

**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT**

**ATENCIÓ PRIMÀRIA**

**Regió Sanitària Lleida**

## Regió de Lleida

### 1. Descripció de la població enquestada

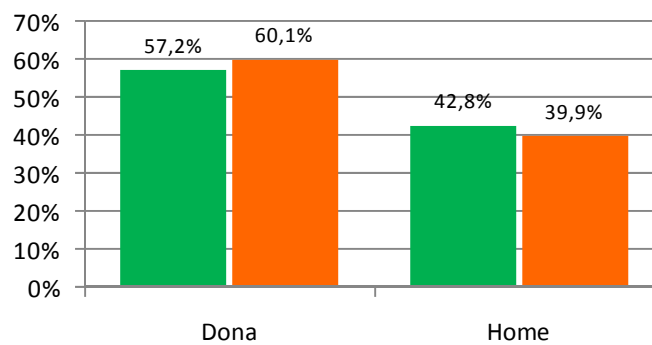
Taula 1. Nombre total d'enquestes de la Regió Sanitària de Lleida

	Nombre d'enquestes	% Catalunya
Lleida	1.820	6,12%
<b>Catalunya</b>	<b>29.720</b>	<b>100%</b>

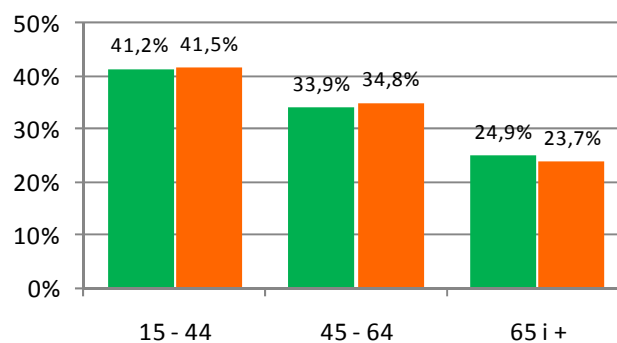
Per a tots els gràfics la llegenda és la següent:

■ Regió Sanitària 2009      ■ Catalunya

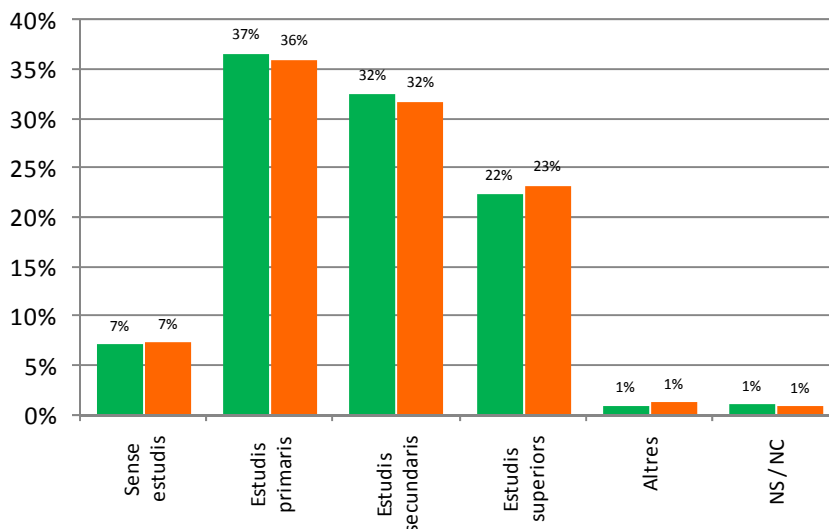
**Figura 1. Distribució segons sexe (n=1.820)**



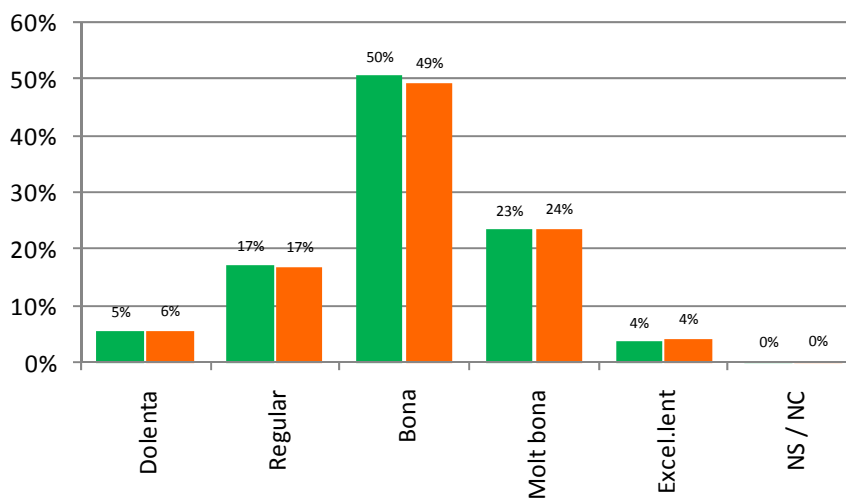
**Figura 2. Distribució segons grup d'edat (n=1.820)**



**Figura 3. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra (n=1.820)**



**Figura 4. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra (n=1.820)**

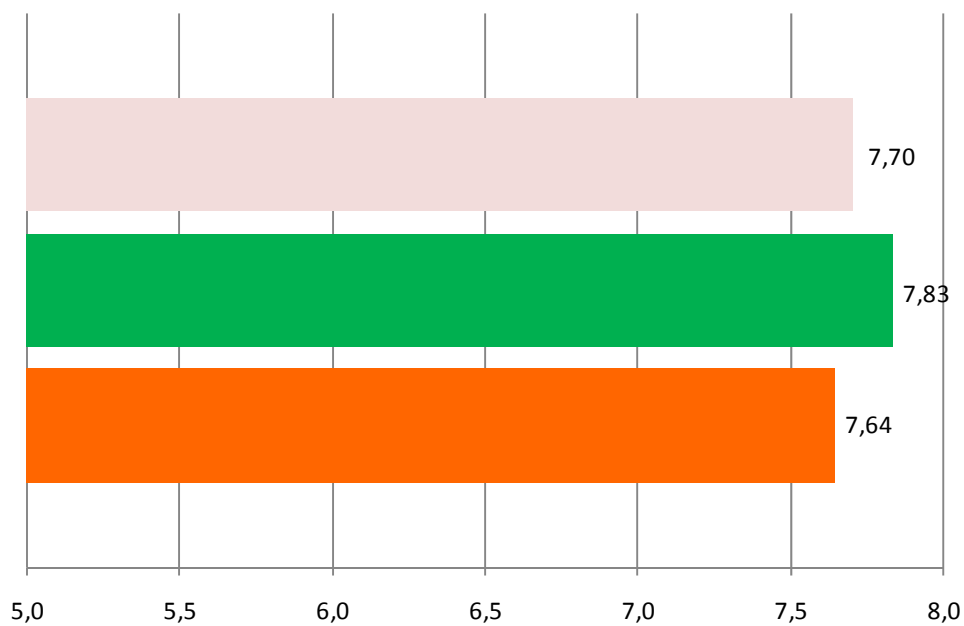


## 2. Anàlisi dels ítems

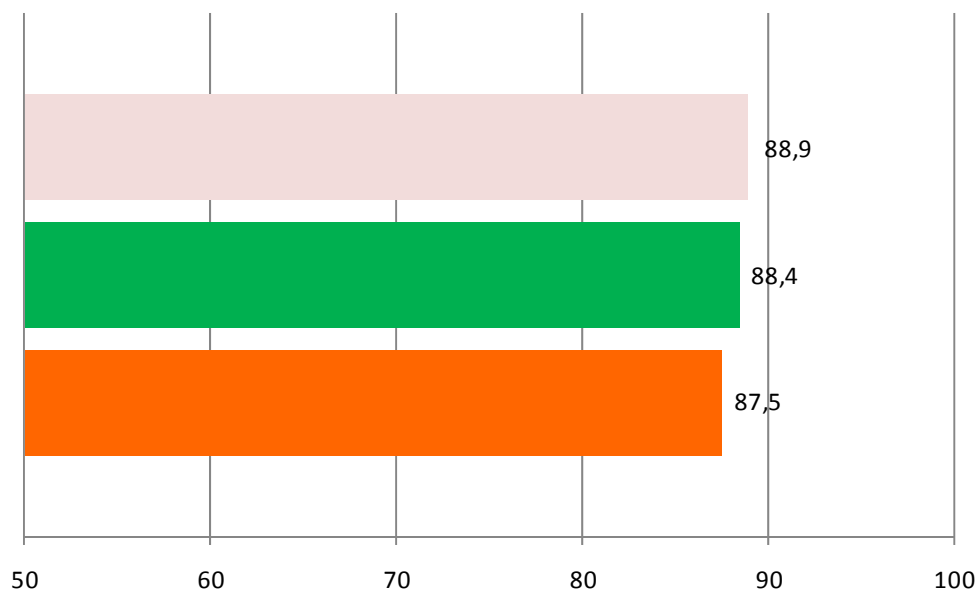
Per als següents gràfics la llegenda és la següent:

■ Regió Sanitària 2006   ■ Regió Sanitària 2009   ■ Catalunya

**Figura 5. Grau de satisfacció global  
(n=1.817)**

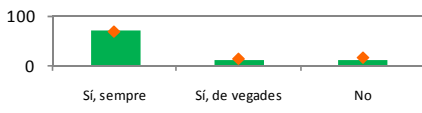
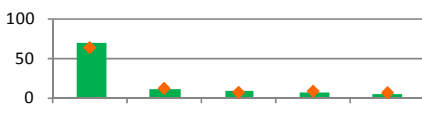
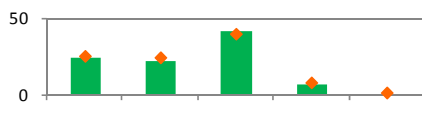
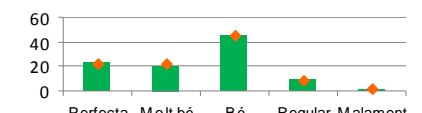
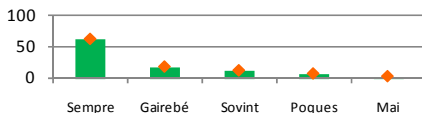
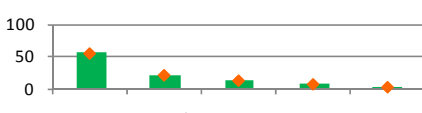
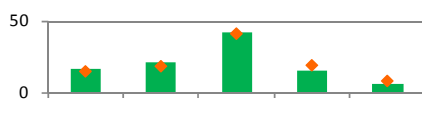
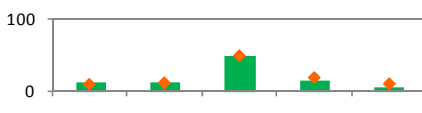
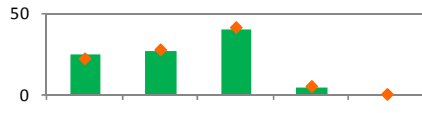
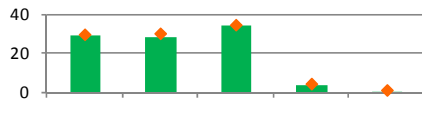


**Figura 6. Tornaria a utilitzar aquest servei  
(n=1.817)**



**Taula 2. Satisfacció dels usuaris del servei d'atenció primària a Lleida**
■ Regió Sanitària ◆ Catalunya

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de les respostes <sup>a</sup>
P1 Temps quan truca per telèfon? N=1339 NS/NC=481	Perfecte	12,2	<p>Bar chart showing the distribution of responses for P1. The x-axis categories are Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, and Malament. The y-axis ranges from 0 to 100. The Regió Sanitària (green bars) shows approximately 12% for Perfecte, 12% for Molt bé, 52% for Bé, 18% for Regular, and 6% for Malament. Catalunya (orange diamonds) shows a similar distribution.</p>
	Molt bé	11,7	
	Bé	52,3	
	Regular	17,6	
	Malament	6,2	
P2 Facilitat pel dia de visita? N=1810 NS/NC=10	Perfecta	11,7	<p>Bar chart showing the distribution of responses for P2. The x-axis categories are Perfecta, Molt bé, Bé, Regular, and Malament. The y-axis ranges from 0 to 50. The Regió Sanitària (green bars) shows approximately 12% for Perfecta, 14% for Molt bé, 46% for Bé, 20% for Regular, and 9% for Malament. Catalunya (orange diamonds) shows a similar distribution.</p>
	Molt bé	13,5	
	Bé	45,5	
	Regular	20,2	
	Malament	9,1	
P3 Puntualitat per entrar a consulta? N=1812 NS/NC=8	Perfecta	6,1	<p>Bar chart showing the distribution of responses for P3. The x-axis categories are Perfecta, Molt bé, Bé, Regular, and Malament. The y-axis ranges from 0 to 50. The Regió Sanitària (green bars) shows approximately 6% for Perfecta, 8% for Molt bé, 44% for Bé, 29% for Regular, and 12% for Malament. Catalunya (orange diamonds) shows a similar distribution.</p>
	Molt bé	8,3	
	Bé	44,2	
	Regular	29,1	
	Malament	12,4	
P4 El soroll habitual? N=1815 NS/NC=5	Gens	12,1	<p>Bar chart showing the distribution of responses for P4. The x-axis categories are Gens, Poc, Normal, Força, and Molt. The y-axis ranges from 0 to 100. The Regió Sanitària (green bars) shows approximately 12% for Gens, 22% for Poc, 53% for Normal, 9% for Força, and 4% for Molt. Catalunya (orange diamonds) shows a similar distribution.</p>
	Poc	21,7	
	Normal	52,6	
	Força	9,9	
	Molt	3,6	
P5 Neteja del CAP? N=1814 NS/NC=6	Perfecta	15,7	<p>Bar chart showing the distribution of responses for P5. The x-axis categories are Perfecta, Molt bé, Bé, Regular, and Malament. The y-axis ranges from 0 to 100. The Regió Sanitària (green bars) shows approximately 16% for Perfecta, 25% for Molt bé, 55% for Bé, 4% for Regular, and 0% for Malament. Catalunya (orange diamonds) shows a similar distribution.</p>
	Molt bé	25,0	
	Bé	54,8	
	Regular	3,8	
	Malament	0,7	
P6 Els tràmits són fàcils? N=1610 NS/NC=210	Sempre	50,6	<p>Bar chart showing the distribution of responses for P6. The x-axis categories are Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, and Mai. The y-axis ranges from 0 to 100. The Regió Sanitària (green bars) shows approximately 51% for Sempre, 15% for Gairebé sempre, 16% for Sovint, 13% for Poques vegades, and 6% for Mai. Catalunya (orange diamonds) shows a similar distribution.</p>
	Gairebé sempre	14,5	
	Sovint	15,7	
	Poques vegades	13,4	
	Mai	6,0	
P7 Temps que li dedica el metge? N=1815 NS/NC=5	Perfecte	23,0	<p>Bar chart showing the distribution of responses for P7. The x-axis categories are Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, and Malament. The y-axis ranges from 0 to 50. The Regió Sanitària (green bars) shows approximately 23% for Perfecte, 24% for Molt bé, 43% for Bé, 8% for Regular, and 2% for Malament. Catalunya (orange diamonds) shows a similar distribution.</p>
	Molt bé	23,7	
	Bé	42,8	
	Regular	8,4	
	Malament	2,1	
P8 El metge dóna informació? N=1810 NS/NC=10	Sempre	72,8	<p>Bar chart showing the distribution of responses for P8. The x-axis categories are Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, and Mai. The y-axis ranges from 0 to 100. The Regió Sanitària (green bars) shows approximately 73% for Sempre, 10% for Gairebé sempre, 9% for Sovint, 6% for Poques vegades, and 2% for Mai. Catalunya (orange diamonds) shows a similar distribution.</p>
	Gairebé sempre	10,4	
	Sovint	9,2	
	Poques vegades	6,0	
	Mai	1,7	
P9 S'entenen les explicacions? N=1815 NS/NC=5	Perfectament	32,2	<p>Bar chart showing the distribution of responses for P9. The x-axis categories are Perfectament, Molt bé, Bé, Regular, and Malament. The y-axis ranges from 0 to 50. The Regió Sanitària (green bars) shows approximately 32% for Perfectament, 22% for Molt bé, 39% for Bé, 5% for Regular, and 0% for Malament. Catalunya (orange diamonds) shows a similar distribution.</p>
	Molt bé	22,1	
	Bé	39,8	
	Regular	5,1	
	Malament	0,7	

P10 Té tota la informació que necessita? N=1812 N=8	Sí, sempre	72,0	
	Sí, de vegades	13,1	
	No	14,9	
P11 Informació d'altres metges? N=1513 N=57	Sempre	69,3	
	Gairebé sempre	10,3	
	Sovint	8,3	
	Poques vegades	7,1	
	Mai	5,0	
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec? N=1811 NS/NC=9	Perfecte	25,4	
	Molt bé	23,3	
	Bé	42,5	
	Regular	7,6	
	Malament	1,2	
P13 Pot donar la seva opinió? N=1804 NS/NC=16	Perfecte	22,8	
	Molt bé	21,0	
	Bé	45,7	
	Regular	9,1	
	Malament	1,4	
P14 Està en bones mans? N=1810 NS/NC=10	Sempre	63,8	
	Gairebé sempre	17,1	
	Sovint	11,4	
	Poques vegades	6,1	
	Mai	1,6	
P15 El metge l'ajuda amb el dolor? N=1443 NS/NC=21	Sempre	58,6	
	Gairebé sempre	20,4	
	Sovint	12,1	
	Poques vegades	6,8	
	Mai	2,1	
P16 Atenció d'un problema urgent? N=1322 NS/NC=16	Perfecta	16,7	
	Molt bé	20,9	
	Bé	41,8	
	Regular	15,1	
	Malament	5,5	
P17 L'horari del CAP per urgències? N=1450 NS/NC=370	Perfecte	13,6	
	Molt bé	14,6	
	Bé	49,7	
	Regular	15,9	
	Malament	6,3	
P18 Tracte personal infermera? N=1735 NS/NC=85	Perfecte	25,7	
	Molt bé	27,8	
	Bé	41,0	
	Regular	4,6	
	Malament	0,9	
P19 Tracte personal metge? N=1812 NS/NC=8	Perfecte	30,1	
	Molt bé	29,2	
	Bé	35,3	
	Regular	4,3	
	Malament	1,1	

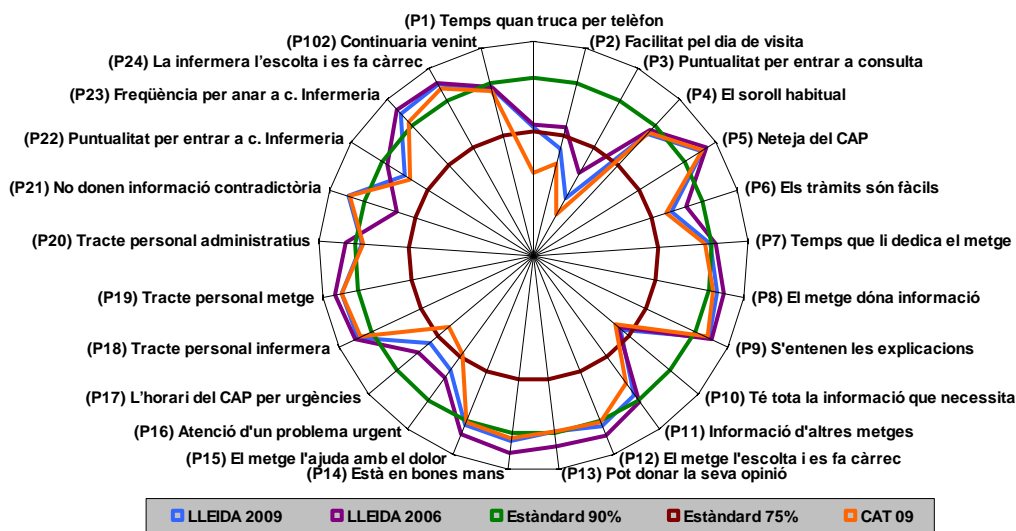
P20 Tracte personal administratiu? N=1723 NS/NC=97	Sempre	51,0	
	Gairebé sempre	19,7	
	Sovint	17,4	
	Poques vegades	9,6	
	Mai	2,4	
P21 No donen informació contradictòria? N=1772 NS/NC=48	Mai	82,7	
	Poques vegades	11,7	
	Sovint	3,4	
	Gairebé sempre	1,0	
	Sempre	1,2	
P22 Puntualitat per entrar a c. infermeria? N=884 NS/NC=27	Perfecta	18,7	
	Molt bé	17,2	
	Bé	46,5	
	Regular	14,1	
	Malament	3,5	
P23 Freqüència per anar a c. infermeria? N=811 NS/NC=100	Perfecta	15,2	
	Molt bé	16,9	
	Bé	62,1	
	Regular	5,1	
	Malament	0,7	
P24 La infermera l'escolta i es fa càrrec? N=875 NS/NC=36	Perfecta	26,1	
	Molt bé	27,7	
	Bé	41,1	
	Regular	4,1	
	Malament	1,0	
P101 Grau de satisfacció global N = 1820 DS = 1,53		7,83	
P102 Continuaria venint? N=1817 NS/NC=3	Sí	88,4	
	No n'estic segur	7,6	
	No	4,0	

Taula 3. Valors de l'indicador positiu

Pregunta	Catalunya 2009	Regió 2009	Regió 2006
P1 Temps quan truca per telèfon?	63,2	76,2	76,8
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,6	70,7	77,1
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	53,2	58,6	66,7
P4 El soroll habitual?	87,3	86,4	88,1
P5 Neteja del CAP?	95,8	95,5	97,1
P6 Els tràmits són fàcils?	79,0	80,7	85,0
P7 Temps que li dedica el metge?	88,1	89,5	90,8
P8 El metge dóna informació?	91,1	92,3	94,5
P9 S'entenen les explicacions?	93,8	94,2	95,3
P10 Té tota la informació que necessita?	70,1	72,0	70,6
P11 Informació d'altres metges?	83,9	88,0	90,8
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec?	90,3	91,2	94,5
P13 Pot donar la seva opinió?	89,5	89,4	93,8
P14 Està en bones mans?	91,6	92,3	95,4
P15 El metge l'ajuda amb el dolor?	90,3	91,1	93,7
P16 Atenció d'un problema urgent?	73,6	79,3	81,9
P17 L'horari del CAP per urgències?	70,6	77,8	82,0
P18 Tracte personal infermera?	93,2	94,5	95,1
P19 Tracte personal metge?	94,6	94,6	96,5
P20 Tracte personal administratiu?	87,5	88,0	92,7
P21 No donen informació contradictòria?	93,9	94,4	80,1
P22 Puntualitat per entrar a c. infermeria?	80,7	82,4	87,8
P23 Freqüència per anar a c. infermeria?	91,3	94,2	95,7
P24 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	93,5	94,9	95,5

\* En color **verd** les diferències significatives positives en comparació amb Catalunya l'any 2009. En **vermell**, les diferències significatives negatives.

Figura 7. Representació gràfica radial de l'indicador positiu





Resultats d'indicadors positius per ABS de la Regió Sanitària de Lleida en percentatge (%)

Pregunta	UP	Catalunya	2	20	3	23	6	7	8	9	25	30	28	10
Pregunta	ABS		1	2	3	12	14	81	86	106	129	135	136	137
P1 Temps quan truca per telèfon?		63,2%	81,5%	66,7%	88,7%	90,6%	82,4%	84,0%	75,4%	63,3%	88,6%	76,8%	68,6%	78,0%
P2 Facilitat pel dia de visita?		66,6%	70,7%	59,3%	88,8%	69,1%	70,6%	67,5%	59,5%	62,4%	89,4%	74,4%	72,8%	71,6%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?		53,2%	58,0%	57,3%	67,4%	86,4%	60,0%	75,3%	49,4%	47,1%	73,3%	53,7%	64,2%	43,2%
P4 El soroll habitual?		87,3%	90,2%	86,4%	83,1%	95,1%	70,6%	82,7%	83,3%	83,7%	88,4%	82,9%	86,4%	93,8%
P5 Neteja del CAP?		95,8%	96,4%	98,8%	95,5%	98,8%	96,5%	95,1%	92,9%	95,3%	97,6%	93,9%	83,5%	96,3%
P6 Els tràmits són fàcils?		79,0%	77,8%	79,5%	87,8%	84,1%	89,9%	80,3%	79,2%	78,9%	88,2%	66,2%	80,3%	77,8%
P7 Temps que li dedica el metge?		88,1%	86,7%	88,9%	91,0%	88,9%	89,4%	92,6%	90,5%	87,2%	92,9%	82,9%	90,1%	88,9%
P8 El metge dona informació?		91,1%	93,8%	90,2%	95,5%	93,8%	88,2%	93,8%	90,4%	92,9%	98,8%	87,7%	96,3%	96,3%
P9 S'entenen les explicacions?		93,8%	100,0%	91,5%	92,1%	96,3%	92,9%	93,8%	94,0%	94,2%	98,8%	93,9%	95,1%	95,1%
P10 Té tota la informació que necessita		70,1%	75,9%	72,0%	78,7%	64,2%	65,9%	82,7%	75,3%	74,4%	76,5%	66,7%	72,8%	73,8%
P11 Informació d'altres metges?		83,9%	93,1%	92,2%	93,8%	93,8%	87,8%	87,7%	87,9%	89,6%	98,6%	84,6%	92,6%	79,7%
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec?		90,3%	92,7%	90,2%	94,4%	91,3%	92,9%	95,0%	83,3%	91,8%	96,5%	88,8%	91,4%	88,9%
P13 Pot donar la seva opinió?		89,5%	90,4%	90,1%	92,1%	86,4%	88,2%	88,9%	84,5%	88,2%	95,3%	91,4%	91,1%	91,4%
P14 Està en bones mans?		91,6%	92,8%	90,2%	94,4%	92,5%	94,1%	92,3%	84,7%	90,7%	100,0%	90,1%	93,8%	95,1%
P15 El metge l'ajuda amb el dolor?		90,3%	96,9%	85,5%	91,4%	92,4%	92,5%	91,5%	93,5%	94,2%	97,1%	84,8%	93,7%	92,1%
P16 Atenció d'un problema urgent?		73,6%	83,1%	73,3%	81,8%	89,7%	73,1%	91,9%	79,4%	61,5%	84,2%	66,0%	77,4%	71,2%
P17 L'horari del CAP per urgències?		70,6%	73,9%	75,8%	79,7%	93,1%	83,6%	77,9%	74,7%	72,6%	75,8%	66,1%	79,2%	70,9%
P18 Tracte personal infermera?		93,2%	98,8%	92,4%	96,3%	98,7%	92,6%	97,4%	95,1%	95,1%	92,9%	97,3%	92,3%	92,3%
P19 Tracte personal metge?		94,6%	97,6%	90,2%	97,7%	93,8%	95,2%	97,5%	95,3%	95,3%	98,8%	95,1%	93,8%	95,1%
P20 Tracte personal administratiu?		87,5%	96,3%	86,8%	89,7%	92,6%	93,7%	90,9%	80,7%	81,3%	94,9%	86,3%	82,3%	92,5%
P21 No donen informació contradictòria?		93,9%	93,8%	97,5%	94,2%	91,4%	95,2%	93,4%	91,6%	94,0%	96,4%	95,1%	92,3%	93,6%
P22 Puntualitat per entrar a c. infermeria?		80,7%	83,7%	78,6%	86,8%	98,0%	77,3%	89,6%	76,9%	75,8%	92,7%	83,3%	75,5%	58,1%
P23 Freqüència per anar a c. infermeria?		91,3%	87,2%	92,3%	97,0%	100,0%	92,7%	93,5%	100,0%	96,7%	97,4%	94,3%	98,0%	88,9%
P24 La infermera l'escolta i es fa càrrec?		93,5%	100,0%	92,5%	97,4%	100,0%	97,7%	95,8%	92,1%	93,9%	97,4%	94,4%	94,2%	87,1%
P101 Grau de satisfacció global		7,6	8,1	7,7	8,3	8,1	7,8	7,9	7,5	7,4	8,3	7,9	8,0	8,0
P102 Continuaria venint?		87,5%	86,7%	88,9%	92,1%	87,7%	84,5%	90,1%	84,7%	87,2%	91,9%	91,5%	91,4%	90,1%

Resultats d'indicadors positius per ABS de la Regió Sanitària de Lleida en percentatge (%)

Pregunta	UP	Catalunya	11	29	12	26	14	16	31	18	27	21
Pregunta	ABS		138	139	140	141	161	181	232	245	329	334
P1 Temps quan truca per telèfon?		63,2%	75,0%	74,1%	54,7%	82,8%	78,6%	81,7%	87,3%	58,9%	68,1%	61,6%
P2 Facilitat pel dia de visita?		66,6%	53,8%	74,1%	44,7%	81,0%	68,2%	68,8%	76,2%	77,5%	80,2%	73,4%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?		53,2%	57,5%	59,3%	40,5%	54,4%	41,2%	66,3%	63,1%	42,5%	70,0%	58,8%
P4 El soroll habitual?		87,3%	86,3%	90,1%	89,4%	92,6%	83,5%	93,8%	92,9%	72,8%	90,0%	85,0%
P5 Neteja del CAP?		95,8%	97,5%	97,5%	91,8%	96,3%	98,8%	98,7%	96,4%	91,4%	91,4%	100,0%
P6 Els tràmits són fàcils?		79,0%	72,2%	84,5%	77,0%	79,2%	76,4%	81,8%	89,9%	81,8%	77,8%	81,8%
P7 Temps que li dedica el metge?		88,1%	93,8%	88,9%	88,2%	93,8%	84,5%	95,0%	81,0%	91,3%	95,1%	87,5%
P8 El metge dona informació?		91,1%	96,3%	92,6%	89,4%	93,8%	88,1%	95,0%	84,5%	90,0%	93,8%	90,0%
P9 S'entenen les explicacions?		93,8%	96,3%	97,5%	92,9%	92,5%	91,7%	97,5%	85,7%	95,1%	93,8%	91,3%
P10 Té tota la informació que necessita		70,1%	70,0%	74,1%	61,2%	73,8%	66,7%	73,8%	61,0%	74,1%	77,8%	72,2%
P11 Informació d'altres metges?		83,9%	80,3%	87,3%	78,3%	83,8%	85,5%	90,8%	92,9%	78,5%	86,7%	88,6%
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec?		90,3%	93,8%	93,8%	88,2%	91,3%	83,5%	97,5%	89,3%	93,8%	91,4%	87,5%
P13 Pot donar la seva opinió?		89,5%	91,1%	93,8%	87,1%	91,1%	79,8%	93,7%	86,6%	90,1%	95,1%	81,0%
P14 Està en bones mans?		91,6%	97,5%	95,1%	85,9%	92,6%	88,2%	98,8%	88,0%	95,1%	90,1%	88,8%
P15 El metge l'ajuda amb el dolor?		90,3%	87,9%	86,9%	83,1%	90,8%	88,2%	94,1%	91,8%	95,4%	90,9%	88,3%
P16 Atenció d'un problema urgent?		73,6%	84,7%	87,9%	71,6%	77,0%	74,2%	89,1%	88,1%	78,9%	85,7%	75,8%
P17 L'horari del CAP per urgències?		70,6%	69,6%	84,5%	67,1%	72,3%	76,4%	82,4%	93,8%	78,3%	83,6%	79,1%
P18 Tracte personal infermera?		93,2%	97,2%	96,2%	88,0%	92,3%	93,8%	96,2%	93,9%	93,4%	94,7%	93,5%
P19 Tracte personal metge?		94,6%	96,3%	97,5%	92,9%	92,5%	87,1%	97,5%	89,2%	96,3%	93,8%	92,5%
P20 Tracte personal administratiu?		87,5%	87,2%	89,7%	83,3%	84,9%	82,9%	88,5%	91,3%	85,3%	83,3%	91,1%
P21 No donen informació contradictòria?		93,9%	96,2%	94,9%	94,0%	95,0%	92,7%	93,6%	96,3%	98,8%	92,4%	94,7%
P22 Puntualitat per entrar a c. infermeria?		80,7%	71,4%	84,1%	80,0%	89,1%	86,5%	75,0%	84,4%	78,4%	100,0%	73,0%
P23 Freqüència per anar a c. infermeria?		91,3%	92,9%	95,1%	86,8%	92,9%	97,1%	87,9%	92,6%	100,0%	97,4%	88,6%
P24 La infermera l'escolta i es fa càrrec?		93,5%	91,7%	95,5%	95,1%	93,5%	86,5%	90,9%	96,9%	94,6%	100,0%	94,4%
P101 Grau de satisfacció global		7,6	7,6	8,0	7,6	7,7	7,4	8,0	8,0	7,6	8,0	7,5
P102 Continuaria venint?		87,5%	92,4%	93,8%	82,4%	85,2%	83,5%	91,3%	88,1%	88,9%	84,0%	90,0%