

**PLA D'ENQUESTES DE LA PERCEPCIÓ,
EXPERIÈNCIA I SATISFACCIÓ DEL CATSALUT**

ATENCIÓ PRIMÀRIA

2019

RESULTATS PER CENTRE

UP 290 – CAP Collblanc

**Unitat de Qualitat
Divisió de Qualitat i Transparència
Gerència d'Atenció Ciutadana**



2019

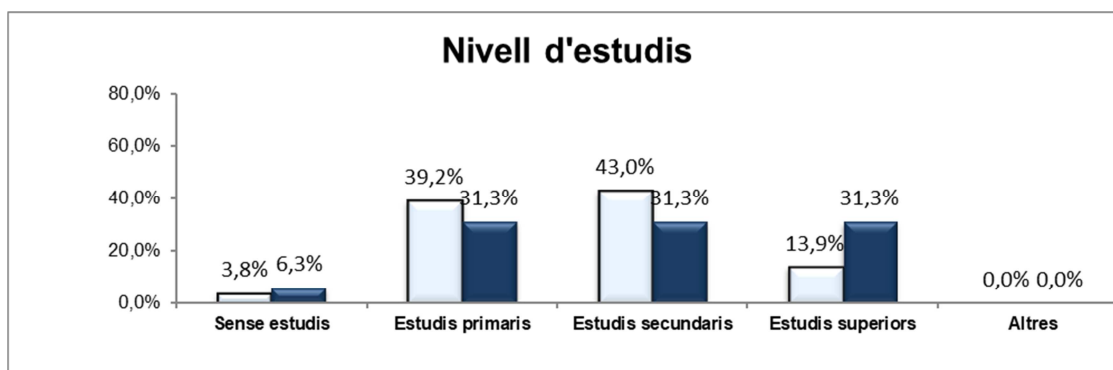
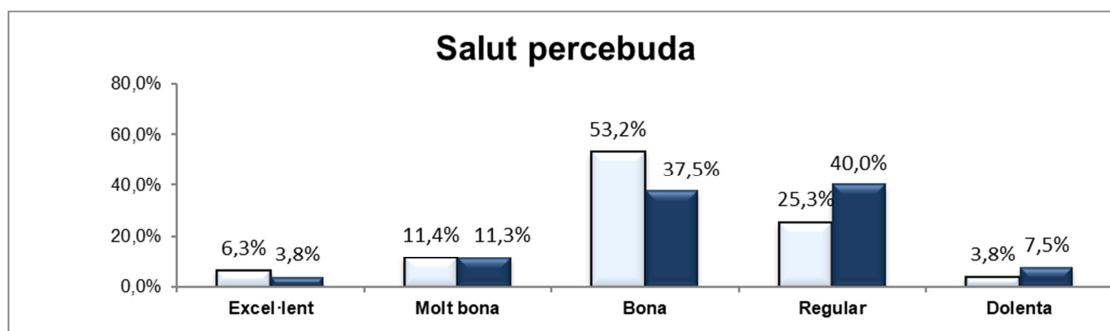
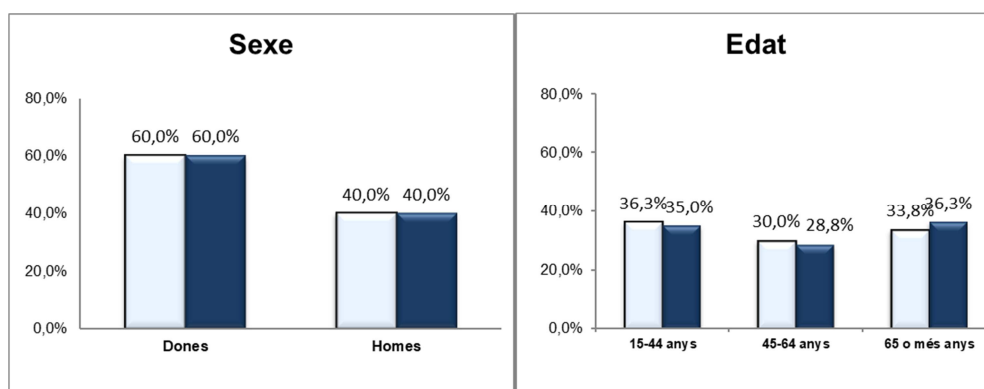
A. Anàlisi per ABS

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
290 - CAP Collblanc - 2017	80
290 - CAP Collblanc - 2019	80

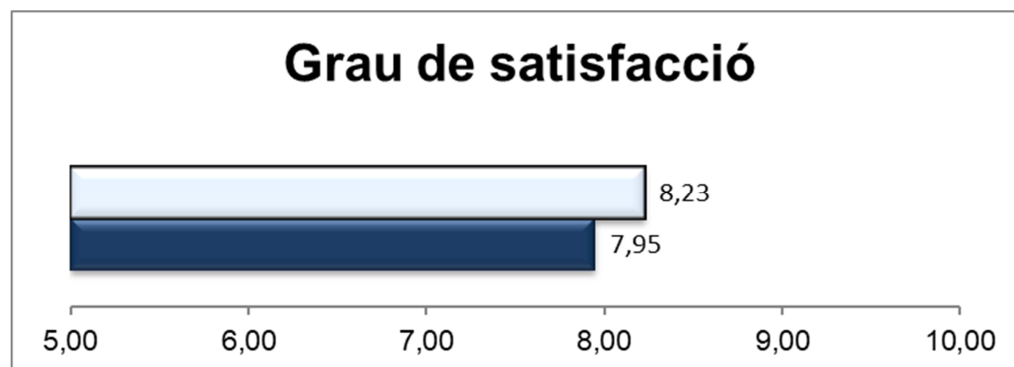
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

290 - CAP Collblanc - 2017
290 - CAP Collblanc - 2019

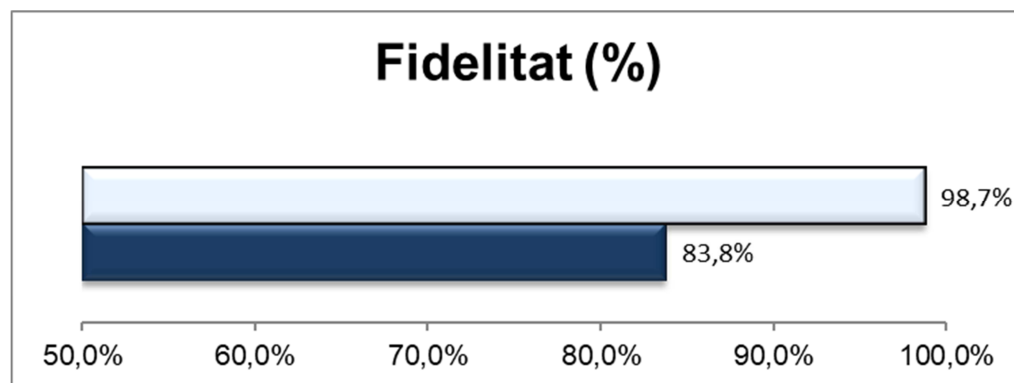


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori



P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	2017	2019	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per telèfon	16,3%	20,0%	
	Per Internet	7,5%	8,8%	
	Presencialment	76,3%	67,5%	
	Altres	0,0%	3,8%	
N 80 NS/NC 0				
P1.1 Quan truca per telèfon al CAP/ambulatori, què li sembla el temps que trigen a agafar la trucada?	Perfecte	8,3%	6,3%	
	Molt bé	8,3%	0,0%	
	Bé	33,3%	62,5%	
	Regular	25,0%	25,0%	
N 16 NS/NC 0	Malament	25,0%	6,3%	
P2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	5,0%	6,3%	
	Molt bé	13,8%	3,8%	
	Bé	56,3%	39,2%	
	Regular	21,3%	30,4%	
N 79 NS/NC 1	Malament	3,8%	20,3%	
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%	10,0%	
	Molt bé	15,0%	10,0%	
	Bé	55,0%	37,5%	
	Regular	20,0%	28,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	6,3%	13,8%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	11,3%	13,8%	
	Poc	22,5%	35,0%	
	Normal	60,0%	46,3%	
	Força	5,0%	3,8%	
N 80 NS/NC 0	Molt	1,3%	1,3%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecta	10,0%	17,5%	
	Molt bé	47,5%	30,0%	
	Bé	41,3%	48,8%	
	Regular	1,3%	3,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	0,0%	
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	25,0%	31,3%	
	Molt bé	41,3%	23,8%	
	Bé	28,8%	35,0%	
	Regular	2,5%	8,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	1,3%	

RESULTATS PER ABS 2019

Enunciat	Categories	2017	2019	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?	Perfecta	30,0%	33,8%	
	Molt bé	40,0%	22,5%	
	Bé	26,3%	38,8%	
	Regular	3,8%	2,5%	
	Malament	0,0%	2,5%	
N 80 NS/NC 0				
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	30,0%	31,3%	
	Molt bé	40,0%	22,5%	
	Bé	26,3%	37,5%	
	Regular	3,8%	6,3%	
	Malament	0,0%	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	97,5%	71,3%	
	Gairebé sempre	1,3%	15,0%	
	Sovint	1,3%	6,3%	
	Poques vegades	0,0%	5,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	2,5%	
N 80 NS/NC 0				
P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	97,5%	80,0%	
	Gairebé sempre	1,3%	10,0%	
	Sovint	1,3%	3,8%	
	Poques vegades	0,0%	5,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,3%	
N 80 NS/NC 0				
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	93,7%	66,3%	
	Gairebé sempre	3,8%	21,3%	
	Sovint	2,5%	7,5%	
	Poques vegades	0,0%	2,5%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	2,5%	
N 80 NS/NC 0				
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecte	26,3%	41,3%	
	Molt bé	46,3%	30,0%	
	Bé	25,0%	25,0%	
	Regular	2,5%	3,8%	
	Malament	0,0%	0,0%	
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	15,4%	42,4%	
	Molt bé	55,8%	33,9%	
	Bé	26,9%	22,0%	
	Regular	1,9%	0,0%	
	Malament	0,0%	1,7%	
N 59 NS/NC 0				
No m'he visitat amb la infermera 0				
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	17,3%	40,7%	
	Molt bé	53,8%	35,6%	
	Bé	26,9%	22,0%	
	Regular	1,9%	0,0%	
	Malament	0,0%	1,7%	
N 59 NS/NC 0				

RESULTATS PER ABS 2019

Enunciat	Categories	2017	2019	Distribució de respostes
P15 Té la sensació d'estar en bones mans?	Perfecte	-	61,0%	
	Molt bé	-	26,0%	
	Bé	-	6,5%	
	Regular	-	5,2%	
N 77 NS/NC 3	Malament	-	1,3%	
P16 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	84,7%	70,8%	
	Gairebé sempre	11,1%	22,2%	
	Sovint	2,8%	2,8%	
	Poques vegades	1,4%	4,2%	
N 72 NS/NC 1	Mai/gairebé mai	0,0%	0,0%	
P17 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?	Sempre	5,6%	24,3%	
	Gairebé sempre	14,8%	12,9%	
	Sovint	63,0%	41,4%	
	Poques vegades	16,7%	12,9%	
N 70 NS/NC 0	Mai/gairebé mai	0,0%	8,6%	
No ha anat a altres metges 10				
P18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP fora de l'horari habitual (per exemple per un problema urgent)?	Perfecta	13,8%	10,0%	
	Molt bé	33,8%	21,3%	
	Bé	48,8%	45,0%	
	Regular	3,8%	17,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	6,3%	
No ha anat per un problema urgent 0				
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	13,8%	10,0%	
	Molt bé	33,8%	21,3%	
	Bé	48,8%	45,0%	
	Regular	3,8%	17,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	6,3%	
No ha anat al taulell 0				
P 20. Les visites que ha realitzat en el seu CAP en els darrers 12 mesos, considera que li han permès o li han facilitat mantenir o controlar el seu estat de salut?	Perfectament	-	29,1%	
	Molt bé	-	20,3%	
	Bé	-	30,4%	
	Regular	-	17,7%	
N 79 NS/NC 1	Malament	-	2,5%	
No han tingut cap repercussió 0				
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori	Satisfacció	8,23	7,95	
Des. 1,38				
N 0 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?	Sí	98,7%	83,8%	
	No	0,0%	10,0%	
	No n'estic segur	1,3%	6,3%	
N 80 NS/NC 0				

RESULTATS PER ABS 2019

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 290 - CAP Collblanc - 2017	UP 290 - CAP Collblanc - 2019
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon?	50,0%	68,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	75,0%	49,4%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	73,8%	57,5%
P4 El soroll habitual?	93,8%	95,0%
P5 Neteja del CAP?	98,8%	96,3%
P6 Temps que li dedica el metge?	95,0%	90,0%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	96,3%	95,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	96,3%	91,3%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	100,0%	92,5%
P10 S'entenen les explicacions?	100,0%	93,8%
P11 Està en bones mans (metge)?	100,0%	95,0%
P12 Tracte personal metge?	97,5%	96,3%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	98,1%	98,3%
P14 Tracte personal infermera?	98,1%	98,3%
P15 Està en bones mans (infermera)?	-	93,5%
P16 Informació coherent?	98,6%	95,8%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	83,3%	78,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	96,3%	76,3%
P19 Tracte personal del taulell?	96,3%	76,3%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	-	79,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,23	7,95
P102 Continuarà venint?	98,7%	83,8%

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.

