



Enquesta Satisfacció del CAP Can Rull (2008)

1. Metodologia i fitxa tècnica

- Títol de l'estudi: Avaluació de la qualitat percebuda a l'àmbit d'Atenció Primària Can Rull(2008)
- Dades administratives
 - Tema objecte d'estudi: Avaluació qualitat percebuda persones ateses a l'ABS Can Rull (depenent de la CSPT).
 - Motivacions / Objectius: Proporcionar a la Corporació Parc Taulí la informació que permeti conèixer la qualitat percebuda a Can Rull.
 - Unitat promotora: Servei d'Atenció al Client de la Corporació Sanitària Parc Taulí
 - Entitat/empresa executora: SEM
 - Condicions de contractació: Conveni de col·laboració
 - Partida pressupostària: Pressupost anual
 - Cost: 1000,00 € (IVA INCLÓS) El treball de SEM només inclou el Treball de Camp.
- Dades tècniques:
 - Àmbit geogràfic: ABS Can Rull (depenent de la Corporació Sanitària Parc Taulí)
 - Univers: L'univers d'investigació el constitueixen els individus de més de 15 anys atesos al CAP Can Rull durant els mesos gener - agost de 2008.
 - Mostra: Es fixa una mostra representativa de la població de 100 individus. Mostra aleatòria simple.
 - Error Mostral: Ha estat calculat per a un nivell de confiança del 95%, sota un supòsit de màxima indeterminació estadística ($p=q=50\%$) segons la fórmula d'errors mostrals per a universos infinits. Error = 10%.
 - Metodologia: tècnica de recollida de la informació: Quantitativa ; Telefònic CATI
 - Calendari del projecte:
 - Disseny de la mostra i del qüestionari: Del 22 de setembre al 15 d'octubre.
 - Treball de camp: 10-30 de Novembre
 - Lliurament de resultats: 1-15 desembre.

Text del qüestionari

- Variables sociodemogràfiques: Es recollirà informació sobre sexe i edat.
- Valoració de les diferents dimensions del servei (veure qüestionari adjunt)

Qüestionari per Atenció Primària Can Rull 2008 (català)

Nom : _____
HC: _____ Data entrevista: _____
Sexe _____ Edat _____

Entrevistador :

“Bon dia, som / _____ / (Empresa que realitza l'enquesta). La Corporació Sanitària Parc Taulí, a través dels seus Serveis d'Atenció al Client ens ha encarregat la realització d'una enquesta telefònica a les persones ateses al Centre d'Atenció Primària Can Rull durant aquest any 2008. Tractem de millorar la qualitat dels nostres serveis coneixent la vostra opinió . Podria respondre a algunes preguntes? Només seran uns minuts. Us anirem indicant les preguntes i les possibilitats de resposta. No hi ha respostes bones o dolentes. Només volem conèixer la vostra opinió sincera ja que permetrà la nostra millora Us preguem que ens digui la vostra opinió al respecte l'opinió relativa a l'atenció rebuda al CAP Can Rull durant aquest any. Aquestes dades són confidencials i anònimes , essent tractades d'acord amb normativa legal vigent. Moltes gràcies per la seva col·laboració.”

P 0. Ha trucat alguna vegada per telèfon al Cap Can Rull?

Si No

(Si respon “Si” passar a P.1) (Si respon , “No” passar a P.2)

P 1. Quan truca per telèfon al Cap / ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?

Perfecta Molt Bé Bé Regular Malament.

P 2. Què opina de la facilitat perquè li donin visita per el dia que a vostè li va bé?

Perfecta Molt Bé Bé Regular Malament/ dolenta.

P 3. Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta?

Perfecta Molt Bé Bé Regular Malament.

P 4. Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.

Gens Poc Normal (no gaire) Força Molt.

P 5. Quina impressió té de la neteja del Cap / ambulatori?

Perfecta Molt Bé Bé Regular Malament

P 6. Quan ha d'anar a l'especialista, els tràmits o volants que s'han de fer són fàcils?(Per exemple, per anar al dermatòleg o al metge del cor, etc.)

Sempre Gairebé sempre Sovint Poques vegades Mai / gairebé mai.

P 7. Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?.

Perfecte Molt Bé Bé Regular Malament.

P 8. El metge li dona informació sobre el seu cas? (la malaltia, el tractament que fa, etc.)

Sempre Gairebé sempre Sovint Poques vegades Mai / gairebé mai.

P 9. Com s'entenen les explicacions que li dona el metge sobre el seu cas?

Perfectament Molt bé Bé Regular Malament.

P 10. Voldria que li donés més informació sobre la seva malaltia o tractament?.

Sí, sempre Sí, de vegades No, tinc tota la que necessito.

Enquesta satisfacció Atenció Primària CAP Can Rull (2008)

- P 11. Quan ha anat a altres metges (l'especialista, urgències de l'hospital o ha estat Ingressat) el seu metge està informat del que li han fet?**
Sempre Gairebé sempre Sovint Poques vegades Mai / gairebé mai.
- P 12. Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?**
Perfecta Molt bé Bé Regular Malament / dolenta
- P 13. Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?**
Perfecta Molt bé Bé Regular Malament.
- P 14. Té la sensació d'estar en bones mans?**
Sempre Gairebé sempre Sovint Poques vegades Mai / gairebé mai.
- P 15. Quan té dolor, creu que el metge l'ajuda a controlar o millorar el dolor?**
Sempre Gairebé sempre Sovint Poques vegades Mai / gairebé mai.
- P 16. Valori l'atenció que rep si va al seu CAP / ambulatori amb un problema urgent.**
Perfecta Molt bé Bé Regular Malament / dolenta.
- P 17. Què li sembla l'horari del Cap / ambulatori per atendre les urgències?**
Perfecta Molt bé Bé Regular Malament.
- P 18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè la infermera?**
Perfecta Molt bé Bé Regular Malament
- P 19. Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el metge?**
Perfecta Molt bé Bé Regular Malament.
- P 20. I els administratius tenen un tracte personal amable amb vostè?**
Sempre Gairebé sempre Sovint Poques vegades Mai / gairebé mai.
- P 21. Els diferents professionals (metges i infermeres) li han donat informació contradictòria? (un li diu una cosa i l'altre, una cosa diferent).**
Sempre Gairebé sempre Sovint Poques vegades Mai / gairebé mai.
- P 22. Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta d'infermeria?.**
Perfecta Molt bé Bé Regular Malament.
- P 23. I la freqüència amb què el faran anar a la consulta d'infermeria?**
Perfecta Molt bé Bé Regular Malament.
- P 24. Quina disposició té la infermeria per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?**
Perfecta Molt bé Bé Regular Malament.
- P 101. I ara per acabar, valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ Ambulatori.**
- P 102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP / ambulatori?**
Sí No n'estic segur No

Enquesta satisfacció Atenció Primària CAP Can Rull (2008)

Pacients atesos entre les dates:	Enquestes telefòniques realitzades entre les dates:	Pacients amb criteris de selecció... no exitus):	Trucades realitzades	Enquestes no valides (no localitza, éxitus, no col.laboren, etc...)	Enquestes vàlides:
19.11.2007 a 16.09.2008	6.10.2008 a 02.12.2008	14299	365	254 (70%)	111

Mostra	Població 19.11.2007 a 16.09.2008	Error mostra
111	14299	9,45%

No hi ha diferències entre la mostra i la població pel que fa a les característiques sociodemogràfiques recollides.

Enquesta satisfacció Atenció Primària CAP Can Rull (2008)

2. Resultats

1. Ha trucat alguna vegada per telèfon al CAP Can Rull?? (Si respon "Si" passar a P2) (Si respon , "No" passar a P.3)

CSPT 2005	Total	%	CSPT 2008	Total	%
Si	336	84	Si	83	75
No	63	16	No	28	25
	399			111	

2. Quan truca per telèfon al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que trigen a agafar la trucada?

CSPT 2005	Total	%	CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
No es va fer			Perfecte	3	4	23,2
			Molt bé	2	2	
			Bé	16	19	
			Regular	37	45	66,8
			Malament	25	30	
				83		100

3. Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?

CSPT 2005	Total	%	CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
Sempre	148	37,10	Perfecte	3	3	42,5
Gairebé sempre	97	24,15	Molt bé	9	8	
Sovint	53	13,46	Bé	30	27	
Poques vegades	54	14,20	Regular	39	35	57,5
Mai / gairebé mai	30	8,9	Malament	30	27	
Mai	16	4				100
Ns/Nc	1	0				
	399			111		

Enquesta satisfacció Atenció Primària CAP Can Rull (2008)

4. Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta?(P 2005: Quan té visita programada...)

CSPT 2005	Total	%	CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
Puntualment	117	29	Perfecte	4	4	42,5
De 10' a 20'	173	43	Molt bé	9	8	
De 20' a 40'	92	23	Bé	43	39	
Més de 40'	17	4	Regular	39	35	57,5
Ns/Nc	0	0	Malament	16	14	
	399			111		100

5. Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.

No es va fer			CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
			Gens	12	11	87,5
			Poc	26	23	
			Normal (no gaire)	55	50	
			Força	10	9	12,5
			Molt	8	7	
				111		100

6. Quina impressió té de la neteja al CAP Can Rull?

CSPT 2005	Total	%	CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
Perfecte	62	16	Perfecte	12	11	97,5
Molt bé	74	19	Molt bé	31	28	
Bé	259	65	Bé	67	60	
Regular	4	1	Regular	1	1	2,5
Malament	0		Malament	0		
	399			111		100

7. Ha estat visita per algun especialista?

No es fa			CSPT 2008	Total	%
			Si	56	53
			No	50	47
				111	

Enquesta satisfacció Atenció Primària CAP Can Rull (2008)

7.1. Quan ha d'anar a l'especialista, els tràmits o volants que s'han de fer són fàcils ? (Per exemple, per anar al dermatòleg o al metge del cor, etc.)

CSPT 2005	Total	%	CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
Sempre	230	58	Sempre	28	46	63,6
Gairebé sempre	45	11	Gairebé sempre	8	13	
Sovint	19	5	Sovint	5	8	
Poques vegades	20	5	Poques vegades	11	18	46,4
Mai/ gairebé mai	21	5	Mai/ gairebé mai	9	15	
Ns/Nc	64	16				
	399			61		100

8. Que opina del temps que li dedica el metge quan el visita?

CSPT 2005	Total	%	CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
Perfecte	84	21	Perfecte	9	8	90
Molt bé	59	15	Molt bé	25	23	
Bé	197	49	Bé	60	54	
Regular	46	12	Regular	16	14	10
Malament	13	3	Malament	1	1	
	399			111		100

9. El metge li dona informació sobre el seu cas. (la malaltia, el tractament que fa, etc.)

CSPT 2005	Total	%	CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
Sempre	254	64	Sempre	68	61	91,3
Gairebé sempre	60	15	Gairebé sempre	18	16	
Sovint	36	9	Sovint	7	6	
Poques vegades	41	10	Poques vegades	13	12	8,7
Mai/ gairebé mai	8	2	Mai/ gairebé mai	5	5	
	399			111		100

Enquesta satisfacció Atenció Primària CAP Can Rull (2008)

10. Com s'entenen les explicacions que li dona el metge sobre el cas?

CSPT 2005	Total	%	CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
Perfecte	149	37	Perfecte	30	27	90
Molt bé	73	18	Molt bé	17	15	
Bé	147	37	Bé	50	45	
Regular	23	6	Regular	12	11	10
Malament	7	2	Malament	2	2	
	399			111		100

11. Voldria que el metge li dones més informació sobre la seva malaltia o tractament?

CSPT 2005	Total	%	CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
Sí, sempre	94	24	Sí, sempre	23	21	20,3
Sí, de vegades	64	16	Sí, de vegades	24	22	
No, tinc tota la que necessito	238	60	No, tinc tota la que necessito	61	58	79,7
Ns/Nc	3	1				
	399			111		100

12. S'ha visitat amb altres metges o especialistes?

CSPT 2005	Total	%	CSPT 2008	Total	%
No es va fer			Si	48	45
			No	58	55
				111	

12.1. Quan ha anat a altres metges (l'especialista, urgències de l'hospital on ha estat ingressat) el seu metge està informat del que li han fet ?

CSPT 2005	Total	%	CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
Sempre	279	71	Sempre	23	43	89,6
Gairebé sempre	37	9	Gairebé sempre	6	11	
Sovint	24	6	Sovint	11	21	
Poques vegades	20	6	Poques vegades	4	8	10,4
Mai/gairebé mai	13	3	Mai/ gairebé mai	9	17	
No s'ha donat el cas	10	3				
Ns/ Nc	16	4				
	399			53		100

Enquesta satisfacció Atenció Primària CAP Can Rull (2008)

13. Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut ?

CSPT 2005	Total	%	2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
Perfecte	102	26	Perfecte	11	10	92,3
Molt bé	102	26	Molt bé	31	28	
Bé	136	34	Bé	57	51	
Regular	46	12	Regular	9	8	7,7
Malament	13	3	Malament	3	3	
	399			111		100

14. Que li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió ?

CSPT 2005	Total	%	2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
Perfecte	97	24	Perfecte	15	14	92,4
Molt bé	92	23	Molt bé	26	23	
Bé	154	39	Bé	54	49	
Regular	43	11	Regular	13	12	7,6
Malament	13	3	Malament	3	3	
	399			111		100

15. Té la sensació d'estar en bones mans.

CSPT 2005	Total	%	CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
Sempre	274	69	Sempre	66	59	93,8
Gairebé sempre	59	15	Gairebé sempre	11	10	
Sovint	31	8	Sovint	18	16	
Poques vegades	25	6	Poques vegades	12	11	6,2
Mai/gairebé mai	10	2	Mai/ gairebé mai	4	4	
				111		100

Enquesta satisfacció Atenció Primària CAP Can Rull (2008)

16. Quan té dolor, creu que el metge l'ajuda a controlar millor el dolor?

CSPT 2005	Total	%	CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
Sempre	260	65	Sempre	62	56	91,4
Gairebé sempre	48	12	Gairebé sempre	17	15	
Sovint	23	6	Sovint	17	15	
Poques vegades	19	5	Poques vegades	10	9	8,6
Mai/gairebé mai	12	3	Mai/ gairebé mai	5	5	
No te dolor	11	3				
Ns/Nc	26	7				
	399			111		100

17. Valori l'atenció que rep si va al seu CAP / ambulatori amb un problema urgent. (P 2005:Quant va ser atès a urgències del CAP, l'atenció rebuda va ser ..)

CSPT 2005	Total	%	CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
Excel·lent	34	23	Perfecte	9	8	65,2
Bona	98	65	Molt bé	23	21	
Regular	7	5	Bé	54	49	
Dolenta	12	8	Regular	22	20	34,8
Ns/Nc			Malament	3	3	
	151			111		100

18. Què li sembla l'horari del CAP / ambulatori per atendre les urgències?

CSPT 2005 No es va fer			CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
			Perfecte	4	4	72,6
			Molt bé	3	12	
			Bé	61	55	
			Regular	28	25	27,4
			Malament	5	5	
				111		100

Enquesta satisfacció Atenció Primària CAP Can Rull (2008)

19. Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè la infermera? (P2005: La infermera utilitza fórmules de cortesia? ...)?

CSPT 2005	Total	%	CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
Sempre	322	81	Perfecte	16	14	100
Gairebé sempre	6	2	Molt bé	32	29	
Sovint	8	2	Bé	54	49	
Poques vegades	5	1	Regular	8	7	
Mai/gairebé mai	3	1	Malament	1	1	
Ns/Nc	55	14				
	399			111		100

20. Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el metge? (P2005: El metge utilitza fórmules de cortesia (Bon dia, Bona tarda, etc...)?)

CSPT 2005	Total	%	CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
Sempre	354	89	Perfecte	17	15	93,8
Gairebé sempre	24	6	Molt bé	39	35	
Sovint	10	3	Bé	43	39	
Poques vegades	5	1	Regular	8	7	6,2
Mai/gairebé mai	4	1	Malament	4	4	
Ns/Nc	2	1				
	399			111		100

21. I els administratius tenen un tracte personal amable amb vostè? (P2005: Quan acudeix al CAP Can Rull, els professionals de programació utilitzen fórmules de cortesia (Bon dia, Bona tarda...)?)

CSPT 2005	Total	%	CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
Sempre	217	54	Sempre	42	38	88,2
Sovint	58	15	Gairebé sempre	21	19	
Gairebé sempre	52	13	Sovint	23	21	
Poques vegades	39	10	Poques vegades	13	12	11,8
Mai/gairebé mai	27	7	Mai/ gairebé mai	12	11	
Ns/nc	6	2				100
	399			111		

Enquesta satisfacció Atenció Primària CAP Can Rull (2008)

22. Els diferents professionals (metges i infermeres) li han donat informació contradictòria? (un li diu una cosa i l'altre, una cosa diferent).

CSPT 2005 No es fa		CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
		Sempre	8	7	6,2
		Gairebé sempre			
		Sovint	9	8	
		Poques vegades	20	18	93,8
		Mai/ gairebé mai	74	67	
			111		100

23. Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta d'infermeria?

CSPT 2005 No es fa		CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
		Perfecte	8	7	85,7
		Molt bé	10	9	
		Bé	63	57	
		Regular	21	19	14,3
		Malament	9	8	
			111		100

24. I la freqüència amb què el faran anar a la consulta d'infermeria?

CSPT 2005 No es fa		CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
		Perfecte	8	7	96,4
		Molt bé	4	4	
		Bé	77	69	
		Regular	19	17	5,6
		Malament	3	3	
			111		100

Enquesta satisfacció Atenció Primària CAP Can Rull (2008)

25. Quina disposició té la infermera per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?

CSPT 2005	Total	%	CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
Sempre	265	66	Perfecte	13	12	100
Gairebé sempre	24	6	Molt bé	20	18	
Sovint	34	9	Bé	65	59	
Poques vegades	13	3	Regular	8	7	
Mai/gairebé mai	6	2	Malament	5	5	
Ns/Nc	57	14				
	399			111		100

26. I ara, per acabar, valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció amb es serveis de Can Rull

CSPT 2005	Total	%	CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
0	1	0				
2	1	0				
4	2	0	4	2	2	
5	26	7	5	13	12	
6	34	9	6	18	16	
7	78	20	7	28	25	
8	143	36	8	26	23	
9	56	14	9	13	12	
10	58	14	10	11	10	
Mitjana	7,8			7		7,4

27. Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP / ambulatori?

CSPT 2005	Total	93 86 Total	CSPT 2008	Total	%	Cat Salut 2006 %
Sí	371	93 86	Sí	93	84	85
No, n'estic segur	4	1	No, n'estic segur	9	8	15
No	24	6 7	No	9	8	
	399			111		100

Le preguntes següents es van realitzar al qüestionari de l'any 2005 i no s'ha fet en el 2008

Enquesta satisfacció Atenció Primària CAP Can Rull (2008)

3. L'agilitat (poca espera...) per aconseguir cita va ser?
6. Vostè creu que el canvis de metge al CAP Can Rull són ?
7. Li han sol·licitat durant els últims 6 mesos alguna prova (RX, TAC, tec...) des del CAP Can Rull ?
8. I l'agilitat per realitzar-la va ser ?
18. Quan el metge us prescriu algun tipus de medicació, us informa perquè serveix ?
21. Després de rebre atenció mèdica al CAP Can Rull, el seu estat de salut ha...
24. En els últims tres mesos ha estat atès per la Assistent Social del centre CAN RULL ?
25. I l'atenció rebuda va ser
26. Perquè
27. Creu que la climatització de l'edifici és
28. Perquè
29. La conservació i manteniment de l'edifici li sembla
31. La seva valoració entorn al confort en general és
32. A l'hora de realitzar alguna visita, s'ha trobat amb la presència de visitadors mèdics (representants de laboratoris farmacèutics)?
33. Creu que la seva presència dificultava la realització de les visites?
34. Perquè
35. En els últims 6 mesos ha tingut necessitat de ser atès d'urgència ?
36. La última vegada que ho va necessitar , va ser dintre de l'horari d'atenció de Can Rull (Lu-Dv 8-20h, Sa 9-17h)
37. I on va ser atès ?
39. Va tenir problemes per aconseguir que el metge anés al vostre domicili?
40. Perquè
42. Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP ?

Gràfic 1: General

