



REO núm: 894  
Data: 20/06/2018



Informe de resultats

## **Estudi de l'opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis d'atenció primària 2017**

Organisme promotor: Servei Català de la Salut



**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**

**ABS 280 - BADALONA 9 – APENINS MONTIGALÀ**

**Subdirecció**

**Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**



**2017**

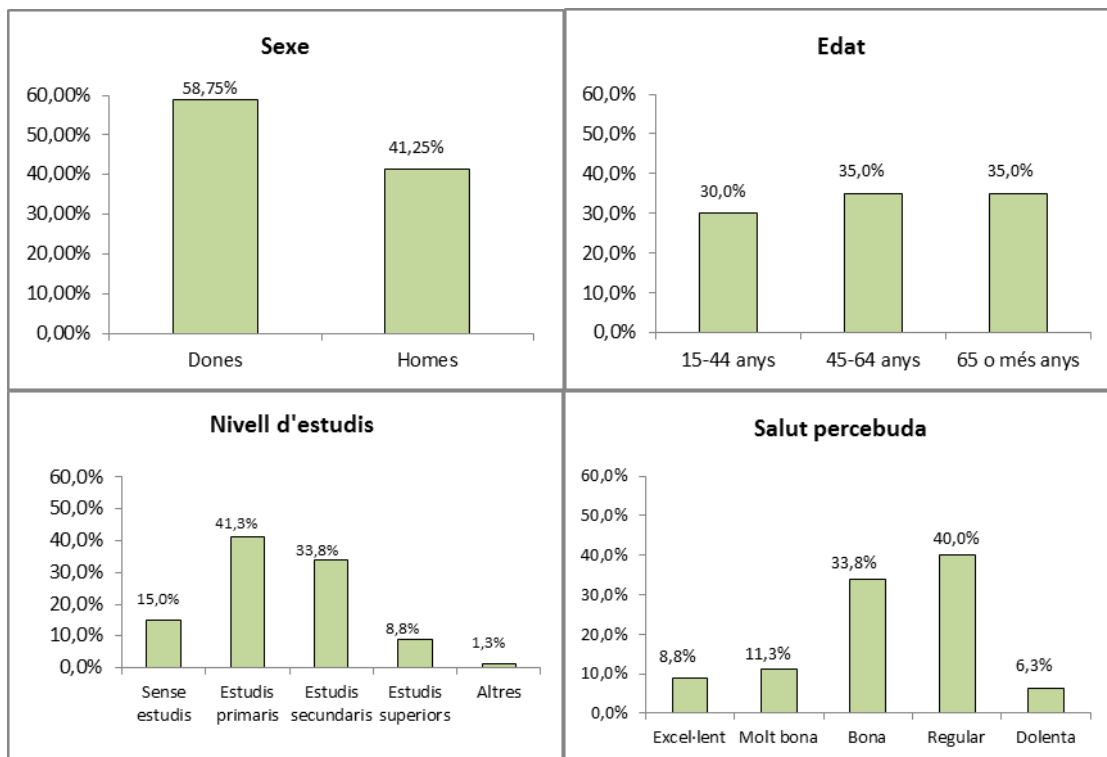
## A. Anàlisi per ABS

### A.1. Descripció de la població enquestada

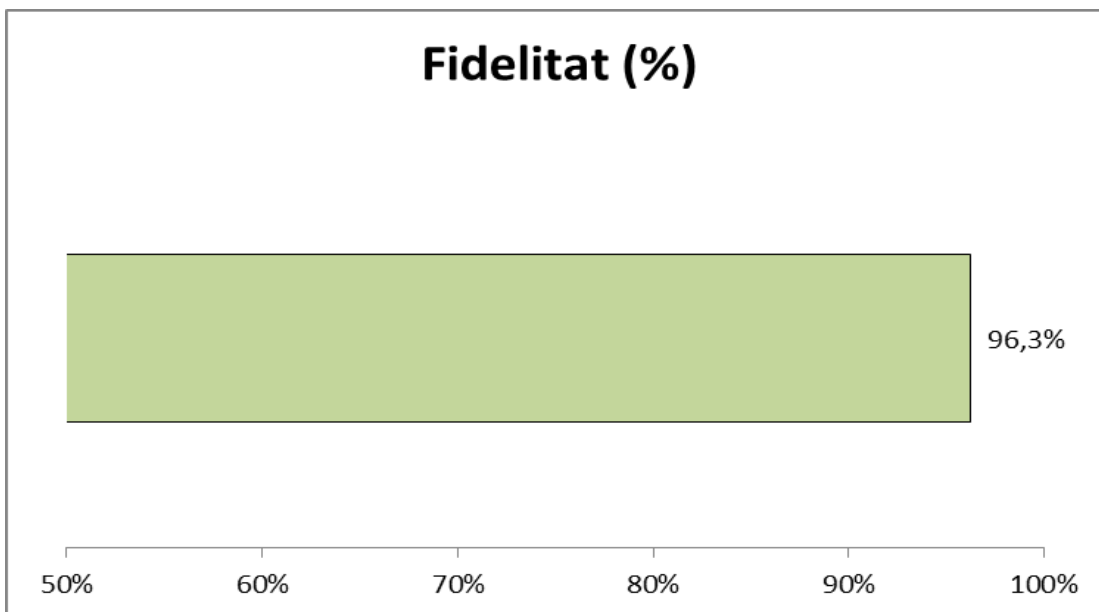
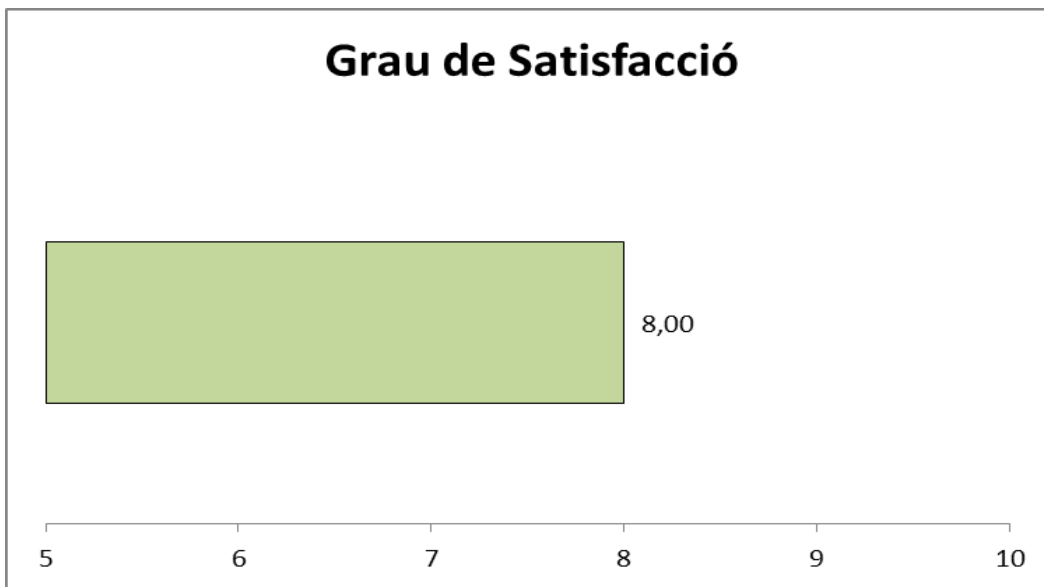
<b>ABS 280 - BADALONA 9 - APENINS MONTIGALÀ</b>	<b>Nombre d'enquestes</b>
	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

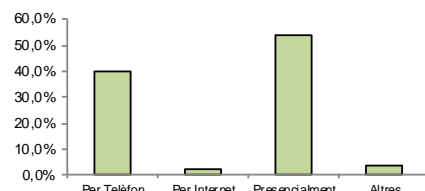
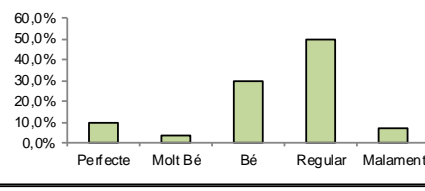
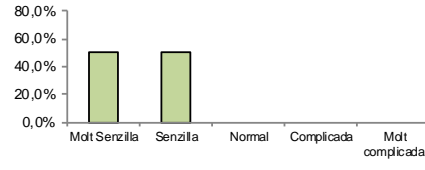
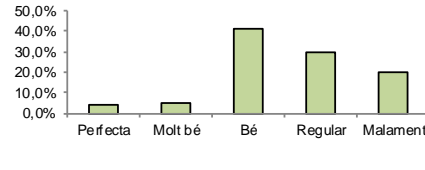
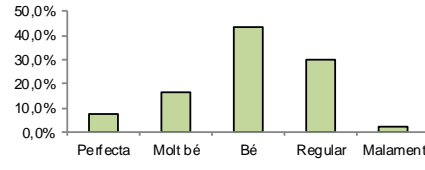
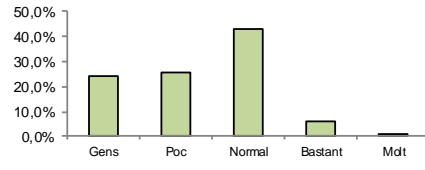
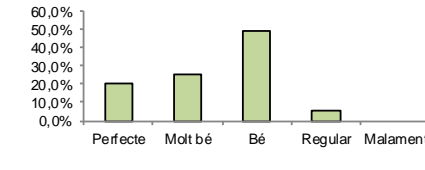

**UP-2017**


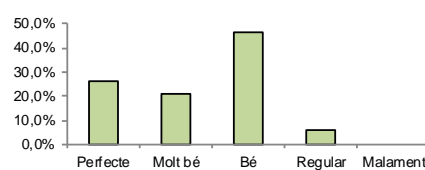
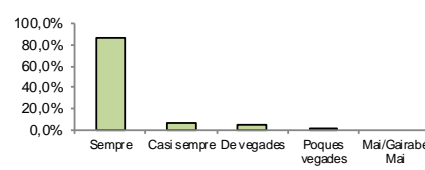
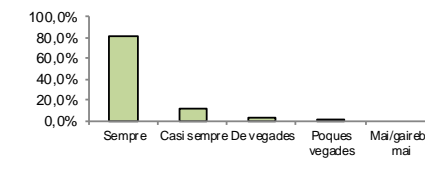
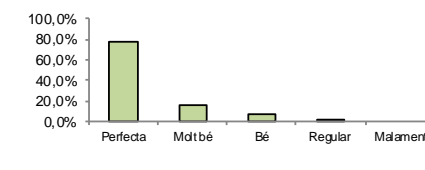
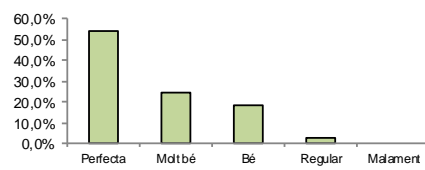
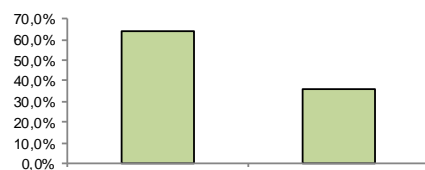
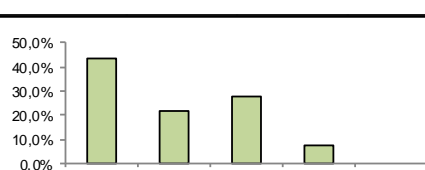


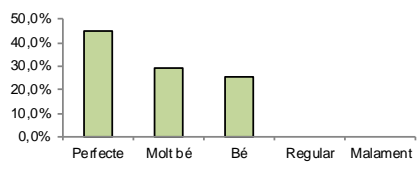
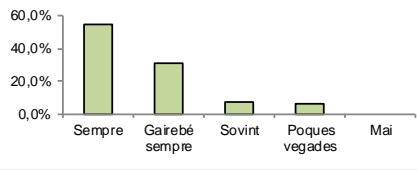
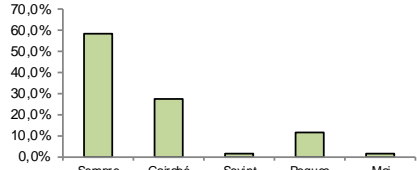
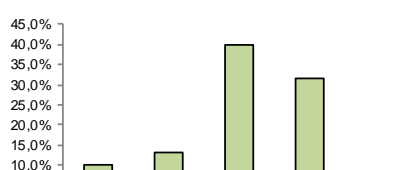
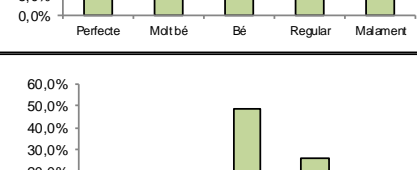
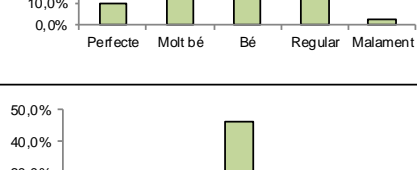
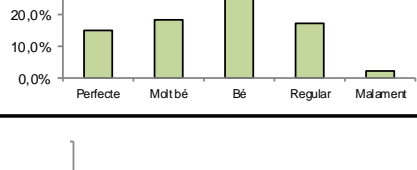
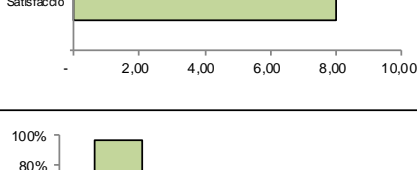
## A.2. Índex de Satisfacció i Fidelitat



## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per Telèfon	39,7%	
	Per Internet	2,6%	
	Presencialment	53,8%	
	Altres	3,8%	
N 78 NS/NC 2	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	10,0%	
	Molt Bé	3,3%	
	Bé	30,0%	
	Regular	50,0%	
N 30 NS/NC 1	Malament	6,7%	
P1.2 La sol·licitud de la visita va ser...	Molt Senzilla	50,0%	
	Senzilla	50,0%	
	Normal	0,0%	
	Complicada	0,0%	
N 2 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	3,8%	
	Molt bé	5,0%	
	Bé	41,3%	
	Regular	30,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	20,0%	
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%	
	Molt bé	16,3%	
	Bé	43,8%	
	Regular	30,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	24,1%	
	Poc	25,3%	
	Normal	43,0%	
	Bastant	6,3%	
N 79 NS/NC 1	Molt	1,3%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecte	20,3%	
	Molt bé	25,3%	
	Bé	49,4%	
	Regular	5,1%	
N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	34,2%	
	Molt bé	21,5%	
	Bé	38,0%	
	Regular	6,3%	
N 79 NS/NC 1	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	26,3%	
		Molt bé	30,0%	
		Bé	33,8%	
		Regular	10,0%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?		Perfecte	26,3%	
		Molt bé	21,3%	
		Bé	46,3%	
		Regular	6,3%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P9 El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?		Sempre	86,8%	
		Casi sempre	6,6%	
		De vegades	5,3%	
		Poques vegades	1,3%	
	N 76 NS/NC 4	Mai/Gairabé Mai	0,0%	
P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la		Sempre	82,3%	
		Casi sempre	12,7%	
		De vegades	3,8%	
		Poques vegades	1,3%	
	N 79 NS/NC 1	Mai/gairebé mai	0,0%	
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	76,6%	
		Gairabé sempre	15,6%	
		Sovint	6,5%	
		Poques vegades	1,3%	
	N 77 NS/NC 3	Mai/ Gairabé mai	0,0%	
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?		Perfecta	53,8%	
		Molt bé	25,0%	
		Bé	18,8%	
		Regular	2,5%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
FILTRE P13 Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?		Si	63,8%	
		No	36,3%	
	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	43,1%	
		Molt bé	21,6%	
		Bé	27,5%	
		Regular	7,8%	
	N 51 NS/NC 0	Malament	0,0%	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	45,1%	
	Molt bé	29,4%	
	Bé	25,5%	
	Regular	0,0%	
N 51 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	55,2%	
	Gairebé sempre	31,3%	
	Sovint	7,5%	
	Poques vegades	6,0%	
N 67 NS/NC 13	Mai	0,0%	
P16 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?	Sempre	58,1%	
	Gairebé sempre	27,4%	
	Sovint	1,6%	
	Poques vegades	11,3%	
N 62 NS/NC 8	Mai	1,6%	
No ha anat a altres metges 10			
P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent?	Perfecte	10,0%	
	Molt bé	13,3%	
	Bé	40,0%	
	Regular	31,7%	
N 60 NS/NC 0	Malament	5,0%	
Mai hi he anat per un problema urgent 20			
P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	Perfecte	10,0%	
	Molt bé	12,5%	
	Bé	48,8%	
	Regular	26,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
No he anat al mostrador 0			
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	15,0%	
	Molt bé	18,8%	
	Bé	46,3%	
	Regular	17,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
No he anat al mostrador 0			
P101 grau de satisfacció global	Satisfacció	8,00	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogues triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori	Si	96,3%	
	No n'estic segur	0,0%	
	No	3,8%	
N 80 NS/NC 0			

### C. Indicador positiu

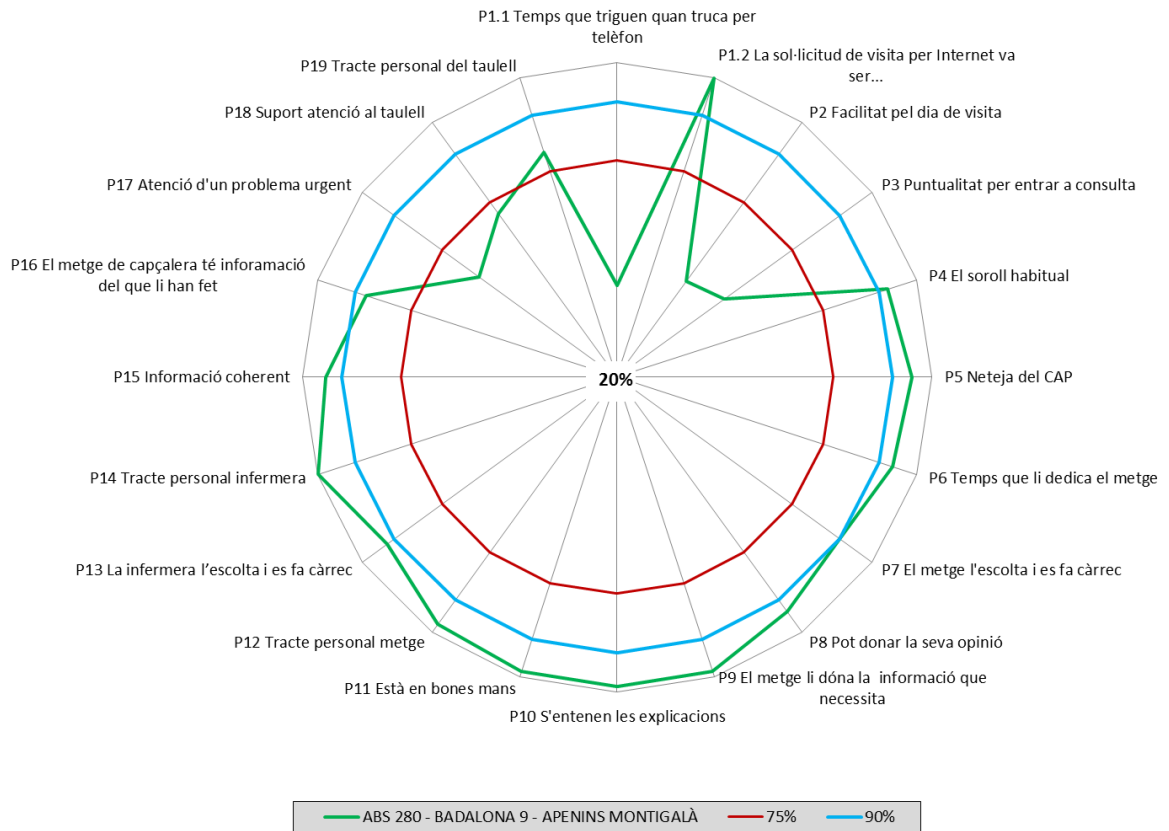
A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	ABS 280 - BADALONA 9 - APENINS MONTIGALÀ
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon	<b>43,3%</b>
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	<b>100,0%</b>
P2 Facilitat pel dia de visita	<b>50,0%</b>
P3 Puntualitat per entrar a consulta	<b>53,8%</b>
P4 El soroll habitual	<b>92,4%</b>
P5 Neteja del CAP	<b>94,9%</b>
P6 Temps que li dedica el metge	<b>93,7%</b>
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	<b>90,0%</b>
P8 Pot donar la seva opinió	<b>93,8%</b>
P9 El metge li dóna la informació que necessita	<b>98,7%</b>
P10 S'entenen les explicacions	<b>98,7%</b>
P11 Està en bones mans	<b>98,7%</b>
P12 Tracte personal metge	<b>97,5%</b>
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	<b>92,2%</b>
P14 Tracte personal infermera	<b>100,0%</b>
P15 Informació coherent	<b>94,0%</b>
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	<b>87,1%</b>
P17 Atenció d'un problema urgent	<b>63,3%</b>
P18 Suport atenció al taulell	<b>71,3%</b>
P19 Tracte personal del taulell	<b>80,0%</b>
P101 Grau de satisfacció global	<b>8,00</b>
P102 Continuaria venint	<b>96,3%</b>



### 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.





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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA  
"Enquestes en línia"  
2017**

**RESULTATS PER CENTRE**

**ABS 357 - CALAFELL**

**Subdirecció  
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**



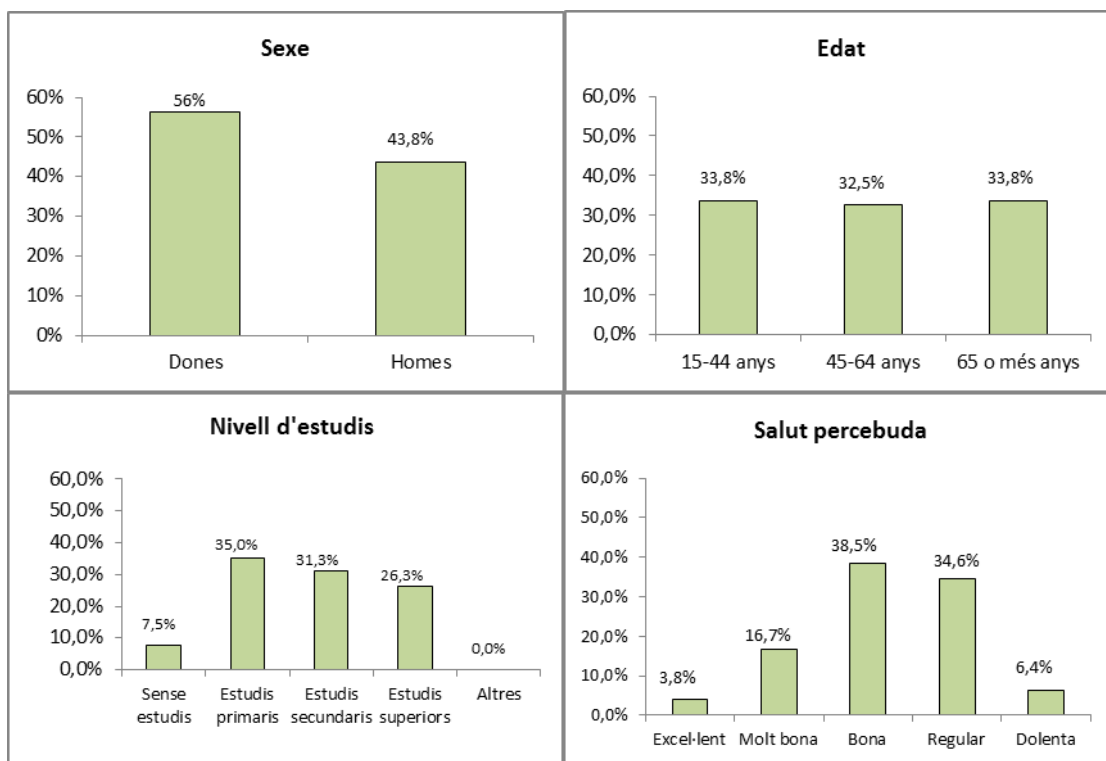
## A. Anàlisi per ABS

### A.1. Descripció de la població enquestada

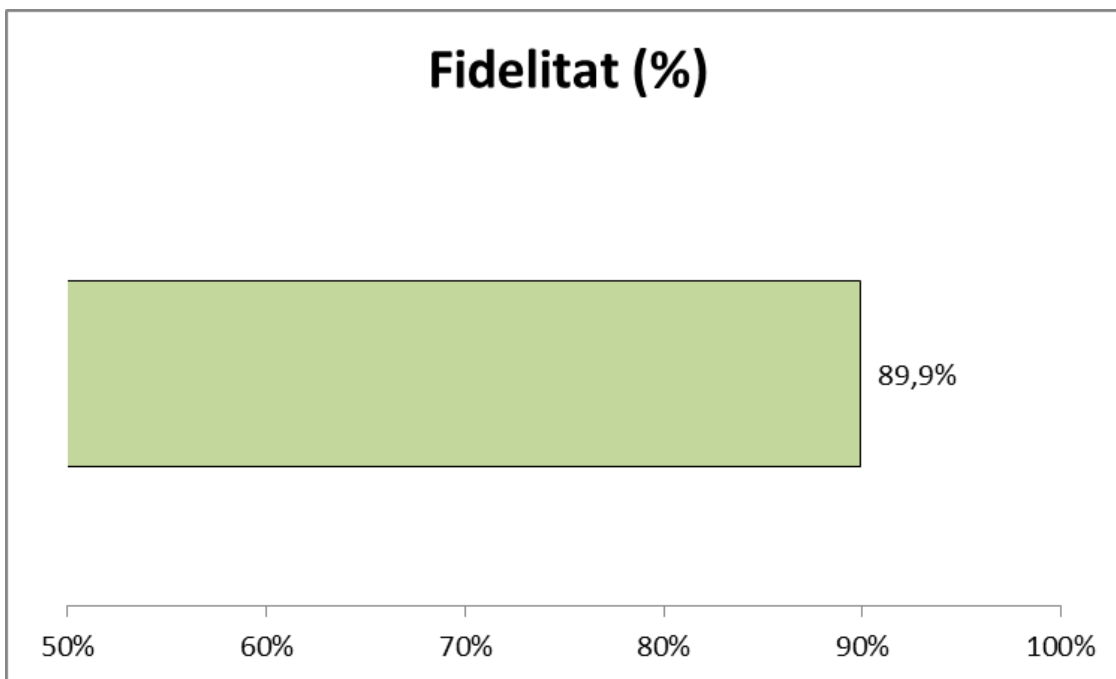
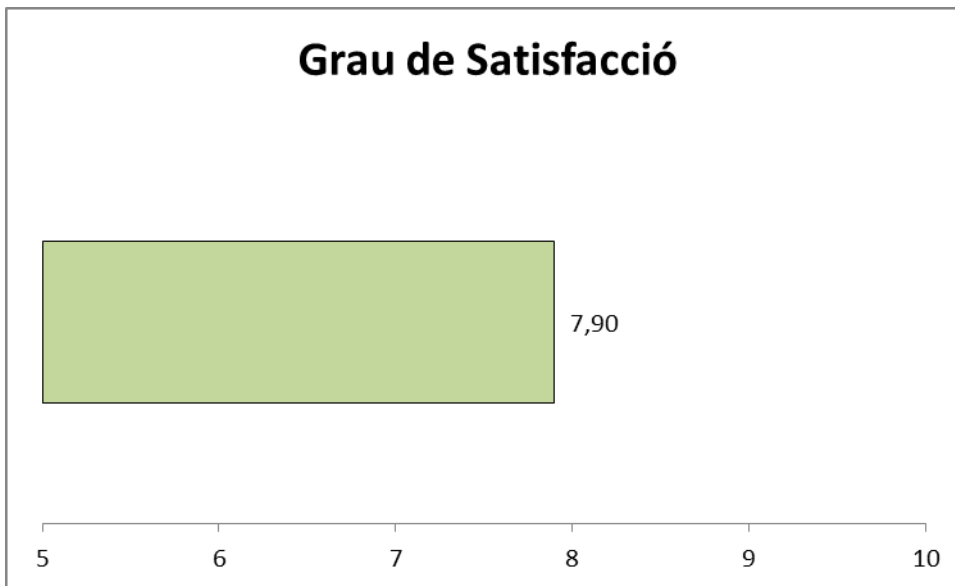
ABS 357 - CALAFELL 2017	Nombre d'enquestes
	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP-2017

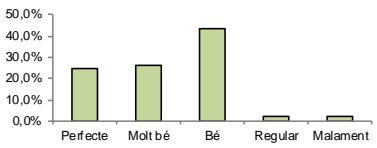
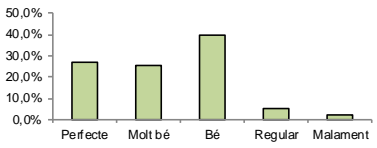
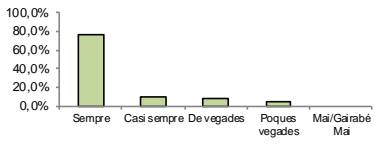
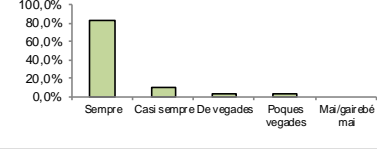
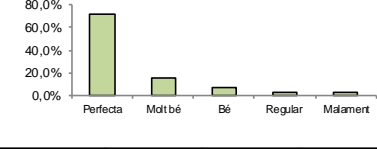
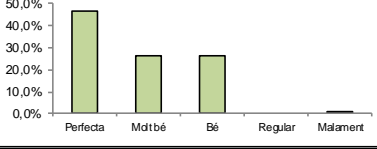
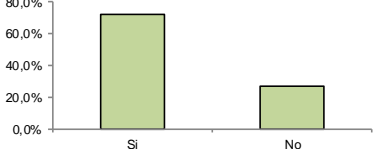
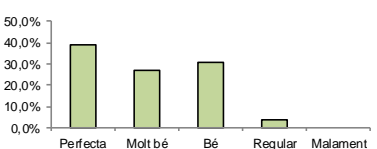
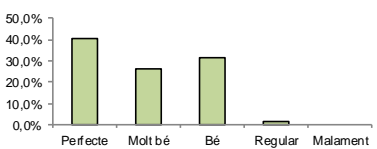
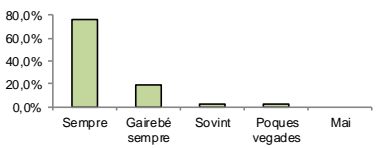


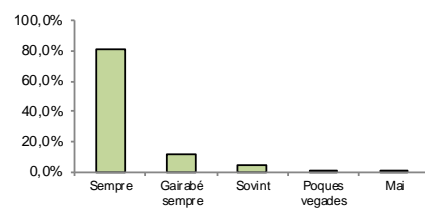
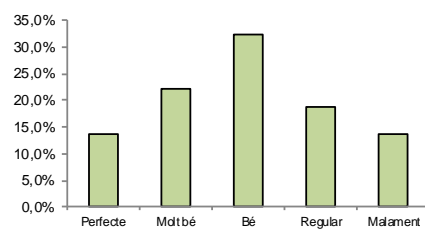
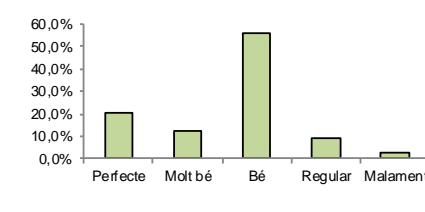
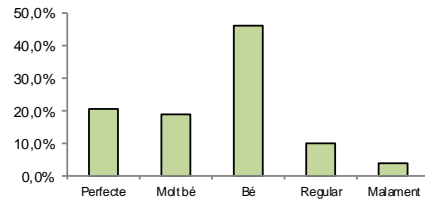
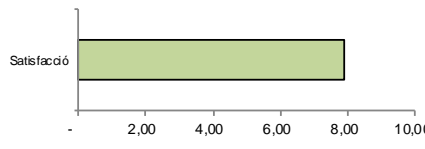
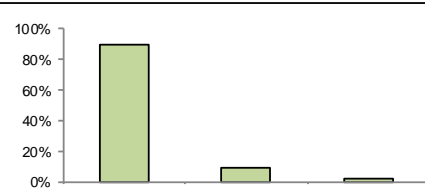
## A.2. Índex de satisfacció i fidelitat



## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P1. Com va demanar hora?	Per Telèfon	30,0%	
	Per Internet	26,3%	
	Presencialment	43,8%	
	Altres	0,0%	
N 80 NS/NC 0	NS/NC	0,0%	
P 1.1. Quan truca per telèfon al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	Perfecte	4,2%	
	Molt Bé	12,5%	
	Bé	33,3%	
	Regular	29,2%	
N 24 NS/NC 0	Malament	20,8%	
P 1.2. La sol·licitud de la visita va ser....	Molt Senzilla	33,3%	
	Senzilla	38,1%	
	Normal	19,0%	
	Complicada	4,8%	
N 21 NS/NC 0	Molt complicada	4,8%	
P 2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	3,8%	
	Molt bé	11,4%	
	Bé	38,0%	
	Regular	24,1%	
N 79 NS/NC 1	Malament	22,8%	
P 3 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	10,0%	
	Bé	36,3%	
	Regular	32,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	18,8%	
P 4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	12,7%	
	Poc	32,9%	
	Normal	38,0%	
	Bastant	13,9%	
N 79 NS/NC 1	Molt	2,5%	
P 5 Quina impressió té de la neteja del CAP / ambulatori?	Perfecte	18,8%	
	Molt bé	37,5%	
	Bé	41,3%	
	Regular	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P 6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	33,8%	
	Molt bé	15,0%	
	Bé	38,8%	
	Regular	11,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P 7. Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecte	25,0%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	43,8%	
	Regular	2,5%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	
P 8. Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecte	26,9%	
	Molt bé	25,6%	
	Bé	39,7%	
	Regular	5,1%	
	N 78 NS/NC 2	Malament	
P 9. El metge li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	76,9%	
	Casi sempre	10,3%	
	De vegades	7,7%	
	Poques vegades	5,1%	
	N 78 NS/NC 2	Mai/Gairabé Mai	
P10. El metge li dóna la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	83,5%	
	Casi sempre	10,1%	
	De vegades	3,8%	
	Poques vegades	2,5%	
	N 79 NS/NC 1	Mai/gairebé mai	
P 11. Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	71,8%	
	Gairabé sempre	15,4%	
	Sovint	7,7%	
	Poques vegades	2,6%	
	N 78 NS/NC 2	Mai/ Gairabé mai	
P 12. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecta	71,8%	
	Molt bé	15,4%	
	Bé	7,7%	
	Regular	2,6%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	
FILTRE P 13. Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Si	72,5%	
	No	27,5%	
N 80 NS/NC 0			
P 13. Quina disposició té la infermera per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	39,3%	
	Molt bé	26,8%	
	Bé	30,4%	
	Regular	3,6%	
	N 56 NS/NC 2	Malament	
P 14. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	40,4%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	31,6%	
	Regular	1,8%	
	N 57 NS/NC 1	Malament	
P 15. La informació que li donen els diferents professionals* sobre el seu problema de salut és coherent? (és coincident entre ella) (*metges, infermeres)	Sempre	75,6%	
	Gairebé sempre	19,2%	
	Sovint	2,6%	
	Poques vegades	2,6%	
	N 78 NS/NC 2	Mai	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P 16. Quan ha anat a altres metges*, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet? (*l'especialista, urgències de l'hospital o ha estat ingressat)	Sempre	81,4%	
	Gairabé sempre	11,4%	
	Sovint	4,3%	
	Poques vegades	1,4%	
	Mai	1,4%	
N 70 NS/NC 5 No ha anat a altres metges 5			
P 17. Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP / ambulatori per un problema urgent?	Perfecte	13,6%	
	Molt bé	22,0%	
	Bé	32,2%	
	Regular	18,6%	
	Malament	13,6%	
N 59 NS/NC 0 Mai hi he anat per un problema urgent 21			
P 18. Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	Perfecte	20,3%	
	Molt bé	12,7%	
	Bé	55,7%	
	Regular	8,9%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 1 No he anat al mostrador 0			
P 19. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	20,5%	
	Molt bé	19,2%	
	Bé	46,2%	
	Regular	10,3%	
	Malament	3,8%	
N 78 NS/NC 2 No he anat al mostrador 0			
P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei rebut. (Si hagués de posar una nota del 0 al 10, quina nota li posaria?)	Satisfacció	7,90	
N 80 NS/NC 0			
P 102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP / ambulatori?	Si	89,9%	
	No n'estic segur	8,9%	
	No	1,3%	
N 79 NS/NC 1			

### C. Indicador positiu

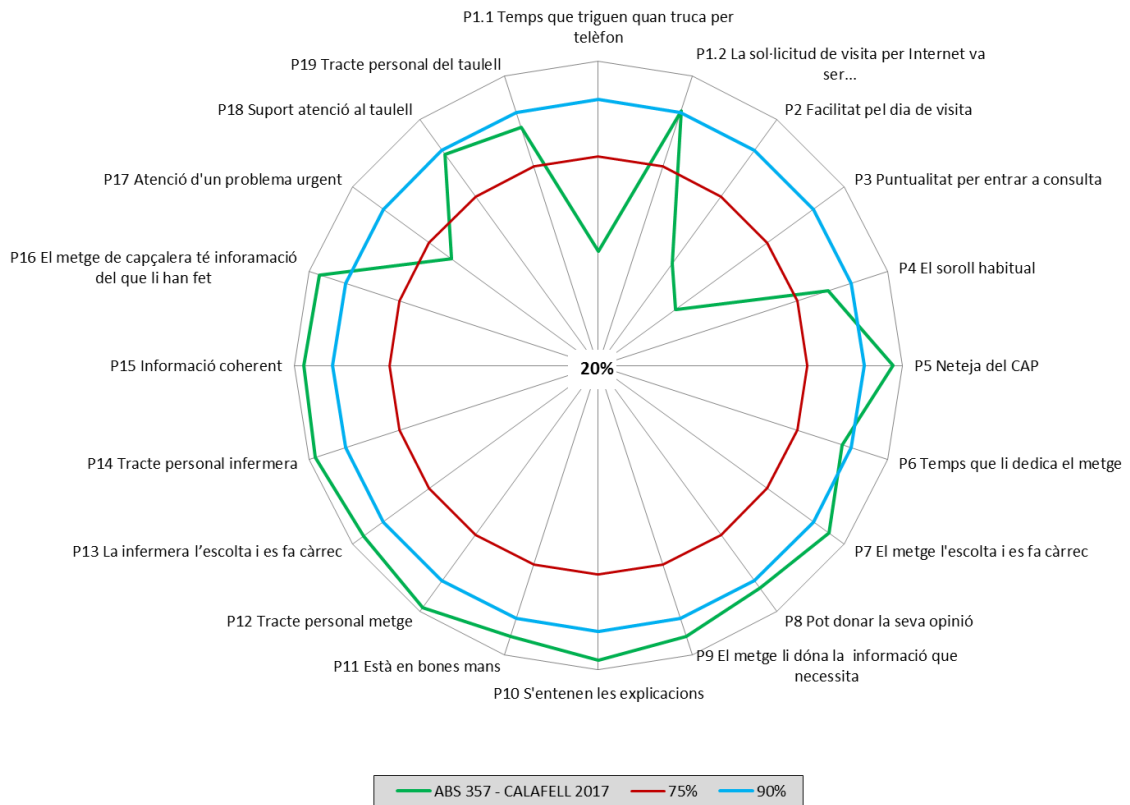
A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	ABS 357 - CALAFELL 2017
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon	50,0%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	90,5%
P2 Facilitat pel dia de visita	53,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	45,0%
P4 El soroll habitual	83,5%
P5 Neteja del CAP	97,5%
P6 Temps que li dedica el metge	87,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	95,0%
P8 Pot donar la seva opinió	92,3%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	94,9%
P10 S'entenen les explicacions	97,5%
P11 Està en bones mans	94,9%
P12 Tracte personal metge	98,8%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	96,4%
P14 Tracte personal infermera	98,2%
P15 Informació coherent	97,4%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	97,1%
P17 Atenció d'un problema urgent	67,8%
P18 Suport atenció al taulell	88,6%
P19 Tracte personal del taulell	85,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,90
P102 Continuaría venint	89,9%



### 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.





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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA  
2017**

**RESULTATS PER CENTRE**

**EL VENDRELL - ABS 13**

**Subdirecció  
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

 **Generalitat de Catalunya  
Departament de Salut**

**2017**

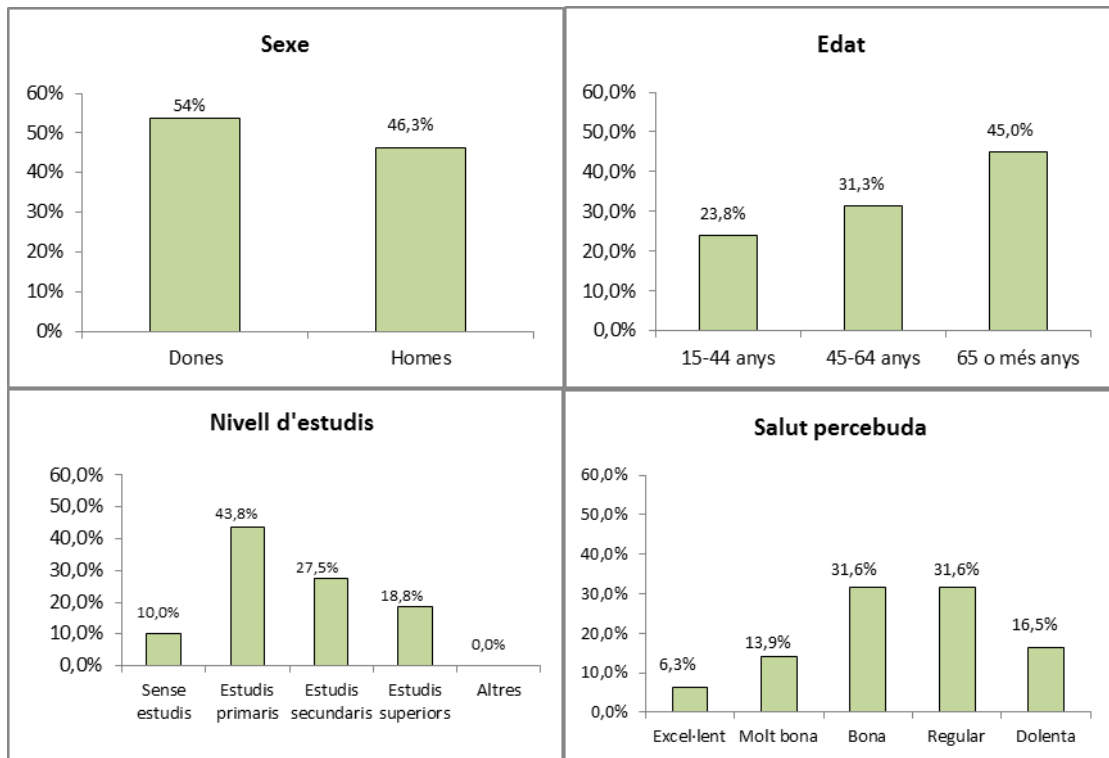
## A. Anàlisi per ABS

### A.1. Descripció de la població enquestada

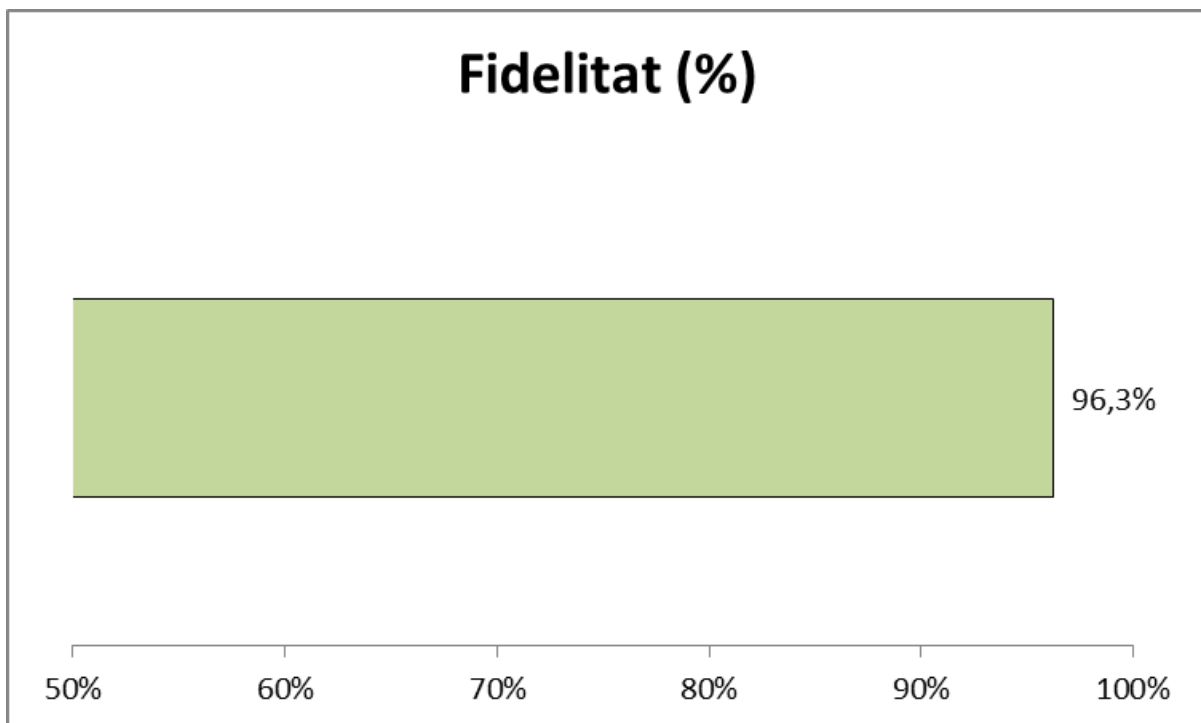
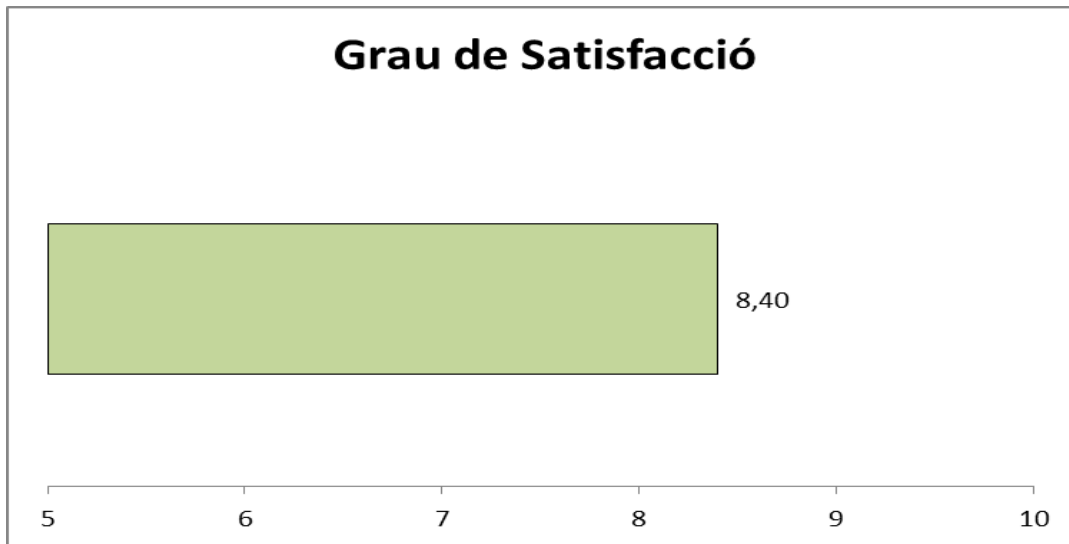
<b>ABS 13 - EL VENDRELL</b>	<b>Nombre d'enquestes</b>
	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

##### UP-2017



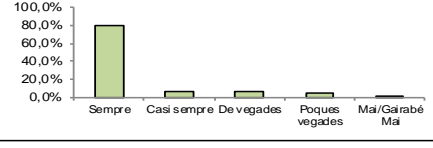
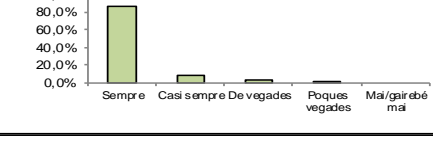
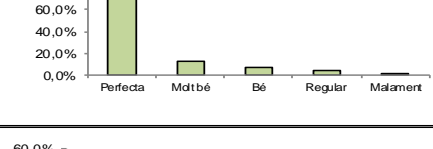
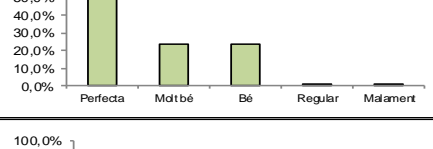
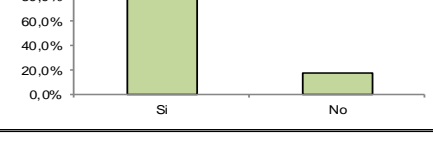


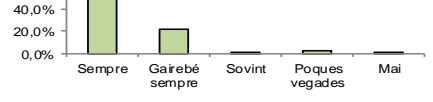


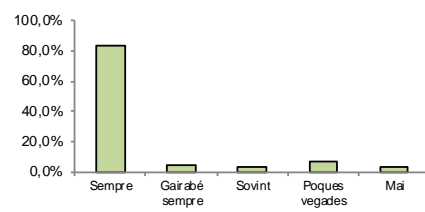
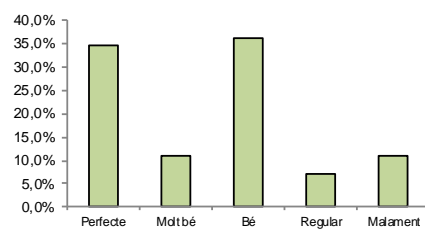
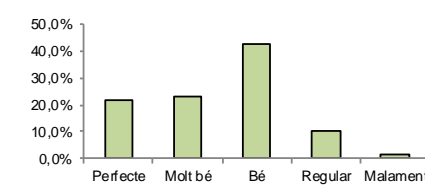
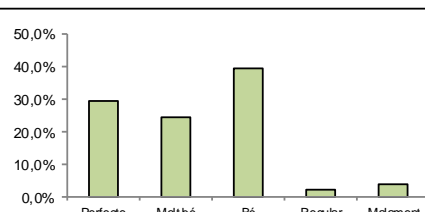
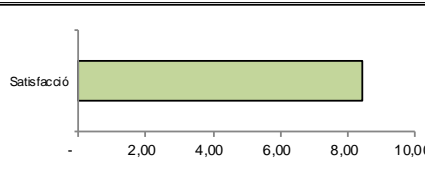
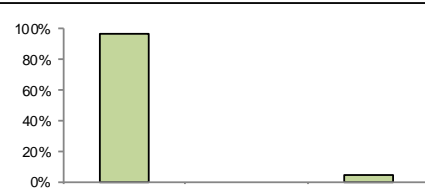
### A.1.1. Indicadors de Satisfacció i Fidelitat



## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P1. Com va demanar hora?	Per Telèfon	32,5%	
	Per Internet	20,0%	
	Presencialment	43,8%	
	Altres	3,8%	
N 80 NS/NC 0	NS/NC	0,0%	
P 1.1. Quan truca per telèfon al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	Perfecte	11,5%	
	Molt Bé	3,8%	
	Bé	38,5%	
	Regular	34,6%	
N 26 NS/NC 0	Malament	11,5%	
P 1.2. La sol·licitud de la visita va ser....	Molt Senzilla	20,0%	
	Senzilla	66,7%	
	Normal	6,7%	
	Complicada	0,0%	
N 15 NS/NC 1	Molt complicada	6,7%	
P 2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	10,1%	
	Molt bé	12,7%	
	Bé	44,3%	
	Regular	22,8%	
N 79 NS/NC 1	Malament	10,1%	
P 3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta?	Perfecta	5,0%	
	Molt bé	8,8%	
	Bé	36,3%	
	Regular	38,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	11,3%	
P 4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	7,6%	
	Poc	15,2%	
	Normal	58,2%	
	Bastant	13,9%	
N 79 NS/NC 1	Molt	5,1%	
P 5 Quina impressió té de la neteja del CAP / ambulatori?	Perfecte	15,0%	
	Molt bé	22,5%	
	Bé	56,3%	
	Regular	6,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P 6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	33,8%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	33,8%	
	Regular	3,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P 7. Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecte	33,8%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	32,5%	
	Regular	5,0%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P 8. Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecte	31,3%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	42,5%	
	Regular	6,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P 9. El metge li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	80,3%	
	Casi sempre	6,6%	
	De vegades	6,6%	
	Poques vegades	5,3%	
	Mai/Gairabé Mai	1,3%	
N 76 NS/NC 4			
P10. El metge li dóna la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	86,3%	
	Casi sempre	8,8%	
	De vegades	3,8%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P 11. Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	74,7%	
	Gairabé sempre	12,7%	
	Sovint	7,6%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai/ Gairabé mai	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P 12. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecta	74,7%	
	Molt bé	12,7%	
	Bé	7,6%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
FILTRE P 13. Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Si	82,5%	
	No	17,5%	
N 80 NS/NC 0			
P 13. Quina disposició té la infermera per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	49,2%	
	Molt bé	27,7%	
	Bé	21,5%	
	Regular	1,5%	
	Malament	0,0%	
N 65 NS/NC 1			
P 14. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	39,4%	
	Molt bé	36,4%	
	Bé	24,2%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 66 NS/NC 0			
P 15. La informació que li donen els diferents professionals* sobre el seu problema de salut és coherent? (és coincident entre ella) (*metges, infermeres)	Sempre	72,7%	
	Gairebé sempre	22,1%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	2,6%	
	Mai	1,3%	
N 77 NS/NC 3			

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P 16. Quan ha anat a altres metges*, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet? (*l'especialista, urgències de l'hospital o ha estat ingressat)	Sempre	82,9%	
	Gairabé sempre	4,3%	
	Sovint	2,9%	
	Poques vegades	7,1%	
	Mai	2,9%	
N 70 NS/NC 4			
No ha anat a altres metges 6			
P 17. Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP / ambulatori per un problema urgent?	Perfecte	34,5%	
	Molt bé	10,9%	
	Bé	36,4%	
	Regular	7,3%	
	Malament	10,9%	
N 55 NS/NC 0			
Mai hi he anat per un problema urgent 25			
P 18. Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	Perfecte	22,1%	
	Molt bé	23,4%	
	Bé	42,9%	
	Regular	10,4%	
	Malament	1,3%	
N 77 NS/NC 0			
No he anat al mostrador 3			
P 19. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	29,5%	
	Molt bé	24,4%	
	Bé	39,7%	
	Regular	2,6%	
	Malament	3,8%	
N 78 NS/NC 0			
No he anat al mostrador 2			
P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei rebut. (Si hagués de posar una nota del 0 al 10, quina nota li posaria?)	Satisfacció	8,40	
	N 80 NS/NC 0		
P 102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP / ambulatori?	Si	96,3%	
	No n'estic segur	0,0%	
	No	3,8%	
N 79 NS/NC 1			

### C. Indicador positiu

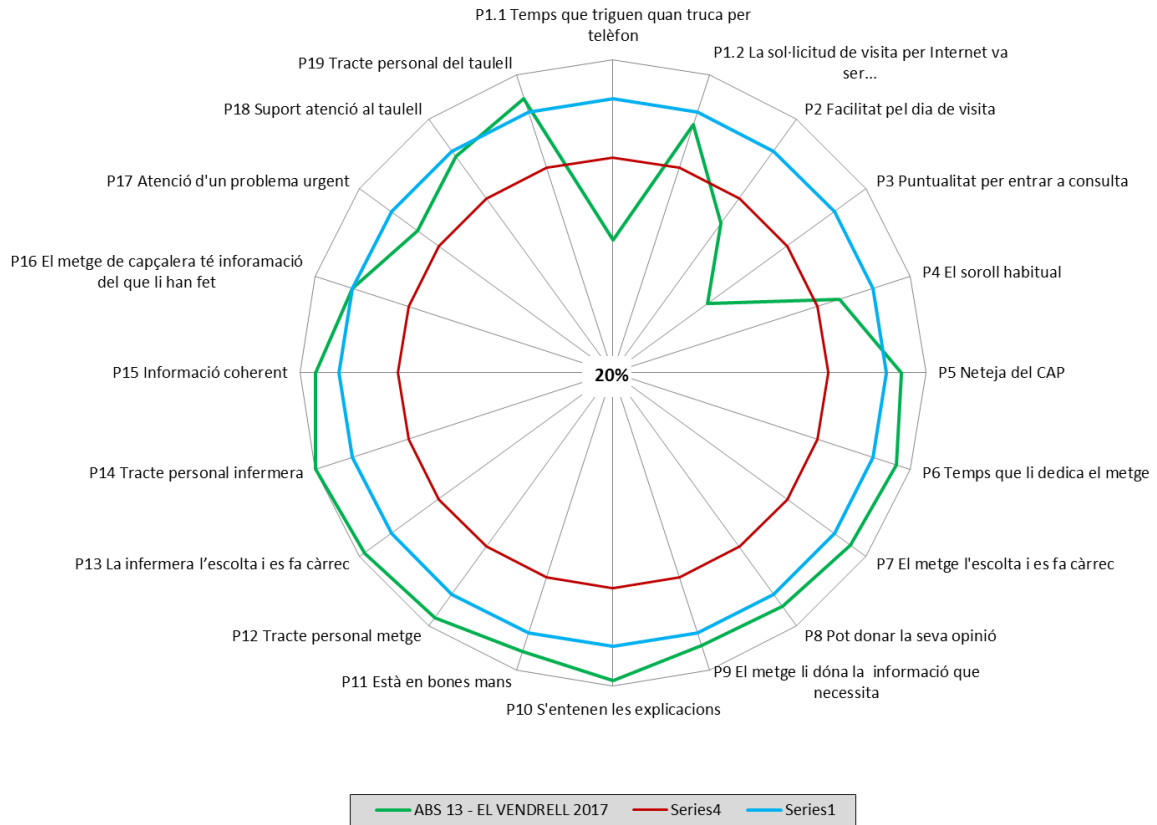
A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	ABS 13 - EL VENDRELL 2017
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon	53,8%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	86,7%
P2 Facilitat pel dia de visita	67,1%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	50,0%
P4 El soroll habitual	81,0%
P5 Neteja del CAP	93,8%
P6 Temps que li dedica el metge	96,3%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	95,0%
P8 Pot donar la seva opinió	93,8%
P9 El metge li dona la informació que necessita	93,4%
P10 S'entenen les explicacions	98,8%
P11 Està en bones mans	94,9%
P12 Tracte personal metge	97,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	98,5%
P14 Tracte personal infermera	100,0%
P15 Informació coherent	96,1%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	90,0%
P17 Atenció d'un problema urgent	81,8%
P18 Suport atenció al taulell	88,3%
P19 Tracte personal del taulell	93,6%
P101 Grau de satisfacció global	8,40
P102 Continuaria venint	96,3%



### 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.





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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA**  
Enquestes "en línia"  
2017

**RESULTATS PER CENTRE**

**ABS 272 - BADALONA 1 – MARTÍ I JULIÀ**

**Subdirecció  
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**



**2017**

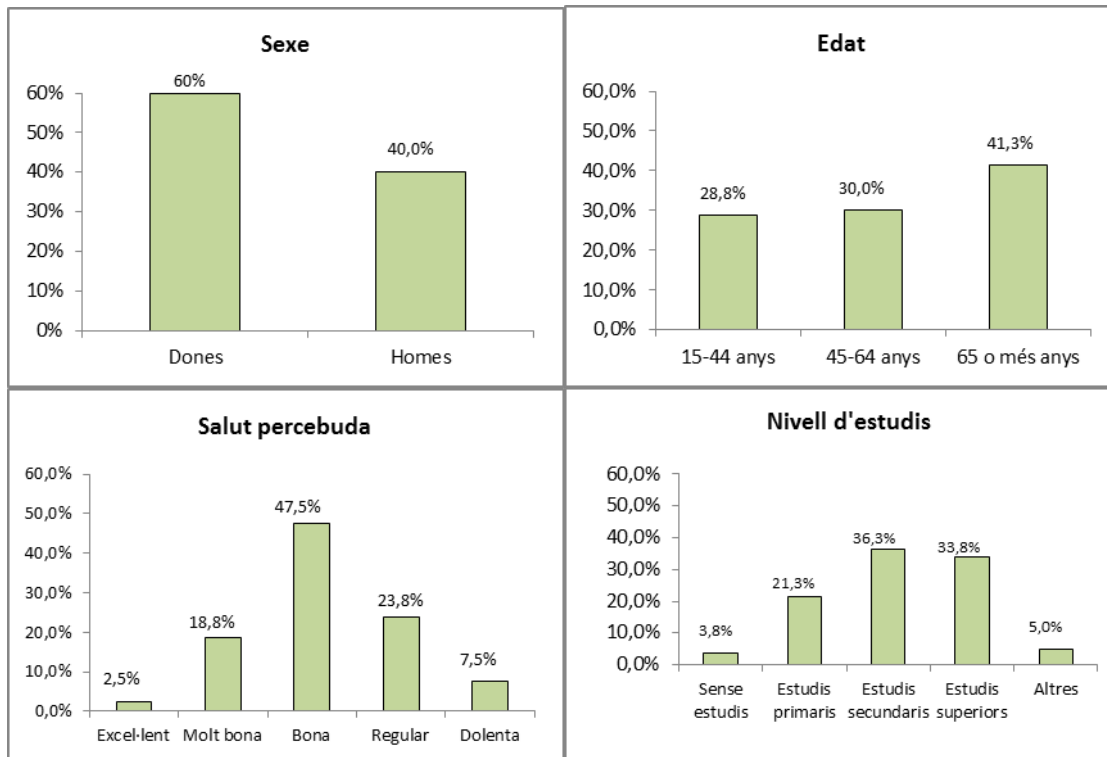
## A. Anàlisi per ABS

### A.1. Descripció de la població enquestada

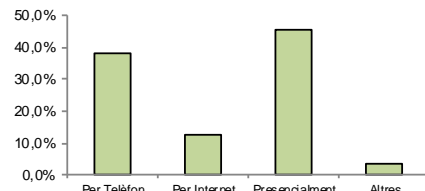
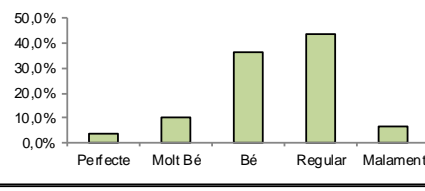
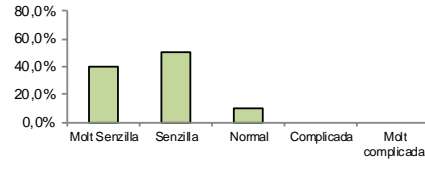
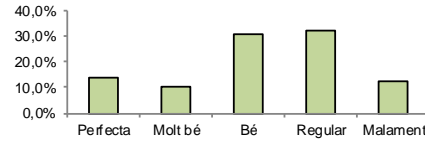
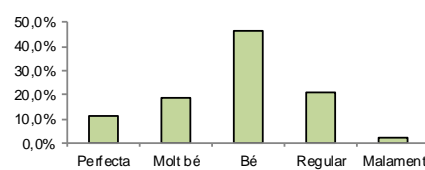
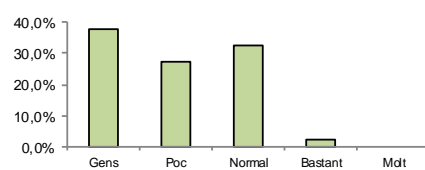
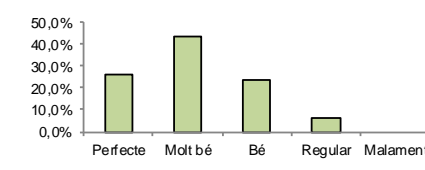
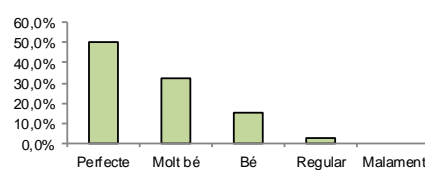
ABS 272 - BADALONA 1 - MARTÍ I JULIÀ	Nombre d'enquestes
	80


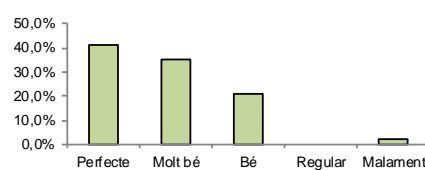
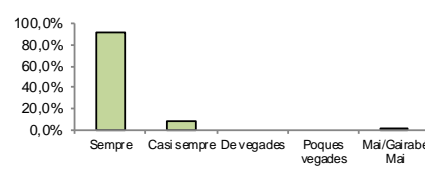
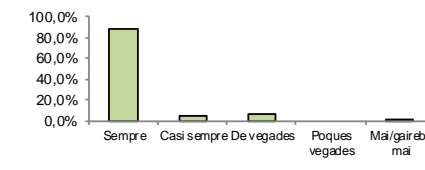
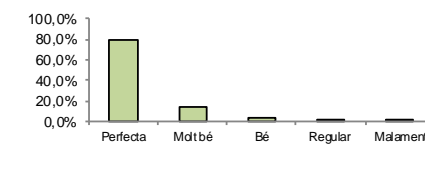
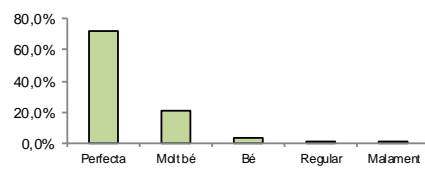
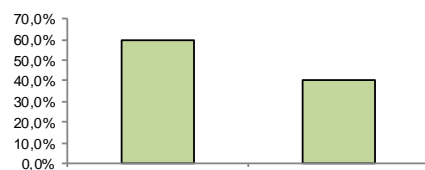
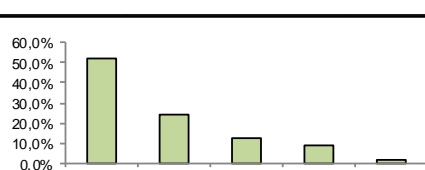
#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

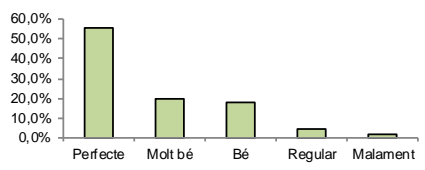
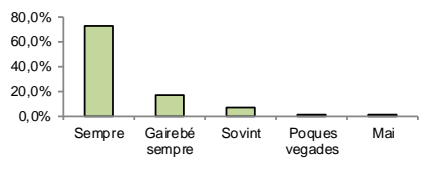
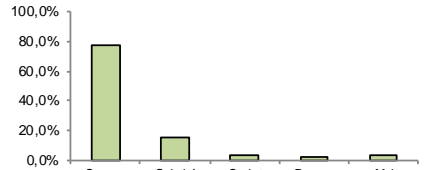
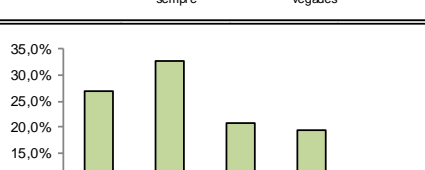
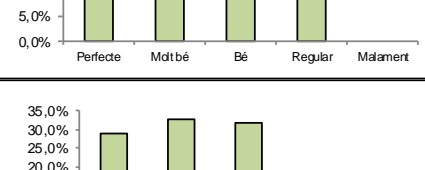
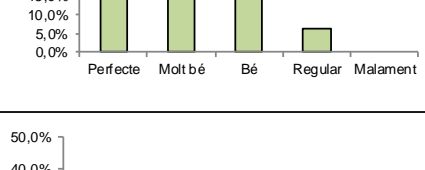
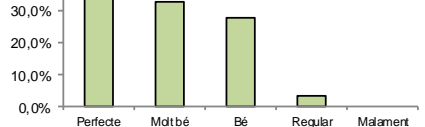
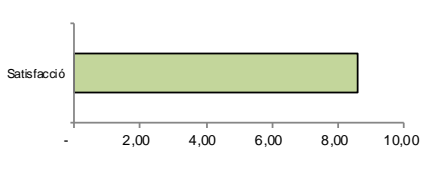
UP-2017



## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per Telèfon	38,0%	
	Per Internet	12,7%	
	Presencialment	45,6%	
	Altres	3,8%	
N 79 NS/NC 1	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	3,3%	
	Molt Bé	10,0%	
	Bé	36,7%	
	Regular	43,3%	
N 30 NS/NC 0	Malament	6,7%	
P1.2 La sol·licitud de la visita va ser...	Molt Senzilla	40,0%	
	Senzilla	50,0%	
	Normal	10,0%	
	Complicada	0,0%	
N 10 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	13,8%	
	Molt bé	10,0%	
	Bé	31,3%	
	Regular	32,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	12,5%	
P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta?	Perfecta	11,3%	
	Molt bé	18,8%	
	Bé	46,3%	
	Regular	21,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	37,5%	
	Poc	27,5%	
	Normal	32,5%	
	Bastant	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Molt	0,0%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecte	26,3%	
	Molt bé	43,8%	
	Bé	23,8%	
	Regular	6,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	50,0%	
	Molt bé	32,5%	
	Bé	15,0%	
	Regular	2,5%	
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	43,8%	
		Molt bé	32,5%	
		Bé	20,0%	
		Regular	2,5%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?		Perfecte	41,3%	
		Molt bé	35,0%	
		Bé	21,3%	
		Regular	0,0%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
P9 El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?		Sempre	91,1%	
		Casi sempre	7,6%	
		De vegades	0,0%	
		Poques vegades	0,0%	
	N 79 NS/NC 1	Mai/Gairabé Mai	1,3%	
P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la		Sempre	87,5%	
		Casi sempre	5,0%	
		De vegades	6,3%	
		Poques vegades	0,0%	
	N 80 NS/NC 0	Mai/gairebé mai	1,3%	
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	78,8%	
		Gairabé sempre	15,0%	
		Sovint	3,8%	
		Poques vegades	1,3%	
	N 80 NS/NC 0	Mai/ Gairabé mai	1,3%	
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?		Perfecta	72,5%	
		Molt bé	21,3%	
		Bé	3,8%	
		Regular	1,3%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	
FILTRE P13 Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Si		60,0%	
	No		40,0%	
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	52,2%	
		Molt bé	23,9%	
		Bé	13,0%	
		Regular	8,7%	
	N 46 NS/NC 2	Malament	2,2%	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	55,6%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	17,8%	
	Regular	4,4%	
N 45 NS/NC 3	Malament	2,2%	
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	73,1%	
	Gairebé sempre	16,4%	
	Sovint	7,5%	
	Poques vegades	1,5%	
N 67 NS/NC 13	Mai	1,5%	
P16 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?	Sempre	77,6%	
	Gairebé sempre	14,9%	
	Sovint	3,0%	
	Poques vegades	1,5%	
N 67 NS/NC 3	Mai	3,0%	
No ha anat a altres metges 10			
P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent?	Perfecte	26,9%	
	Molt bé	32,8%	
	Bé	20,9%	
	Regular	19,4%	
N 67 NS/NC 0	Malament	0,0%	
Mai hi he anat per un problema urgent 13			
P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	Perfecte	29,1%	
	Molt bé	32,9%	
	Bé	31,6%	
	Regular	6,3%	
N 79 NS/NC 0	Malament	0,0%	
No he anat al mostrador 1			
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	35,4%	
	Molt bé	32,9%	
	Bé	27,8%	
	Regular	3,8%	
N 79 NS/NC 0	Malament	0,0%	
No he anat al mostrador 1			
P101 grau de satisfacció global	Satisfacció	8,56	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogues triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori	Si	98,8%	
	No n'estic segur	1,3%	
	No	0,0%	
N 80 NS/NC 0			

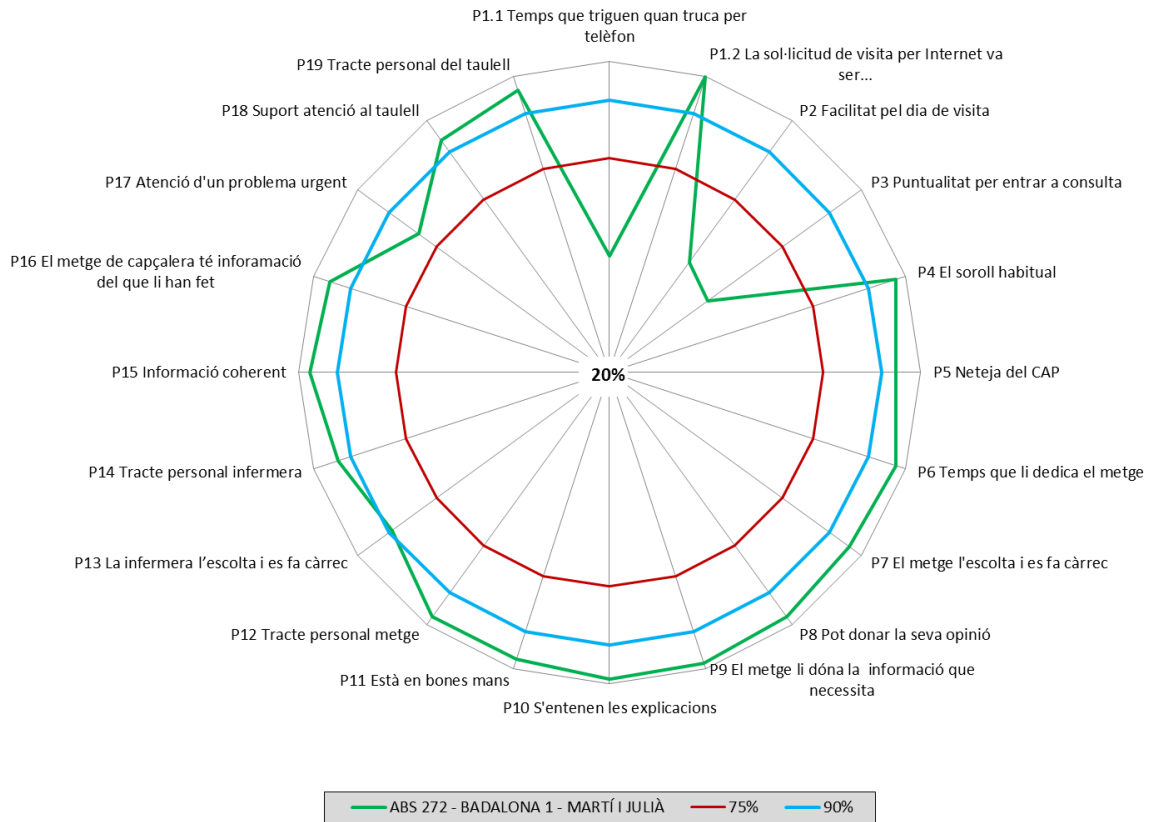
### C. Indicador positiu

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 272 - BADALONA 1 - MARTÍ I JULIÀ
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon	<b>50,0%</b>
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	<b>100,0%</b>
P2 Facilitat pel dia de visita	<b>55,0%</b>
P3 Puntualitat per entrar a consulta	<b>51,3%</b>
P4 El soroll habitual	<b>97,5%</b>
P5 Neteja del CAP	<b>93,8%</b>
P6 Temps que li dedica el metge	<b>97,5%</b>
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	<b>96,3%</b>
P8 Pot donar la seva opinió	<b>97,5%</b>
P9 El metge li dona la informació que necessita	<b>98,7%</b>
P10 S'entenen les explicacions	<b>98,8%</b>
P11 Està en bones mans	<b>97,5%</b>
P12 Tracte personal metge	<b>97,5%</b>
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	<b>89,1%</b>
P14 Tracte personal infermera	<b>93,3%</b>
P15 Informació coherent	<b>97,0%</b>
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	<b>95,5%</b>
P17 Atenció d'un problema urgent	<b>80,6%</b>
P18 Suport atenció al taulell	<b>93,7%</b>
P19 Tracte personal del taulell	<b>96,2%</b>
P101 Grau de satisfacció global	<b>8,56</b>
P102 Continuaria venint	<b>98,8%</b>

### 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.







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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA**  
Enquestes "en línia"

2017

**RESULTATS PER CENTRE**

**BADALONA 10 - ABS 281**

**Subdirecció**

**Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**



**2017**

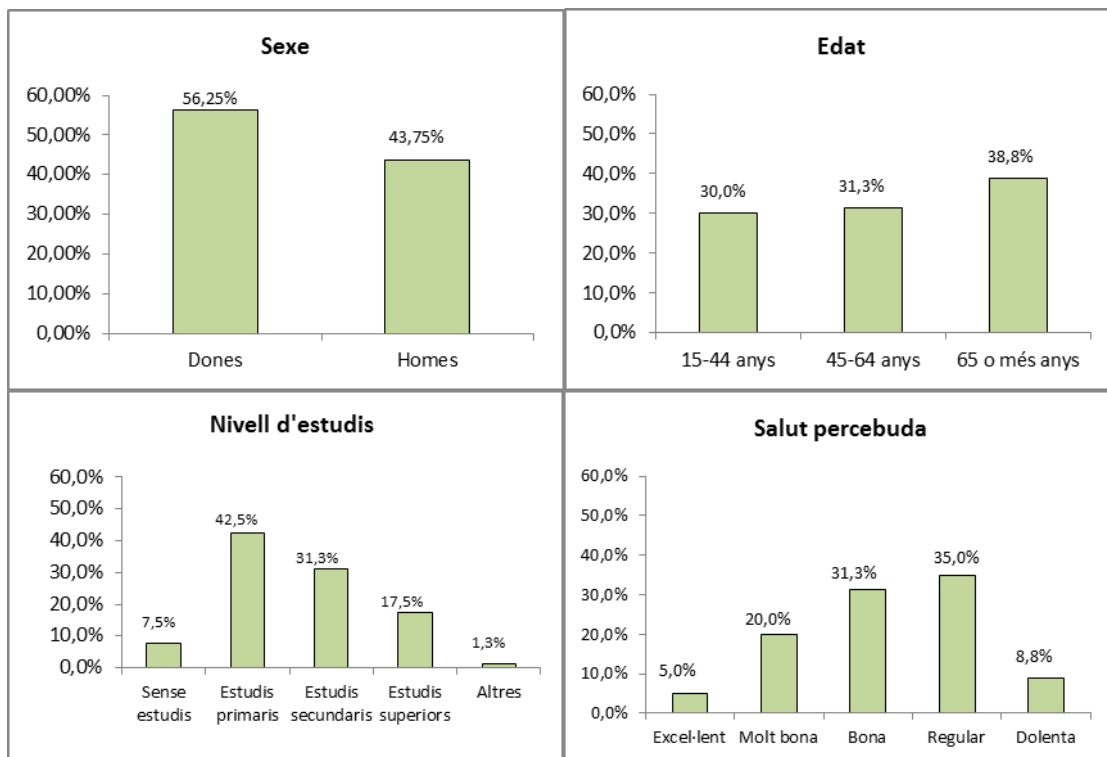
## A. Anàlisi per ABS

### A.1. Descripció de la població enquestada

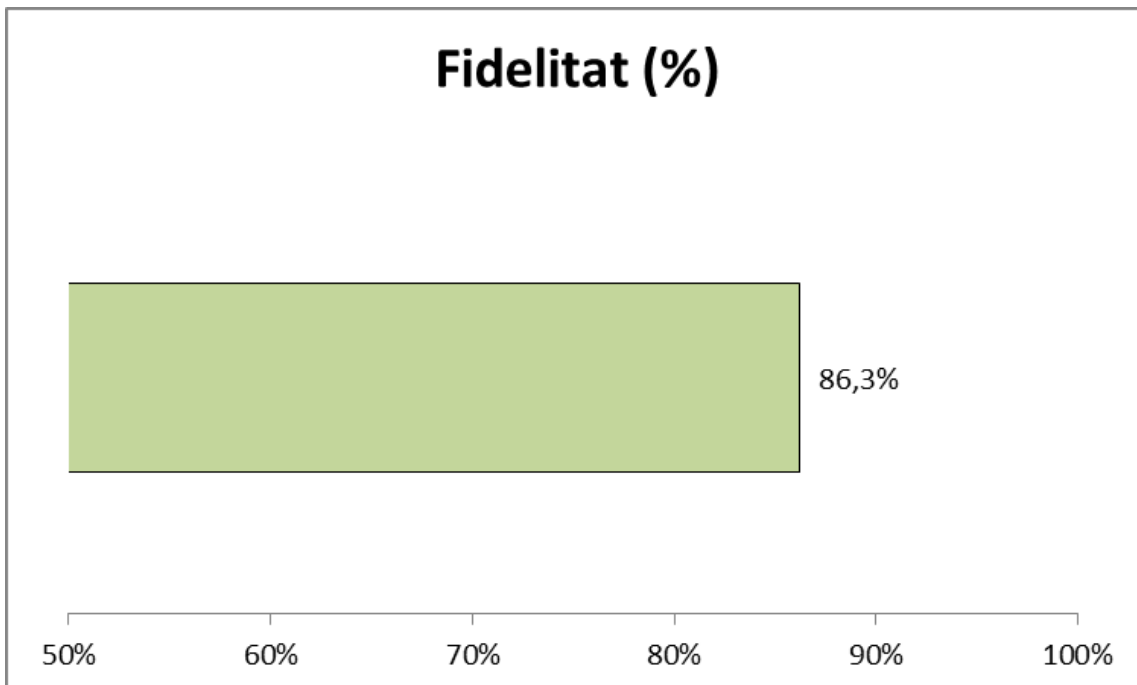
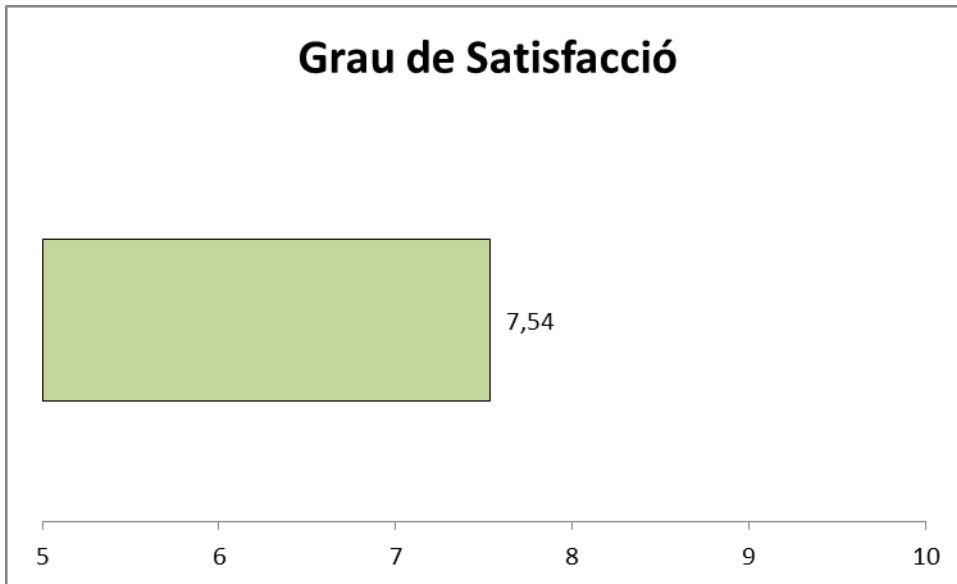
<b>ABS 281 - BADALONA 10 - NOVA LLOREDA</b>	<b>Nombre d'enquestes</b>
	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

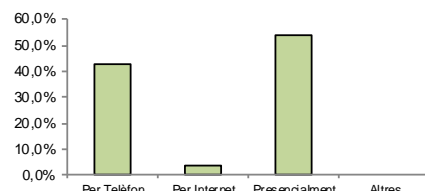
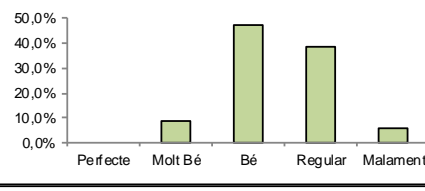
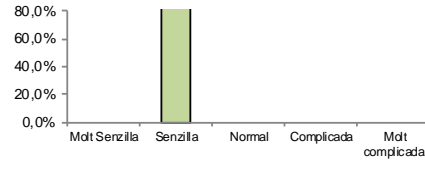
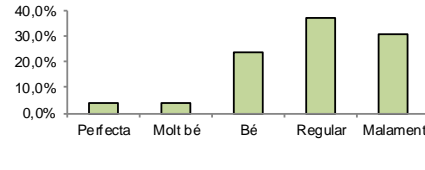
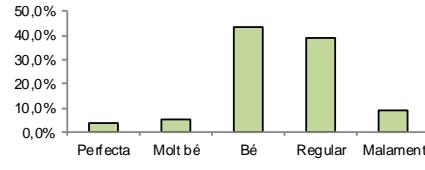
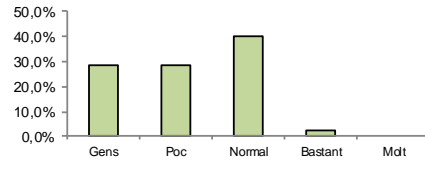
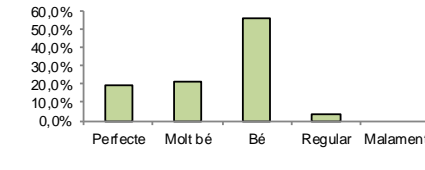
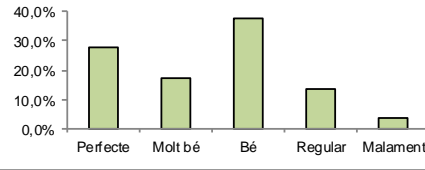
UP-2017


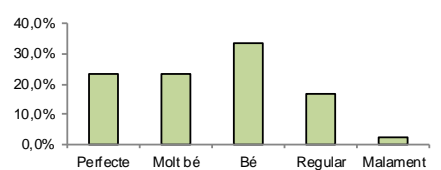
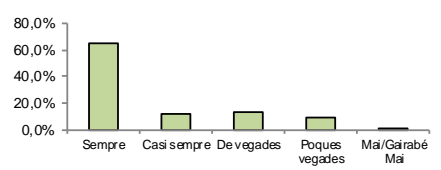
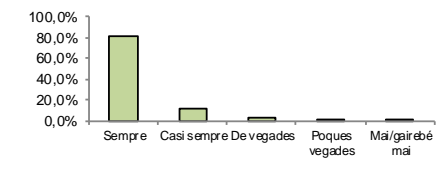
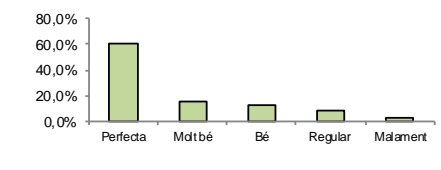
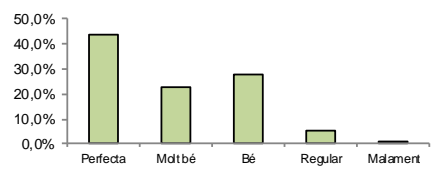
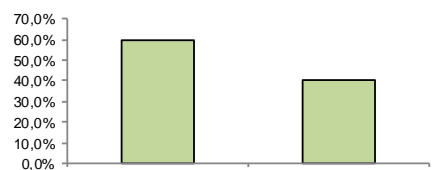
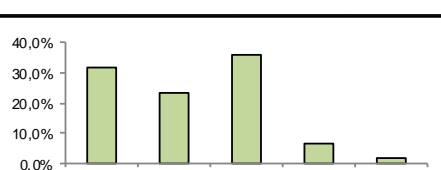


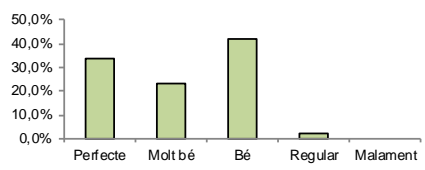
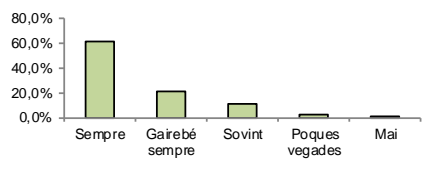
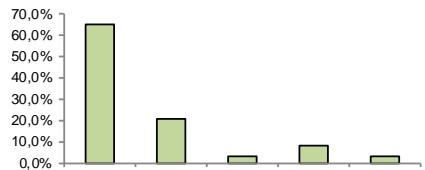
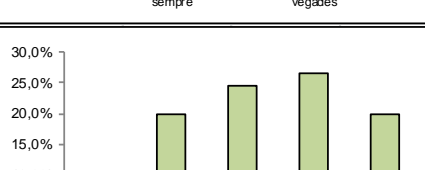
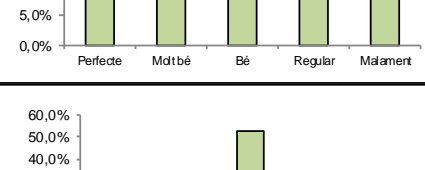
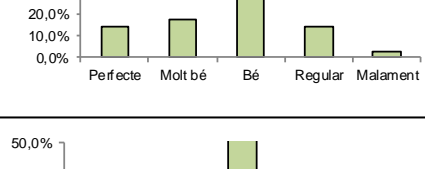

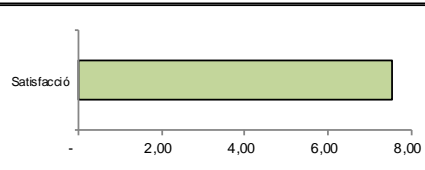
## A.2. Índex de Satisfacció i Fidelitat



## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per Telèfon	42,5%	
	Per Internet	3,8%	
	Presencialment	53,8%	
	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 trigen a afagar la trucada?	Perfecte	0,0%	
	Molt Bé	8,8%	
	Bé	47,1%	
	Regular	38,2%	
N 34 NS/NC 0	Malament	5,9%	
P1.2 La sol·licitud de la visita va ser...	Molt Senzilla	0,0%	
	Senzilla	100,0%	
	Normal	0,0%	
	Complicada	0,0%	
N 3 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	3,8%	
	Molt bé	3,8%	
	Bé	23,8%	
	Regular	37,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	31,3%	
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	5,1%	
	Bé	43,0%	
	Regular	39,2%	
N 79 NS/NC 1	Malament	8,9%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	28,8%	
	Poc	28,8%	
	Normal	40,0%	
	Bastant	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Molt	0,0%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecte	19,0%	
	Molt bé	21,5%	
	Bé	55,7%	
	Regular	3,8%	
N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	27,5%	
	Molt bé	17,5%	
	Bé	37,5%	
	Regular	13,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	3,8%	

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	27,8%	
	Molt bé	24,1%	
	Bé	35,4%	
	Regular	8,9%	
	Malament	3,8%	
N 79 NS/NC 1			
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecte	23,4%	
	Molt bé	23,4%	
	Bé	33,8%	
	Regular	16,9%	
	Malament	2,6%	
N 77 NS/NC 3			
P9 El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	65,8%	
	Casi sempre	11,4%	
	De vegades	12,7%	
	Poques vegades	8,9%	
	Mai/Gairabé Mai	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la	Sempre	82,3%	
	Casi sempre	11,4%	
	De vegades	3,8%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	60,8%	
	Gairabé sempre	15,2%	
	Sovint	12,7%	
	Poques vegades	8,9%	
	Mai/ Gairabé mai	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecta	43,8%	
	Molt bé	22,5%	
	Bé	27,5%	
	Regular	5,0%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
FILTRE P13 Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Si	60,0%	
	No	40,0%	
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	31,9%	
	Molt bé	23,4%	
	Bé	36,2%	
	Regular	6,4%	
	Malament	2,1%	
N 47 NS/NC 1			

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	33,3%	
	Molt bé	22,9%	
	Bé	41,7%	
	Regular	2,1%	
N 48 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	61,8%	
	Gairebé sempre	22,1%	
	Sovint	11,8%	
	Poques vegades	2,9%	
N 68 NS/NC 12	Mai	1,5%	
P16 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?	Sempre	65,1%	
	Gairebé sempre	20,6%	
	Sovint	3,2%	
	Poques vegades	7,9%	
N 63 NS/NC 10	Mai	3,2%	
No ha anat a altres metges 7			
P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent?	Perfecte	8,9%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	24,4%	
	Regular	26,7%	
N 45 NS/NC 2	Malament	20,0%	
Mai hi he anat per un problema urgent 33			
P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	Perfecte	13,8%	
	Molt bé	17,5%	
	Bé	52,5%	
	Regular	13,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
No he anat al mostrador 0			
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	23,8%	
	Molt bé	13,8%	
	Bé	52,5%	
	Regular	10,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
No he anat al mostrador 0			
P101 grau de satisfacció global	Satisfacció	7,54	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogues triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori	Si	86,3%	
	No n'estic segur	7,5%	
	No	6,3%	
N 80 NS/NC 0			

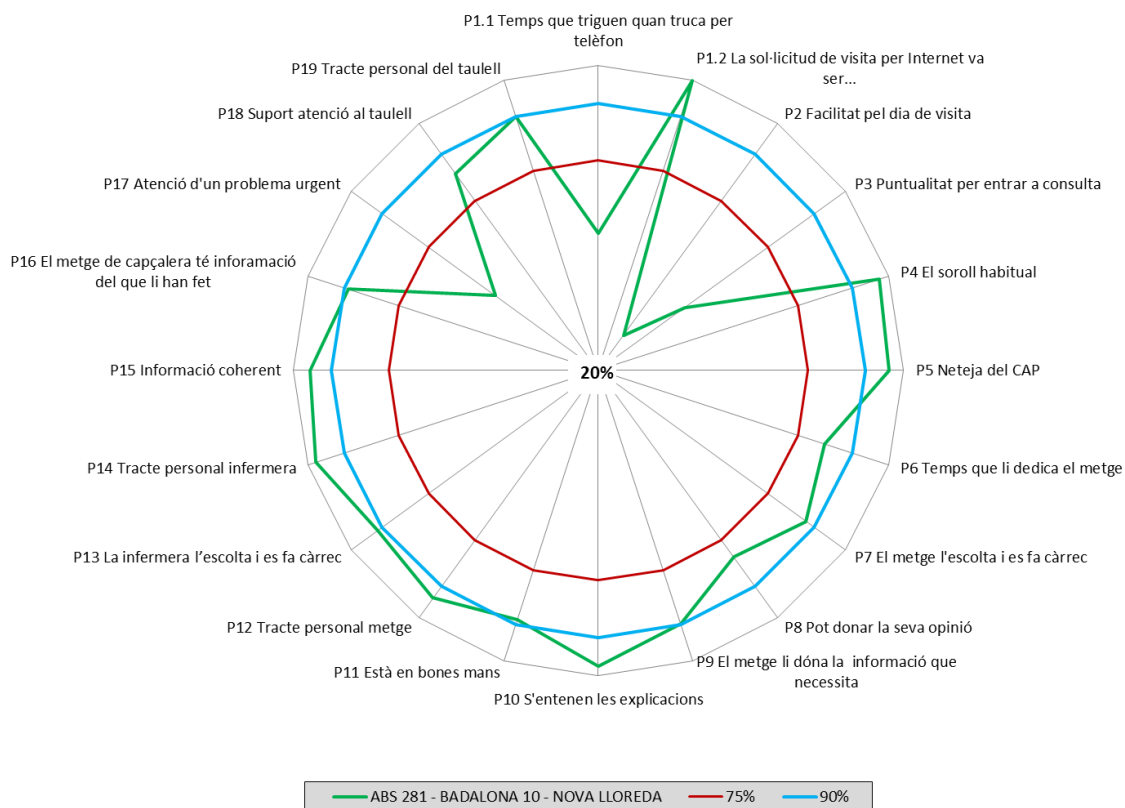
### C. Indicador positiu

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 281 - BADALONA 10 - NOVA LLOREDA
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon	55,9%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	31,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	48,1%
P4 El soroll habitual	97,5%
P5 Neteja del CAP	96,2%
P6 Temps que li dedica el metge	82,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	87,3%
P8 Pot donar la seva opinió	80,5%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	89,9%
P10 S'entenen les explicacions	97,5%
P11 Està en bones mans	88,6%
P12 Tracte personal metge	93,8%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	91,5%
P14 Tracte personal infermera	97,9%
P15 Informació coherent	95,6%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	88,9%
P17 Atenció d'un problema urgent	53,3%
P18 Suport atenció al taulell	83,8%
P19 Tracte personal del taulell	90,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,54
P102 Continuarà venint	86,3%

### 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.







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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA**  
Enquestes "en línia"  
2017

**RESULTATS PER CENTRE**

**ABS 314 – ARBOÇ - BAIX PENEDÈS**

**Subdirecció**

**Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**



**2017**

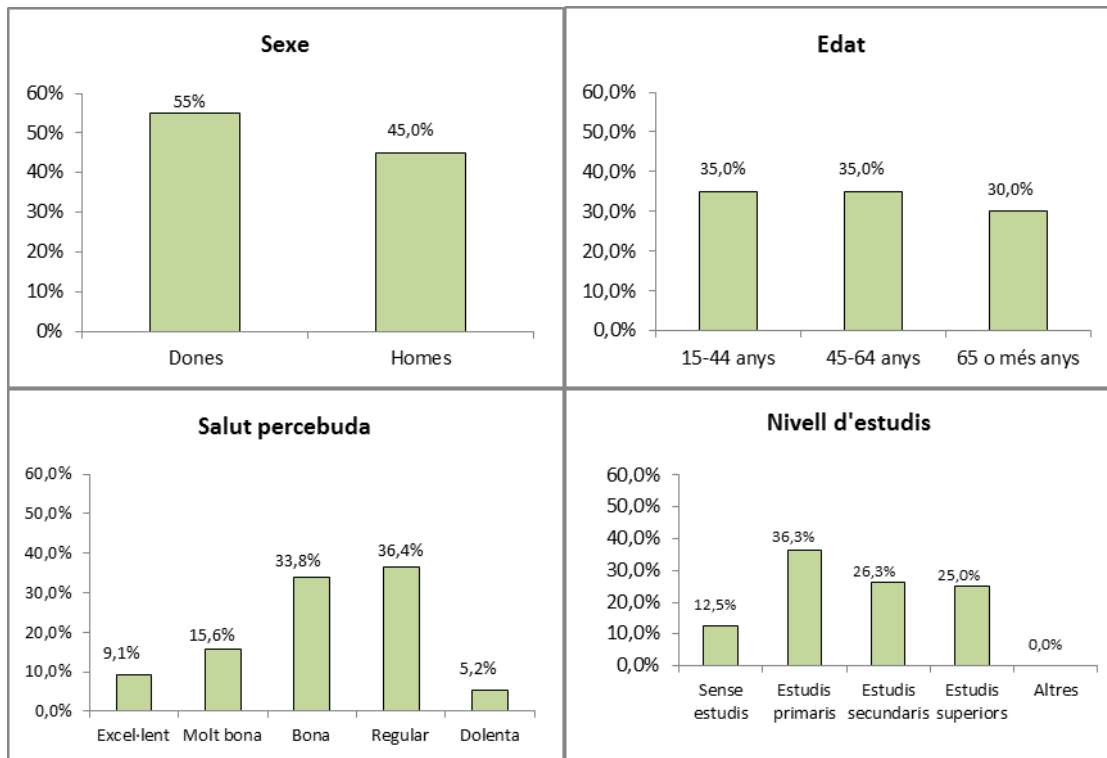
## A. Anàlisi per ABS

### A.1. Descripció de la població enquestada

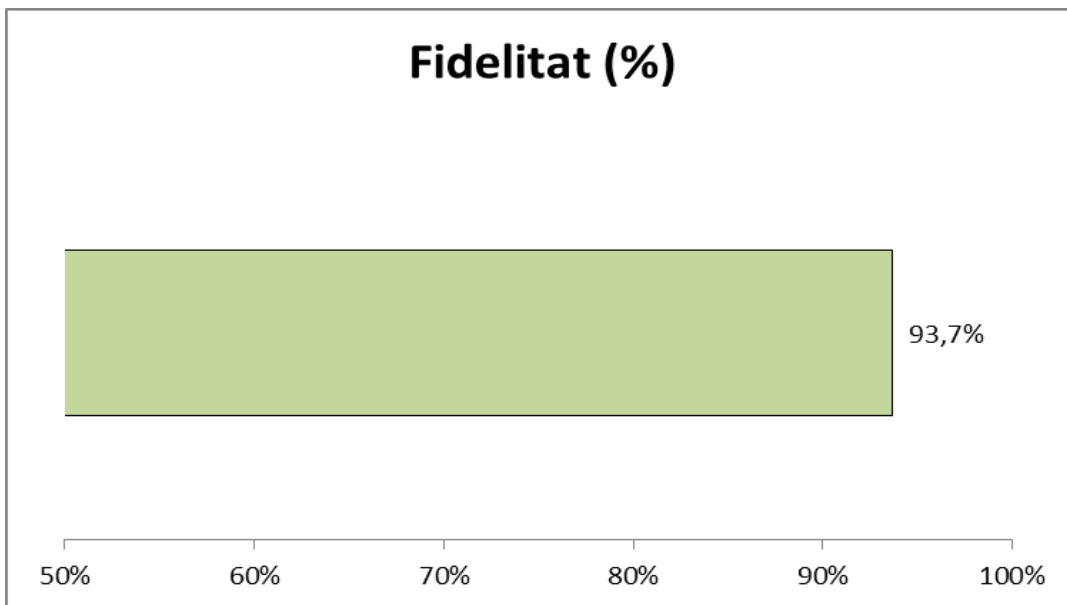
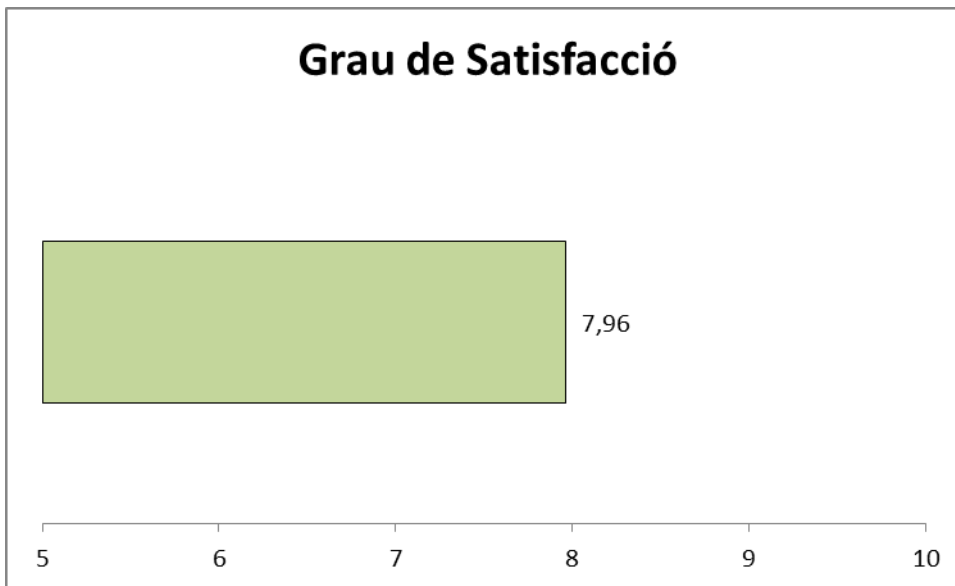
<b>ABS 314 - ARBOÇ (BAIX PENEDEÈS) 2017</b>	<b>Nombre d'enquestes</b>
	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

**UP-2017**

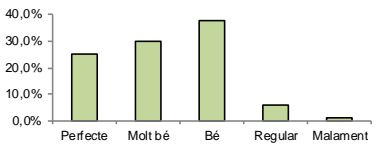
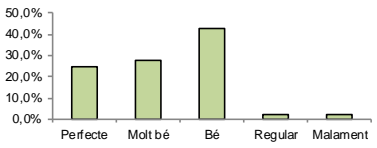
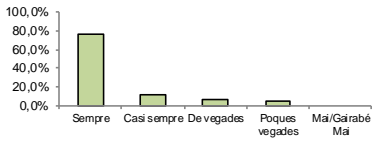
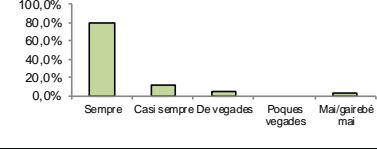
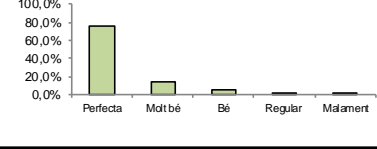
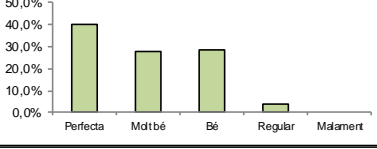
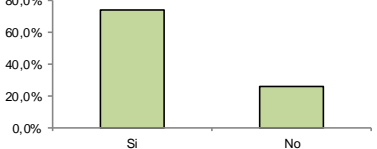
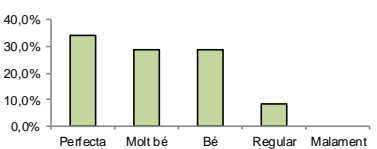
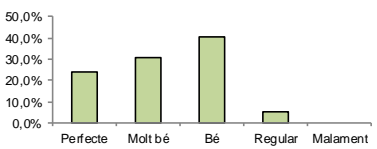
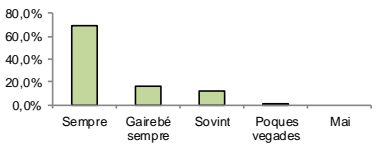


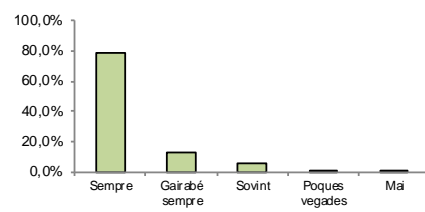
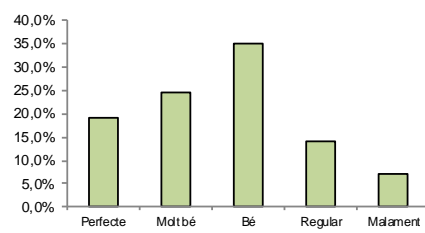
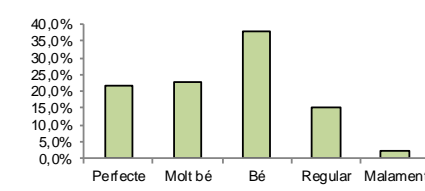
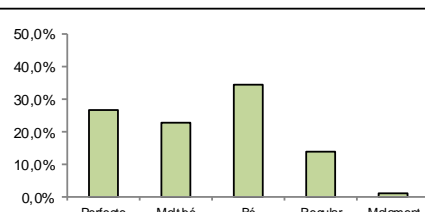
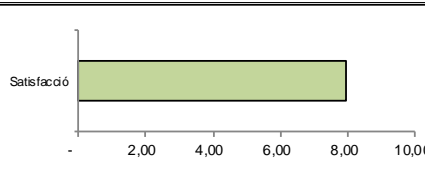
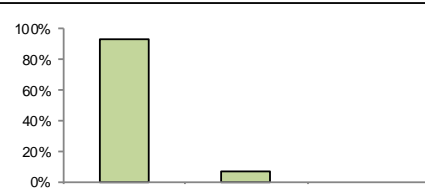
## A.2. INDEX DE SATISFACCIÓ I FIDELITAT



## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P1. Com va demanar hora?	Per Telèfon	50,0%	
	Per Internet	3,8%	
	Presencialment	46,3%	
	Altres	0,0%	
N 80	NS/NC 0	NS/NC	0,0%
P 1.1. Quan truca per telèfon al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	Perfecte	10,0%	
	Molt Bé	5,0%	
	Bé	35,0%	
	Regular	32,5%	
N 40	NS/NC 0	Malament	17,5%
P 1.2. La sol·licitud de la visita va ser....	Molt Senzilla	33,3%	
	Senzilla	33,3%	
	Normal	33,3%	
	Complicada	0,0%	
N 3	NS/NC 0	Molt complicada	0,0%
P 2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	12,7%	
	Molt bé	15,2%	
	Bé	46,8%	
	Regular	19,0%	
N 79	NS/NC 1	Malament	6,3%
P 3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta?	Perfecta	8,8%	
	Molt bé	8,8%	
	Bé	35,0%	
	Regular	37,5%	
N 80	NS/NC 0	Malament	10,0%
P 4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	15,4%	
	Poc	19,2%	
	Normal	50,0%	
	Bastant	11,5%	
N 78	NS/NC 2	Molt	3,8%
P 5 Quina impressió té de la neteja del CAP / ambulatori?	Perfecte	25,0%	
	Molt bé	33,8%	
	Bé	41,3%	
	Regular	0,0%	
N 80	NS/NC 0	Malament	0,0%
P 6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	27,5%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	45,0%	
	Regular	1,3%	
N 80	NS/NC 0	Malament	2,5%

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P 7. Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecte	25,0%	
	Molt bé	30,0%	
	Bé	37,5%	
	Regular	6,3%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	
P 8. Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecte	25,0%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	42,5%	
	Regular	2,5%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	
P 9. El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	76,6%	
	Casi sempre	11,7%	
	De vegades	6,5%	
	Poques vegades	5,2%	
	N 77 NS/NC 3	Mai/Gairabé Mai	
P10. El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	79,7%	
	Casi sempre	12,7%	
	De vegades	5,1%	
	Poques vegades	0,0%	
	N 79 NS/NC 1	Mai/gairebé mai	
P 11. Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	76,3%	
	Gairabé sempre	14,5%	
	Sovint	5,3%	
	Poques vegades	2,6%	
	N 76 NS/NC 4	Mai/ Gairabé mai	
P 12. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecta	76,3%	
	Molt bé	14,5%	
	Bé	5,3%	
	Regular	2,6%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	
FILTRE P 13. Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Si	73,8%	
	No	26,3%	
N 80 NS/NC 0			
P 13. Quina disposició té la infermera per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	33,9%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	28,8%	
	Regular	8,5%	
	N 59 NS/NC 0	Malament	
P 14. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	23,7%	
	Molt bé	30,5%	
	Bé	40,7%	
	Regular	5,1%	
	N 59 NS/NC 0	Malament	
P 15. La informació que li donen els diferents professionals* sobre el seu problema de salut és coherent? (és coincident entre ella) (*metges, infermeres)	Sempre	69,2%	
	Gairebé sempre	16,7%	
	Sovint	12,8%	
	Poques vegades	1,3%	
	N 78 NS/NC 2	Mai	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P 16. Quan ha anat a altres metges*, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet? (*l'especialista, urgències de l'hospital o ha estat ingressat)	Sempre	78,6%	
	Gairabé sempre	12,9%	
	Sovint	5,7%	
	Poques vegades	1,4%	
	Mai	1,4%	
N 70 NS/NC 3 No ha anat a altres metges 7			
P 17. Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP / ambulatori per un problema urgent?	Perfecte	19,3%	
	Molt bé	24,6%	
	Bé	35,1%	
	Regular	14,0%	
	Malament	7,0%	
N 57 NS/NC 1 Mai hi he anat per un problema urgent 22			
P 18. Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	Perfecte	21,5%	
	Molt bé	22,8%	
	Bé	38,0%	
	Regular	15,2%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 0 No he anat al mostrador 1			
P 19. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	26,9%	
	Molt bé	23,1%	
	Bé	34,6%	
	Regular	14,1%	
	Malament	1,3%	
N 78 NS/NC 1 No he anat al mostrador 1			
P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei rebut. (Si hagués de posar una nota del 0 al 10, quina nota li posaria?)	Satisfacció	7,96	
N 80 NS/NC 0			
P 102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP / ambulatori?	Si	93,7%	
	No n'estic segur	6,3%	
	No	0,0%	
N 79 NS/NC 1			

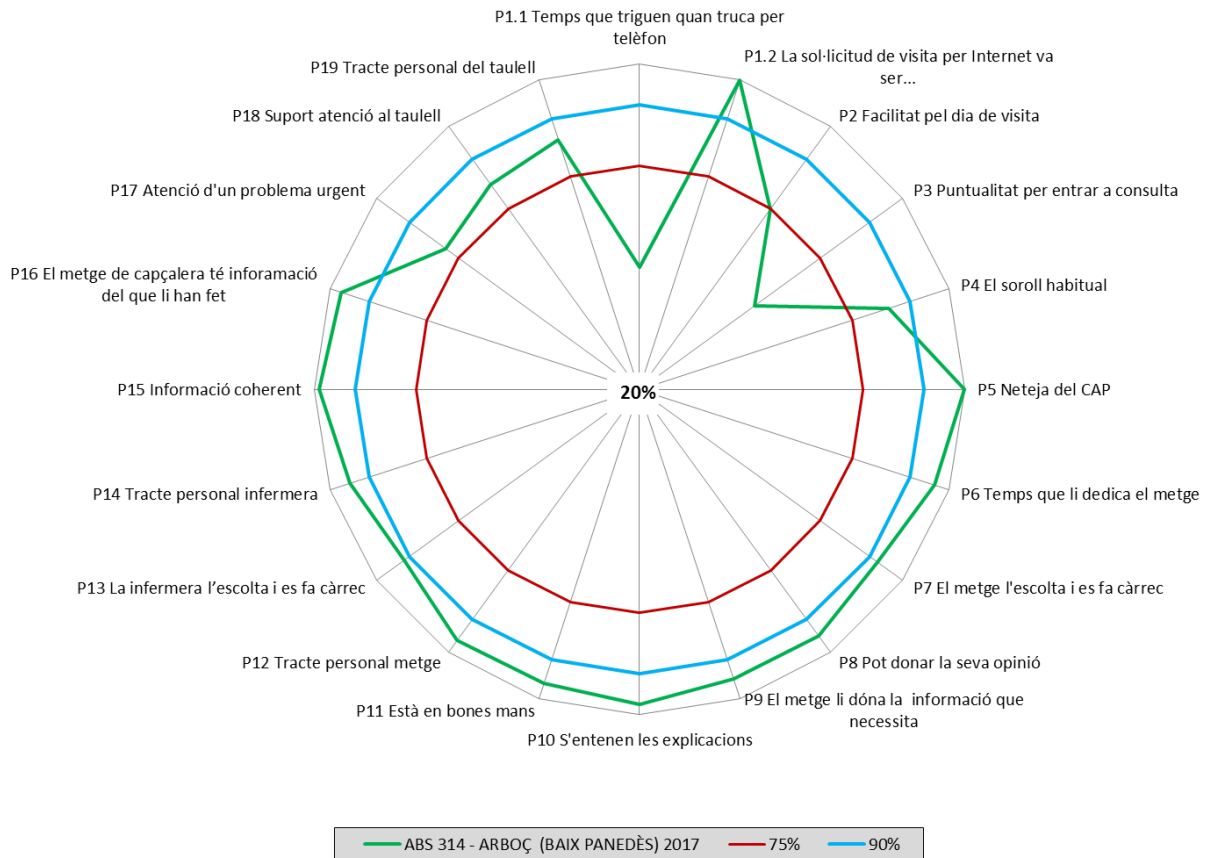
### C. Indicador positiu

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 314 - ARBOÇ (BAIX PANEDÈS) 2017
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon	<b>50,0%</b>
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	<b>100,0%</b>
P2 Facilitat pel dia de visita	<b>74,7%</b>
P3 Puntualitat per entrar a consulta	<b>55,0%</b>
P4 El soroll habitual	<b>84,6%</b>
P5 Neteja del CAP	<b>100,0%</b>
P6 Temps que li dedica el metge	<b>96,3%</b>
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	<b>92,5%</b>
P8 Pot donar la seva opinió	<b>95,0%</b>
P9 El metge li dona la informació que necessita	<b>94,8%</b>
P10 S'entenen les explicacions	<b>97,5%</b>
P11 Està en bones mans	<b>96,1%</b>
P12 Tracte personal metge	<b>96,3%</b>
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	<b>91,5%</b>
P14 Tracte personal infermera	<b>94,9%</b>
P15 Informació coherent	<b>98,7%</b>
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	<b>97,1%</b>
P17 Atenció d'un problema urgent	<b>78,9%</b>
P18 Suport atenció al taulell	<b>82,3%</b>
P19 Tracte personal del taulell	<b>84,6%</b>
P101 Grau de satisfacció global	<b>7,96</b>
P102 Continuaría venint	<b>93,7%</b>

### 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.







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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA  
2017**

**RESULTATS PER CENTRE**

**BARCELONA- ABS 467 - GAUDÍ**

**Subdirecció  
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**



**2017**

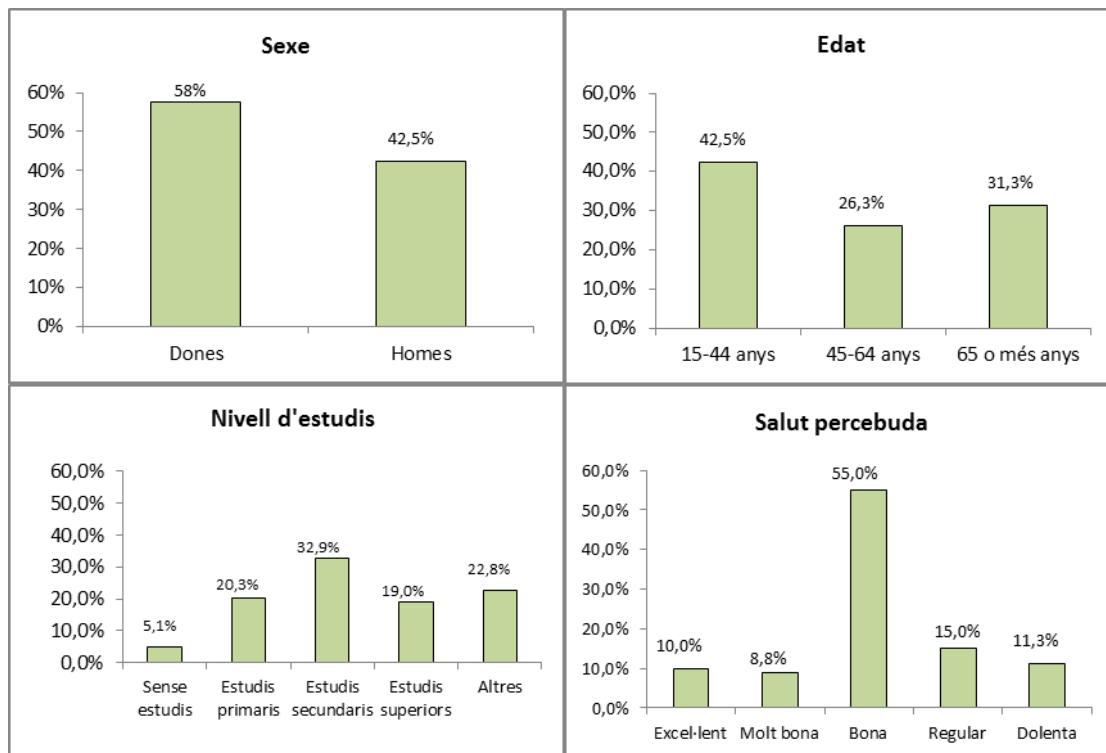
## A. Anàlisi per ABS

### A.1. Descripció de la població enquestada

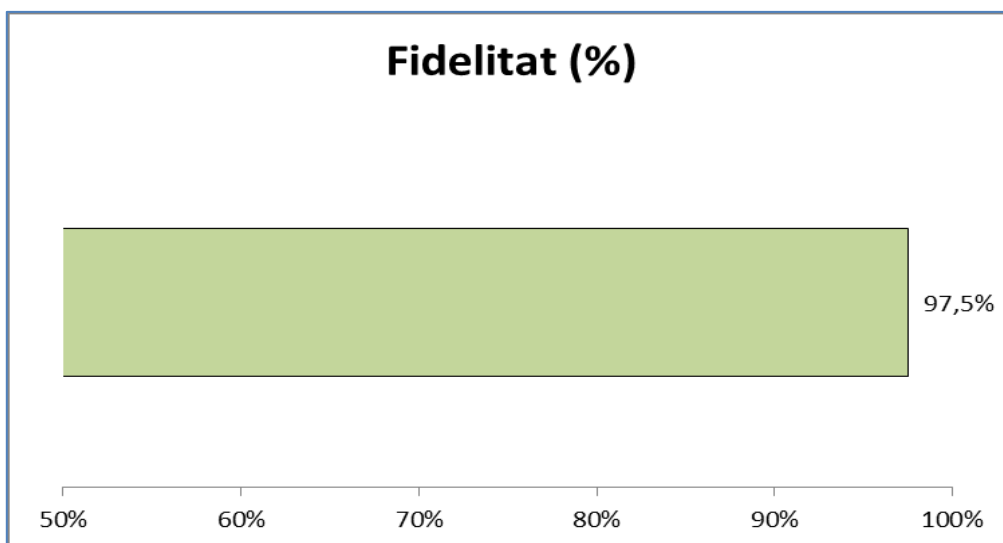
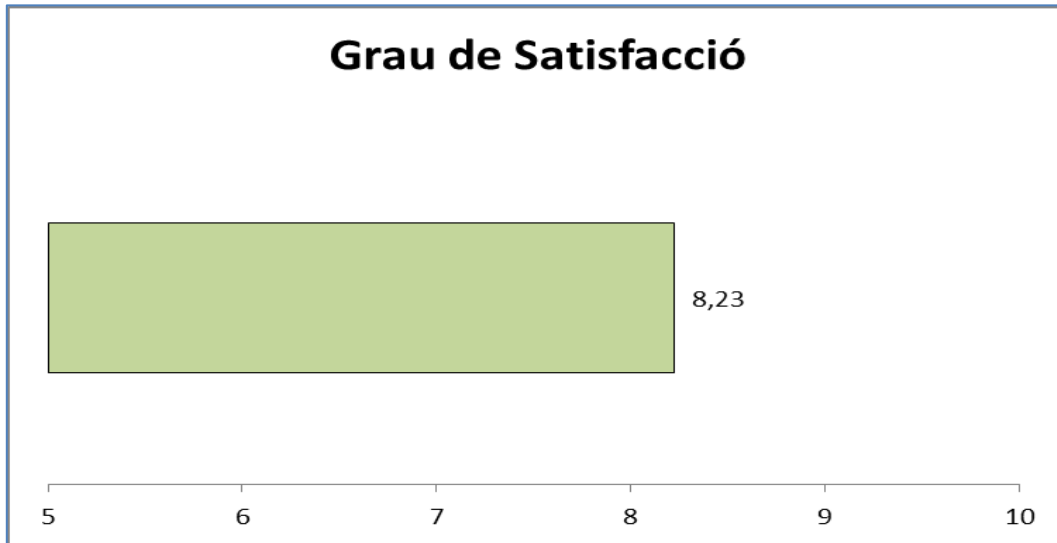
<b>ABS 467 - GAUDÍ</b>	<b>Nombre d'enquestes</b>
	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

**UP-2017**

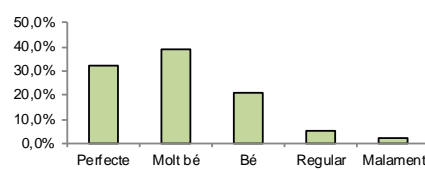
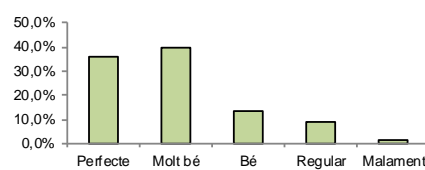
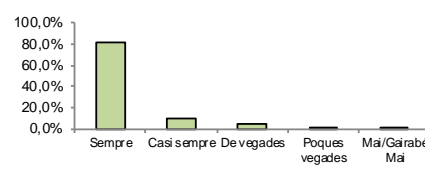
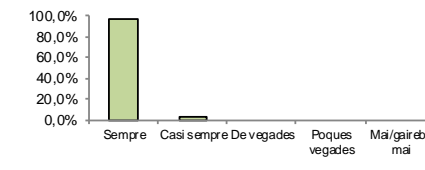
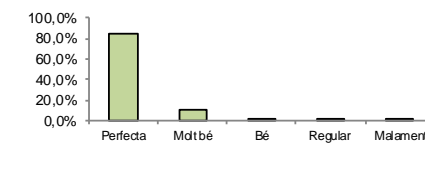
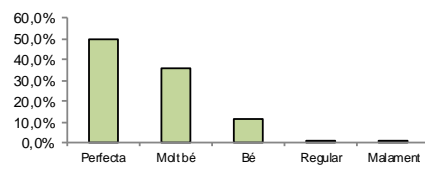
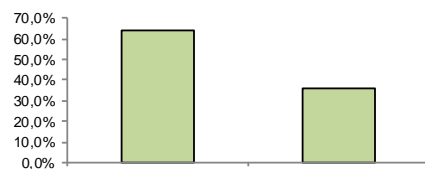
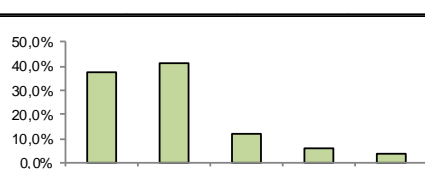
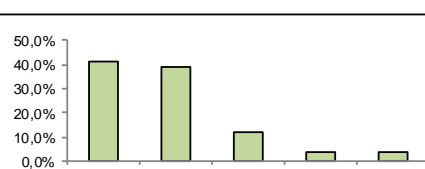
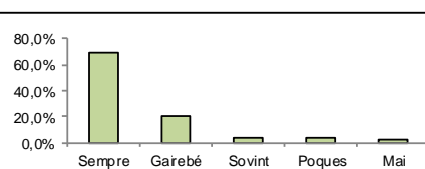


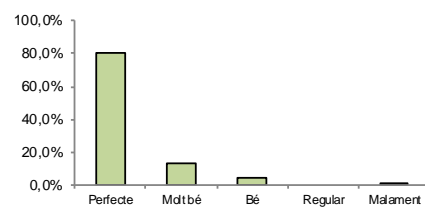
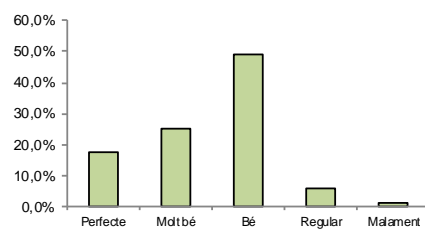
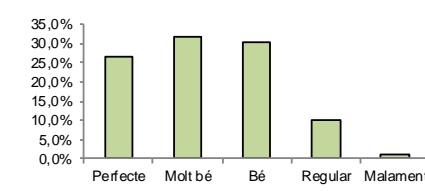
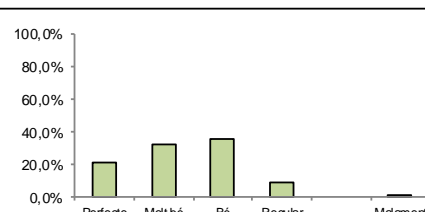
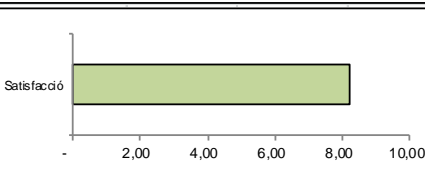
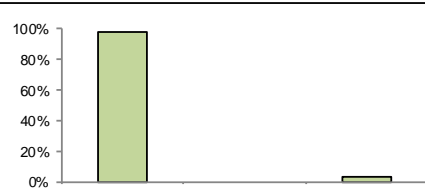
### A.1. Nivells de satisfacció i fidelitat



## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per Telèfon	25,0%	
	Per Internet	15,0%	
	Presencialment	60,0%	
	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	0,0%	
	Molt Bé	5,0%	
	Bé	65,0%	
	Regular	20,0%	
N 20 NS/NC 0	Malament	10,0%	
P1.2 La sol·licitud de la visita (per internet) va ser...	Molt Senzilla	25,0%	
	Senzilla	58,3%	
	Normal	16,7%	
	Complicada	0,0%	
N 12 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	11,3%	
	Molt bé	22,5%	
	Bé	32,5%	
	Regular	28,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	5,0%	
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%	
	Molt bé	12,5%	
	Bé	48,8%	
	Regular	23,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	7,5%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	21,3%	
	Poc	37,5%	
	Normal	38,8%	
	Bastant	1,3%	
N 80 NS/NC 0	Molt	1,3%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecte	18,8%	
	Molt bé	48,8%	
	Bé	31,3%	
	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	22,5%	
	Molt bé	50,0%	
	Bé	23,8%	
	Regular	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	

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	32,5%	
	Molt bé	38,8%	
	Bé	21,3%	
	Regular	5,0%	
	N 80 NS/NC 0 Malament	2,5%	
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecte	36,3%	
	Molt bé	40,0%	
	Bé	13,8%	
	Regular	8,8%	
	N 80 NS/NC 0 Malament	1,3%	
P9 El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	82,1%	
	Casi sempre	10,3%	
	De vegades	5,1%	
	Poques vegades	1,3%	
	N 78 NS/NC 2 Mai/Gairabé Mai	1,3%	
P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la	Sempre	96,3%	
	Casi sempre	3,8%	
	De vegades	0,0%	
	Poques vegades	0,0%	
	N 80 NS/NC 0 Mai/gairebé mai	0,0%	
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Perfecta	83,8%	
	Molt bé	10,0%	
	Bé	2,5%	
	Regular	2,5%	
	N 80 NS/NC 0 Malament	1,3%	
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecta	83,8%	
	Molt bé	10,0%	
	Bé	2,5%	
	Regular	2,5%	
	N 80 NS/NC 0 Malament	1,3%	
FILTRE Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Si	63,7%	
	No	36,3%	
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%	
	Molt bé	41,2%	
	Bé	11,8%	
	Regular	5,9%	
	N 51 NS/NC 0 Malament	3,9%	
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	41,2%	
	Molt bé	39,2%	
	Bé	11,8%	
	Regular	3,9%	
	N 75 NS/NC 5 Malament	3,9%	
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	69,3%	
	Gairebé sempre	20,0%	
	Sovint	4,0%	
	Poques vegades	4,0%	

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?	Perfecte	80,9%	
	Molt bé	13,2%	
	Bé	4,4%	
	Regular	0,0%	
N 68 NS/NC 5	Malament	1,5%	
No ha anat a altres metges 7			
P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent?	Perfecte	17,9%	
	Molt bé	25,4%	
	Bé	49,3%	
	Regular	6,0%	
N 67 NS/NC 0	Malament	1,5%	
Mai hi he anat per un problema urgent 13			
P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	Perfecte	26,6%	
	Molt bé	31,6%	
	Bé	30,4%	
	Regular	10,1%	
N 79 NS/NC 0	Malament	1,3%	
No he anat al mostrador 1			
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	21,5%	
	Molt bé	32,9%	
	Bé	35,4%	
	Regular	8,9%	
N 79 NS/NC 0	Malament	1,3%	
No he anat al mostrador 1			
P101 grau de satisfacció global	Satisfacció	8,23	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogues triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori	Si	97,5%	
	No n'estic segur	0,0%	
	No	2,5%	
N 80 NS/NC 0			

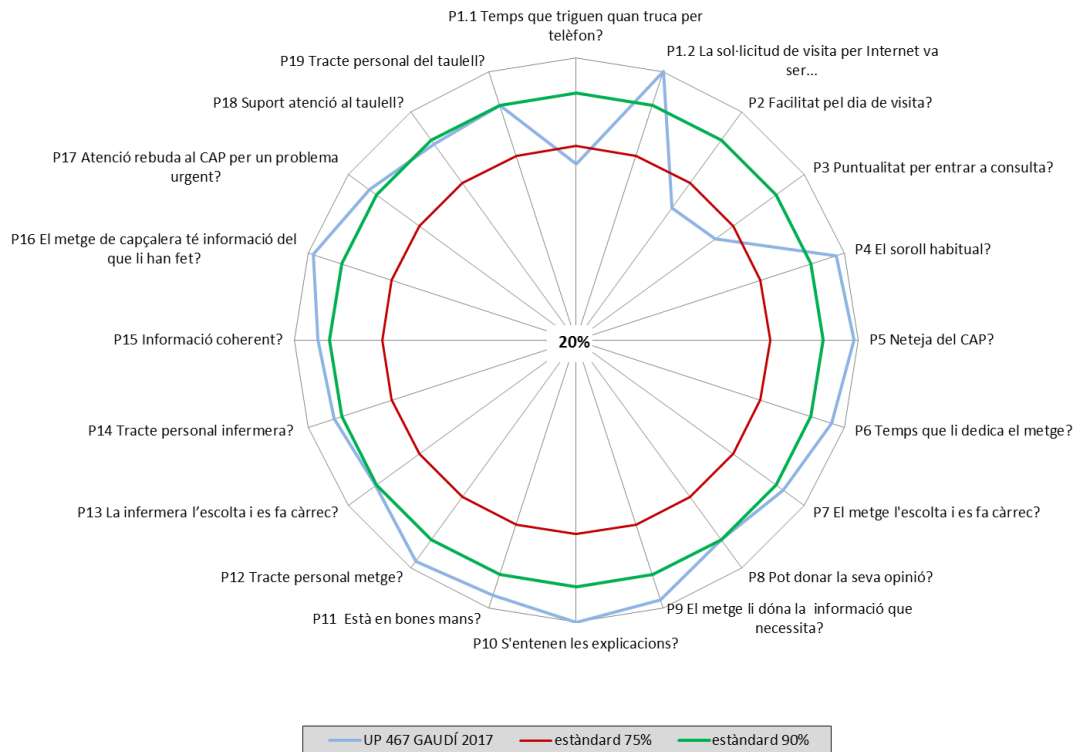
### C. Indicador positiu

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 GAUDÍ 2017
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon?	70,0%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	68,8%
P4 El soroll habitual?	97,5%
P5 Neteja del CAP?	98,8%
P6 Temps que li dedica el metge?	96,3%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	92,5%
P8 Pot donar la seva opinió?	90,0%
P9 El metge li dona la informació que necessita?	97,4%
P10 S'entenen les explicacions?	100,0%
P11 Està en bones mans?	96,3%
P12 Tracte personal metge?	97,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	90,2%
P14 Tracte personal infermera?	92,2%
P15 Informació coherent?	93,3%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	98,5%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent?	92,5%
P18 Suport atenció al taulell?	88,6%
P19 Tracte personal del taulell?	89,9%
P101 Grau de satisfacció global	8,23
P102 Continuaria venint?	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.







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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA  
2017**

**RESULTATS PER CENTRE**

**LLEVANT - TARRAGONA 4 - ABS 242**

**Subdirecció**

**Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**



**2017**

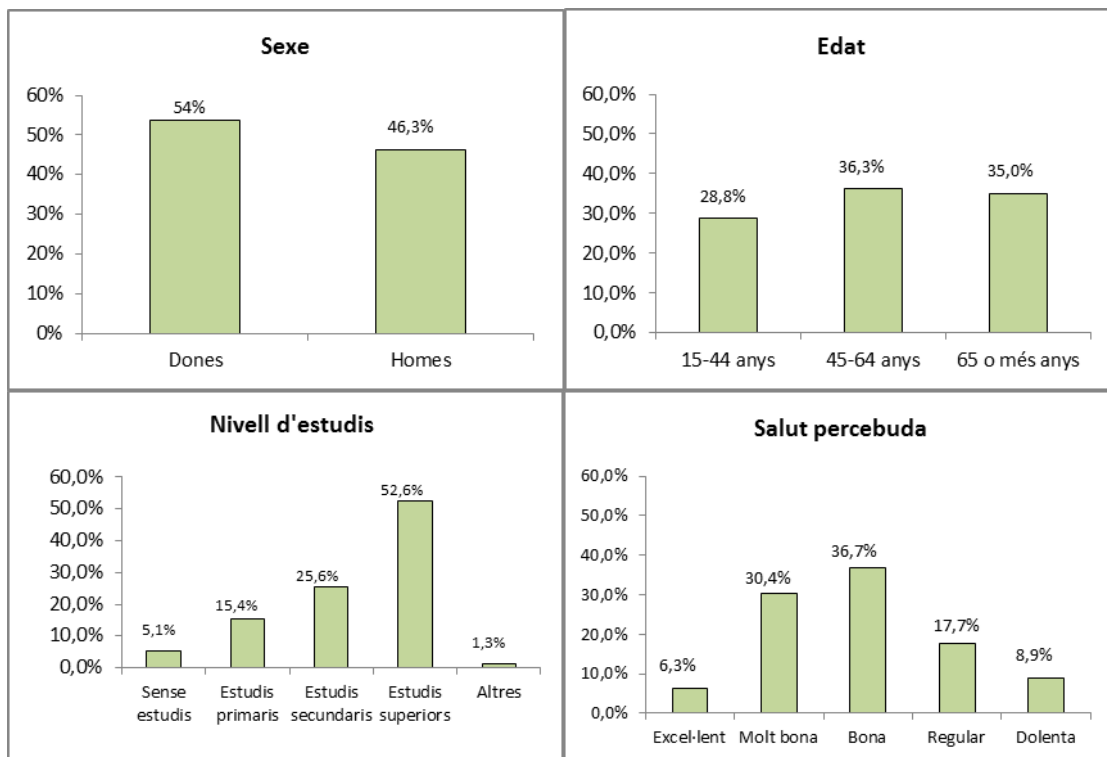
## A. Anàlisi per ABS

### A.1. Descripció de la població enquestada

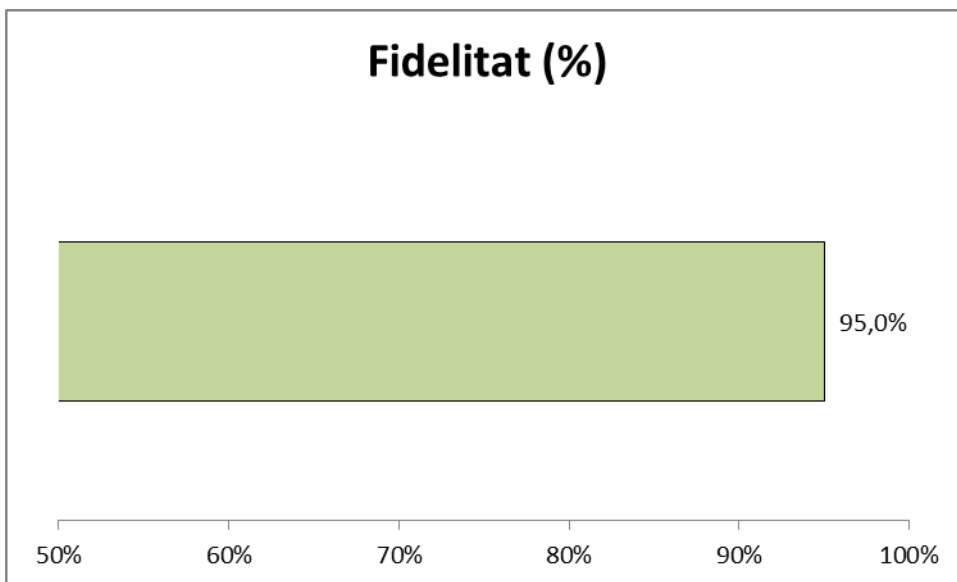
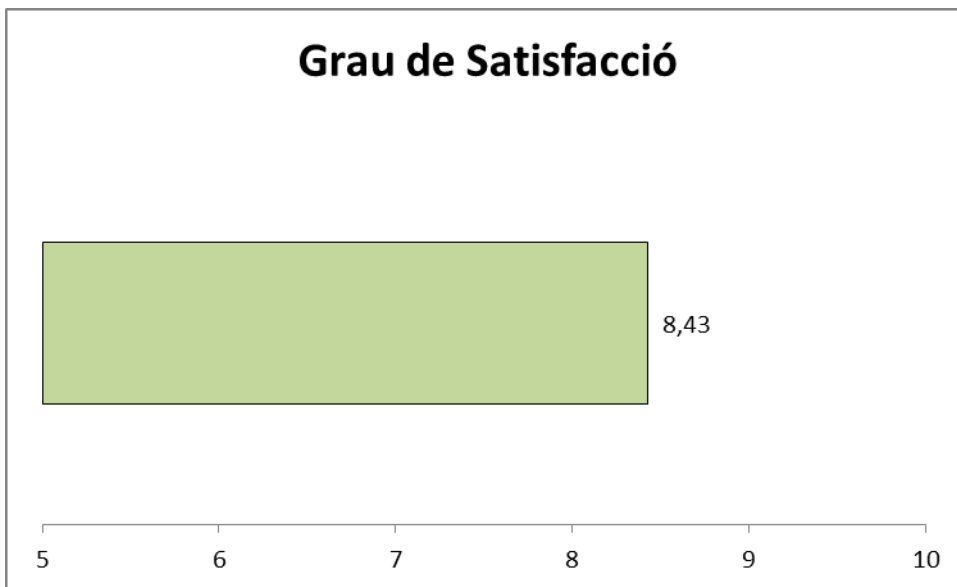
<b>ABS 242 - LLEVANT TARRAGONA 4</b>	<b>Nombre d'enquestes</b>
	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

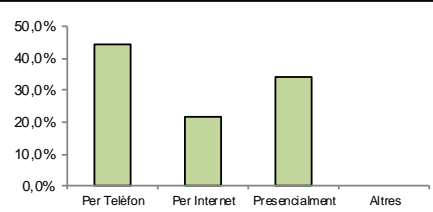
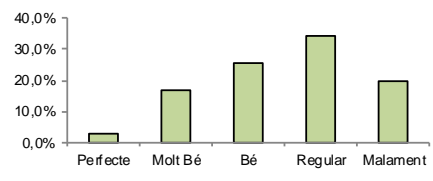
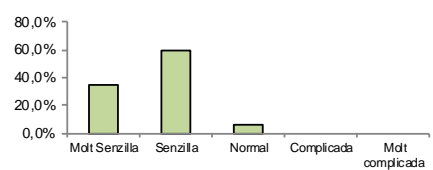
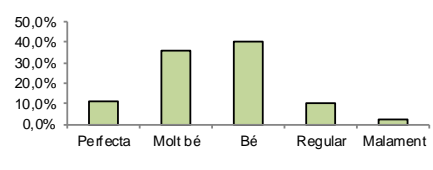
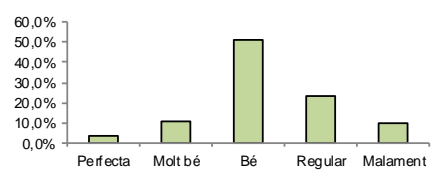
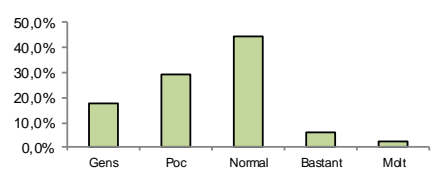

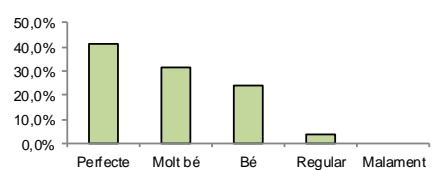
UP-2017

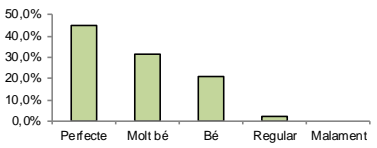
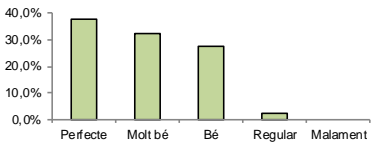
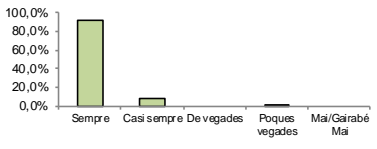
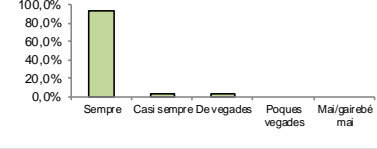
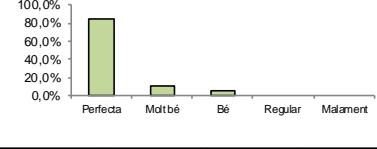
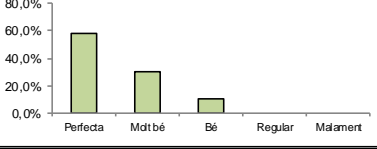
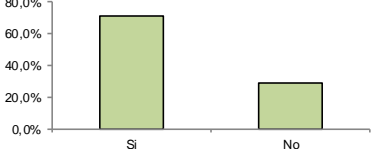
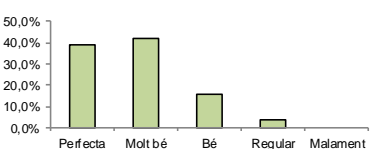
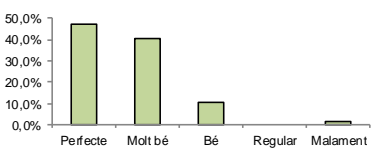
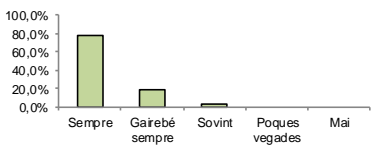


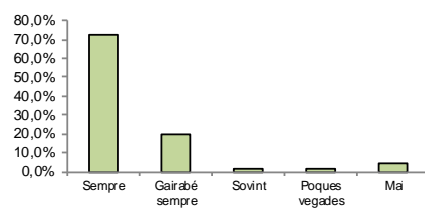
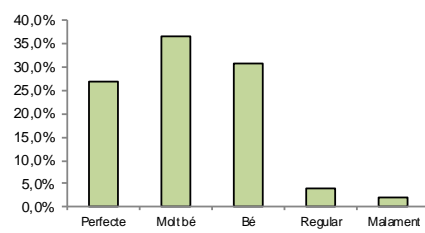
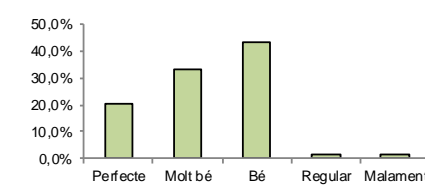
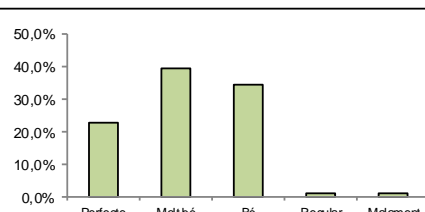
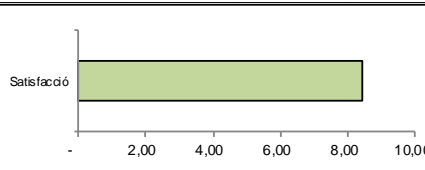
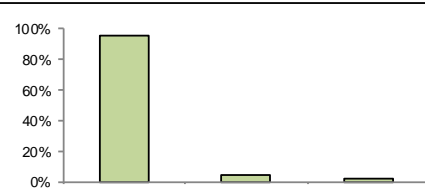
**A.2. Indicadors de fidelitat i satisfacció:**



## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P1. Com va demanar hora?	Per Telèfon	44,3%	
	Per Internet	21,5%	
	Presencialment	34,2%	
	Altres	0,0%	
N 79 NS/NC 1	NS/NC	0,0%	
P 1.1. Quan truca per telèfon al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	Perfecte	2,9%	
	Molt Bé	17,1%	
	Bé	25,7%	
	Regular	34,3%	
N 35 NS/NC 0	Malament	20,0%	
P 1.2. La sol·licitud de la visita va ser....	Molt Senzilla	35,3%	
	Senzilla	58,8%	
	Normal	5,9%	
	Complicada	0,0%	
N 17 NS/NC 0	Molt complicada	0,0%	
P 2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	11,3%	
	Molt bé	36,3%	
	Bé	40,0%	
	Regular	10,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
P 3 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	11,3%	
	Bé	51,3%	
	Regular	23,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	10,0%	
P 4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	17,7%	
	Poc	29,1%	
	Normal	44,3%	
	Bastant	6,3%	
N 79 NS/NC 1	Molt	2,5%	
P 5 Quina impressió té de la neteja del CAP / ambulatori?	Perfecte	32,9%	
	Molt bé	40,8%	
	Bé	26,3%	
	Regular	0,0%	
N 76 NS/NC 4	Malament	0,0%	
P 6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	41,3%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	23,8%	
	Regular	3,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P 7. Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecte	45,0%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	21,3%	
	Regular	2,5%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	
P 8. Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecte	37,5%	
	Molt bé	32,5%	
	Bé	27,5%	
	Regular	2,5%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	
P 9. El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	91,0%	
	Casi sempre	7,7%	
	De vegades	0,0%	
	Poques vegades	1,3%	
	N 78 NS/NC 2	Mai/Gairabé Mai	
P10. El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	93,7%	
	Casi sempre	3,8%	
	De vegades	2,5%	
	Poques vegades	0,0%	
	N 79 NS/NC 1	Mai/gairebé mai	
P 11. Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	83,8%	
	Gairabé sempre	11,3%	
	Sovint	5,0%	
	Poques vegades	0,0%	
	N 80 NS/NC 0	Mai/ Gairabé mai	
P 12. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecta	83,8%	
	Molt bé	11,3%	
	Bé	5,0%	
	Regular	0,0%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	
FILTRE P 13. Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Si	71,3%	
	No	28,8%	
N 80 NS/NC 0			
P 13. Quina disposició té la infermera per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	38,6%	
	Molt bé	42,1%	
	Bé	15,8%	
	Regular	3,5%	
	N 57 NS/NC 0	Malament	
P 14. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	47,4%	
	Molt bé	40,4%	
	Bé	10,5%	
	Regular	0,0%	
	N 57 NS/NC 0	Malament	
P 15. La informació que li donen els diferents professionals* sobre el seu problema de salut és coherent? (és coincident entre ella) (*metges, infermeres)	Sempre	77,3%	
	Gairebé sempre	18,7%	
	Sovint	4,0%	
	Poques vegades	0,0%	
	N 75 NS/NC 5	Mai	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P 16. Quan ha anat a altres metges*, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet? (*l'especialista, urgències de l'hospital o ha estat ingressat)	Sempre	72,7%	
	Gairabé sempre	19,7%	
	Sovint	1,5%	
	Poques vegades	1,5%	
	Mai	4,5%	
N 66 NS/NC 8			
No ha anat a altres metges 6			
P 17. Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP / ambulatori per un problema urgent?	Perfecte	26,9%	
	Molt bé	36,5%	
	Bé	30,8%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,9%	
N 52 NS/NC 1			
Mai hi he anat per un problema urgent 27			
P 18. Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	Perfecte	20,5%	
	Molt bé	33,3%	
	Bé	43,6%	
	Regular	1,3%	
	Malament	1,3%	
N 78 NS/NC 0			
No he anat al mostrador 2			
P 19. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	23,1%	
	Molt bé	39,7%	
	Bé	34,6%	
	Regular	1,3%	
	Malament	1,3%	
N 78 NS/NC 1			
No he anat al mostrador 1			
P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei rebut. (Si hagués de posar una nota del 0 al 10, quina nota li posaria?)	Satisfacció	8,43	
	N 80 NS/NC 0		
P 102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP / ambulatori?	Si	95,0%	
	No n'estic segur	3,8%	
	No	1,3%	
N 80 NS/NC 0			

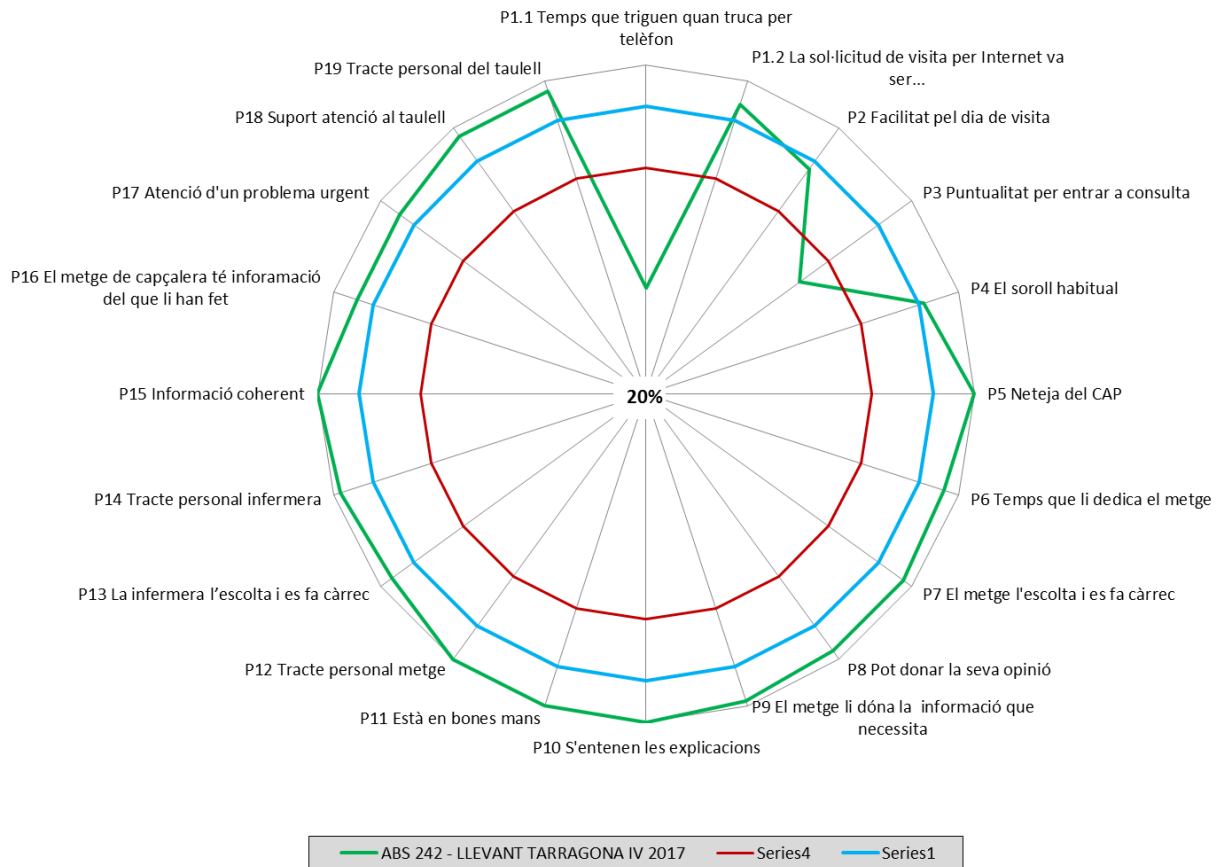
### C. Indicador positiu

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 242 - LLEVANT TARRAGONA IV 2017
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	45,7%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	94,1%
P2 Facilitat pel dia de visita	87,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	66,3%
P4 El soroll habitual	91,1%
P5 Neteja del CAP	100,0%
P6 Temps que li dedica el metge	96,3%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	97,5%
P8 Pot donar la seva opinió	97,5%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	98,7%
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	96,5%
P14 Tracte personal infermera	98,2%
P15 Informació coherent	100,0%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	93,9%
P17 Atenció d'un problema urgent	94,2%
P18 Suport atenció al taulell	97,4%
P19 Tracte personal del taulell	97,4%
P101 Grau de satisfacció global	8,43
P102 Continuaría venint	95,0%
P.Lliure 1: Olor del menjar proporcionat durant l'estada.	0,0%
P.Lliure 2: Gust del menjar proporcionat durant l'estada	0,0%

### 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.







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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA**  
Enquestes "en línia"  
2017

**RESULTATS PER CENTRE**

**ABS 319 - MONTGAT - TIANA**

**Subdirecció  
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**



**2017**

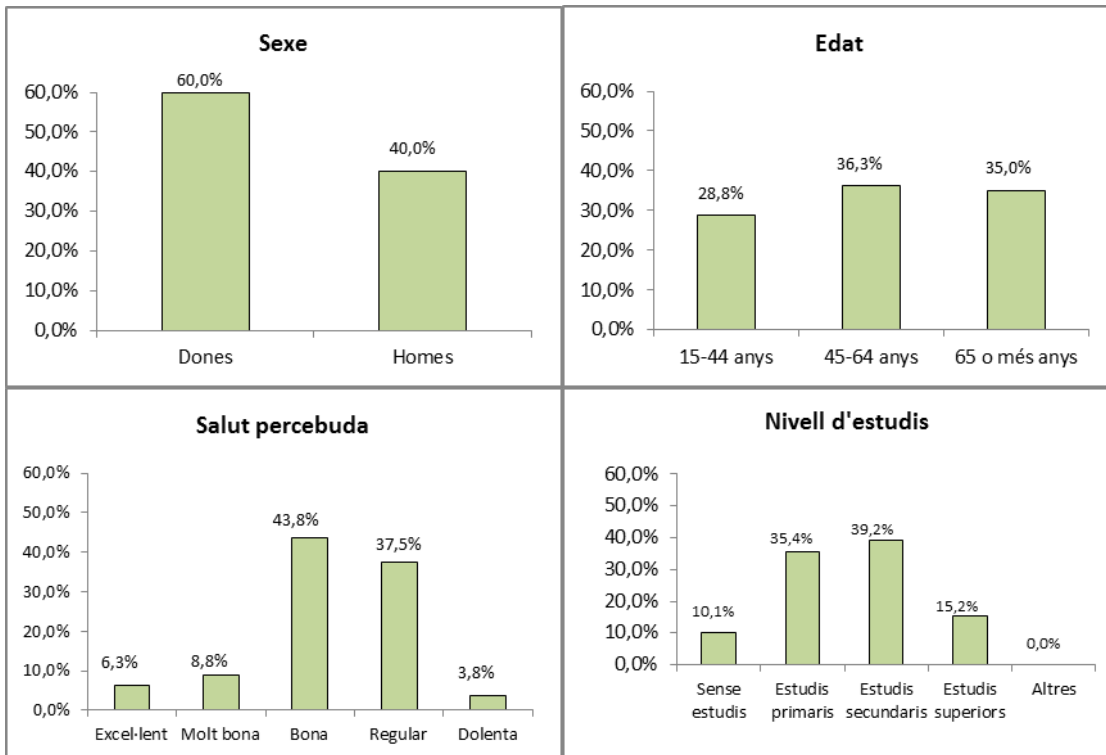
## A. Anàlisi per ABS

### A.1. Descripció de la població enquestada

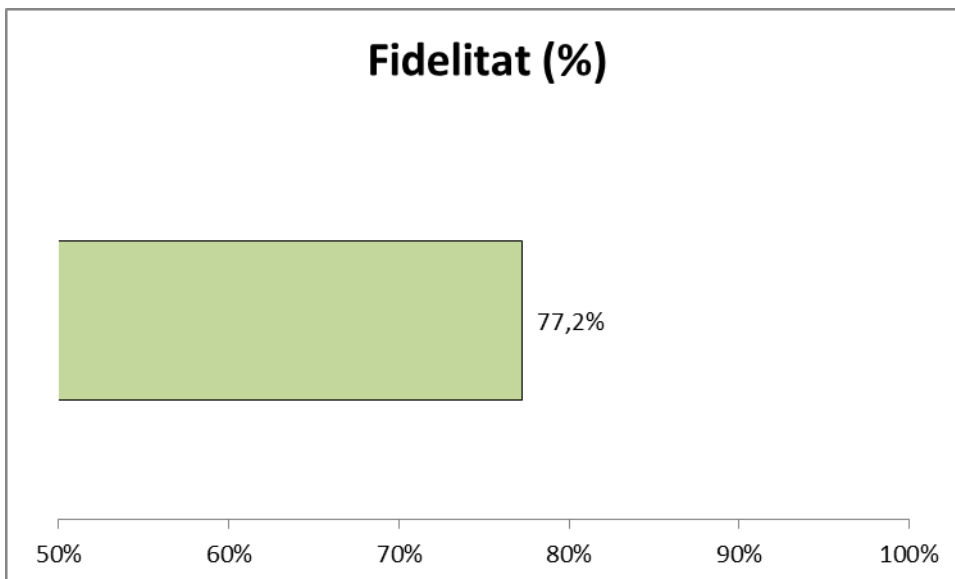
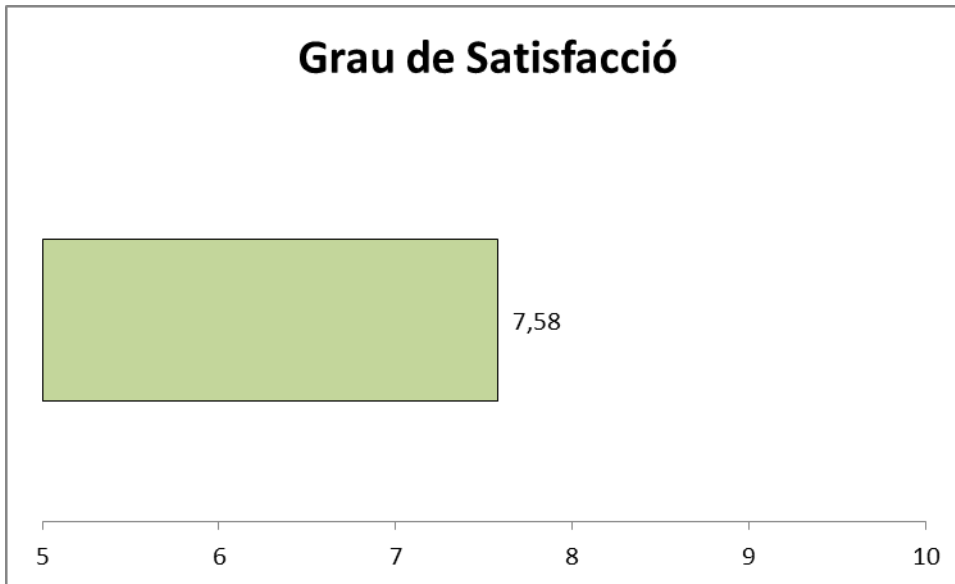
ABS 319 - MONTGAT-TIANA 2017	Nombre d'enquestes
	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP-2017

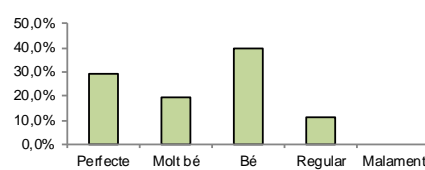
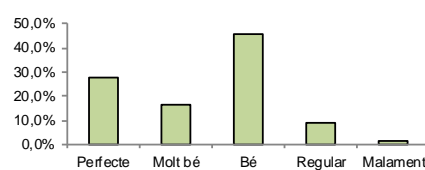
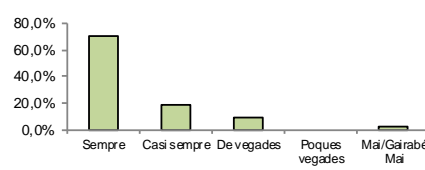
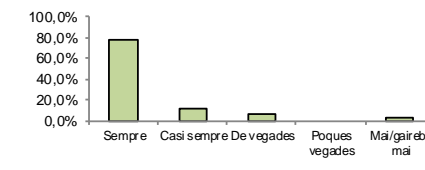
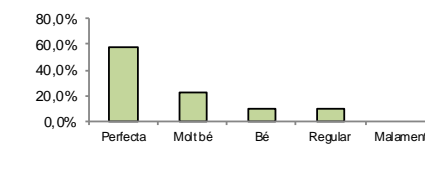
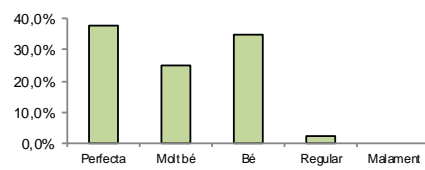
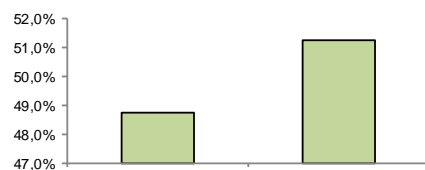
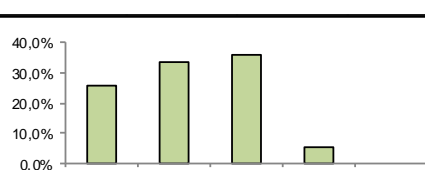


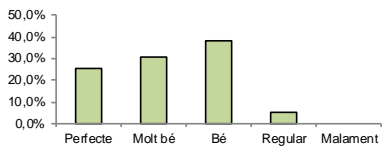
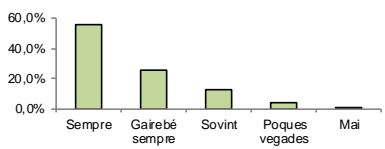
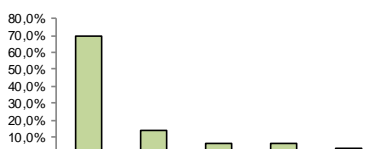
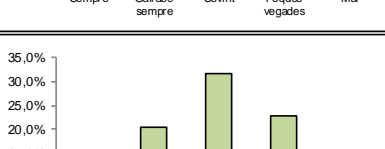
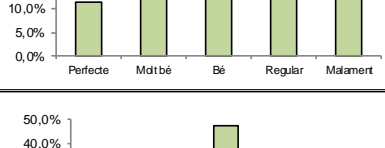
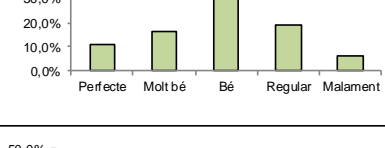
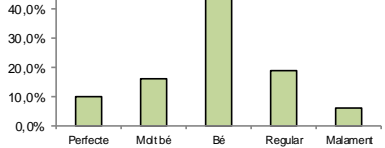
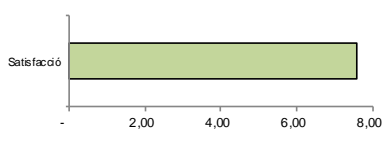
## A.2. Descripció de la població enquestada



### B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per Telèfon	52,5%	
	Per Internet	2,5%	
	Presencialment	45,0%	
	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	7,1%	
	Molt Bé	2,4%	
	Bé	31,0%	
	Regular	50,0%	
N 42	NS/NC 0	Malament	9,5%
P1.2 La sol·licitud de la visita va ser...	Molt Senzilla	50,0%	
	Senzilla	50,0%	
	Normal	0,0%	
	Complicada	0,0%	
N 2	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	2,6%	
	Molt bé	7,7%	
	Bé	30,8%	
	Regular	37,2%	
N 78	NS/NC 2	Malament	21,8%
P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta?	Perfecta	5,0%	
	Molt bé	7,5%	
	Bé	43,8%	
	Regular	35,0%	
N 80	NS/NC 0	Malament	8,8%
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	22,8%	
	Poc	24,1%	
	Normal	48,1%	
	Bastant	5,1%	
N 79	NS/NC 1	Molt	0,0%
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecte	20,0%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	50,0%	
	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	27,8%	
	Molt bé	21,5%	
	Bé	45,6%	
	Regular	5,1%	
N 79	NS/NC 1	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	29,5%	
		Molt bé	19,2%	
		Bé	39,7%	
		Regular	11,5%	
	N 78 NS/NC 2	Malament	0,0%	
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?		Perfecte	27,8%	
		Molt bé	16,5%	
		Bé	45,6%	
		Regular	8,9%	
	N 79 NS/NC 1	Malament	1,3%	
P9 El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?		Sempre	70,0%	
		Casi sempre	18,8%	
		De vegades	8,8%	
		Poques vegades	0,0%	
	N 80 NS/NC 0	Mai/Gairabé Mai	2,5%	
P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la		Sempre	78,8%	
		Casi sempre	12,5%	
		De vegades	6,3%	
		Poques vegades	0,0%	
	N 80 NS/NC 0	Mai/gairebé mai	2,5%	
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	57,5%	
		Gairabé sempre	22,5%	
		Sovint	10,0%	
		Poques vegades	10,0%	
	N 80 NS/NC 0	Mai/ Gairabé mai	0,0%	
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?		Perfecta	37,5%	
		Molt bé	25,0%	
		Bé	35,0%	
		Regular	2,5%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
FILTRE P13 Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Si		48,8%	
	No		51,3%	
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	25,6%	
		Molt bé	33,3%	
		Bé	35,9%	
		Regular	5,1%	
	N 39 NS/NC 0	Malament	0,0%	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	25,6%	
	Molt bé	30,8%	
	Bé	38,5%	
	Regular	5,1%	
	N 39 NS/NC 0	Malament	
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	56,3%	
	Gairebé sempre	25,4%	
	Sovint	12,7%	
	Poques vegades	4,2%	
	N 71 NS/NC 9	Mai	
P16 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?	Sempre	69,8%	
	Gairabé sempre	14,3%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	6,3%	
	N 63 NS/NC 6	Mai	
No ha anat a altres metges 11			
P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent?	Perfecte	11,4%	
	Molt bé	20,5%	
	Bé	31,8%	
	Regular	22,7%	
	N 44 NS/NC 0	Malament	
Mai hi he anat per un problema urgent 36			
P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	Perfecte	11,3%	
	Molt bé	16,3%	
	Bé	47,5%	
	Regular	18,8%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	
No he anat al mostrador 0			
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	10,1%	
	Molt bé	16,5%	
	Bé	48,1%	
	Regular	19,0%	
	N 79 NS/NC 1	Malament	
No he anat al mostrador 0			
P101 grau de satisfacció global	Satisfacció	7,58	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogues triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori	Si	77,2%	
	No n'estic segur	16,5%	
	No	6,3%	
	N 79 NS/NC 1		

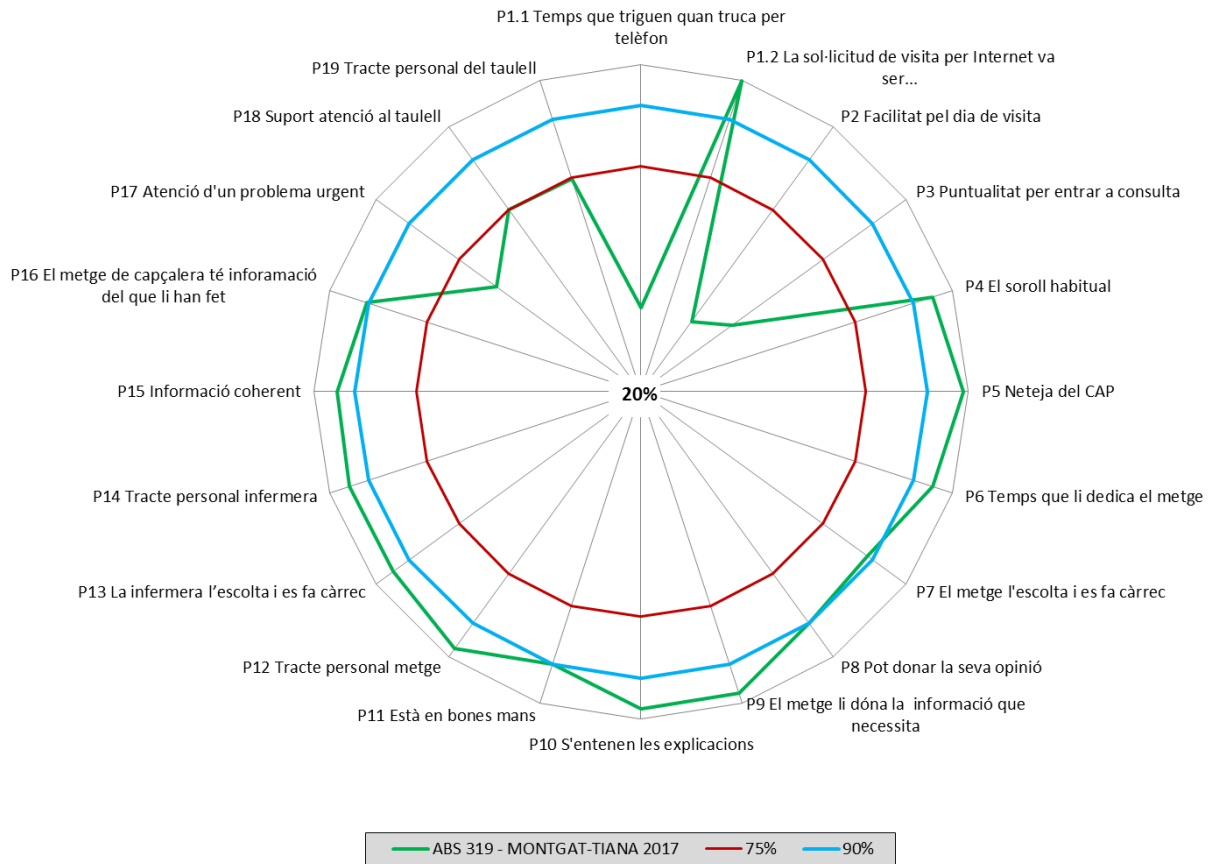
### C. Indicador positiu

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 319 - MONTGAT-TIANA 2017
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon	<b>40,5%</b>
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	<b>100,0%</b>
P2 Facilitat pel dia de visita	<b>41,0%</b>
P3 Puntualitat per entrar a consulta	<b>47,5%</b>
P4 El soroll habitual	<b>94,9%</b>
P5 Neteja del CAP	<b>98,8%</b>
P6 Temps que li dedica el metge	<b>94,9%</b>
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	<b>88,5%</b>
P8 Pot donar la seva opinió	<b>89,9%</b>
P9 El metge li dóna la informació que necessita	<b>97,5%</b>
P10 S'entenen les explicacions	<b>97,5%</b>
P11 Està en bones mans	<b>90,0%</b>
P12 Tracte personal metge	<b>97,5%</b>
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	<b>94,9%</b>
P14 Tracte personal infermera	<b>94,9%</b>
P15 Informació coherent	<b>94,4%</b>
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	<b>90,5%</b>
P17 Atenció d'un problema urgent	<b>63,6%</b>
P18 Suport atenció al taulell	<b>75,0%</b>
P19 Tracte personal del taulell	<b>74,7%</b>
P101 Grau de satisfacció global	<b>7,58</b>
P102 Continuaria venint	<b>77,2%</b>

### 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.







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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA**  
Enquestes "en línia"  
2017

**RESULTATS PER CENTRE**

**ABS 334 – BADALONA 12 - MORERA POMAR**

**Subdirecció**

**Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**



**2017**

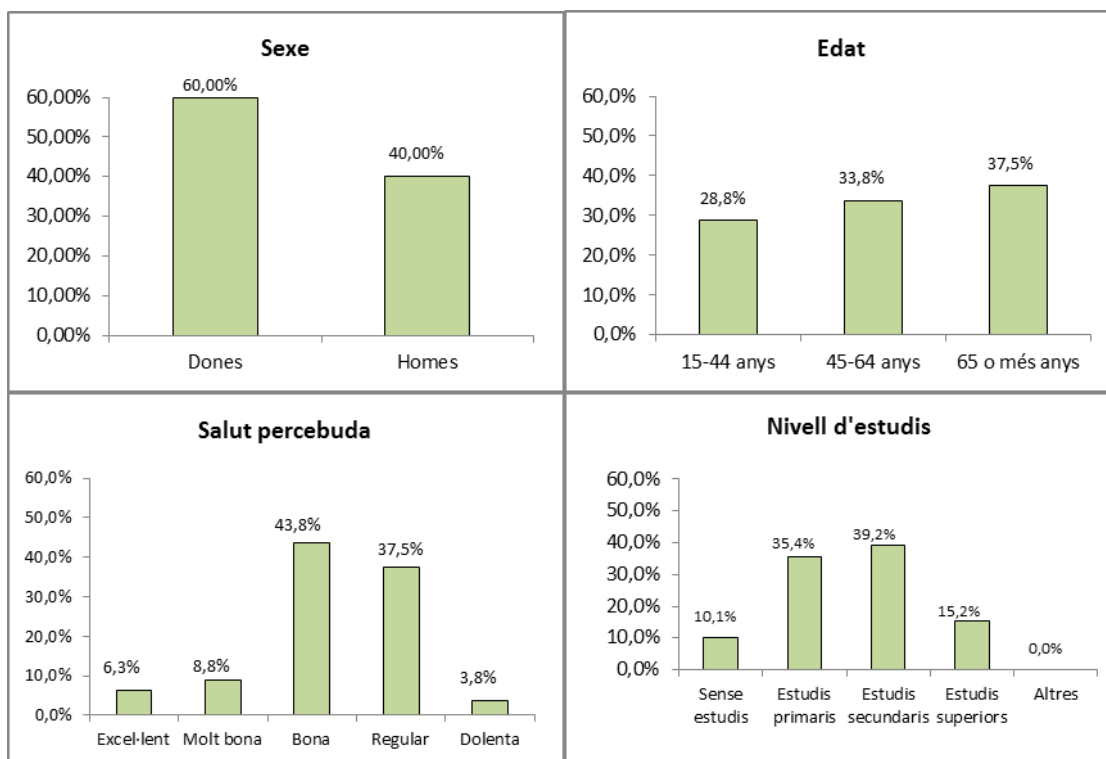
## A. Anàlisi per ABS

### A.1. Descripció de la població enquestada

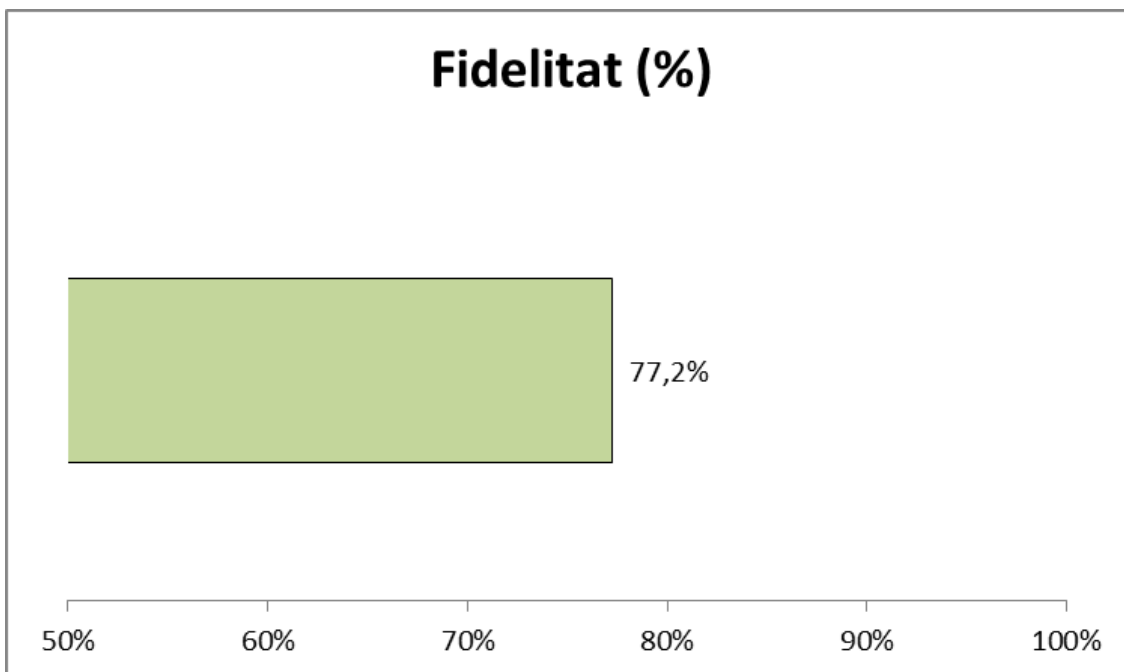
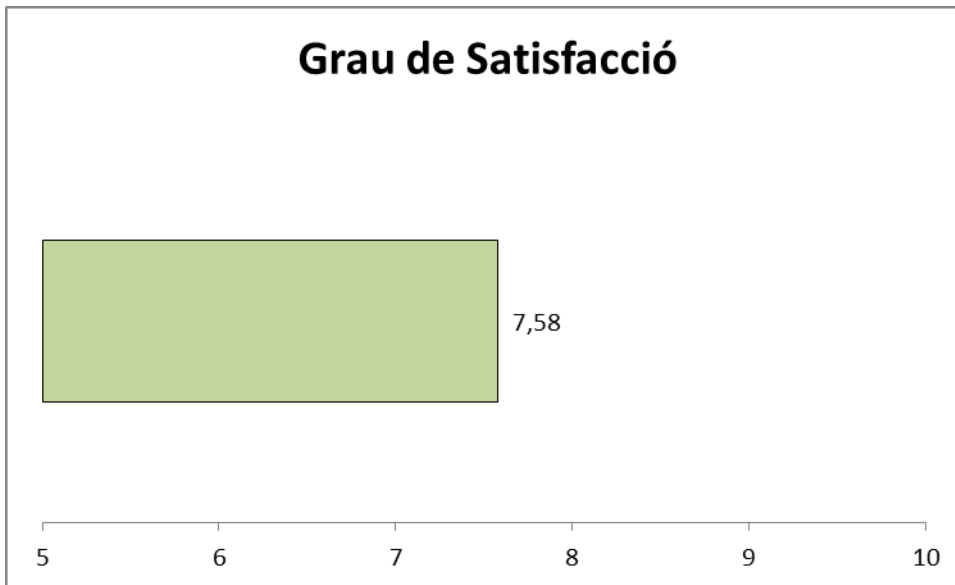
ABS 283 - BADALONA 12 - MORERA POMAR	Nombre d'enquestes
	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

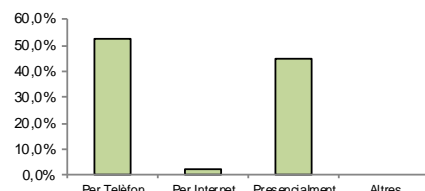
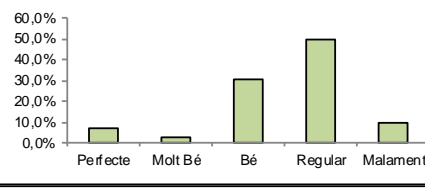
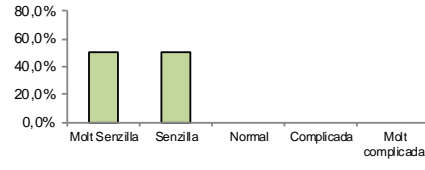
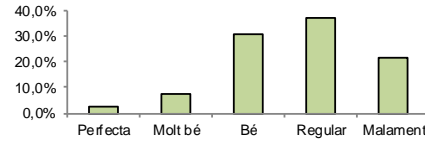
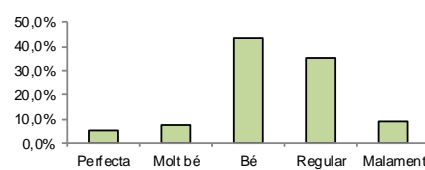
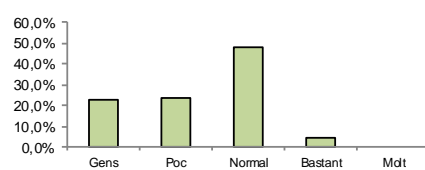
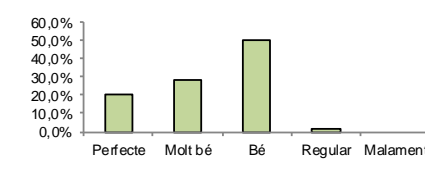
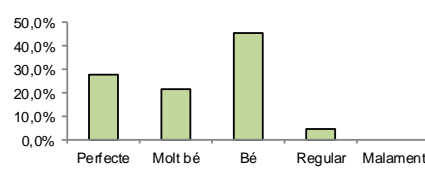
UP-2017

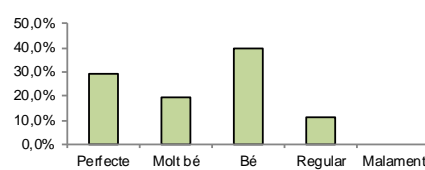
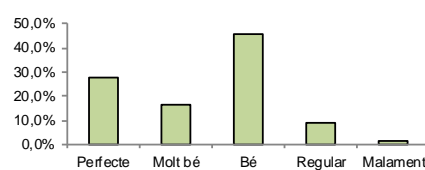
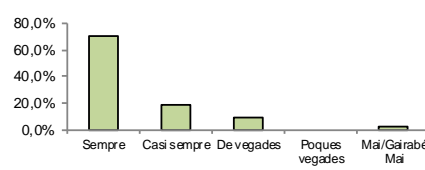
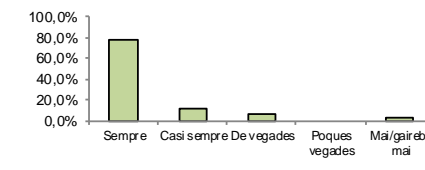
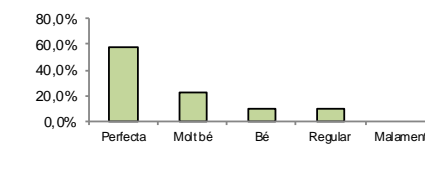
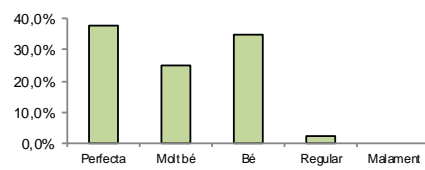
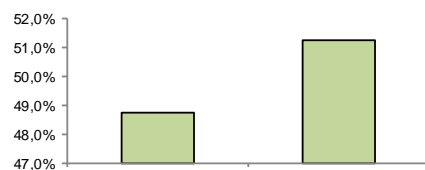
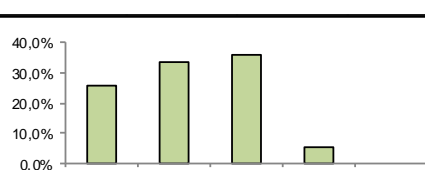



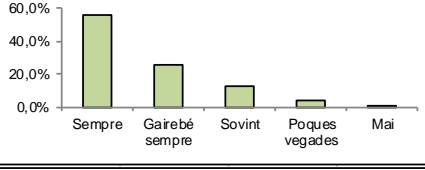
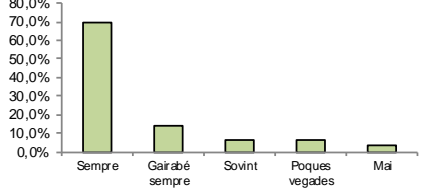
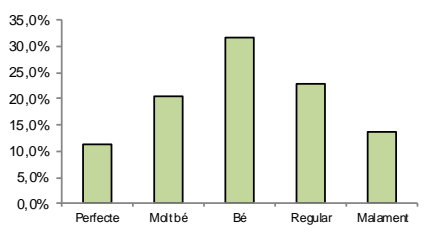
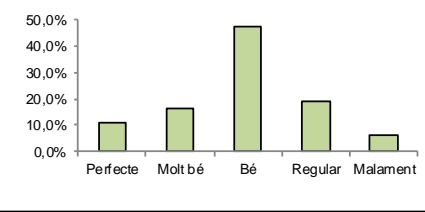
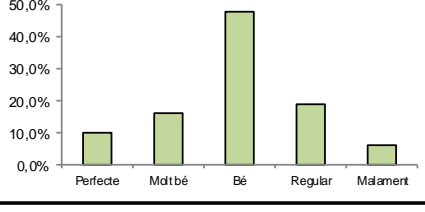
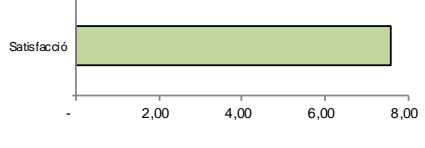
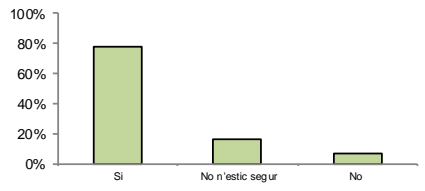
### A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat



## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per Telèfon	52,5%	
	Per Internet	2,5%	
	Presencialment	45,0%	
	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	7,1%	
	Molt Bé	2,4%	
	Bé	31,0%	
	Regular	50,0%	
N 42	NS/NC 0	Malament	9,5%
P1.2 La sol·licitud de la visita va ser...	Molt Senzilla	50,0%	
	Senzilla	50,0%	
	Normal	0,0%	
	Complicada	0,0%	
N 2	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	2,6%	
	Molt bé	7,7%	
	Bé	30,8%	
	Regular	37,2%	
N 78	NS/NC 2	Malament	21,8%
P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta?	Perfecta	5,0%	
	Molt bé	7,5%	
	Bé	43,8%	
	Regular	35,0%	
N 80	NS/NC 0	Malament	8,8%
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	22,8%	
	Poc	24,1%	
	Normal	48,1%	
	Bastant	5,1%	
N 79	NS/NC 1	Molt	0,0%
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecte	20,0%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	50,0%	
	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	27,8%	
	Molt bé	21,5%	
	Bé	45,6%	
	Regular	5,1%	
N 79	NS/NC 1	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	29,5%	
		Molt bé	19,2%	
		Bé	39,7%	
		Regular	11,5%	
	N 78 NS/NC 2	Malament	0,0%	
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?		Perfecte	27,8%	
		Molt bé	16,5%	
		Bé	45,6%	
		Regular	8,9%	
	N 79 NS/NC 1	Malament	1,3%	
P9 El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?		Sempre	70,0%	
		Casi sempre	18,8%	
		De vegades	8,8%	
		Poques vegades	0,0%	
	N 80 NS/NC 0	Mai/Gairabé Mai	2,5%	
P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la		Sempre	78,8%	
		Casi sempre	12,5%	
		De vegades	6,3%	
		Poques vegades	0,0%	
	N 80 NS/NC 0	Mai/gairebé mai	2,5%	
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	57,5%	
		Gairabé sempre	22,5%	
		Sovint	10,0%	
		Poques vegades	10,0%	
	N 80 NS/NC 0	Mai/ Gairabé mai	0,0%	
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?		Perfecta	37,5%	
		Molt bé	25,0%	
		Bé	35,0%	
		Regular	2,5%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
FILTRE P13 Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Si		48,8%	
	No		51,3%	
	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	25,6%	
		Molt bé	33,3%	
		Bé	35,9%	
		Regular	5,1%	
	N 39 NS/NC 0	Malament	0,0%	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	25,6%	
	Molt bé	30,8%	
	Bé	38,5%	
	Regular	5,1%	
	Malament	0,0%	
N 39 NS/NC 0			
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	56,3%	
	Gairebé sempre	25,4%	
	Sovint	12,7%	
	Poques vegades	4,2%	
	Mai	1,4%	
N 71 NS/NC 9			
P16 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?	Sempre	69,8%	
	Gairebé sempre	14,3%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	6,3%	
	Mai	3,2%	
N 63 NS/NC 6			
No ha anat a altres metges 11			
P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent?	Perfecte	11,4%	
	Molt bé	20,5%	
	Bé	31,8%	
	Regular	22,7%	
	Malament	13,6%	
N 44 NS/NC 0			
Mai hi he anat per un problema urgent 36			
P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	Perfecte	11,3%	
	Molt bé	16,3%	
	Bé	47,5%	
	Regular	18,8%	
	Malament	6,3%	
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	10,1%	
	Molt bé	16,5%	
	Bé	48,1%	
	Regular	19,0%	
	Malament	6,3%	
N 79 NS/NC 1			
No he anat al mostrador 0			
P101 grau de satisfacció global	Satisfacció	7,58	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogues triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori	Si	77,2%	
	No n'estic segur	16,5%	
	No	6,3%	
N 79 NS/NC 1			

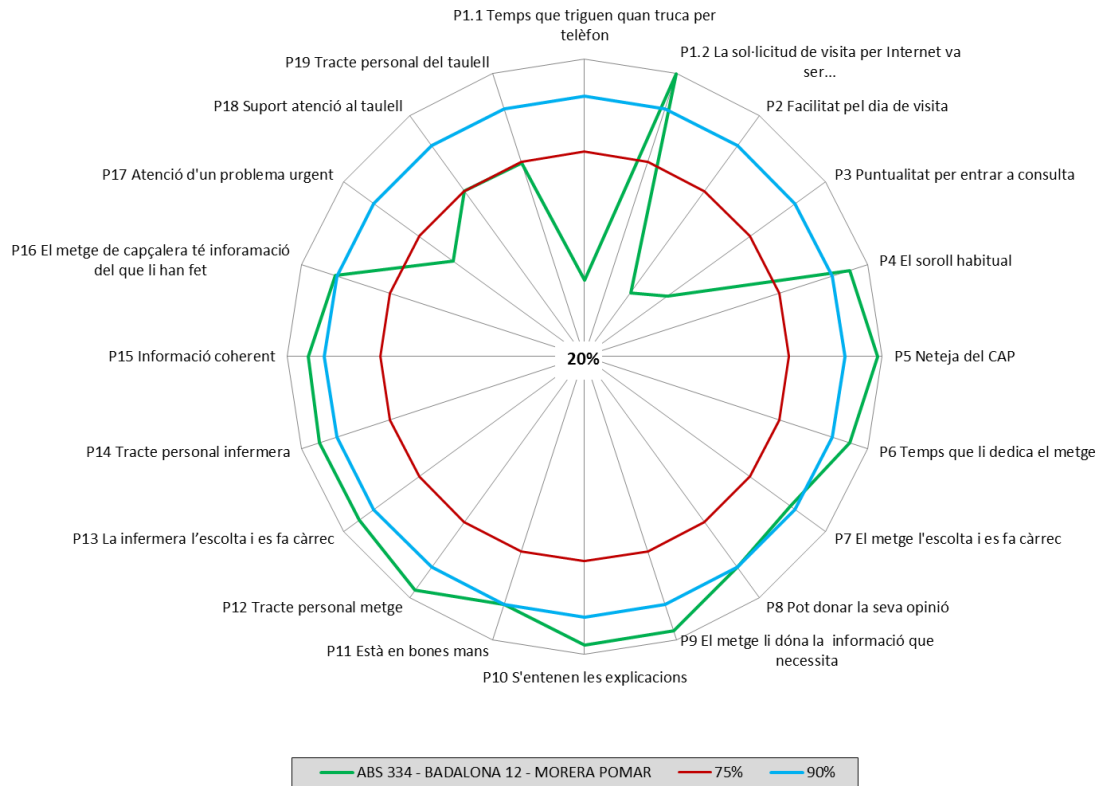
### C. Indicador positiu

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 334 - BADALONA 12 - MORERA POMAR
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon	<b>40,5%</b>
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	<b>100,0%</b>
P2 Facilitat pel dia de visita	<b>41,0%</b>
P3 Puntualitat per entrar a consulta	<b>47,5%</b>
P4 El soroll habitual	<b>94,9%</b>
P5 Neteja del CAP	<b>98,8%</b>
P6 Temps que li dedica el metge	<b>94,9%</b>
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	<b>88,5%</b>
P8 Pot donar la seva opinió	<b>89,9%</b>
P9 El metge li dóna la informació que necessita	<b>97,5%</b>
P10 S'entenen les explicacions	<b>97,5%</b>
P11 Està en bones mans	<b>90,0%</b>
P12 Tracte personal metge	<b>97,5%</b>
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	<b>94,9%</b>
P14 Tracte personal infermera	<b>94,9%</b>
P15 Informació coherent	<b>94,4%</b>
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	<b>90,5%</b>
P17 Atenció d'un problema urgent	<b>63,6%</b>
P18 Suport atenció al taulell	<b>75,0%</b>
P19 Tracte personal del taulell	<b>74,7%</b>
P101 Grau de satisfacció global	<b>7,58</b>
P102 Continuaria venint	<b>77,2%</b>

### 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.







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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA  
“Enquestes en línia”**

2017

**RESULTATS PER CENTRE**

**ABS 279 – BADALONA 8 – NOVA LLOREDA**

**Subdirecció**

**Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**



**2017**

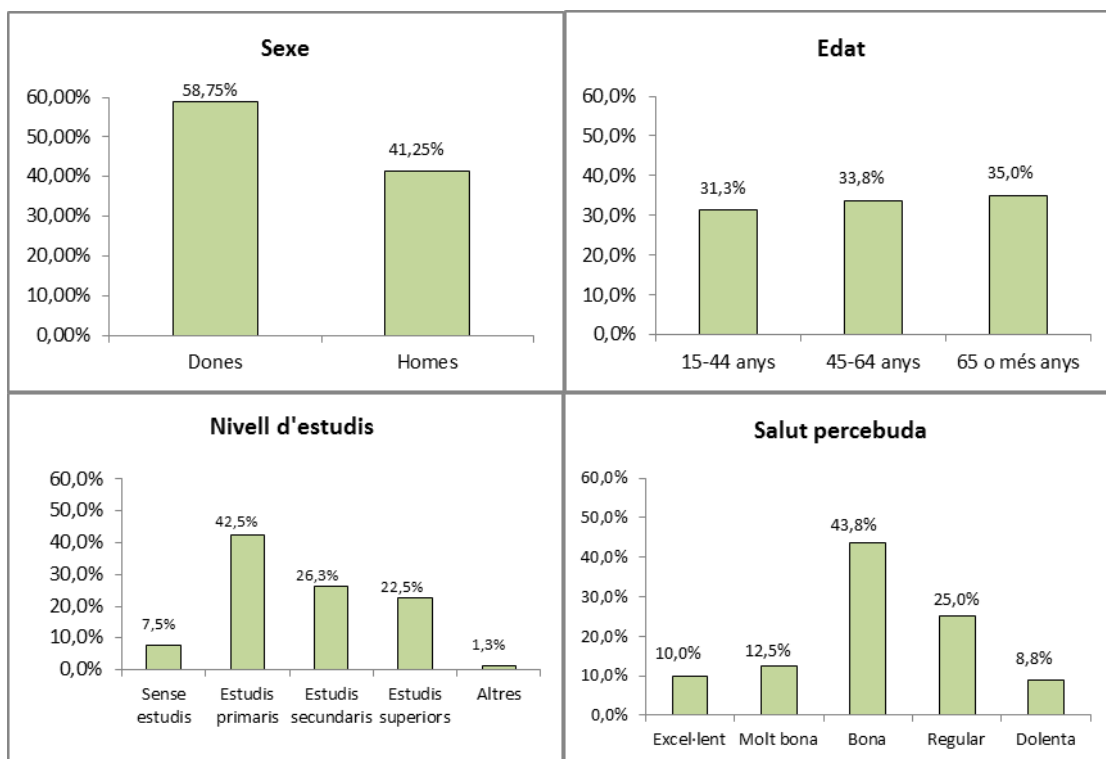
## A. Anàlisi per ABS

### A.1. Descripció de la població enquestada

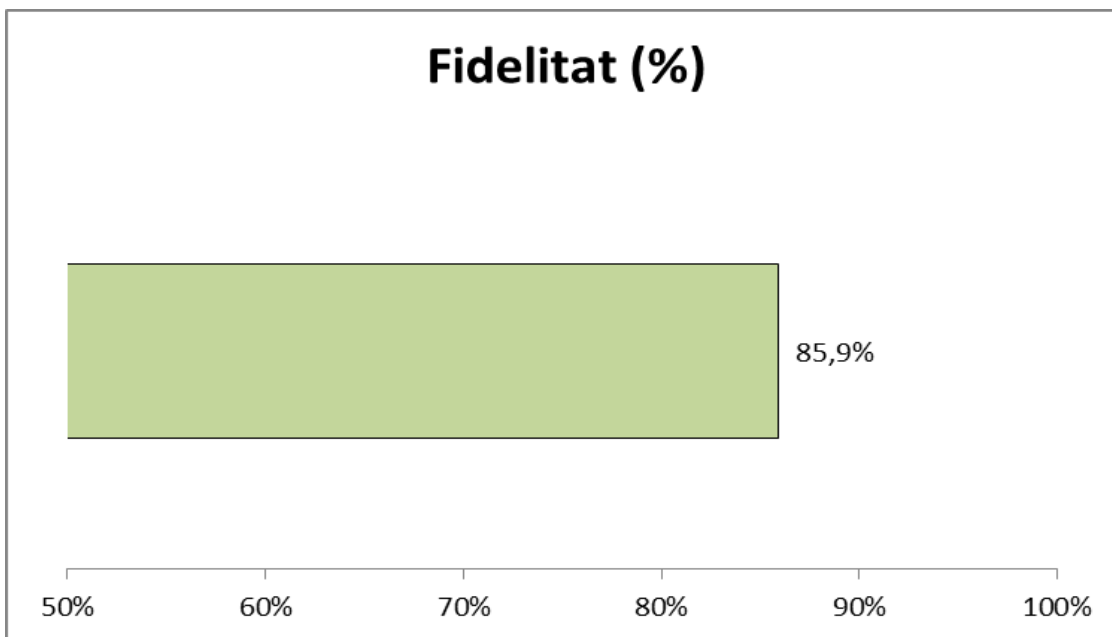
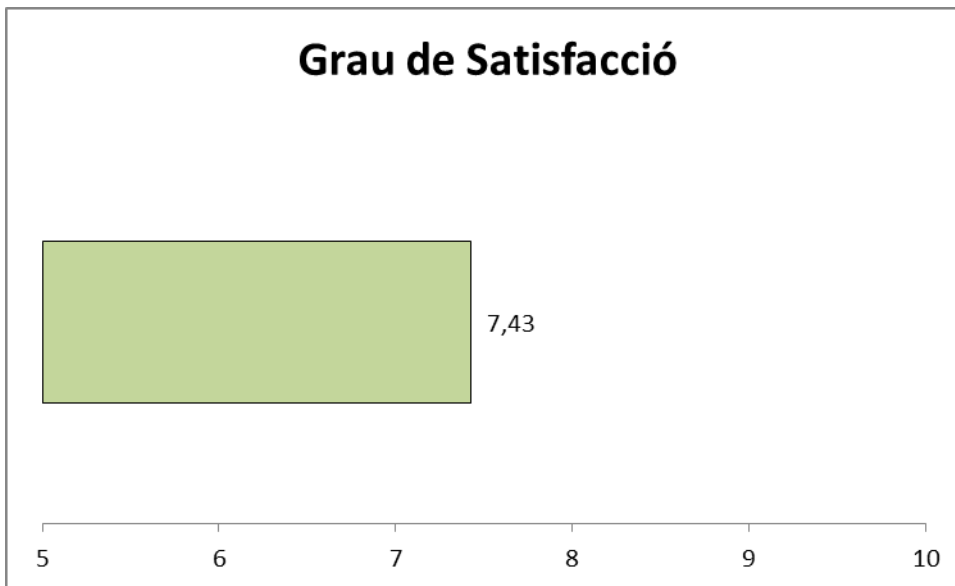
ABS 279 - BADALONA 8 - NOVA LLOREDA	Nombre d'enquestes
	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

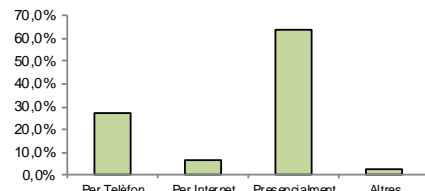
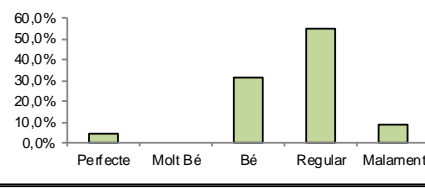
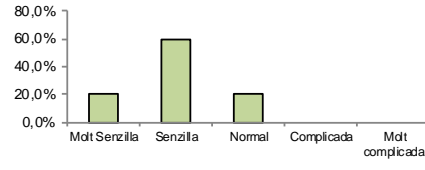
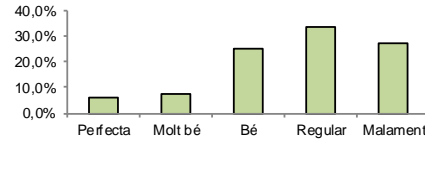
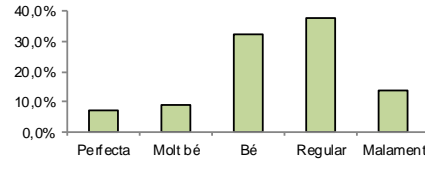
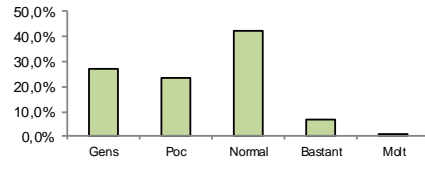
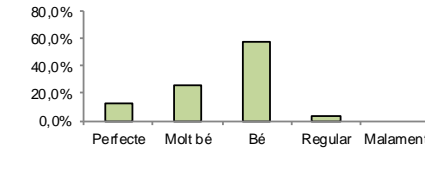
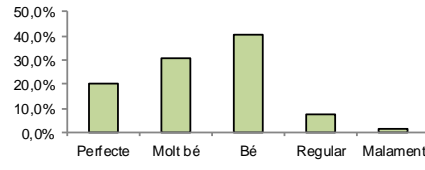
UP-2017


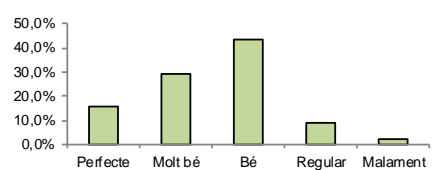
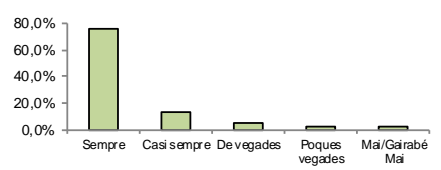
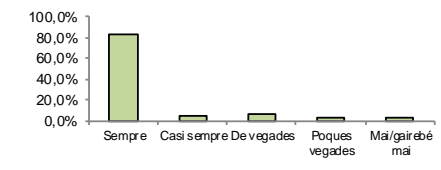
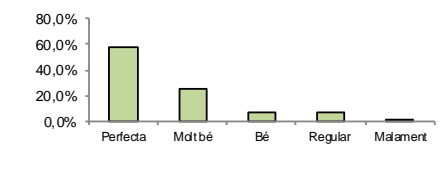
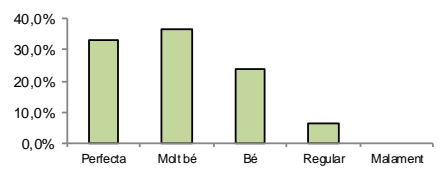
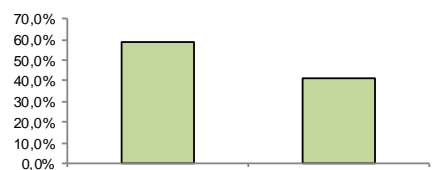
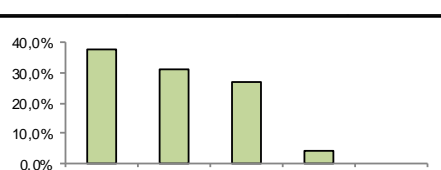


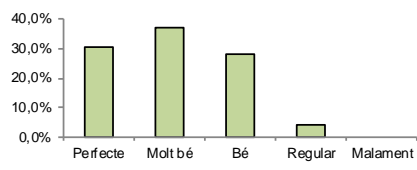
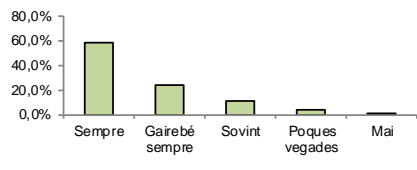
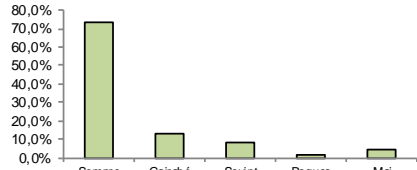
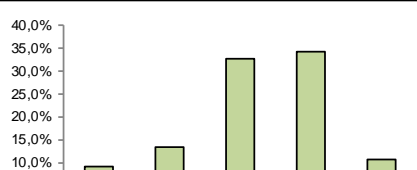
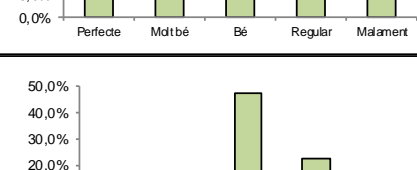
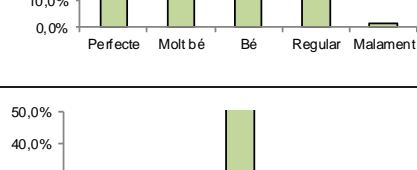

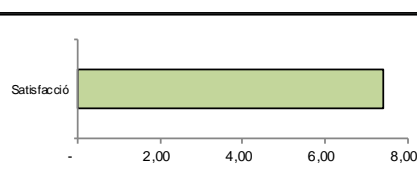
## A.2. Índex de Satisfacció i Fidelitat



## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per Telèfon	27,5%	
	Per Internet	6,3%	
	Presencialment	63,8%	
	Altres	2,5%	
N 80 NS/NC 0	NS/NC	0,0%	
P1.1 Quan truca per telèfon al CAP/ambulatori, què li sembla el temps que trigen a afagar la trucada?	Perfecte	4,5%	
	Molt Bé	0,0%	
	Bé	31,8%	
	Regular	54,5%	
N 22 NS/NC 0	Malament	9,1%	
P1.2 La sol·licitud de la visita va ser...	Molt Senzilla	20,0%	
	Senzilla	60,0%	
	Normal	20,0%	
	Complicada	0,0%	
N 5 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	6,3%	
	Molt bé	7,5%	
	Bé	25,0%	
	Regular	33,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	27,5%	
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%	
	Molt bé	8,8%	
	Bé	32,5%	
	Regular	37,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	13,8%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	26,9%	
	Poc	23,1%	
	Normal	42,3%	
	Bastant	6,4%	
N 78 NS/NC 2	Molt	1,3%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecte	12,7%	
	Molt bé	25,3%	
	Bé	58,2%	
	Regular	3,8%	
N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	20,3%	
	Molt bé	30,4%	
	Bé	40,5%	
	Regular	7,6%	
N 79 NS/NC 1	Malament	1,3%	

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	21,3%	
		Molt bé	35,0%	
		Bé	35,0%	
		Regular	7,5%	
	N 80	NS/NC 0	Malament	
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?		Perfecte	15,4%	
		Molt bé	29,5%	
		Bé	43,6%	
		Regular	9,0%	
	N 78	NS/NC 2	Malament	
P9 El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?		Sempre	75,9%	
		Casi sempre	13,9%	
		De vegades	5,1%	
		Poques vegades	2,5%	
	N 79	NS/NC 1	Mai/Gairabé Mai	
P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la		Sempre	83,5%	
		Casi sempre	5,1%	
		De vegades	6,3%	
		Poques vegades	2,5%	
	N 79	NS/NC 1	Mai/gairebé mai	
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	58,2%	
		Gairabé sempre	25,3%	
		Sovint	7,6%	
		Poques vegades	7,6%	
	N 79	NS/NC 1	Mai/ Gairabé mai	
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?		Perfecta	32,9%	
		Molt bé	36,7%	
		Bé	24,1%	
		Regular	6,3%	
	N 79	NS/NC 1	Malament	
FILTRE P13 Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Si		58,8%	
	No		41,3%	
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	37,8%	
		Molt bé	31,1%	
		Bé	26,7%	
		Regular	4,4%	
	N 45	NS/NC 2	Malament	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	30,4%	
	Molt bé	37,0%	
	Bé	28,3%	
	Regular	4,3%	
	Malament	0,0%	
N 46 NS/NC 1			
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	58,9%	
	Gairebé sempre	24,7%	
	Sovint	11,0%	
	Poques vegades	4,1%	
	Mai	1,4%	
N 73 NS/NC 7			
P16 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?	Sempre	73,2%	
	Gairebé sempre	12,7%	
	Sovint	8,5%	
	Poques vegades	1,4%	
	Mai	4,2%	
N 71 NS/NC 2			
No ha anat a altres metges 7			
P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent?	Perfecte	9,0%	
	Molt bé	13,4%	
	Bé	32,8%	
	Regular	34,3%	
	Malament	10,4%	
N 67 NS/NC 0			
Mai hi he anat per un problema urgent 13			
P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	Perfecte	11,3%	
	Molt bé	17,5%	
	Bé	47,5%	
	Regular	22,5%	
	Malament	1,3%	
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	8,8%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	55,0%	
	Regular	15,0%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
No he anat al mostrador 0			
P101 grau de satisfacció global	Satisfacció	7,43	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogues triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori	Si	85,9%	
	No n'estic segur	10,3%	
	No	3,8%	
	N 78 NS/NC 2		

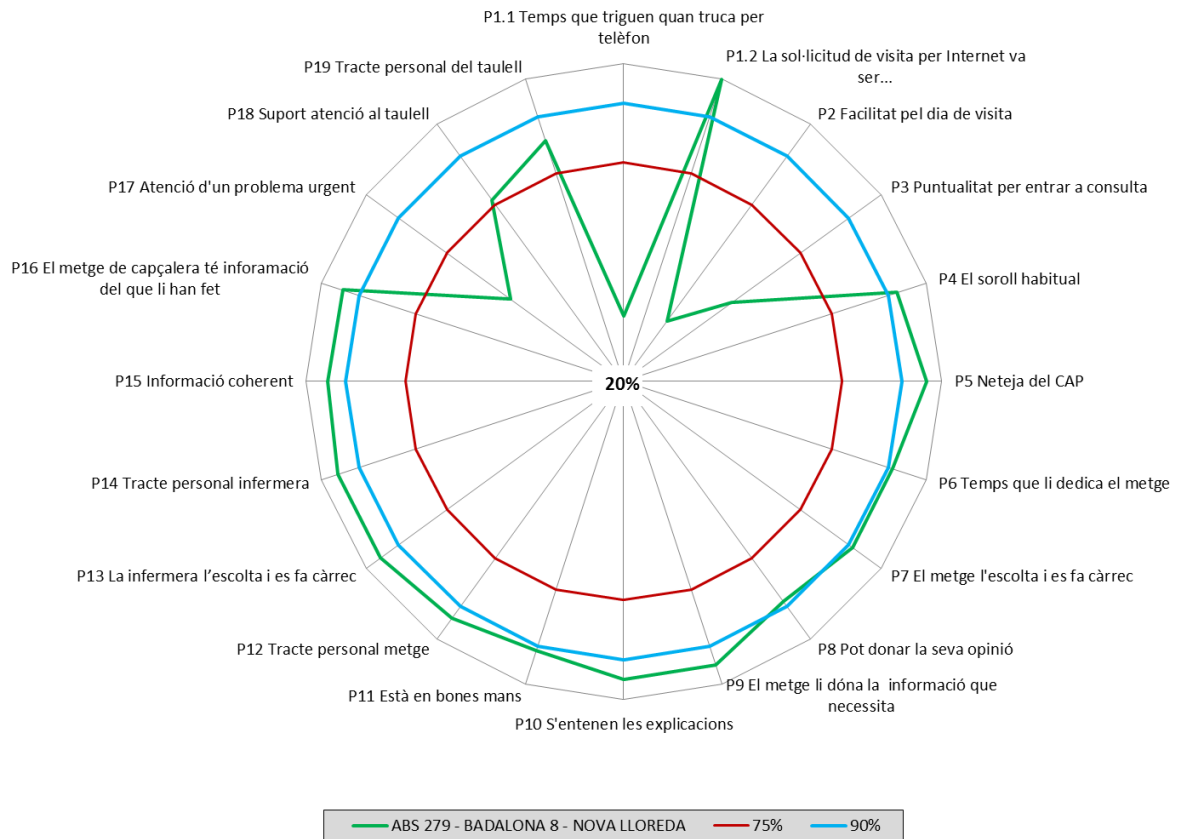
### C. Indicador positiu

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 279 - BADALONA 8 - NOVA LLOREDA
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon	36,4%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	38,8%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	53,8%
P4 El soroll habitual	92,3%
P5 Neteja del CAP	96,2%
P6 Temps que li dedica el metge	91,1%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	91,3%
P8 Pot donar la seva opinió	88,5%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	94,9%
P10 S'entenen les explicacions	94,9%
P11 Està en bones mans	91,1%
P12 Tracte personal metge	93,7%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	95,6%
P14 Tracte personal infermera	95,7%
P15 Informació coherent	94,5%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	94,4%
P17 Atenció d'un problema urgent	55,2%
P18 Suport atenció al taulell	76,3%
P19 Tracte personal del taulell	83,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,43
P102 Continuaria venint	85,9%

### 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.







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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA**  
Enquestes "en línia"  
2017

**RESULTATS PER CENTRE**

**ABS 274 - BADALONA 3 – PROGRÉS RAVAL**

**Subdirecció**

**Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**



**2015**

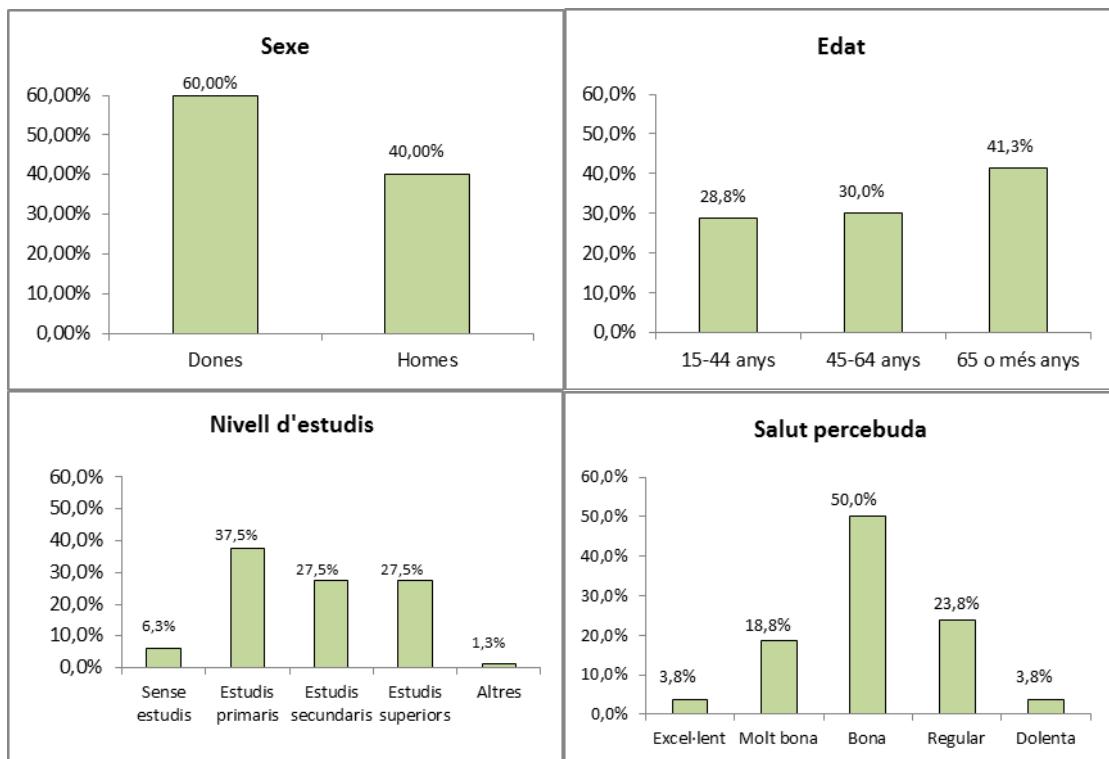
## A. Anàlisi per ABS

### A.1. Descripció de la població enquestada

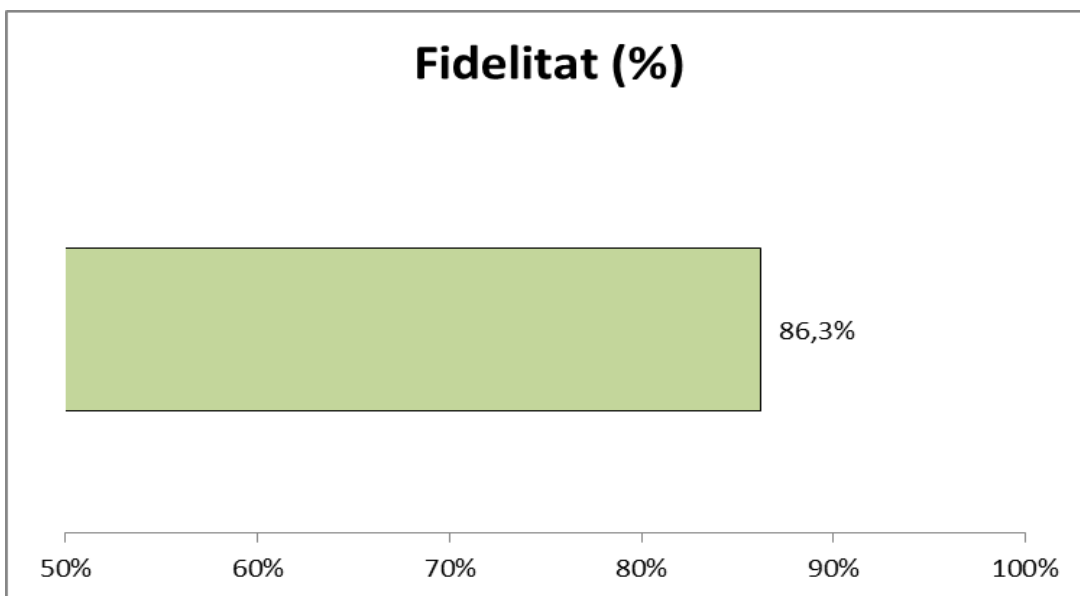
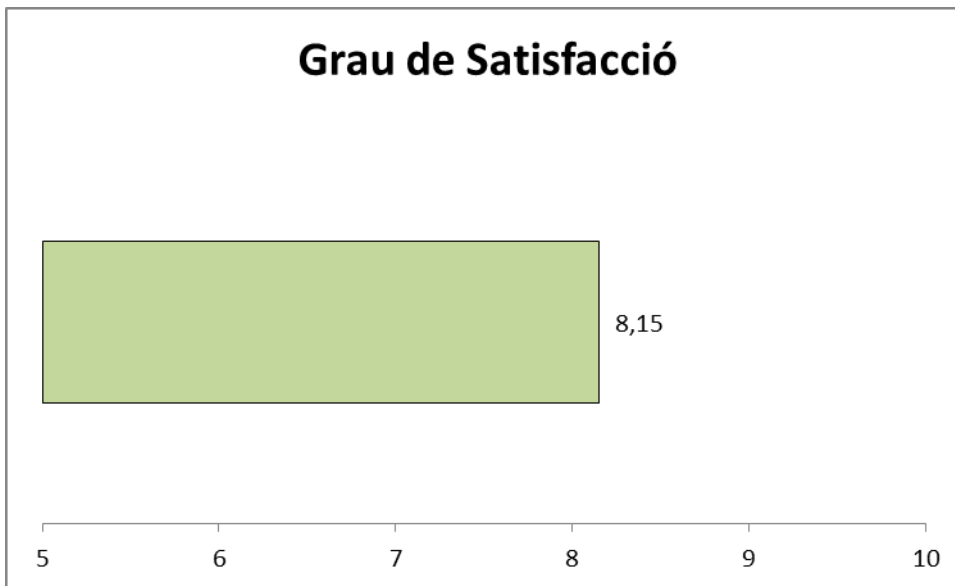
<b>ABS 274 - BADALONA 3 - PROGRÉS RAVAL</b>	<b>Nombre d'enquestes</b>
	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

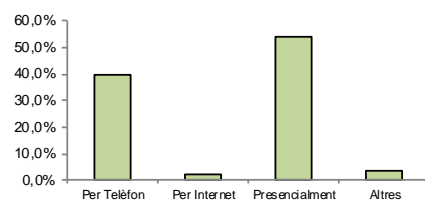
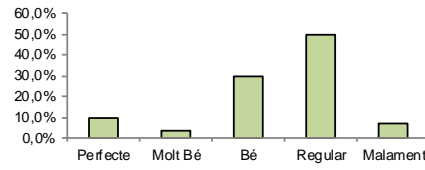
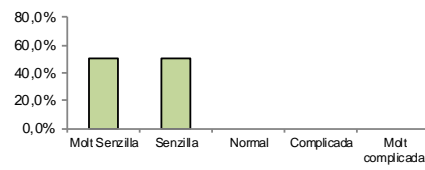
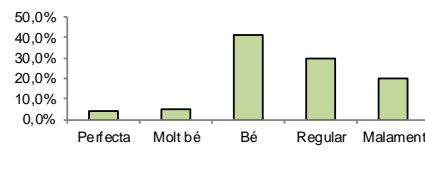
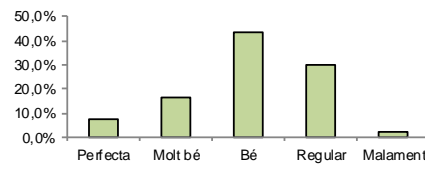
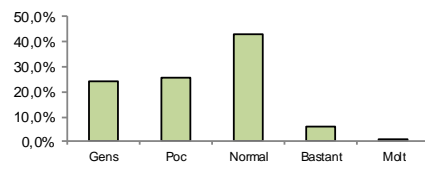
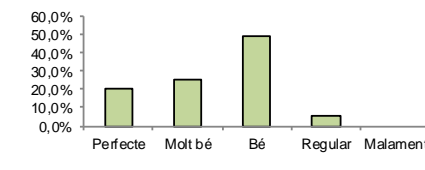
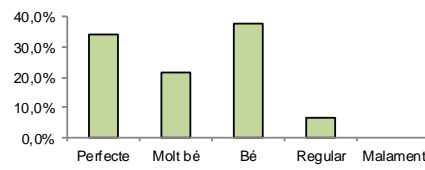
UP-2017


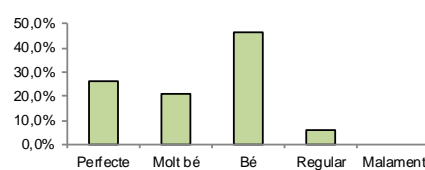
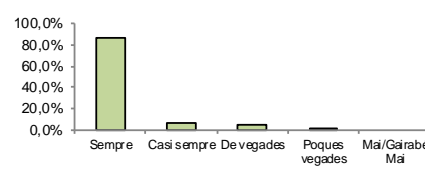
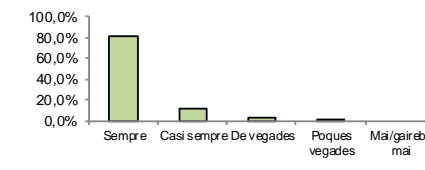
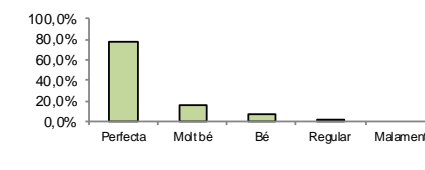
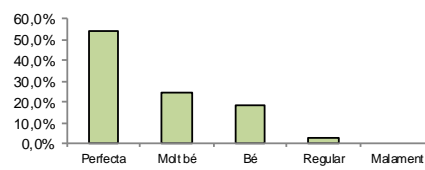
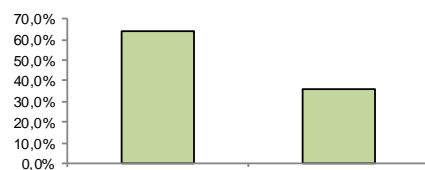
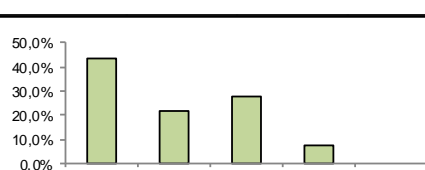


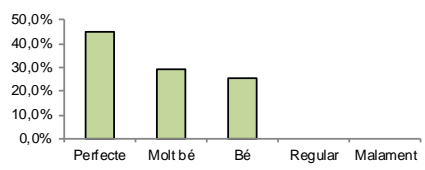
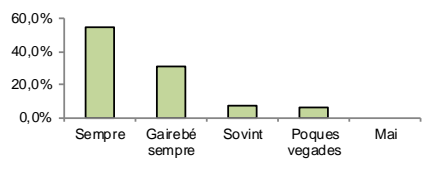
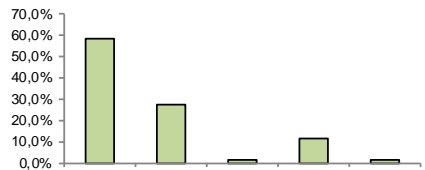
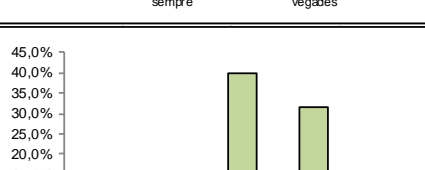
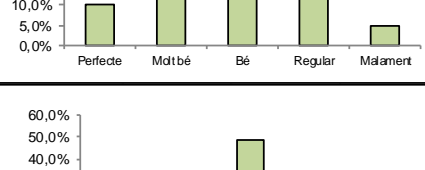
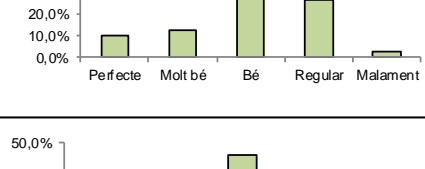
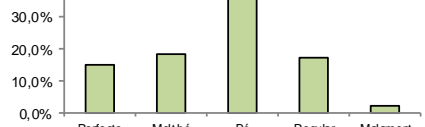
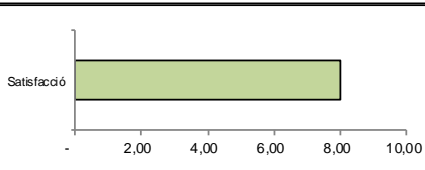
## A.2. Índex de Satisfacció i Fidelitat



### B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per Telèfon	39,7%	
	Per Internet	2,6%	
	Presencialment	53,8%	
	Altres	3,8%	
N 78 NS/NC 2	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	10,0%	
	Molt Bé	3,3%	
	Bé	30,0%	
	Regular	50,0%	
N 30 NS/NC 1	Malament	6,7%	
P1.2 La sol·licitud de la visita va ser...	Molt Senzilla	50,0%	
	Senzilla	50,0%	
	Normal	0,0%	
	Complicada	0,0%	
N 2 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	3,8%	
	Molt bé	5,0%	
	Bé	41,3%	
	Regular	30,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	20,0%	
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%	
	Molt bé	16,3%	
	Bé	43,8%	
	Regular	30,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	24,1%	
	Poc	25,3%	
	Normal	43,0%	
	Bastant	6,3%	
N 79 NS/NC 1	Molt	1,3%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecte	20,3%	
	Molt bé	25,3%	
	Bé	49,4%	
	Regular	5,1%	
N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	34,2%	
	Molt bé	21,5%	
	Bé	38,0%	
	Regular	6,3%	
N 79 NS/NC 1	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	26,3%	
		Molt bé	30,0%	
		Bé	33,8%	
		Regular	10,0%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?		Perfecte	26,3%	
		Molt bé	21,3%	
		Bé	46,3%	
		Regular	6,3%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P9 El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?		Sempre	86,8%	
		Casi sempre	6,6%	
		De vegades	5,3%	
		Poques vegades	1,3%	
	N 76 NS/NC 4	Mai/Gairabé Mai	0,0%	
P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la		Sempre	82,3%	
		Casi sempre	12,7%	
		De vegades	3,8%	
		Poques vegades	1,3%	
	N 79 NS/NC 1	Mai/gairebé mai	0,0%	
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	76,6%	
		Gairabé sempre	15,6%	
		Sovint	6,5%	
		Poques vegades	1,3%	
	N 77 NS/NC 3	Mai/ Gairabé mai	0,0%	
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?		Perfecta	53,8%	
		Molt bé	25,0%	
		Bé	18,8%	
		Regular	2,5%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
FILTRE P13 Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?		Si	63,8%	
		No	36,3%	
	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	43,1%	
		Molt bé	21,6%	
		Bé	27,5%	
		Regular	7,8%	
	N 51 NS/NC 0	Malament	0,0%	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	45,1%	
	Molt bé	29,4%	
	Bé	25,5%	
	Regular	0,0%	
N 51 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	55,2%	
	Gairebé sempre	31,3%	
	Sovint	7,5%	
	Poques vegades	6,0%	
N 67 NS/NC 13	Mai	0,0%	
P16 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?	Sempre	58,1%	
	Gairebé sempre	27,4%	
	Sovint	1,6%	
	Poques vegades	11,3%	
N 62 NS/NC 8	Mai	1,6%	
No ha anat a altres metges 10			
P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent?	Perfecte	10,0%	
	Molt bé	13,3%	
	Bé	40,0%	
	Regular	31,7%	
N 60 NS/NC 0	Malament	5,0%	
Mai hi he anat per un problema urgent 20			
P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	Perfecte	10,0%	
	Molt bé	12,5%	
	Bé	48,8%	
	Regular	26,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
No he anat al mostrador 0			
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	15,0%	
	Molt bé	18,8%	
	Bé	46,3%	
	Regular	17,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
No he anat al mostrador 0			
P101 grau de satisfacció global	Satisfacció	8,00	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogues triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori	Si	96,3%	
	No n'estic segur	0,0%	
	No	3,8%	
N 80 NS/NC 0			

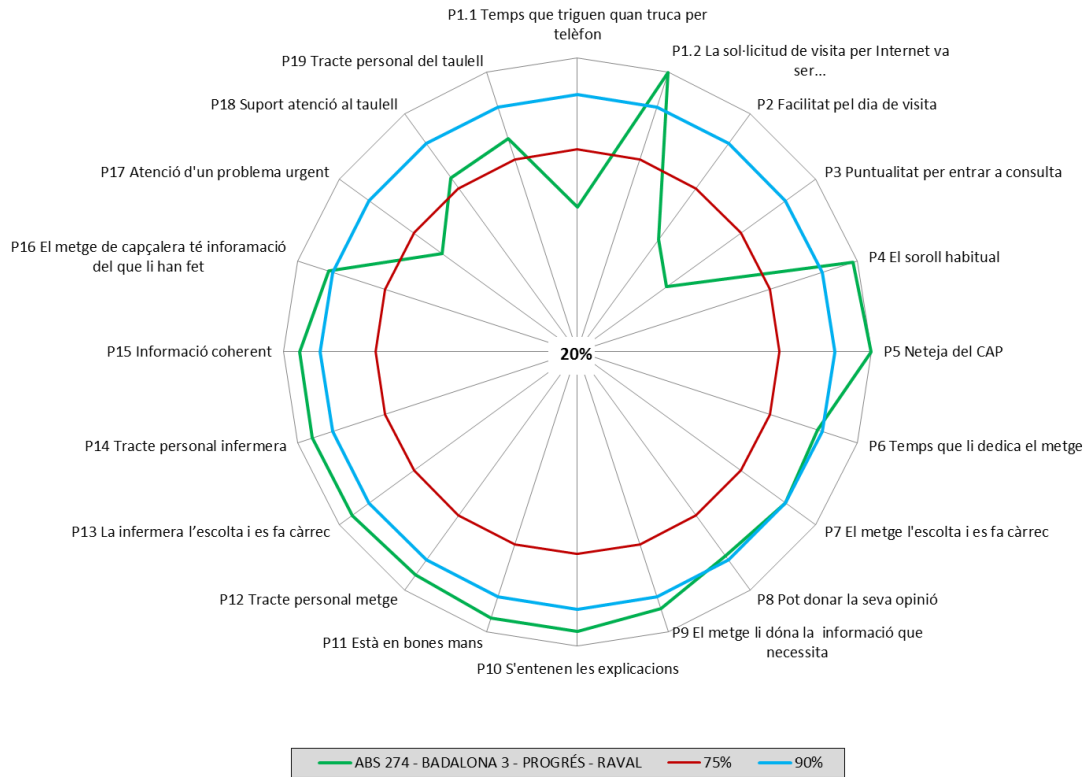
### C. Indicador positiu

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 274 - BADALONA 3 - PROGRÉS - RAVAL
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon	59,3%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	57,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	50,0%
P4 El soroll habitual	98,7%
P5 Neteja del CAP	100,0%
P6 Temps que li dedica el metge	88,6%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	89,9%
P8 Pot donar la seva opinió	88,6%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	93,4%
P10 S'entenen les explicacions	96,2%
P11 Està en bones mans	96,2%
P12 Tracte personal metge	95,0%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	95,7%
P14 Tracte personal infermera	95,7%
P15 Informació coherent	95,5%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	91,0%
P17 Atenció d'un problema urgent	65,5%
P18 Suport atenció al taulell	78,5%
P19 Tracte personal del taulell	81,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,15
P102 Continuaria venint	86,3%

### 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.







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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA  
2017**

**RESULTATS PER CENTRE**

**BARCELONA - ABS 465 – SAGRADA FAMÍLIA**

**Subdirecció**

**Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**



**2017**

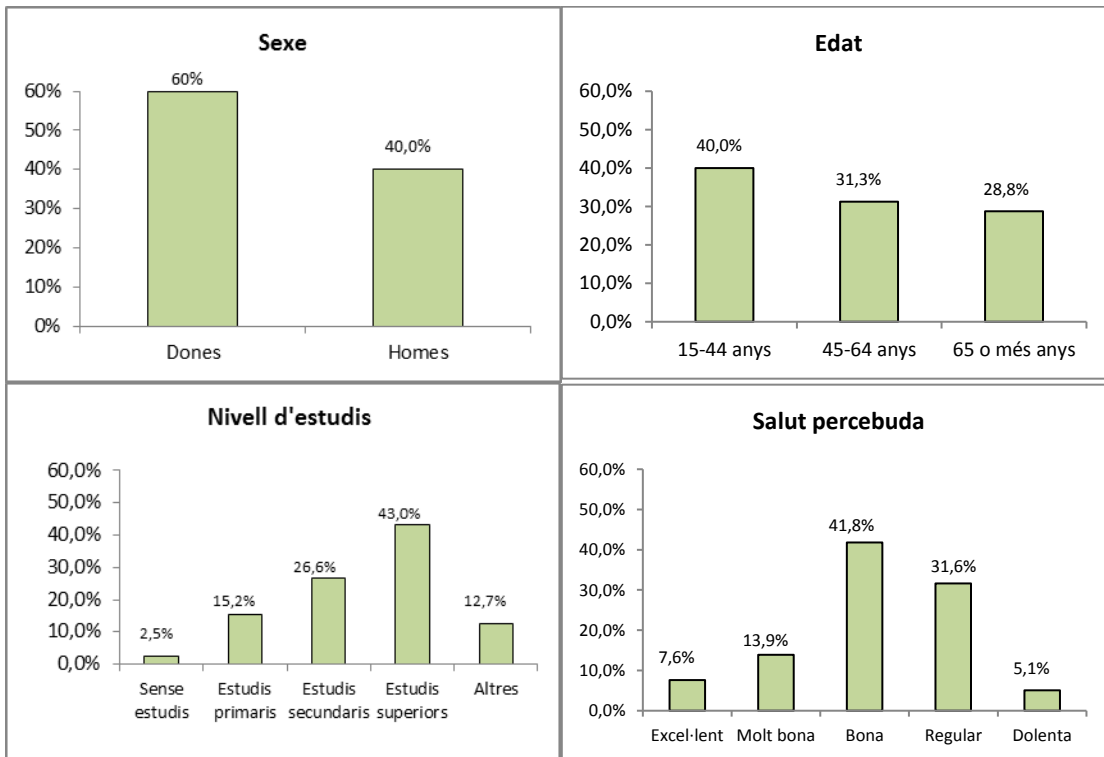
## A. Anàlisi per ABS

### A.1. Descripció de la població enquestada

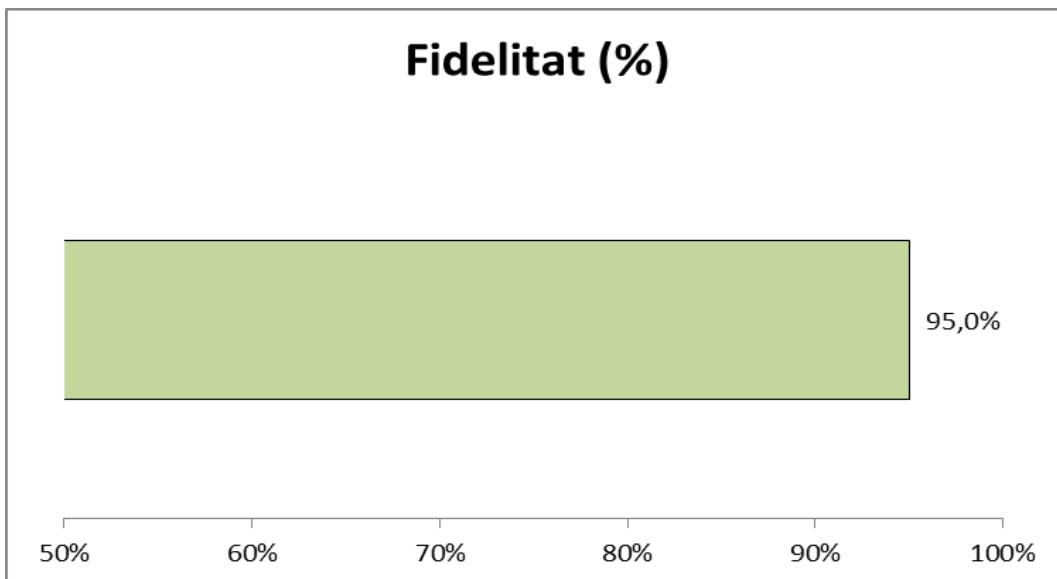
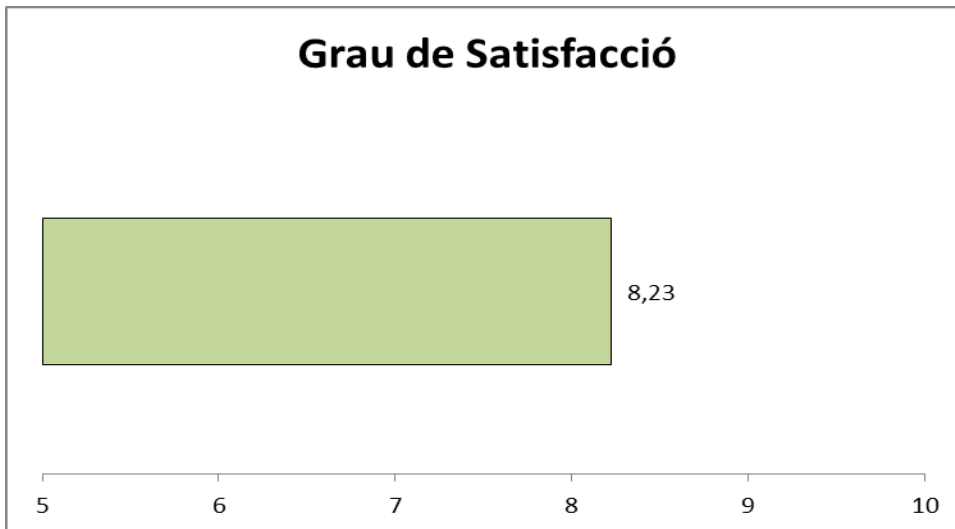
<b>ABS 465 - SAGRADA FAMÍLIA</b>	<b>Nombre d'enquestes</b>
	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

**UP-2017**

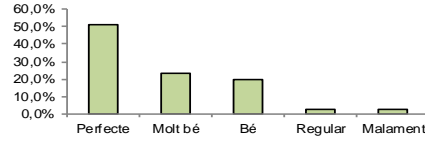
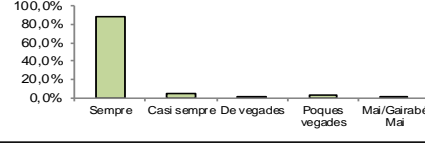


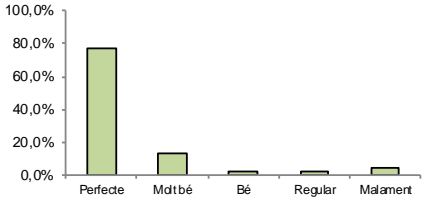
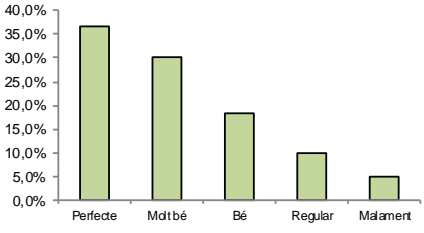
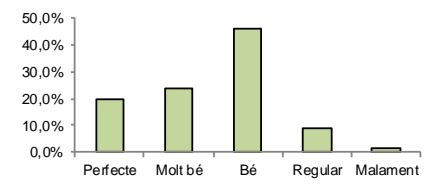
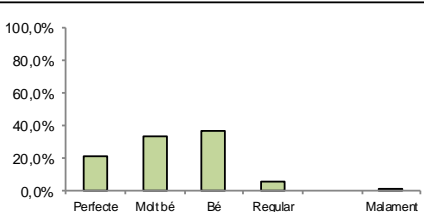
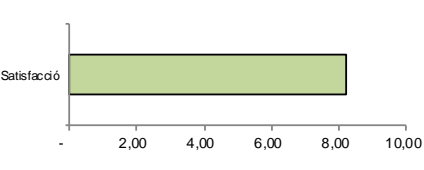
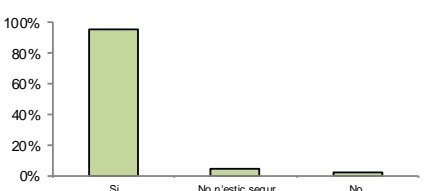
### A.1. Nivells de satisfacció i fidelitat



## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per Telèfon	33,8%	
	Per Internet	15,0%	
	Presencialment	51,3%	
	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	7,4%	
	Molt Bé	3,7%	
	Bé	37,0%	
	Regular	33,3%	
N 27 NS/NC 0	Malament	18,5%	
P1.2 La sol·licitud de la visita per internet va ser...	Molt Senzilla	16,7%	
	Senzilla	75,0%	
	Normal	8,3%	
	Complicada	0,0%	
N 12 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	11,3%	
	Molt bé	18,8%	
	Bé	36,3%	
	Regular	23,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	10,0%	
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%	
	Molt bé	21,3%	
	Bé	38,8%	
	Regular	21,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	12,5%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	12,5%	
	Poc	35,0%	
	Normal	45,0%	
	Bastant	3,8%	
N 80 NS/NC 0	Molt	3,8%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecte	31,3%	
	Molt bé	28,8%	
	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	46,3%	
	Molt bé	22,5%	
	Bé	23,8%	
	Regular	5,0%	
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	48,8%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	16,3%	
	Regular	5,0%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecte	51,3%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	20,0%	
	Regular	2,5%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P9 El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	88,8%	
	Casi sempre	5,0%	
	De vegades	1,3%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai/Gairabé Mai	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la	Sempre	91,3%	
	Casi sempre	2,5%	
	De vegades	3,8%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	83,8%	
	Gairabé sempre	10,0%	
	Sovint	2,5%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai/Gairabé mai	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecta	83,8%	
	Molt bé	10,0%	
	Bé	2,5%	
	Regular	2,5%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
FILTRE Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Si	63,7%	
	No	26,3%	
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	45,8%	
	Molt bé	33,9%	
	Bé	16,9%	
	Regular	3,4%	
	Malament	0,0%	
N 59 NS/NC 0			
No ha anat a la consulta 21			
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	52,5%	
	Molt bé	32,2%	
	Bé	13,6%	
	Regular	1,7%	
	Malament	0,0%	
N 72 NS/NC 8			
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	80,6%	
	Gairebé sempre	15,3%	
	Sovint	2,8%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai	1,4%	
N 72 NS/NC 8			

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?	Perfecte	76,8%	
	Molt bé	13,0%	
	Bé	2,9%	
	Regular	2,9%	
N 69 NS/NC 2	Malament	4,3%	
No ha anat a altres metges 9			
P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent?	Perfecte	36,7%	
	Molt bé	30,0%	
	Bé	18,3%	
	Regular	10,0%	
N 60 NS/NC 0	Malament	5,0%	
Mai hi he anat per un problema urgent 20			
P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	Perfecte	20,0%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	46,3%	
	Regular	8,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	
No he anat al mostrador 0			
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	21,3%	
	Molt bé	33,8%	
	Bé	37,5%	
	Regular	6,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	
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	95,0%	
	No n'estic segur	3,8%	
	No	1,3%	
N 80 NS/NC 0			

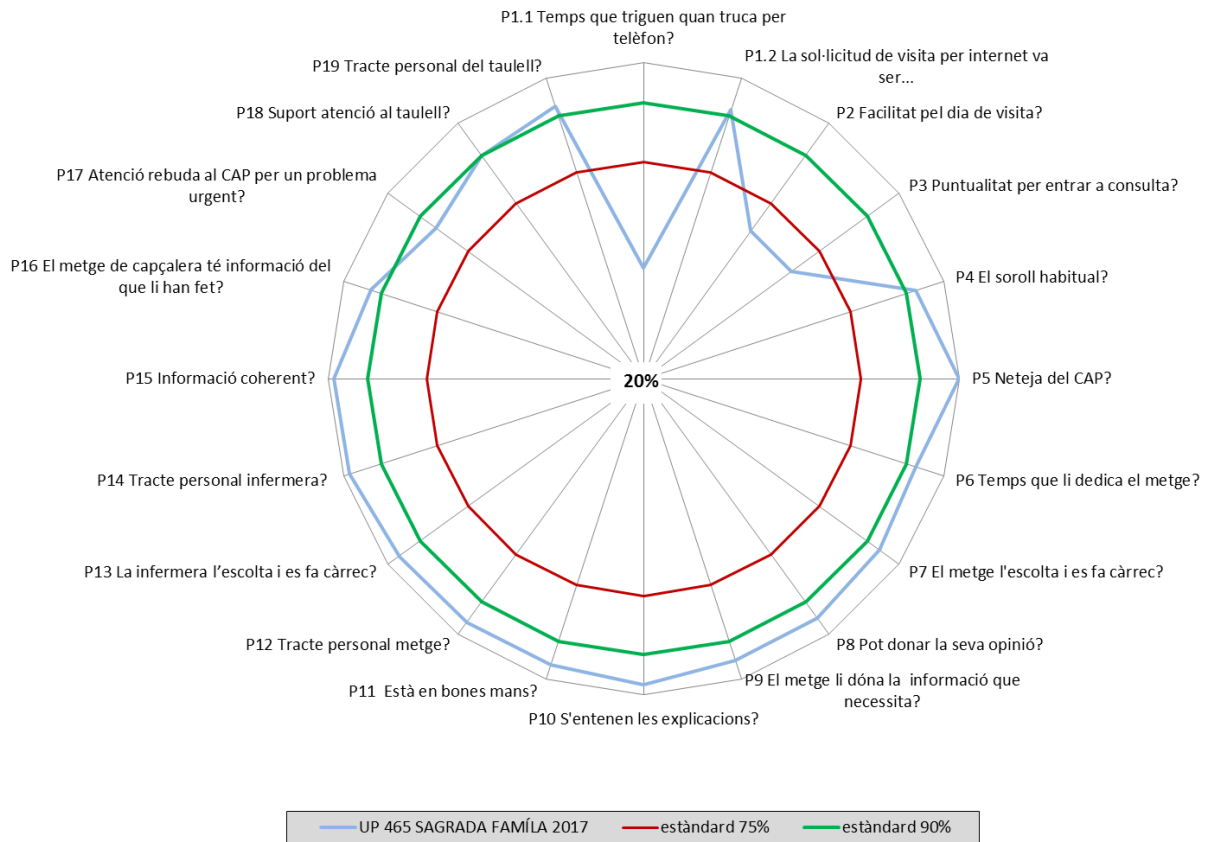
### C. Indicador positiu

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 SAGRADA FAMÍLIA 2017
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon?	48,1%
P1.2 La sol·licitud de visita per internet va ser...	91,7%
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	66,3%
P4 El soroll habitual?	92,5%
P5 Neteja del CAP?	100,0%
P6 Temps que li dedica el metge?	92,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	93,8%
P8 Pot donar la seva opinió?	95,0%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	95,0%
P10 S'entenen les explicacions?	97,5%
P11 Està en bones mans?	96,3%
P12 Tracte personal metge?	96,3%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	96,6%
P14 Tracte personal infermera?	98,3%
P15 Informació coherent?	98,6%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	92,8%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent?	85,0%
P18 Suport atenció al taulell?	90,0%
P19 Tracte personal del taulell?	92,5%
P101 Grau de satisfacció global	8,23
P102 Continuaria venint?	95,0%

### 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.







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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA  
Enquestes "en línia"  
2017**

**RESULTATS PER CENTRE**

**ABS – 257 TORREDEMBARRA**

**Subdirecció**

**Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**



**2017**

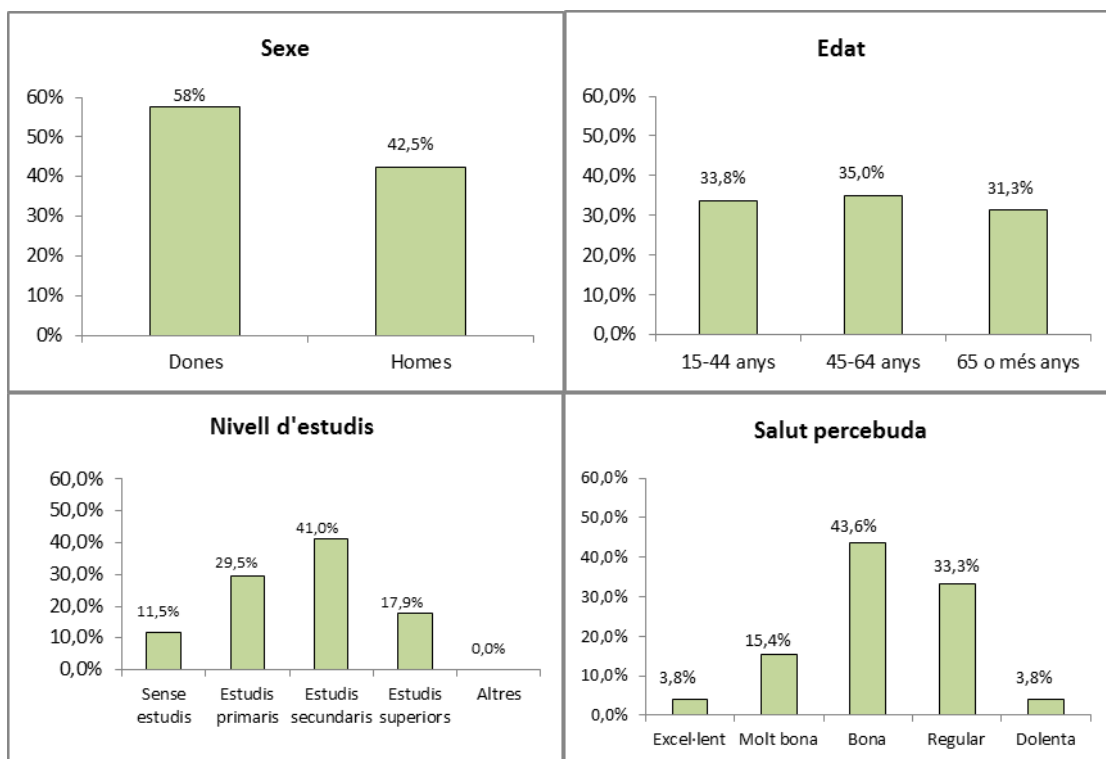
## A. Anàlisi per ABS

### A.1. Descripció de la població enquestada

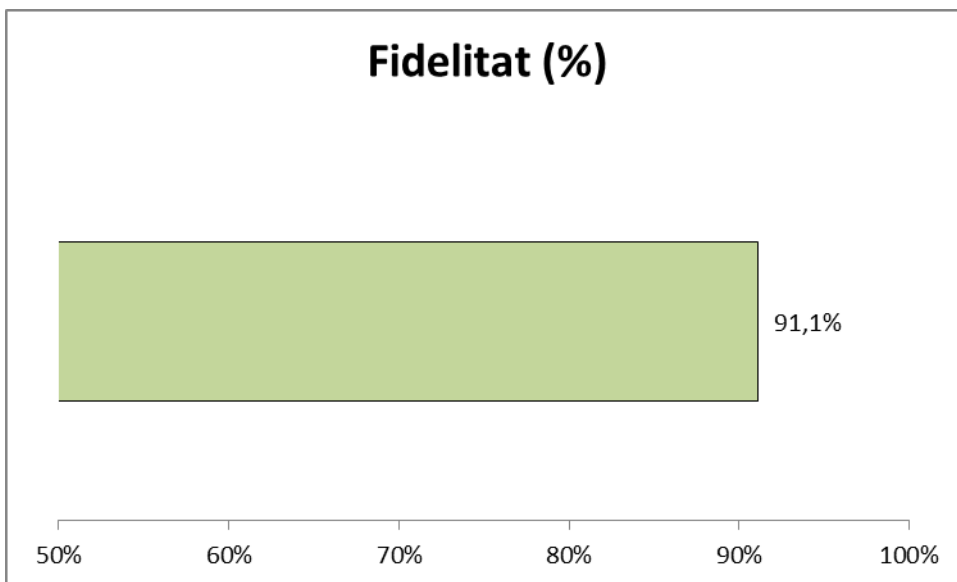
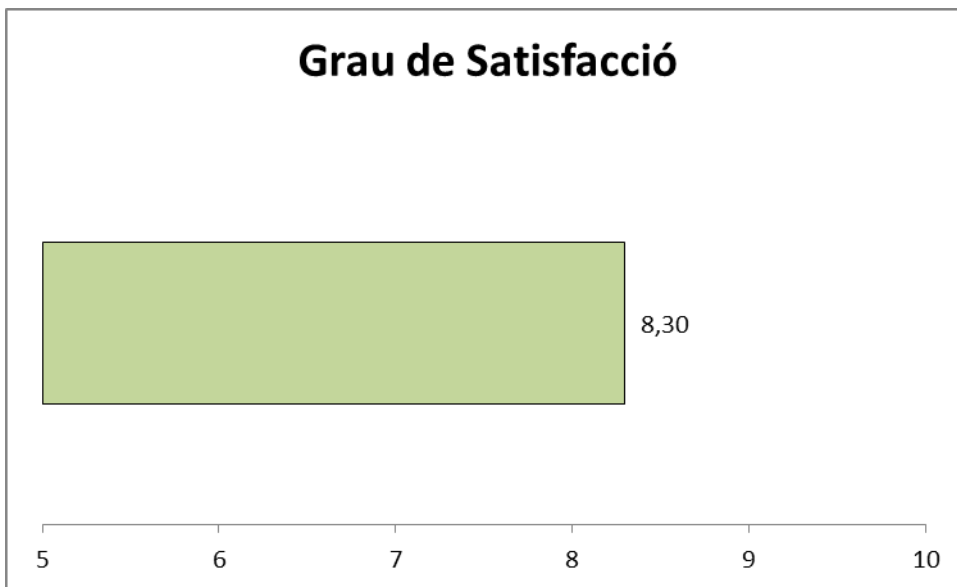
<b>ABS 257 - TORREDEMBARRA</b>	<b>Nombre d'enquestes</b>
	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP-2017

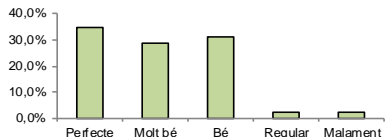
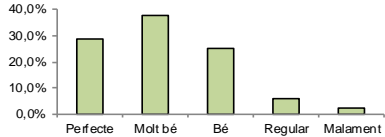
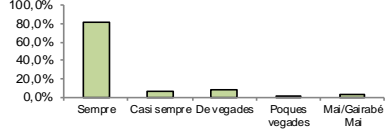

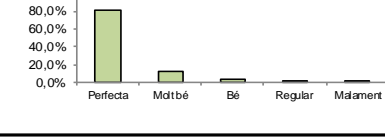
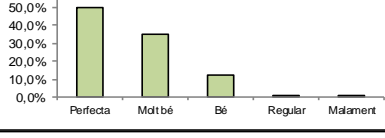
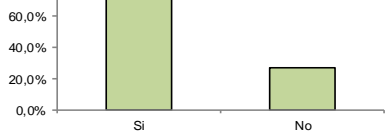
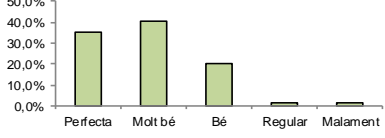

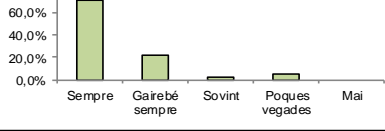


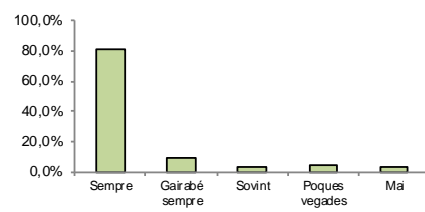
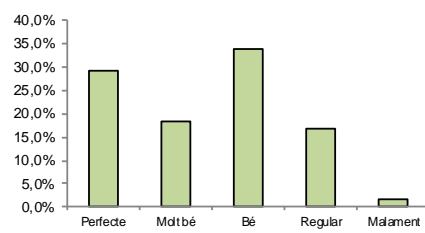
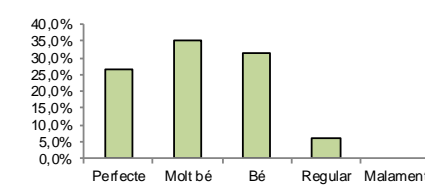
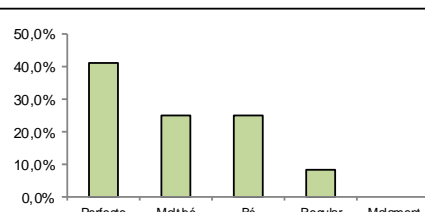
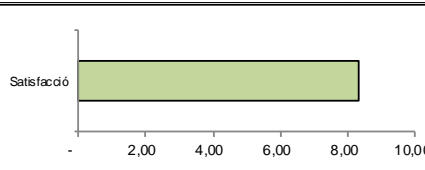
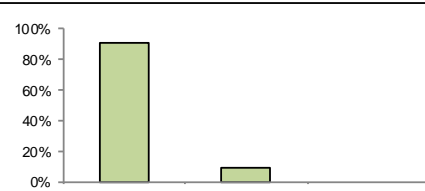
**A.2. Indicadors de fidelitat i satisfacció:**



## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P1. Com va demanar hora?	Per Telèfon	32,5%	
	Per Internet	15,0%	
	Presencialment	48,8%	
	Altres	3,8%	
N 80 NS/NC 0	NS/NC	0,0%	
P 1.1. Quan truca per telèfon al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	Perfecte	19,2%	
	Molt Bé	23,1%	
	Bé	26,9%	
	Regular	15,4%	
N 26 NS/NC 0	Malament	15,4%	
P 1.2. La sol·licitud de la visita va ser....	Molt Senzilla	8,3%	
	Senzilla	25,0%	
	Normal	66,7%	
	Complicada	0,0%	
N 12 NS/NC 0	Molt complicada	0,0%	
P 2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	10,0%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	38,8%	
	Regular	17,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	10,0%	
P 3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta?	Perfecta	7,5%	
	Molt bé	10,0%	
	Bé	42,5%	
	Regular	26,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	13,8%	
P 4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	10,0%	
	Poc	23,8%	
	Normal	47,5%	
	Bastant	11,3%	
N 80 NS/NC 0	Molt	7,5%	
P 5 Quina impressió té de la neteja del CAP / ambulatori?	Perfecte	30,0%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	42,5%	
	Regular	7,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P 6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	35,0%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	32,5%	
	Regular	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P 7. Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecte	35,0%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	31,3%	
	Regular	2,5%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P 8. Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecte	28,8%	
	Molt bé	37,5%	
	Bé	25,0%	
	Regular	6,3%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P 9. El metge li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	81,0%	
	Casi sempre	6,3%	
	De vegades	8,9%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai/Gairabé Mai	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P10. El metge li dóna la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	91,0%	
	Casi sempre	2,6%	
	De vegades	3,8%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 78 NS/NC 2			
P 11. Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	80,5%	
	Gairabé sempre	11,7%	
	Sovint	3,9%	
	Poques vegades	2,6%	
	Mai/ Gairabé mai	1,3%	
N 77 NS/NC 3			
P 12. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecta	80,5%	
	Molt bé	11,7%	
	Bé	3,9%	
	Regular	2,6%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
FILTRE P 13. Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Si	72,5%	
	No	27,5%	
N 80 NS/NC 0			
P 13. Quina disposició té la infermera per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	35,2%	
	Molt bé	40,7%	
	Bé	20,4%	
	Regular	1,9%	
	Malament	1,9%	
N 54 NS/NC 4			
P 14. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	42,1%	
	Molt bé	22,8%	
	Bé	31,6%	
	Regular	1,8%	
	Malament	1,8%	
N 57 NS/NC 1			
P 15. La informació que li donen els diferents professionals* sobre el seu problema de salut és coherent? (és coincident entre ella) (*metges, infermeres)	Sempre	70,7%	
	Gairebé sempre	21,3%	
	Sovint	2,7%	
	Poques vegades	5,3%	
	Mai	0,0%	
N 75 NS/NC 5			

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P 16. Quan ha anat a altres metges*, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet? (*l'especialista, urgències de l'hospital o ha estat ingressat)	Sempre	81,1%	
	Gairabé sempre	9,5%	
	Sovint	2,7%	
	Poques vegades	4,1%	
	Mai	2,7%	
N 74 NS/NC 3			
No ha anat a altres metges 3			
P 17. Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP / ambulatori per un problema urgent?	Perfecte	29,2%	
	Molt bé	18,5%	
	Bé	33,8%	
	Regular	16,9%	
	Malament	1,5%	
N 65 NS/NC 0			
Mai hi he anat per un problema urgent 15			
P 18. Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	Perfecte	26,6%	
	Molt bé	35,4%	
	Bé	31,6%	
	Regular	6,3%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 0			
No he anat al mostrador 1			
P 19. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	41,3%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	25,0%	
	Regular	8,8%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
No he anat al mostrador 0			
P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei rebut. (Si hagués de posar una nota del 0 al 10, quina nota li posaria?)	Satisfacció	8,30	
	N 80 NS/NC 0		
P 102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP / ambulatori?	Si	91,1%	
	No n'estic segur	8,9%	
	No	0,0%	
N 79 NS/NC 1			

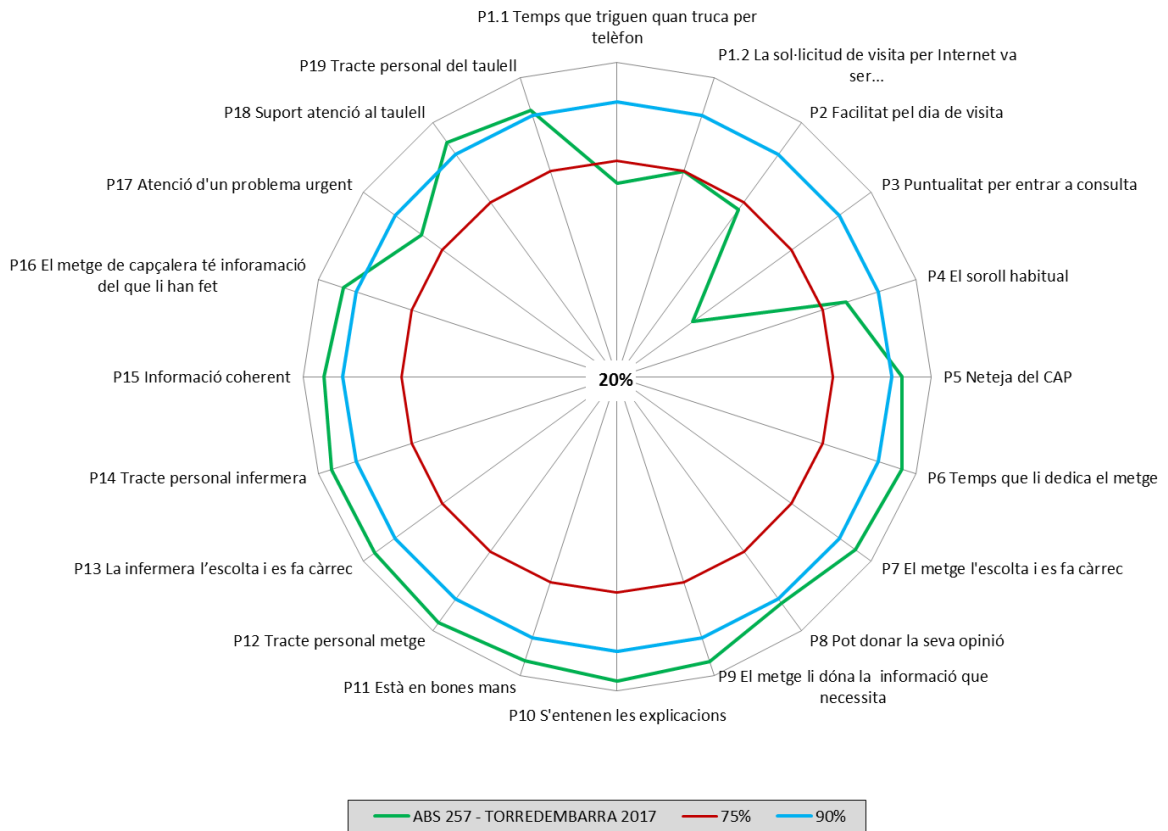
### C. Indicador positiu

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 257 - TORREDEMBARRA 2017
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon	<b>69,2%</b>
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	<b>75,0%</b>
P2 Facilitat pel dia de visita	<b>72,5%</b>
P3 Puntualitat per entrar a consulta	<b>43,8%</b>
P4 El soroll habitual	<b>81,3%</b>
P5 Neteja del CAP	<b>92,5%</b>
P6 Temps que li dedica el metge	<b>96,3%</b>
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	<b>95,0%</b>
P8 Pot donar la seva opinió	<b>91,3%</b>
P9 El metge li dóna la informació que necessita	<b>96,2%</b>
P10 S'entenen les explicacions	<b>97,4%</b>
P11 Està en bones mans	<b>96,1%</b>
P12 Tracte personal metge	<b>97,5%</b>
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	<b>96,3%</b>
P14 Tracte personal infermera	<b>96,5%</b>
P15 Informació coherent	<b>94,7%</b>
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	<b>93,2%</b>
P17 Atenció d'un problema urgent	<b>81,5%</b>
P18 Suport atenció al taulell	<b>93,7%</b>
P19 Tracte personal del taulell	<b>91,3%</b>
P101 Grau de satisfacció global	<b>8,30</b>
P102 Continuarà venint	<b>91,1%</b>

### 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.







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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA  
2017  
Enquestes "en línia"**

**RESULTATS PER CENTRE**

**ABS 340 – Vila-seca**

**Subdirecció  
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**



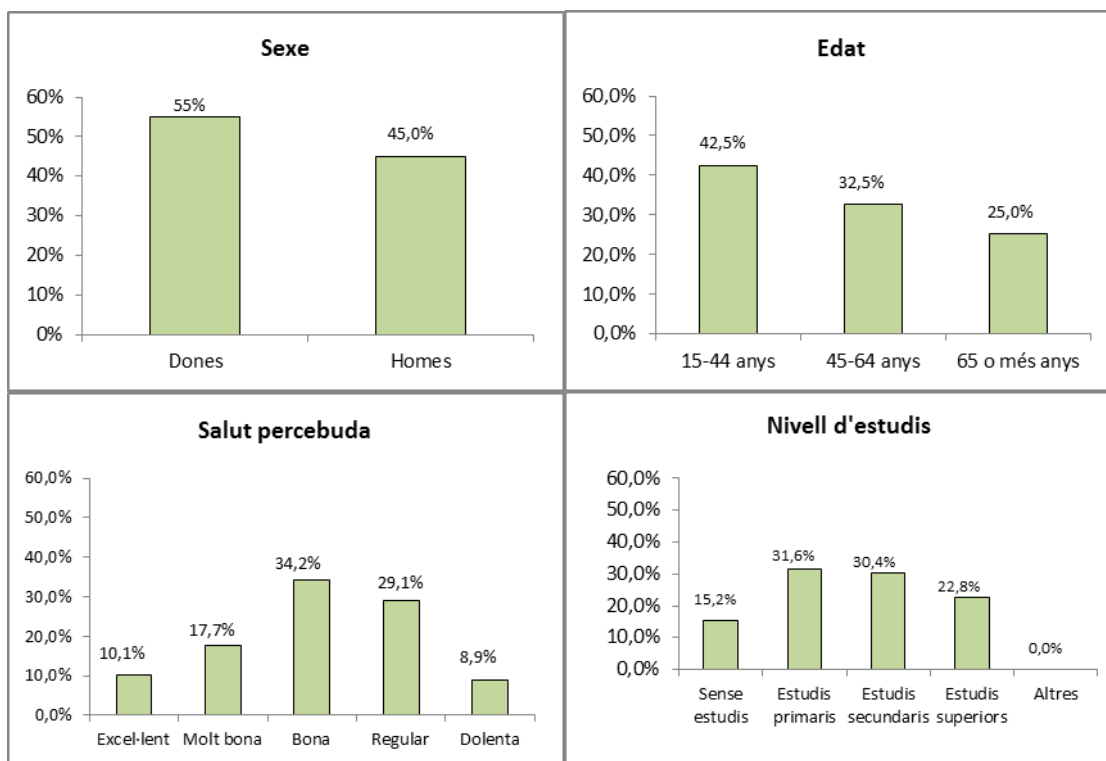
**2017**

## A. Anàlisi per ABS

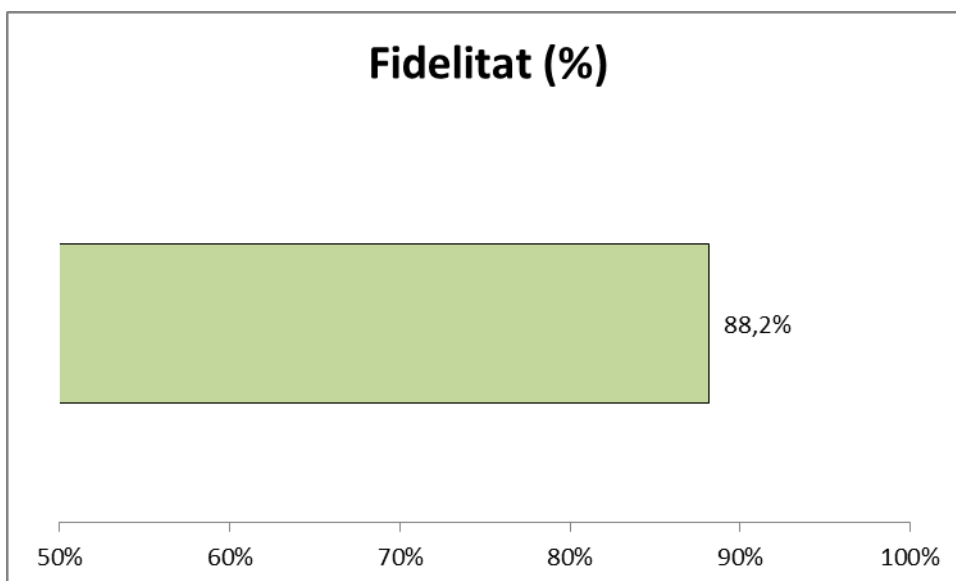
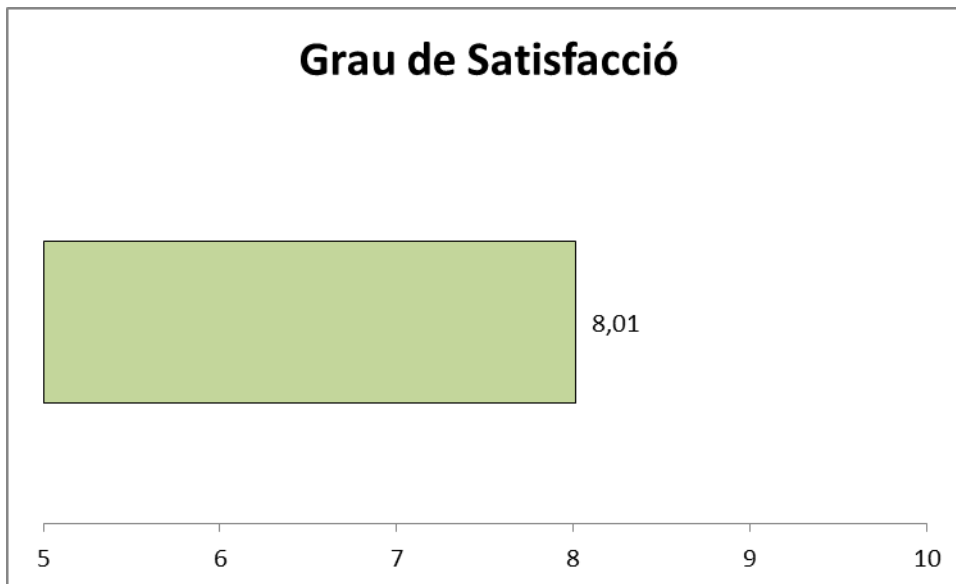
### A.1. Descripció de la població enquestada

ABS 340 - VILA-SECA 2017	Nombre d'enquestes
	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques


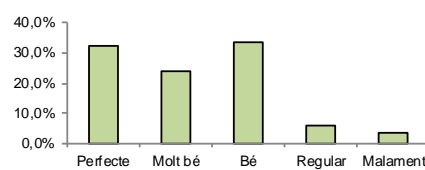
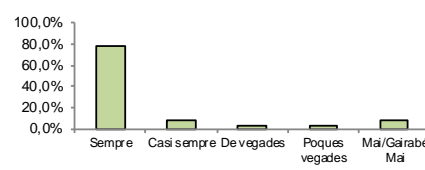
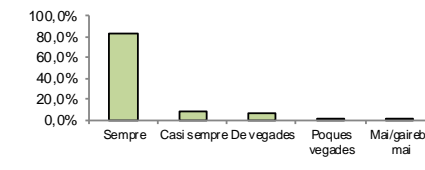
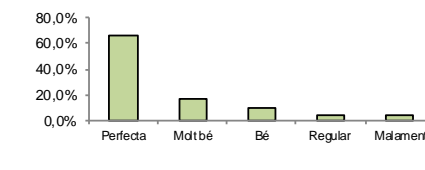
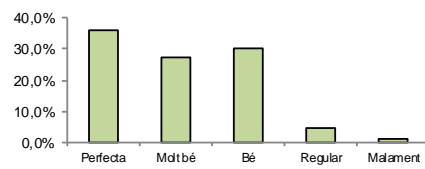
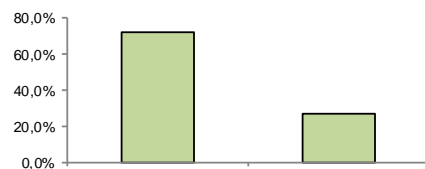
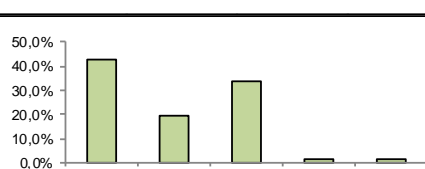
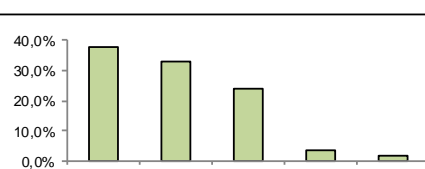
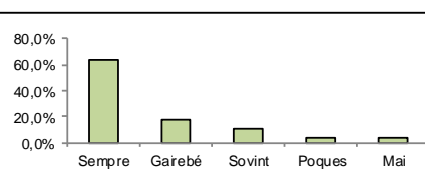


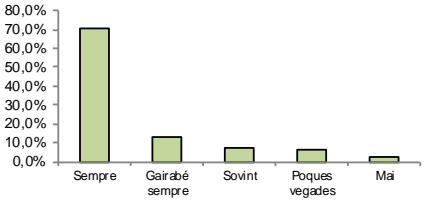
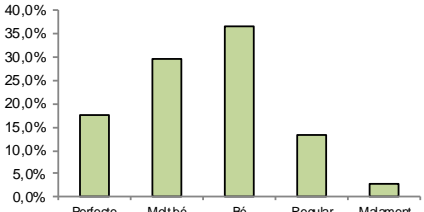
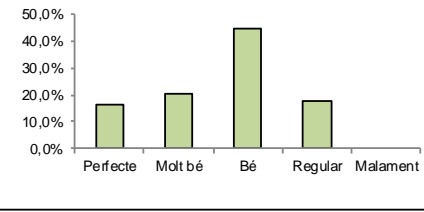
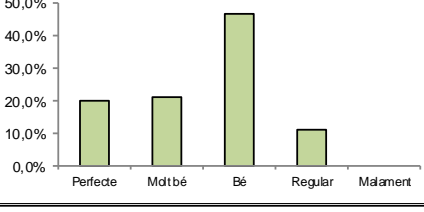
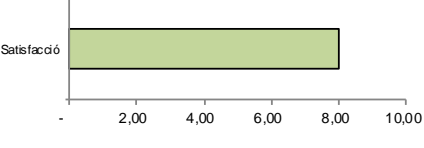
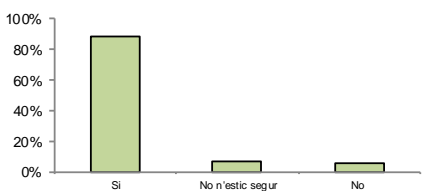
## A.2. Descripció de la població enquestada



## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P1. Com va demanar hora?	Per Telèfon	25,0%	
	Per Internet	17,5%	
	Presencialment	56,3%	
	Altres	1,3%	
N 80 NS/NC 0	NS/NC	0,0%	
P 1.1. Quan truca per telèfon al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	Perfecte	5,0%	
	Molt Bé	5,0%	
	Bé	35,0%	
	Regular	25,0%	
N 20 NS/NC 0	Malament	30,0%	
P 1.2. La sol·licitud de la visita va ser....	Molt Senzilla	14,3%	
	Senzilla	64,3%	
	Normal	21,4%	
	Complicada	0,0%	
N 14 NS/NC 0	Molt complicada	0,0%	
P 2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	2,5%	
	Molt bé	11,3%	
	Bé	43,8%	
	Regular	30,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	12,5%	
P 3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta?	Perfecta	7,6%	
	Molt bé	6,3%	
	Bé	46,8%	
	Regular	25,3%	
N 79 NS/NC 1	Malament	13,9%	
P 4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	17,1%	
	Poc	25,0%	
	Normal	46,1%	
	Bastant	10,5%	
N 76 NS/NC 4	Molt	1,3%	
P 5 Quina impressió té de la neteja del CAP / ambulatori?	Perfecte	27,5%	
	Molt bé	33,8%	
	Bé	36,3%	
	Regular	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P 6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	25,0%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	28,8%	
	Regular	13,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	3,8%	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P 7. Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecte	30,4%	
	Molt bé	24,1%	
	Bé	34,2%	
	Regular	8,9%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P 8. Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecte	32,5%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	33,8%	
	Regular	6,3%	
	Malament	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P 9. El metge li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	77,5%	
	Casi sempre	8,8%	
	De vegades	3,8%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai/Gairabé Mai	7,5%	
N 80 NS/NC 0			
P10. El metge li dóna la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	83,3%	
	Casi sempre	7,7%	
	De vegades	6,4%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 78 NS/NC 2			
P 11. Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	65,8%	
	Gairabé sempre	16,5%	
	Sovint	10,1%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai/ Gairabé mai	3,8%	
N 79 NS/NC 1			
P 12. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecta	65,8%	
	Molt bé	16,5%	
	Bé	10,1%	
	Regular	3,8%	
	Malament	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
FILTRE P 13. Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Si	72,5%	
	No	27,5%	
N 80 NS/NC 0			
P 13. Quina disposició té la infermera per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	42,9%	
	Molt bé	19,6%	
	Bé	33,9%	
	Regular	1,8%	
	Malament	1,8%	
N 56 NS/NC 2			
P 14. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	37,9%	
	Molt bé	32,8%	
	Bé	24,1%	
	Regular	3,4%	
	Malament	1,7%	
N 58 NS/NC 0			
P 15. La informació que li donen els diferents professionals* sobre el seu problema de salut és coherent? (és coincident entre ella) (*metges, infermeres)	Sempre	63,2%	
	Gairebé sempre	18,4%	
	Sovint	10,5%	
	Poques vegades	3,9%	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P 16. Quan ha anat a altres metges*, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet? (*l'especialista, urgències de l'hospital o ha estat ingressat)	Sempre	70,1%	
	Gairabé sempre	13,4%	
	Sovint	7,5%	
	Poques vegades	6,0%	
	Mai	3,0%	
N 67 NS/NC 9			
No ha anat a altres metges 4			
P 17. Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP / ambulatori per un problema urgent?	Perfecte	17,6%	
	Molt bé	29,4%	
	Bé	36,8%	
	Regular	13,2%	
	Malament	2,9%	
N 68 NS/NC 1			
Mai hi he anat per un problema urgent 11			
P 18. Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	Perfecte	16,7%	
	Molt bé	20,5%	
	Bé	44,9%	
	Regular	17,9%	
	Malament	0,0%	
N 78 NS/NC 0			
No he anat al mostrador 2			
P 19. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	20,3%	
	Molt bé	21,5%	
	Bé	46,8%	
	Regular	11,4%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 0			
No he anat al mostrador 1			
P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei rebut. (Si hagués de posar una nota del 0 al 10, quina nota li posaria?)	Satisfacció	8,01	
	N 80 NS/NC 0		
P 102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP / ambulatori?	Si	88,2%	
	No n'estic segur	6,6%	
	No	5,3%	
	N 76 NS/NC 4		

### 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 340 - VILA-SECA 2017
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon	<b>45,0%</b>
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	<b>100,0%</b>
P2 Facilitat pel dia de visita	<b>57,5%</b>
P3 Puntualitat per entrar a consulta	<b>39,2%</b>
P4 El soroll habitual	<b>88,2%</b>
P5 Neteja del CAP	<b>97,5%</b>
P6 Temps que li dedica el metge	<b>82,5%</b>
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	<b>88,6%</b>
P8 Pot donar la seva opinió	<b>90,0%</b>
P9 El metge li dóna la informació que necessita	<b>90,0%</b>
P10 S'entenen les explicacions	<b>97,4%</b>
P11 Està en bones mans	<b>92,4%</b>
P12 Tracte personal metge	<b>93,8%</b>
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	<b>96,4%</b>
P14 Tracte personal infermera	<b>94,8%</b>
P15 Informació coherent	<b>92,1%</b>
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	<b>91,0%</b>
P17 Atenció d'un problema urgent	<b>83,8%</b>
P18 Suport atenció al taulell	<b>82,1%</b>
P19 Tracte personal del taulell	<b>88,6%</b>
P101 Grau de satisfacció global	<b>8,01</b>
P102 Continuaria venint	<b>88,2%</b>

### 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.

