

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

ATENCIÓ PRIMÀRIA**

Regió Sanitària Alt Pirineu i Aran

Regió de l'Alt Pirineu i Aran

1. Descripció de la població enquestada

Taula 1. Nombre total d'enquestes de la Regió Sanitària de l'Alt Pirineu - Aran

	Nombre d'enquestes	% Catalunya
Alt Pirineu i Aran	658	2,21%
Catalunya	29.720	100%

Per a tots els gràfics la llegenda és la següent:

■ Regió Sanitària 2009 ■ Catalunya

Figura 1. Distribució segons sexe (n=658)

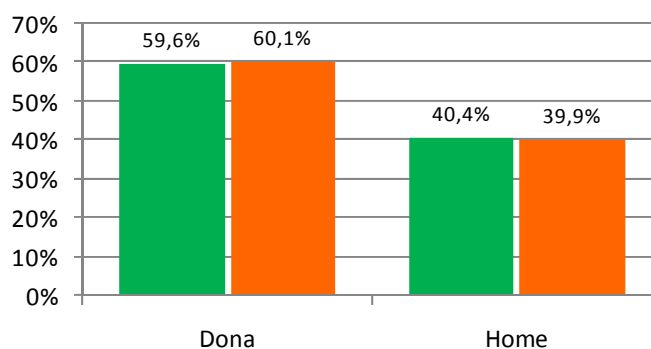


Figura 2. Distribució segons grup d'edat (n=658)

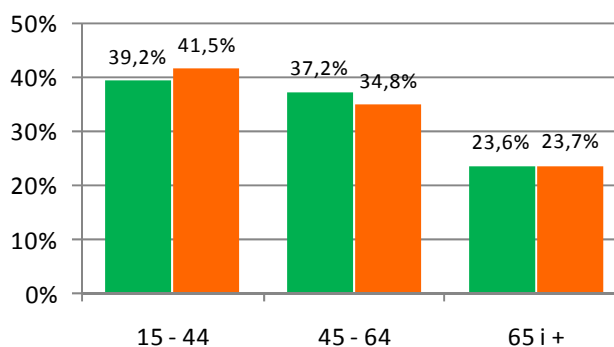


Figura 3. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra (n=658)

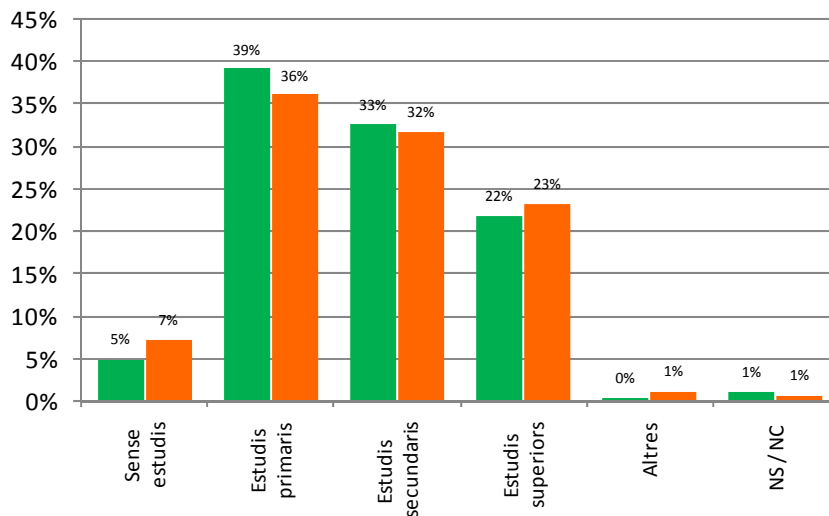
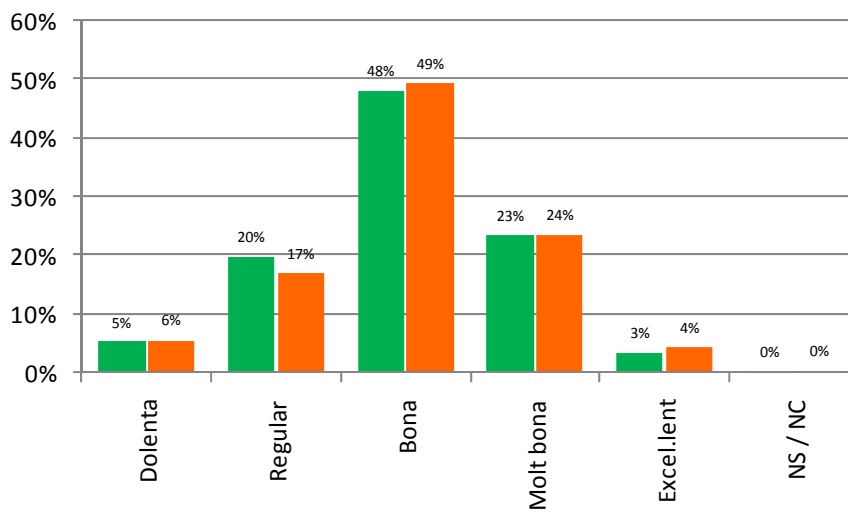


Figura 4. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra (n=658)

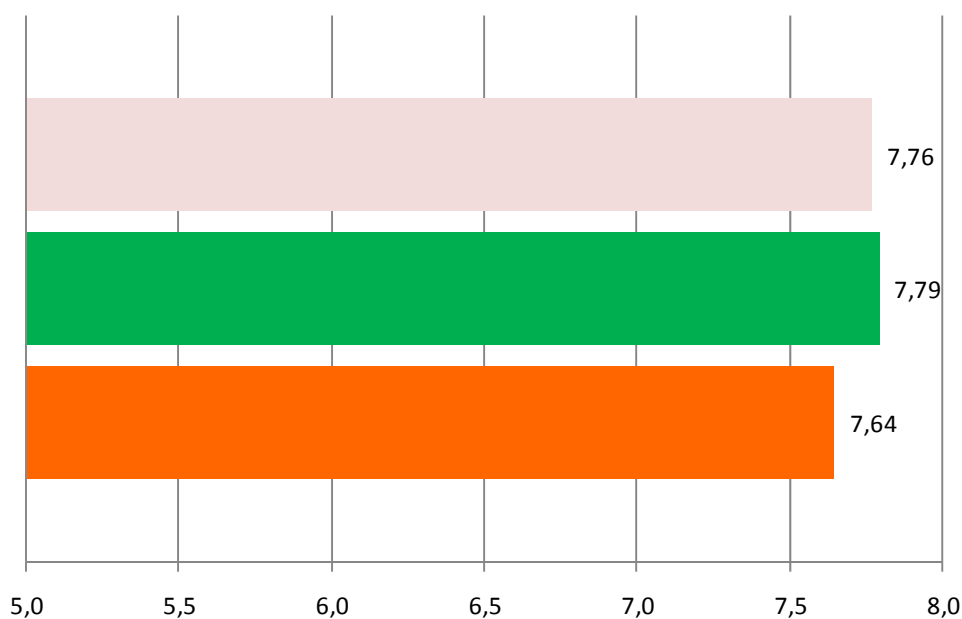


2. Anàlisi dels ítems

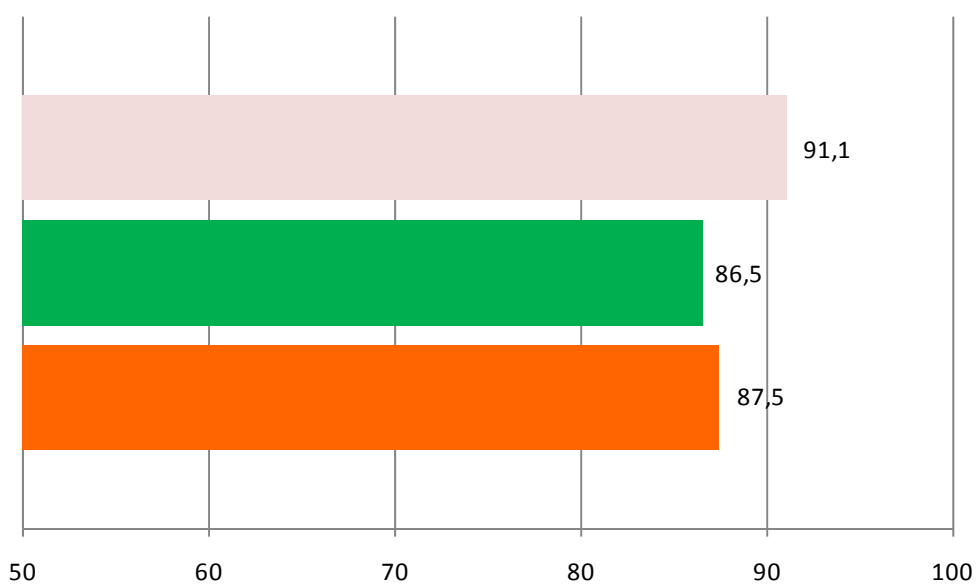
Per als següents gràfics la llegenda és la següent:

■ Regió Sanitària 2006 ■ Regió Sanitària 2009 ■ Catalunya

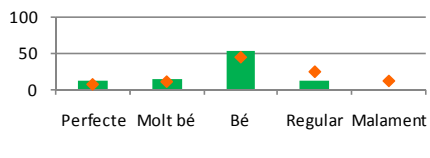
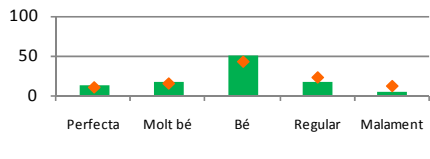
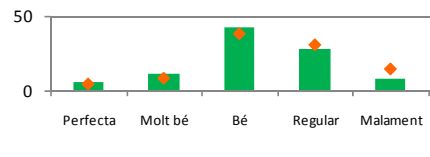
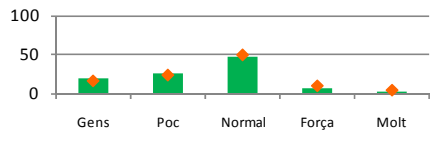
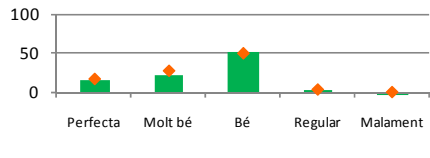
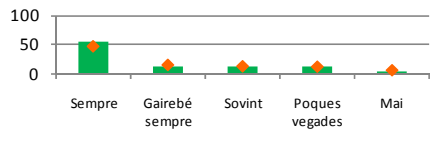
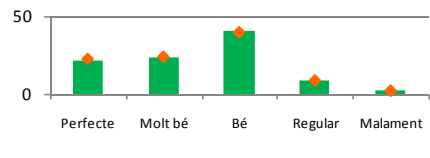
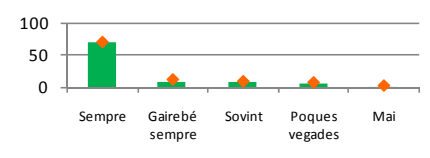
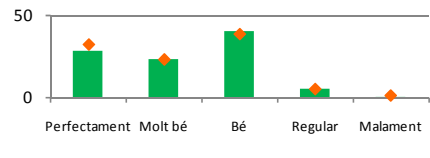
**Figura 5. Grau de satisfacció global
(n=652)**

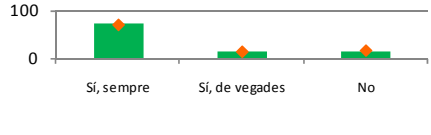
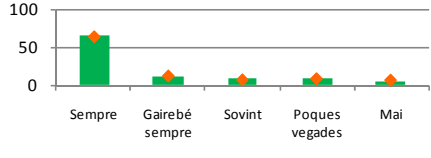
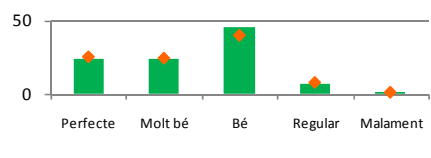
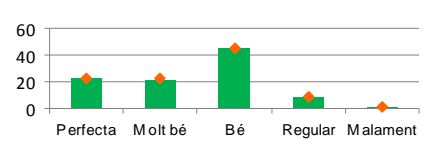
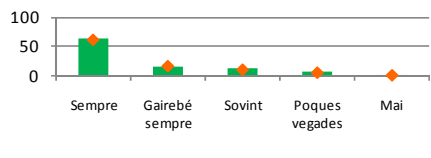
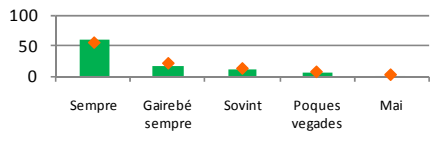
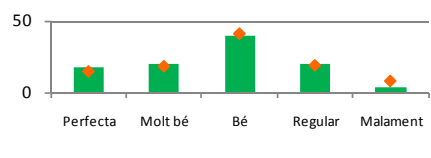
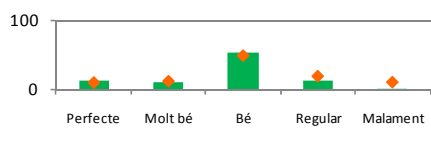
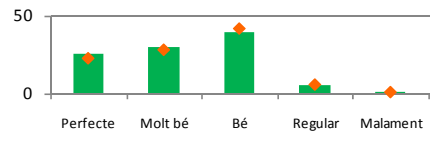
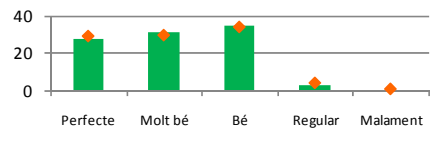


**Figura 6. Tornaria a utilitzar aquest servei
(n=652)**



Taula 2. Satisfacció dels usuaris del servei d'atenció primària a l'Alt Pirineu - Aran
■ Regió Sanitària ◆ Catalunya

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de les respostes ^a
P1 Temps quan truca per telèfon? N=553 NS/NC=105	Perfecte	13,2	
	Molt bé	15,9	
	Bé	54,2	
	Regular	13,6	
	Malament	3,1	
P2 Facilitat pel dia de visita? N=652 NS/NC=6	Perfecta	12,1	
	Molt bé	17,5	
	Bé	50,5	
	Regular	15,6	
	Malament	4,3	
P3 Puntualitat per entrar a consulta? N=654 NS/NC=4	Perfecta	6,3	
	Molt bé	11,9	
	Bé	43,6	
	Regular	28,9	
	Malament	9,3	
P4 El soroll habitual? N=654 NS/NC=4	Gens	18,7	
	Poc	25,7	
	Normal	47,7	
	Força	5,8	
	Molt	2,1	
P5 Neteja del CAP? N=654 NS/NC=4	Perfecta	16,4	
	Molt bé	24,5	
	Bé	53,8	
	Regular	5,2	
	Malament	0,2	
P6 Els tràmits són fàcils? N=592 NS/NC=66	Sempre	54,2	
	Gairebé sempre	14,9	
	Sovint	13,5	
	Poques vegades	12,7	
	Mai	4,7	
P7 Temps que li dedica el metge? N=657 NS/NC=1	Perfecte	22,2	
	Molt bé	24,0	
	Bé	41,1	
	Regular	9,9	
	Malament	2,7	
P8 El metge dona informació? N=651 NS/NC=7	Sempre	70,8	
	Gairebé sempre	10,8	
	Sovint	9,8	
	Poques vegades	6,8	
	Mai	1,8	
P9 S'entenen les explicacions? N=656 NS/NC=2	Perfectament	28,5	
	Molt bé	23,8	
	Bé	41,3	
	Regular	5,5	
	Malament	0,9	

P10 Té tota la informació que necessita?	Sí, sempre	72,5		
	N=655	Sí, de vegades		14,4
	N=3	No		13,1
P11 Informació d'altres metges?	Sempre	65,9		
	N=540	Gairebé sempre		10,9
	N=28	Sovint		9,3
	Poques vegades	9,4		
	Mai	4,4		
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec?	Perfecte	23,7		
	N=654	Molt bé		23,7
	NS/NC=4	Bé		45,6
	Regular	6,3		
	Malament	0,8		
P13 Pot donar la seva opinió?	Perfecta	22,9		
	N=654	Molt bé		21,6
	NS/NC=4	Bé		45,6
	Regular	8,7		
	Malament	1,2		
P14 Està en bones mans?	Sempre	63,2		
	N=653	Gairebé sempre		15,0
	NS/NC=5	Sovint		12,4
	Poques vegades	7,2		
	Mai	2,1		
P15 El metge l'ajuda amb el dolor?	Sempre	62,0		
	N=531	Gairebé sempre		17,5
	NS/NC=7	Sovint		13,2
	Poques vegades	6,0		
	Mai	1,3		
P16 Atenció d'un problema urgent?	Perfecta	18,1		
	N=487	Molt bé		19,9
	NS/NC=8	Bé		39,2
	Regular	19,3		
	Malament	3,5		
P17 L'horari del CAP per urgències?	Perfecte	15,1		
	N=536	Molt bé		13,1
	NS/NC=122	Bé		53,7
	Regular	14,6		
	Malament	3,5		
P18 Tracte personal infermera?	Perfecte	25,2		
	N=622	Molt bé		29,4
	NS/NC=36	Bé		39,7
	Regular	4,8		
	Malament	0,8		
P19 Tracte personal metge?	Perfecte	28,3		
	N=658	Molt bé		31,8
	NS/NC=0	Bé		35,3
	Regular	3,5		
	Malament	1,2		

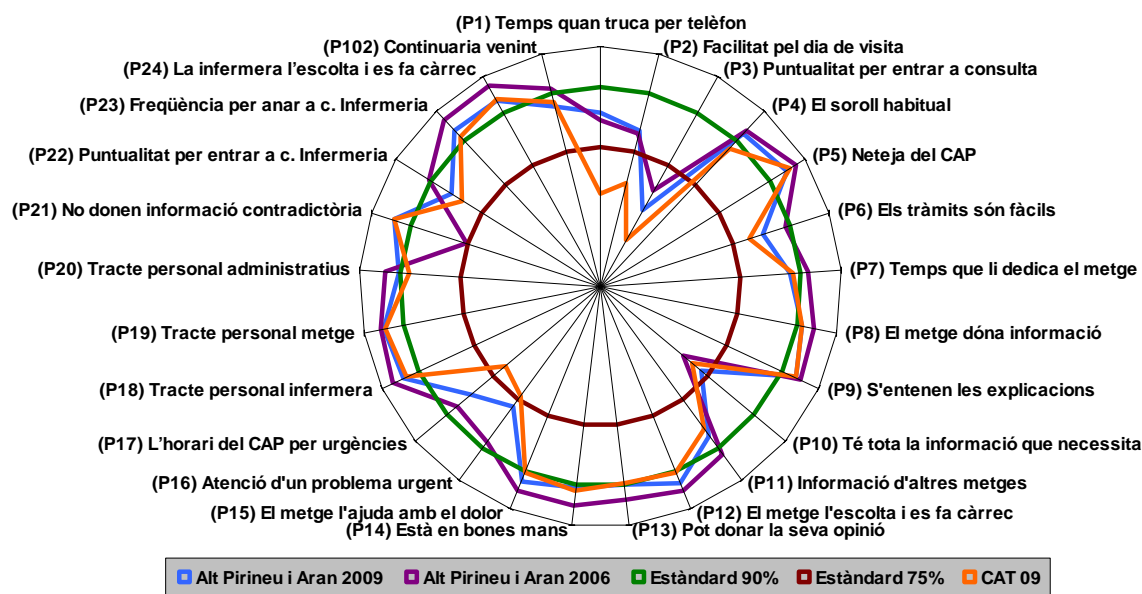
P20 Tracte personal administratiu? N=623 NS/NC=35	Sempre	58,1	
	Gairebé sempre	17,5	
	Sovint	14,8	
	Poques vegades	7,7	
	Mai	1,9	
P21 No donen informació contradictòria? N=639 NS/NC=19	Mai	80,8	
	Poques vegades	13,1	
	Sovint	3,1	
	Gairebé sempre	1,3	
	Sempre	1,7	
P22 Puntualitat per entrar a c. infermeria? N=338 NS/NC=11	Perfecta	18,6	
	Molt bé	18,6	
	Bé	46,4	
	Regular	13,9	
	Malament	2,4	
P23 Freqüència per anar a c. infermeria? N=307 NS/NC=42	Perfecta	18,9	
	Molt bé	13,4	
	Bé	60,9	
	Regular	6,8	
	Malament	0,0	
P24 La infermera l'escolta i es fa càrrec? N=332 NS/NC=17	Perfecta	24,1	
	Molt bé	27,4	
	Bé	41,9	
	Regular	6,6	
	Malament	0,0	
P101 Grau de satisfacció global N = 658 DS = 1,60		7,79	
P102 Continuaria venint? N=652 NS/NC=6	Sí	86,5	
	No n'estic segur	8,6	
	No	4,9	

Taula 3. Valors de l'indicador positiu

Pregunta	Catalunya 2009	Regió 2009	Regió 2006
P1 Temps quan truca per telèfon?	63,2	83,4	81,6
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,6	80,1	79,3
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	53,2	61,8	67,6
P4 El soroll habitual?	87,3	92,0	93,1
P5 Neteja del CAP?	95,8	94,6	97,3
P6 Els tràmits són fàcils?	79,0	82,6	88,3
P7 Temps que li dedica el metge?	88,1	87,4	91,7
P8 El metge dóna informació?	91,1	91,4	94,5
P9 S'entenen les explicacions?	93,8	93,6	95,3
P10 Té tota la informació que necessita?	70,1	72,5	67,0
P11 Informació d'altres metges?	83,9	86,1	91,7
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec?	90,3	93,0	94,9
P13 Pot donar la seva opinió?	89,5	90,1	93,8
P14 Està en bones mans?	91,6	90,7	95,3
P15 El metge l'ajuda amb el dolor?	90,3	92,7	95,2
P16 Atenció d'un problema urgent?	73,6	77,2	87,9
P17 L'horari del CAP per urgències?	70,6	81,9	86,7
P18 Tracte personal infermera?	93,2	94,4	97,0
P19 Tracte personal metge?	94,6	95,3	95,7
P20 Tracte personal administratiu?	87,5	90,4	93,8
P21 No donen informació contradictòria?	93,9	93,9	75,1
P22 Puntualitat per entrar a c. infermeria?	80,7	83,7	90,2
P23 Freqüència per anar a c. infermeria?	91,3	93,2	96,9
P24 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	93,5	93,4	97,4

* 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 Alt Pirineu i Aran en percentatge (%)

Pregunta	UP	Catalunya	5	24	4	13	15	22	17	19
Pregunta	ABS		7	103	169	174	179	180	233	259
P1 Temps quan truca per telèfon?	63,2%	81,3%	79,4%	90,1%	91,2%	84,3%	78,4%	67,2%	94,1%	
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,6%	72,1%	73,8%	80,5%	83,5%	82,9%	82,9%	76,5%	88,8%	
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	53,2%	53,5%	64,6%	63,4%	69,6%	65,1%	48,8%	50,6%	79,0%	
P4 El soroll habitual?	87,3%	92,9%	87,7%	91,5%	92,6%	92,8%	91,5%	93,8%	93,8%	
P5 Neteja del CAP?	95,8%	97,7%	91,5%	95,1%	96,3%	89,0%	95,0%	93,8%	98,8%	
P6 Els tràmits són fàcils?	79,0%	81,5%	73,7%	84,2%	85,7%	83,3%	84,9%	82,4%	85,5%	
P7 Temps que li dedica el metge?	88,1%	79,1%	79,3%	84,1%	88,8%	90,4%	91,5%	91,4%	95,1%	
P8 El metge dóna informació?	91,1%	91,8%	86,3%	91,4%	92,4%	95,1%	92,7%	91,4%	90,1%	
P9 S'entenen les explicacions?	93,8%	93,0%	89,0%	92,7%	96,3%	94,0%	91,5%	97,5%	95,0%	
P10 Té tota la informació que necessita	70,1%	62,8%	64,6%	74,4%	61,7%	75,3%	85,4%	71,3%	85,2%	
P11 Informació d'altres metges?	83,9%	81,6%	87,9%	84,7%	78,6%	89,2%	90,6%	85,9%	92,1%	
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec?	90,3%	91,8%	86,6%	92,7%	95,1%	93,8%	95,1%	93,8%	95,1%	
P13 Pot donar la seva opinió?	89,5%	89,5%	84,0%	89,0%	93,8%	92,8%	89,0%	91,1%	91,4%	
P14 Està en bones mans?	91,6%	85,9%	84,1%	95,1%	85,0%	93,8%	91,5%	92,6%	97,5%	
P15 El metge l'ajuda amb el dolor?	90,3%	90,0%	88,2%	95,6%	92,3%	93,2%	89,9%	95,7%	96,8%	
P16 Atenció d'un problema urgent?	73,6%	79,4%	71,0%	74,5%	81,7%	80,3%	76,4%	74,6%	79,7%	
P17 L'horari del CAP per urgències?	70,6%	84,0%	73,9%	77,8%	81,9%	83,3%	82,0%	87,3%	84,6%	
P18 Tracte personal infermera?	93,2%	94,9%	84,9%	93,8%	94,7%	98,8%	97,5%	93,6%	96,0%	
P19 Tracte personal metge?	94,6%	96,5%	91,5%	92,7%	92,6%	97,6%	95,1%	97,5%	98,8%	
P20 Tracte personal administratiu?	87,5%	88,6%	91,1%	84,8%	92,2%	87,2%	93,8%	90,9%	94,6%	
P21 No donen informació contradictòria?	93,9%	90,5%	94,9%	97,4%	91,3%	93,7%	93,8%	94,9%	95,1%	
P22 Puntualitat per entrar a c. infermeria?	80,7%	82,2%	73,5%	86,0%	93,9%	78,4%	81,3%	81,8%	95,0%	
P23 Freqüència per anar a c. infermeria?	91,3%	92,9%	83,3%	90,2%	100,0%	93,2%	95,6%	97,6%	91,2%	
P24 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	93,5%	100,0%	88,2%	85,7%	90,6%	96,0%	97,9%	88,9%	97,4%	
P101 Grau de satisfacció global	7,6	7,5	7,5	7,8	7,7	8,0	7,9	7,7	8,4	
102 Continuaria venint?	87,5%	83,5%	85,4%	86,6%	82,7%	87,8%	86,3%	83,5%	96,3%	