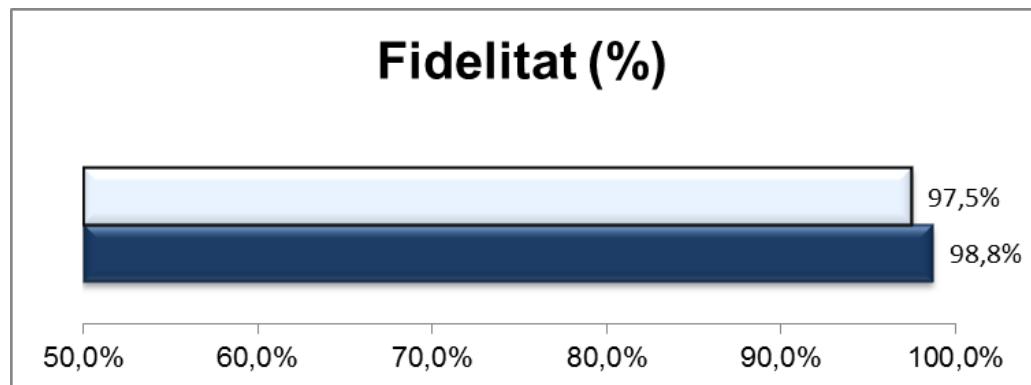
A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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	2017	2019	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per telèfon	25,0%	31,3%	
	Per Internet	15,0%	32,5%	
	Presencialment	60,0%	36,3%	
	Altres	0,0%	0,0%	
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	0,0%	0,0%	
	Molt bé	5,0%	12,0%	
	Bé	65,0%	36,0%	
	Regular	20,0%	40,0%	
N 25 NS/NC 0	Malament	10,0%	12,0%	
P2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	11,3%	17,5%	
	Molt bé	22,5%	20,0%	
	Bé	32,5%	23,8%	
	Regular	28,8%	27,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	5,0%	11,3%	
P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta.	Perfecta	7,5%	10,0%	
	Molt bé	12,5%	17,5%	
	Bé	48,8%	28,8%	
	Regular	23,8%	35,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	7,5%	8,8%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	21,3%	7,5%	
	Poc	37,5%	17,5%	
	Normal	38,8%	32,5%	
	Força	1,3%	35,0%	
N 80 NS/NC 0	Molt	1,3%	7,5%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecta	18,8%	30,0%	
	Molt bé	48,8%	38,8%	
	Bé	31,3%	26,3%	
	Regular	1,3%	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	2,5%	
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	22,5%	24,1%	
	Molt bé	50,0%	49,4%	
	Bé	23,8%	26,6%	
	Regular	2,5%	0,0%	
N 79 NS/NC 1	Malament	1,3%	0,0%	

RESULTATS PER ABS 2019

Enunciat	Categories	2017	2019	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	32,5%	33,8%	
	Molt bé	38,8%	32,5%	
	Bé	21,3%	26,3%	
	Regular	5,0%	5,0%	
	Malament	2,5%	2,5%	
N 80 NS/NC 0				
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	36,3%	38,8%	
	Molt bé	40,0%	36,3%	
	Bé	13,8%	21,3%	
	Regular	8,8%	2,5%	
	Malament	1,3%	1,3%	
N 80 NS/NC 0				
P9 El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	82,1%	37,5%	
	Gairebé sempre	10,3%	33,8%	
	Sovint	5,1%	26,3%	
	Poques vegades	1,3%	1,3%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	1,3%	
N 80 NS/NC 0				
P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	96,3%	80,0%	
	Gairebé sempre	3,8%	13,8%	
	Sovint	0,0%	2,5%	
	Poques vegades	0,0%	3,8%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	83,8%	88,8%	
	Gairebé sempre	10,0%	5,0%	
	Sovint	2,5%	5,0%	
	Poques vegades	2,5%	0,0%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	1,3%	
N 80 NS/NC 0				
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecte	50,0%	78,8%	
	Molt bé	36,3%	16,3%	
	Bé	11,3%	2,5%	
	Regular	1,3%	1,3%	
	Malament	1,3%	1,3%	
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	37,3%	45,0%	
	Molt bé	41,2%	45,0%	
	Bé	11,8%	8,8%	
	Regular	5,9%	1,3%	
	Malament	3,9%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	41,2%	34,0%	
	Molt bé	39,2%	46,0%	
	Bé	11,8%	20,0%	
	Regular	3,9%	0,0%	
	Malament	3,9%	0,0%	
N 50 NS/NC 0				

RESULTATS PER ABS 2019

Enunciat		Categories	2017	2019	Distribució de respostes
P15 Té la sensació d'estar en bones mans?	N 49 NS/NC 1	Perfecte	-	36,7%	
		Molt bé	-	32,7%	
		Bé	-	18,4%	
		Regular	-	10,2%	
		Malament	-	2,0%	
P16 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	N 75 NS/NC 5	Sempre	69,3%	78,7%	
		Gairebé sempre	20,0%	16,0%	
		Sovint	4,0%	2,7%	
		Poques vegades	4,0%	1,3%	
		Mai/gairebé mai	2,7%	1,3%	
P17 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?	N 73 NS/NC 0 No ha anat a altres metges 7	Sempre	80,9%	74,0%	
		Gairebé sempre	13,2%	20,5%	
		Sovint	4,4%	2,7%	
		Poques vegades	0,0%	2,7%	
		Mai/gairebé mai	1,5%	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)?	N 59 NS/NC 1 No ha anat per un problema urgent 20	Perfecta	17,9%	18,6%	
		Molt bé	25,4%	25,4%	
		Bé	49,3%	44,1%	
		Regular	6,0%	6,8%	
		Malament	1,5%	5,1%	
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	N 80 NS/NC 0 No ha anat al taulell 0	Perfecte	26,6%	21,3%	
		Molt bé	31,6%	30,0%	
		Bé	30,4%	43,8%	
		Regular	10,1%	5,0%	
		Malament	1,3%	0,0%	
P20. 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?	N 80 NS/NC 0 No han tingut cap repercussió 0	Perfectament	-	27,5%	
		Molt bé	-	28,8%	
		Bé	-	33,8%	
		Regular	-	7,5%	
		Malament	-	2,5%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori	Des. 1,16 N 0 NS/NC 0	Satisfacció	8,23	8,49	
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?	N 80 NS/NC 0	Sí	97,5%	98,8%	
		No	0,0%	0,0%	
		No n'estic segur	2,5%	1,3%	

RESULTATS PER ABS 2019

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	UP 467 - CAP Gaudí - 2017	UP 467 - CAP Gaudí - 2019
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon?	70,0%	48,0%
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,3%	61,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	68,8%	56,3%
P4 El soroll habitual?	97,5%	57,5%
P5 Neteja del CAP?	98,8%	95,0%
P6 Temps que li dedica el metge?	96,3%	100,0%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	92,5%	92,5%
P8 Pot donar la seva opinió?	90,0%	96,3%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	97,4%	97,5%
P10 S'entenen les explicacions?	100,0%	96,3%
P11 Està en bones mans (metge)?	96,3%	98,8%
P12 Tracte personal metge?	97,5%	97,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	90,2%	98,8%
P14 Tracte personal infermera?	92,2%	100,0%
P15 Està en bones mans (infermera)?	-	87,8%
P16 Informació coherent?	93,3%	97,3%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	98,5%	97,3%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	92,5%	88,1%
P19 Tracte personal del taulell?	88,6%	95,0%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	-	90,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,23	8,49
P102 Continuarria venint?	97,5%	98,8%

RESULTATS PER ABS 2019

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.

