



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



REO núm. 590

Data 21 de juny de 2010

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

ATENCIÓ PRIMÀRIA**

Regió Sanitària Terres de l'Ebre



**Generalitat de Catalunya
Departament de Salut**

NOVEMBRE 2009

Regió de les Terres de l'Ebre

1. Descripció de la població enquestada

Taula 1. Nombre total d'enquestes de la Regió Sanitària de les Terres de l'Ebre

	Nombre d'enquestes	% Catalunya
Terres de l'Ebre	1.070	3,59%
Catalunya	29.720	100%

Per a tots els gràfics la llegenda és la següent:

■ Regió Sanitària 2009 ■ Catalunya

Figura 1. Distribució segons sexe
(n=1.070)

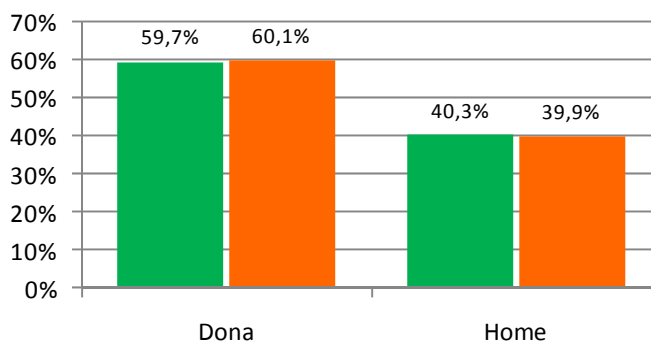


Figura 2. Distribució segons grup d'edat
(n=1.070)

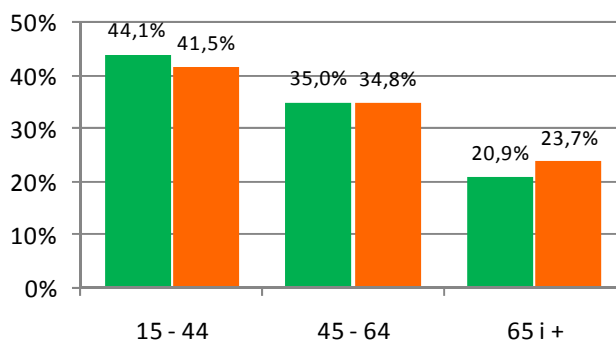


Figura 3. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra (n=1.070)

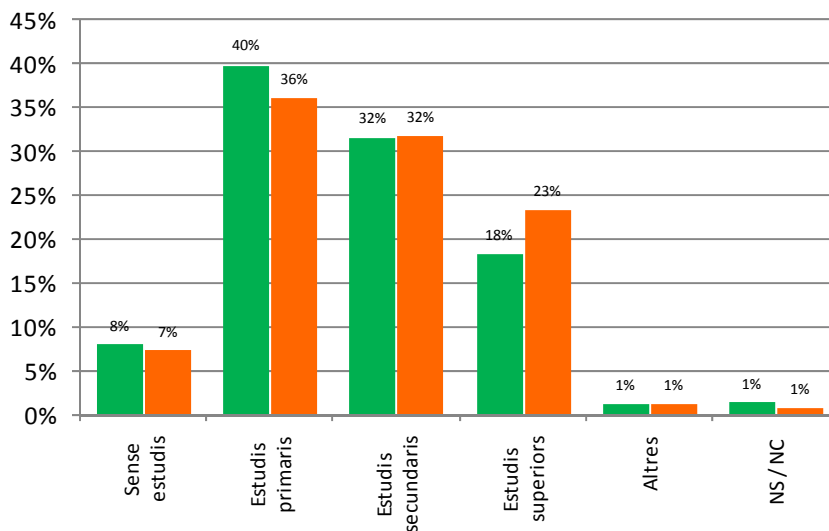
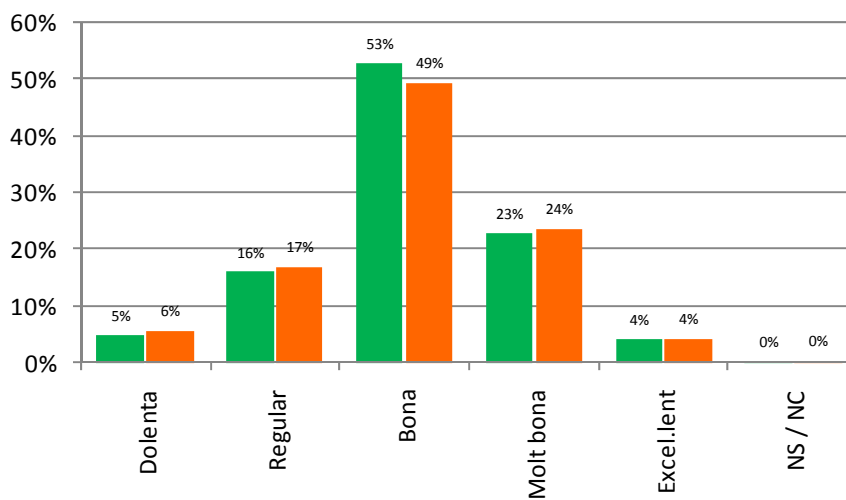


Figura 4. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra (n=1.070)

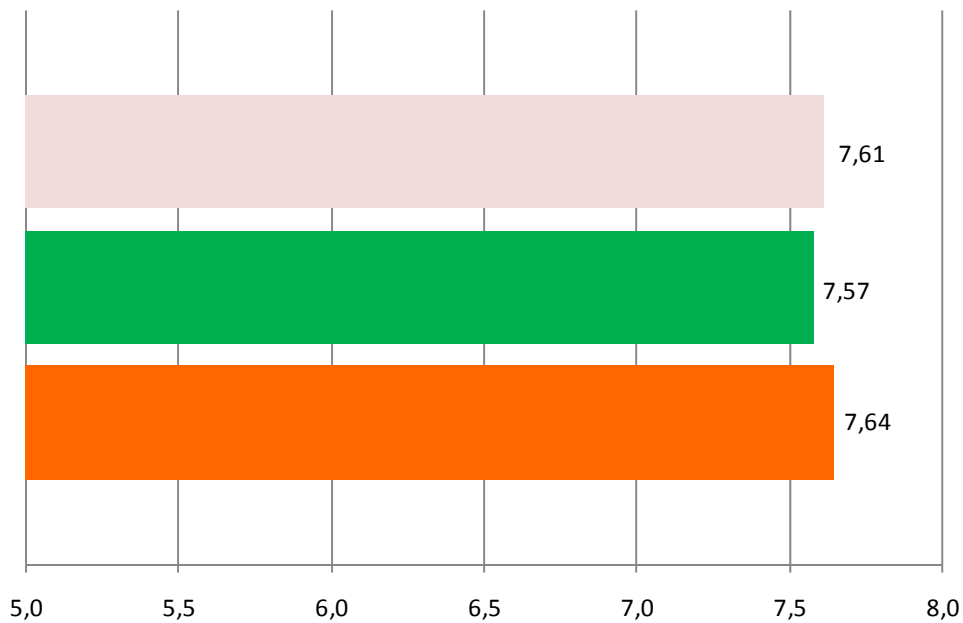


2. Anàlisi dels ítems

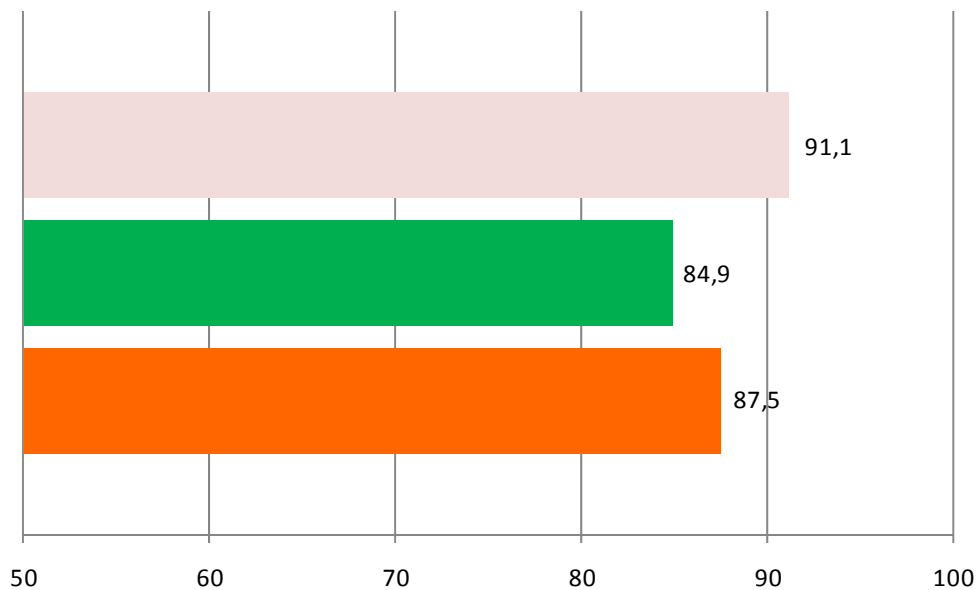
Per als següents gràfics la llegenda és la següent:

■ Regió Sanitària 2006 ■ Regió Sanitària 2009 ■ Catalunya

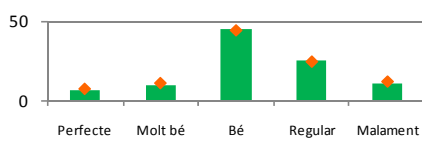
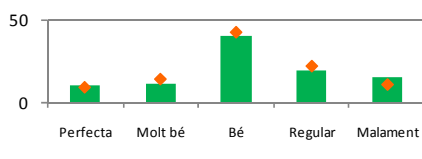
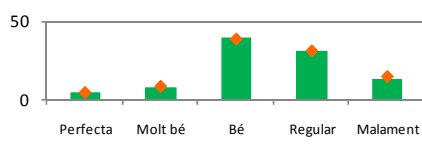
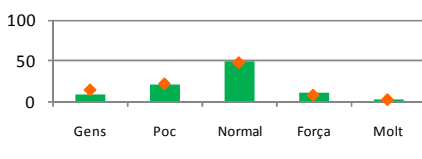
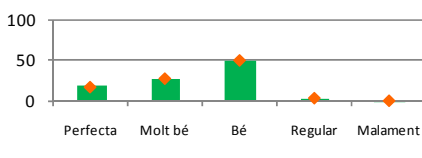
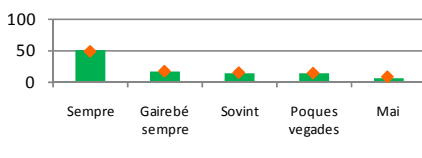
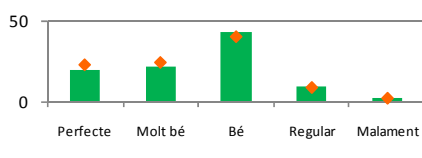
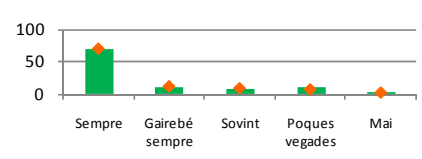
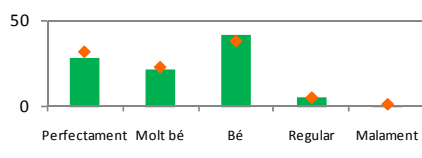
**Figura 5. Grau de satisfacció global
(n=1.063)**

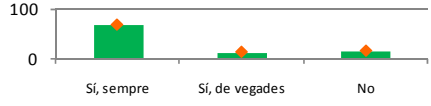
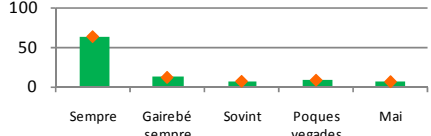
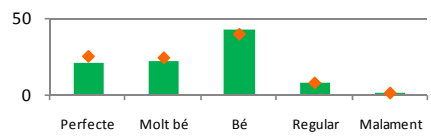
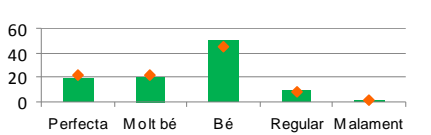
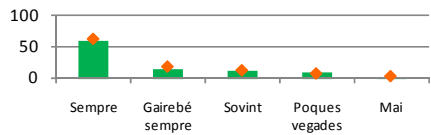
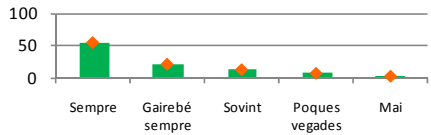
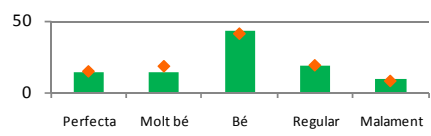
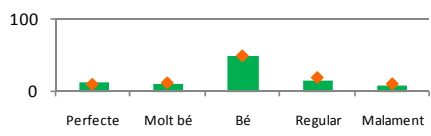
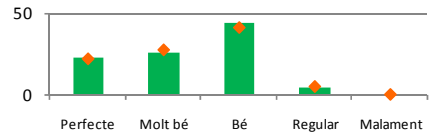
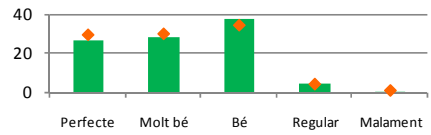


**Figura 6. Tornaria a utilitzar aquest servei
(n=1.063)**



Taula 2. Satisfacció dels usuaris del servei d'atenció primària a les Terres de l'Ebre
■ Regió Sanitària ◆ Catalunya

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de les respostes ^a
P1 Temps quan truca per telèfon? N=720 NS/NC=347	Perfecte	7,1	
	Molt bé	10,1	
	Bé	45,8	
	Regular	25,6	
	Malament	11,4	
P2 Facilitat pel dia de visita? N=1057 NS/NC=10	Perfecta	10,7	
	Molt bé	12,5	
	Bé	41,3	
	Regular	19,9	
	Malament	15,6	
P3 Puntualitat per entrar a consulta? N=1062 NS/NC=5	Perfecta	5,4	
	Molt bé	9,0	
	Bé	40,0	
	Regular	32,2	
	Malament	13,4	
P4 El soroll habitual? N=1066 NS/NC=1	Gens	10,2	
	Poc	21,6	
	Normal	51,6	
	Força	13,0	
	Molt	3,6	
P5 Neteja del CAP? N=1063 NS/NC=4	Perfecta	19,1	
	Molt bé	26,8	
	Bé	50,4	
	Regular	3,3	
	Malament	0,4	
P6 Els tràmits són fàcils? N=973 NS/NC=94	Sempre	50,6	
	Gairebé sempre	16,6	
	Sovint	13,8	
	Poques vegades	13,7	
	Mai	5,3	
P7 Temps que li dedica el metge? N=1063 NS/NC=4	Perfecte	20,7	
	Molt bé	22,7	
	Bé	43,5	
	Regular	10,0	
	Malament	3,2	
P8 El metge dona informació? N=1059 NS/NC=8	Sempre	70,3	
	Gairebé sempre	10,7	
	Sovint	7,9	
	Poques vegades	9,0	
	Mai	2,2	
P9 S'entenen les explicacions? N=1064 NS/NC=3	Perfectament	29,1	
	Molt bé	22,3	
	Bé	42,0	
	Regular	5,7	
	Malament	0,8	

P10 Té tota la informació que necessita? N=1062 N=5	Sí, sempre	69,2	
	Sí, de vegades	13,6	
	No	17,2	
P11 Informació d'altres metges? N=917 N=33	Sempre	64,3	
	Gairebé sempre	12,8	
	Sovint	7,0	
	Poques vegades	9,4	
	Mai	6,5	
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec? N=1061 NS/NC=6	Perfecte	21,8	
	Molt bé	23,0	
	Bé	43,7	
	Regular	9,0	
	Malament	2,5	
P13 Pot donar la seva opinió? N=1063 NS/NC=4	Perfecta	19,5	
	Molt bé	19,8	
	Bé	50,1	
	Regular	8,9	
	Malament	1,6	
P14 Està en bones mans? N=1059 NS/NC=8	Sempre	61,4	
	Gairebé sempre	15,7	
	Sovint	12,2	
	Poques vegades	8,8	
	Mai	2,0	
P15 El metge l'ajuda amb el dolor? N=864 NS/NC=7	Sempre	54,6	
	Gairebé sempre	22,2	
	Sovint	12,2	
	Poques vegades	8,6	
	Mai	2,4	
P16 Atenció d'un problema urgent? N=803 NS/NC=10	Perfecta	14,4	
	Molt bé	14,4	
	Bé	43,2	
	Regular	18,9	
	Malament	9,0	
P17 L'horari del CAP per urgències? N=909 NS/NC=158	Perfecte	13,1	
	Molt bé	10,6	
	Bé	50,8	
	Regular	16,7	
	Malament	8,8	
P18 Tracte personal infermera? N=1011 NS/NC=56	Perfecte	23,1	
	Molt bé	26,4	
	Bé	44,5	
	Regular	5,2	
	Malament	0,7	
P19 Tracte personal metge? N=1064 NS/NC=3	Perfecte	27,3	
	Molt bé	29,0	
	Bé	37,9	
	Regular	4,7	
	Malament	1,1	

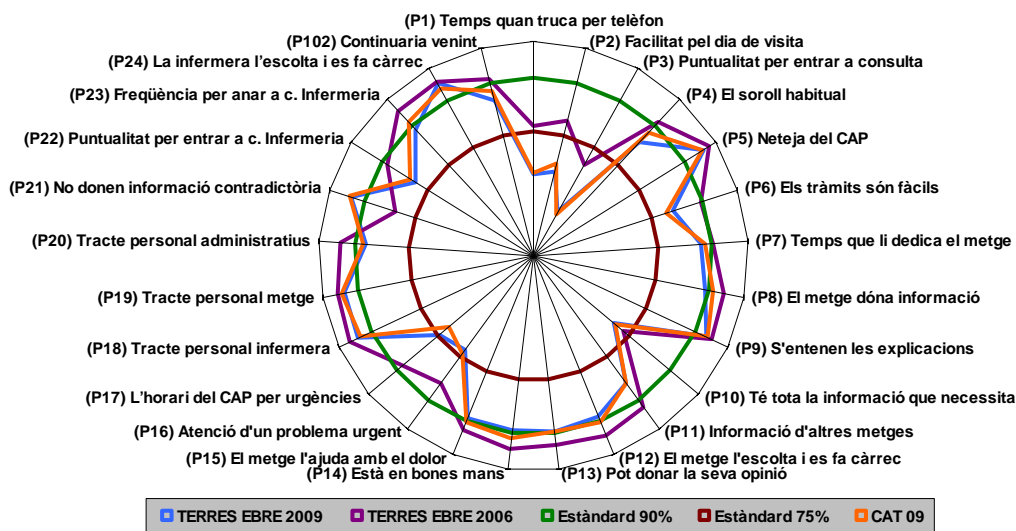
P20 Tracte personal administratiu? N=1021 NS/NC=46	Sempre	52,3	
	Gairebé sempre	16,4	
	Sovint	18,2	
	Poques vegades	10,4	
	Mai	2,7	
P21 No donen informació contradictòria? N=1052 NS/NC=15	Mai	79,5	
	Poques vegades	14,1	
	Sovint	4,0	
	Gairebé sempre	1,0	
	Sempre	1,4	
P22 Puntualitat per entrar a c. infermeria? N=476 NS/NC=16	Perfecta	16,2	
	Molt bé	20,0	
	Bé	42,9	
	Regular	16,2	
	Malament	4,8	
P23 Freqüència per anar a c. infermeria? N=444 NS/NC=48	Perfecta	13,5	
	Molt bé	17,3	
	Bé	57,7	
	Regular	9,9	
	Malament	1,6	
P24 La infermera l'escolta i es fa càrrec? N=466 NS/NC=26	Perfecta	25,3	
	Molt bé	24,0	
	Bé	45,7	
	Regular	3,6	
	Malament	1,3	
P101 Grau de satisfacció global N = 1070 DS = 1,59		7,57	
P102 Continuarà venint? N=1063 NS/NC=4	Sí	84,9	
	No n'estic segur	10,0	
	No	5,2	

Taula 3. Valors de l'indicador positiu

Pregunta	Catalunya 2009	Regió 2009	Regió 2006
P1 Temps quan truca per telèfon?	63,2	63,1	76,5
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,6	64,5	78,9
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	53,2	54,4	69,3
P4 El soroll habitual?	87,3	83,4	91,6
P5 Neteja del CAP?	95,8	96,3	97,6
P6 Els tràmits són fàcils?	79,0	81,0	89,0
P7 Temps que li dedica el metge?	88,1	86,8	90,3
P8 El metge dóna informació?	91,1	88,9	94,2
P9 S'entenen les explicacions?	93,8	93,4	95,2
P10 Té tota la informació que necessita?	70,1	69,2	72,8
P11 Informació d'altres metges?	83,9	84,1	92,7
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec?	90,3	88,5	94,2
P13 Pot donar la seva opinió?	89,5	89,5	93,4
P14 Està en bones mans?	91,6	89,2	94,3
P15 El metge l'ajuda amb el dolor?	90,3	89,0	92,3
P16 Atenció d'un problema urgent?	73,6	72,1	84,3
P17 L'horari del CAP per urgències?	70,6	74,5	87,8
P18 Tracte personal infermera?	93,2	94,1	96,5
P19 Tracte personal metge?	94,6	94,2	96,0
P20 Tracte personal administratiu?	87,5	86,9	93,8
P21 No donen informació contradictòria?	93,9	93,6	80,3
P22 Puntualitat per entrar a c. infermeria?	80,7	79,0	88,3
P23 Freqüència per anar a c. infermeria?	91,3	88,5	95,6
P24 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	93,5	95,1	95,9

* En color **verd** les diferències significatives positives en comparació amb Catalunya l'any 2009 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 Terres de l'Ebre en percentatge (%)

Pregunta	UP	Catalunya	89	90	43	46	88	91	53	93	94	92
Pregunta	ABS		4	113	120	165	178	206	246	255	256	260
P1 Temps quan truca per telèfon?		63,2%	60,0%	73,1%	76,3%	71,2%	64,4%	69,4%	76,9%	53,5%	54,5%	86,3%
P2 Facilitat pel dia de visita?		66,6%	59,0%	64,2%	78,6%	75,3%	58,5%	58,2%	86,3%	61,9%	68,3%	69,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?		53,2%	50,6%	53,7%	61,4%	60,7%	51,2%	55,0%	74,1%	49,4%	52,4%	57,8%
P4 El soroll habitual?		87,3%	84,3%	82,9%	84,5%	86,9%	87,8%	87,5%	90,1%	89,2%	91,5%	91,6%
P5 Neteja del CAP?		95,8%	94,0%	95,1%	97,6%	94,0%	93,8%	95,0%	100,0%	96,4%	98,8%	94,0%
P6 Els tràmits són fàcils?		79,0%	77,2%	76,1%	88,6%	86,1%	82,2%	82,4%	86,7%	62,7%	74,0%	76,4%
P7 Temps que li dedica el metge?		88,1%	86,7%	82,9%	84,3%	90,5%	97,5%	86,1%	93,8%	90,5%	81,7%	84,3%
P8 El metge dona informació?		91,1%	84,3%	86,4%	91,4%	86,9%	96,3%	90,9%	96,3%	94,0%	81,7%	79,5%
P9 S'entenen les explicacions?		93,8%	92,8%	89,0%	95,2%	91,6%	97,6%	92,3%	98,8%	92,9%	91,5%	86,7%
P10 Té tota la informació que necessita		70,1%	71,1%	70,0%	66,7%	69,0%	74,1%	62,3%	82,7%	75,0%	60,5%	62,7%
P11 Informació d'altres metges?		83,9%	78,1%	84,9%	84,5%	84,1%	91,4%	79,1%	92,8%	87,5%	82,3%	79,1%
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec?		90,3%	88,0%	90,2%	86,9%	88,0%	95,1%	81,0%	91,4%	91,7%	84,0%	81,9%
P13 Pot donar la seva opinió?		89,5%	90,4%	85,2%	88,1%	85,4%	95,1%	82,3%	93,8%	92,9%	85,2%	81,9%
P14 Està en bones mans?		91,6%	86,7%	86,6%	87,7%	88,0%	95,1%	89,9%	98,8%	96,4%	81,5%	85,4%
P15 El metge l'ajuda amb el dolor?		90,3%	78,3%	88,9%	90,4%	91,5%	95,8%	84,4%	95,3%	88,9%	83,8%	84,7%
P16 Atenció d'un problema urgent?		73,6%	73,2%	75,0%	79,7%	82,5%	77,3%	78,1%	85,2%	61,0%	61,7%	79,1%
P17 L'horari del CAP per urgències?		70,6%	70,3%	77,0%	76,8%	77,8%	63,0%	83,6%	81,7%	78,3%	69,9%	83,6%
P18 Tracte personal infermera?		93,2%	90,0%	93,4%	100,0%	92,2%	93,6%	89,3%	97,5%	95,2%	93,8%	92,5%
P19 Tracte personal metge?		94,6%	98,8%	86,6%	90,5%	90,5%	100,0%	91,1%	95,1%	95,2%	88,9%	92,8%
P20 Tracte personal administratiu?		87,5%	82,5%	91,4%	97,4%	89,7%	84,0%	94,9%	91,5%	79,5%	87,0%	88,0%
P21 No donen informació contradictòria?		93,9%	96,3%	93,8%	97,5%	95,2%	95,1%	94,9%	91,3%	96,4%	85,4%	89,0%
P22 Puntualitat per entrar a c. infermeria?		80,7%	78,8%	79,4%	88,6%	75,6%	84,2%	82,9%	86,0%	79,5%	78,3%	75,7%
P23 Freqüència per anar a c. infermeria?		91,3%	84,4%	100,0%	95,2%	83,3%	88,2%	87,5%	94,9%	91,2%	85,7%	94,6%
P24 La infermera l'escolta i es fa càrrec?		93,5%	90,9%	97,0%	97,7%	87,5%	97,3%	93,9%	97,6%	97,4%	97,7%	91,9%
P101 Grau de satisfacció global		7,6	7,6	7,4	7,9	7,7	7,6	7,4	8,1	7,5	7,3	7,5
P102 Continuaria venint?		87,5%	77,1%	79,3%	84,5%	85,5%	82,7%	86,3%	92,6%	90,5%	81,5%	79,5%

Rs Terres de l'Ebre

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

Pregunta	UP	Catalunya	87
Pregunta	ABS		328
P1 Temps quan truca per telèfon?		63,2%	80,3%
P2 Facilitat pel dia de visita?		66,6%	80,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?		53,2%	64,3%
P4 El soroll habitual?		87,3%	76,2%
P5 Neteja del CAP?		95,8%	96,4%
P6 Els tràmits són fàcils?		79,0%	81,1%
P7 Temps que li dedica el metge?		88,1%	89,3%
P8 El metge dóna informació?		91,1%	91,7%
P9 S'entenen les explicacions?		93,8%	94,0%
P10 Té tota la informació que necessita		70,1%	76,2%
P11 Informació d'altres metges?		83,9%	90,0%
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec?		90,3%	92,9%
P13 Pot donar la seva opinió?		89,5%	94,0%
P14 Està en bones mans?		91,6%	91,7%
P15 El metge l'ajuda amb el dolor?		90,3%	88,9%
P16 Atenció d'un problema urgent?		73,6%	85,1%
P17 L'horari del CAP per urgències?		70,6%	81,1%
P18 Tracte personal infermera?		93,2%	94,9%
P19 Tracte personal metge?		94,6%	92,9%
P20 Tracte personal administratiu?		87,5%	97,6%
P21 No donen informació contradictòria?		93,9%	94,0%
P22 Puntualitat per entrar a c. infermeria?		80,7%	91,7%
P23 Freqüència per anar a c. infermeria?		91,3%	94,3%
P24 La infermera l'escolta i es fa càrrec?		93,5%	94,4%
P101 Grau de satisfacció global		7,6	8,1
P102 Continuaria venint?		87,5%	91,6%