



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 465 – ABS Sagrada Família

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut

 Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

2018

RESULTATS PER ABS 2019

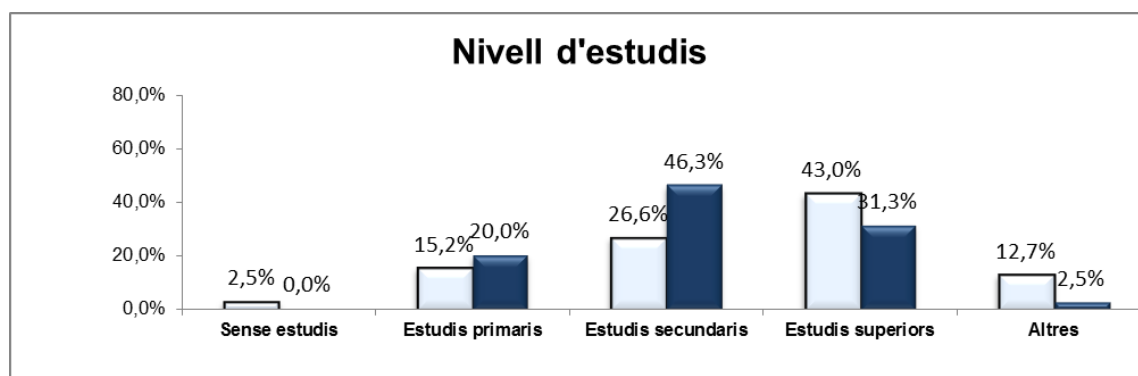
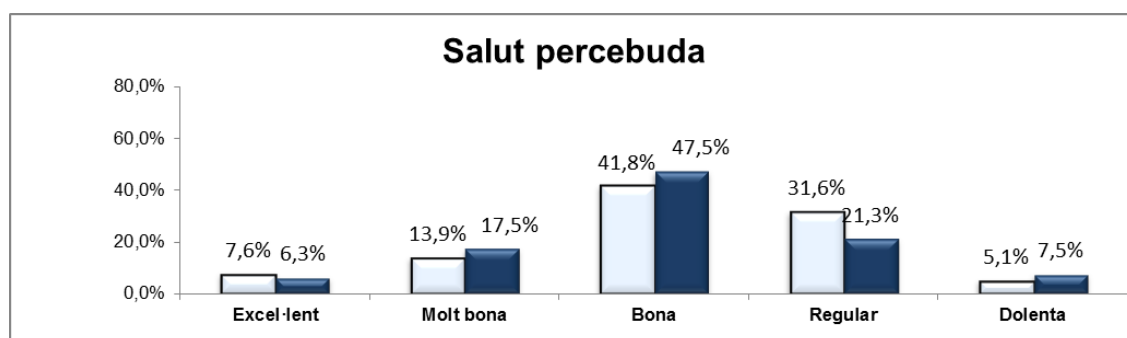
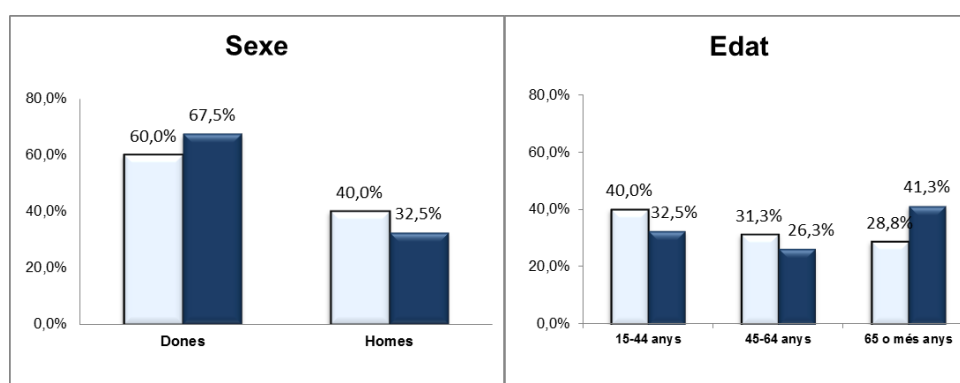
A. Anàlisi per ABS

A.1. Descripció de la població enqüestada

	Nombre d'enquestes
465 - CAP Sagrada Família - 2017	80
465 - CAP Sagrada Família - 2019	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

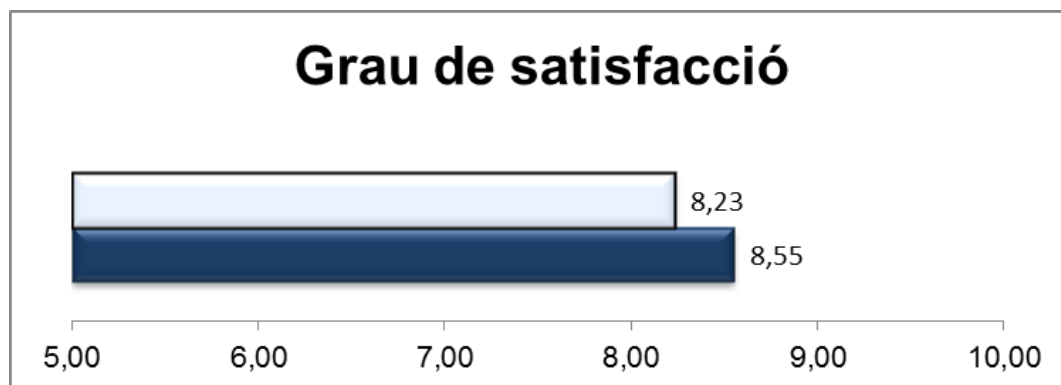
465 - CAP Sagrada Família - 2017
465 - CAP Sagrada Família - 2019



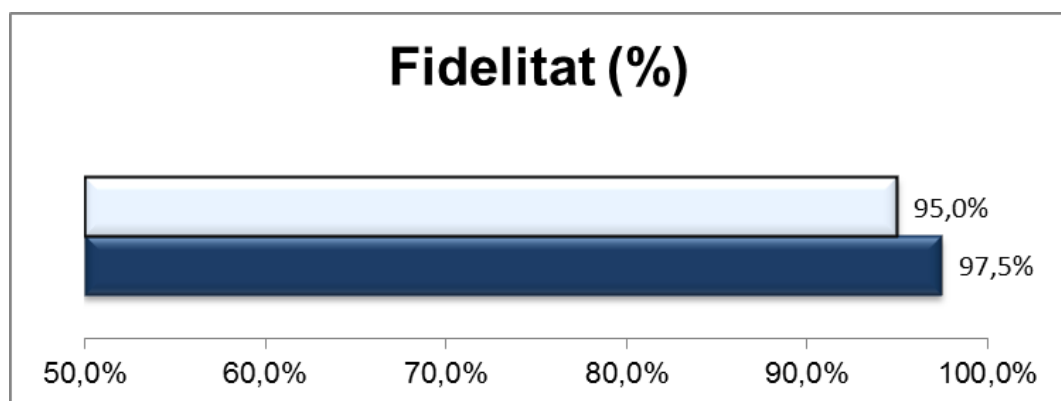
RESULTATS PER ABS 2019

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	33,8%	17,5%	
	Per Internet	15,0%	16,3%	
	Presencialment	51,3%	63,8%	
	Altres	0,0%	2,5%	
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	7,4%	7,1%	
	Molt bé	3,7%	14,3%	
	Bé	37,0%	42,9%	
	Regular	33,3%	14,3%	
	Malament	18,5%	21,4%	
N 14 NS/NC 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	18,8%	20,0%	
	Bé	36,3%	23,8%	
	Regular	23,8%	27,5%	
	Malament	10,0%	11,3%	
N 80 NS/NC 0				
P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta.	Perfecta	6,3%	11,3%	
	Molt bé	21,3%	17,5%	
	Bé	38,8%	33,8%	
	Regular	21,3%	31,3%	
	Malament	12,5%	6,3%	
N 80 NS/NC 0				
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	12,5%	16,3%	
	Poc	35,0%	18,8%	
	Normal	45,0%	55,0%	
	Força	3,8%	5,0%	
	Molt	3,8%	5,0%	
N 80 NS/NC 0				
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecta	31,3%	25,0%	
	Molt bé	28,8%	37,5%	
	Bé	40,0%	35,0%	
	Regular	0,0%	1,3%	
	Malament	0,0%	1,3%	
N 80 NS/NC 0				
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	46,3%	27,5%	
	Molt bé	22,5%	36,3%	
	Bé	23,8%	25,0%	
	Regular	5,0%	10,0%	
	Malament	2,5%	1,3%	
N 80 NS/NC 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		48,8%	32,5%	
	Molt bé		28,8%	42,5%	
	Bé		16,3%	20,0%	
	Regular		5,0%	3,8%	
	Malament		1,3%	1,3%	
N 80	NS/NC 0				
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta		51,3%	30,0%	
	Molt bé		23,8%	38,8%	
	Bé		20,0%	23,8%	
	Regular		2,5%	7,5%	
	Malament		2,5%	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		88,8%	79,5%	
	Gairebé sempre		5,0%	15,4%	
	Sovint		1,3%	3,8%	
	Poques vegades		3,8%	0,0%	
	Mai/gairebé mai		1,3%	1,3%	
N 78	NS/NC 2				
P10 El metge li dóna la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre		91,3%	90,0%	
	Gairebé sempre		2,5%	8,8%	
	Sovint		3,8%	1,3%	
	Poques vegades		1,3%	0,0%	
	Mai/gairebé mai		1,3%	0,0%	
N 80	NS/NC 0				
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre		83,8%	81,3%	
	Gairebé sempre		10,0%	12,5%	
	Sovint		2,5%	2,5%	
	Poques vegades		2,5%	1,3%	
	Mai/gairebé mai		1,3%	2,5%	
N 80	NS/NC 0				
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecte		57,5%	36,3%	
	Molt bé		28,8%	50,0%	
	Bé		10,0%	8,8%	
	Regular		1,3%	5,0%	
	Malament		2,5%	0,0%	
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		45,8%	39,0%	
	Molt bé		33,9%	47,5%	
	Bé		16,9%	10,2%	
	Regular		3,4%	1,7%	
	Malament		0,0%	1,7%	
N 59	NS/NC 0				
No m'he visitat amb la infermera	0				
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte		52,5%	35,6%	
	Molt bé		32,2%	50,8%	
	Bé		13,6%	11,9%	
	Regular		1,7%	0,0%	
	Malament		0,0%	1,7%	
N 59	NS/NC 0				

RESULTATS PER ABS 2019

Enunciat		Categories	2017	2019	Distribució de respostes
P15 Té la sensació d'estar en bones mans?		Perfecte	-	36,2%	
		Molt bé	-	44,8%	
		Bé	-	10,3%	
		Regular	-	3,4%	
N 58	NS/NC 0	Malament	-	5,2%	
P16 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?		Sempre	80,6%	80,3%	
		Gairebé sempre	15,3%	11,8%	
		Sovint	2,8%	7,9%	
		Poques vegades	0,0%	0,0%	
N 76	NS/NC 4	Mai/mai	1,4%	0,0%	
P17 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?		Sempre	76,8%	72,1%	
		Gairebé sempre	13,0%	25,0%	
		Sovint	2,9%	1,5%	
		Poques vegades	2,9%	0,0%	
N 68	NS/NC 0	Mai/mai	4,3%	1,5%	
No ha anat a altres metges 12					
P18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP fora de l'horari habitual (per exemple per un problema urgent)?		Perfecta	36,7%	20,6%	
		Molt bé	30,0%	28,6%	
		Bé	18,3%	39,7%	
		Regular	10,0%	9,5%	
N 63	NS/NC 2	Malament	5,0%	1,6%	
No ha anat per un problema urgent 15					
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?		Perfecte	20,0%	25,3%	
		Molt bé	23,8%	38,0%	
		Bé	46,3%	32,9%	
		Regular	8,8%	3,8%	
N 79	NS/NC 0	Malament	1,3%	0,0%	
No ha anat al taulell 1					
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?		Perfectament	-	35,4%	
		Molt bé	-	10,1%	
		Bé	-	38,0%	
		Regular	-	12,7%	
N 79	NS/NC 0	Malament	-	3,8%	
No han tingut cap repercussió 1					
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori		Satisfacció	8,23	8,55	
N 0	NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?		Sí	95,0%	97,5%	
		No	3,8%	2,5%	
		No n'estic segur	1,3%	0,0%	
N 80	NS/NC 0				

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 465 - ABS Sagrada Família - 2017	UP 465 - ABS Sagrada Família - 2019
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon?	48,1%	64,3%
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,3%	61,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	66,3%	62,5%
P4 El soroll habitual?	92,5%	90,0%
P5 Neteja del CAP?	100,0%	97,5%
P6 Temps que li dedica el metge?	92,5%	88,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	93,8%	95,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	95,0%	92,5%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	95,0%	98,7%
P10 S'entenen les explicacions?	97,5%	100,0%
P11 Està en bones mans (metge)?	96,3%	96,3%
P12 Tracte personal metge?	96,3%	95,0%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	96,6%	96,6%
P14 Tracte personal infermera?	98,3%	98,3%
P15 Està en bones mans (infermera)?	-	91,4%
P16 Informació coherent?	98,6%	100,0%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	92,8%	98,5%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	85,0%	88,9%
P19 Tracte personal del taulell?	90,0%	96,2%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	-	83,5%
P101 Grau de satisfacció global	8,23	8,55
P102 Continuaria venint?	95,0%	97,5%

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.

