

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

ATENCIÓ PRIMÀRIA

2019

RESULTATS PER CENTRE

UP 291 – CAP Torrasa

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



2019

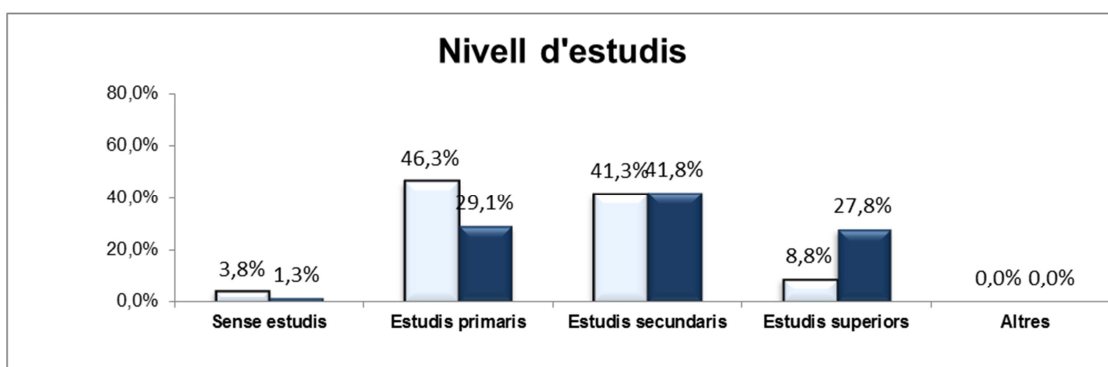
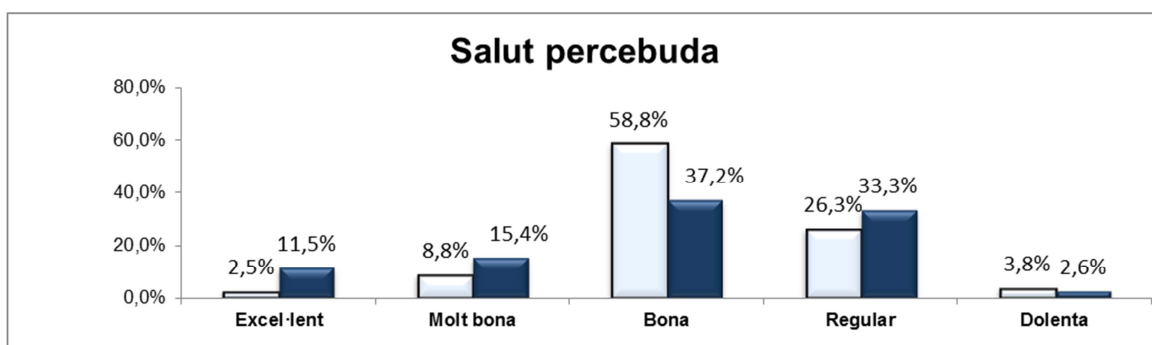
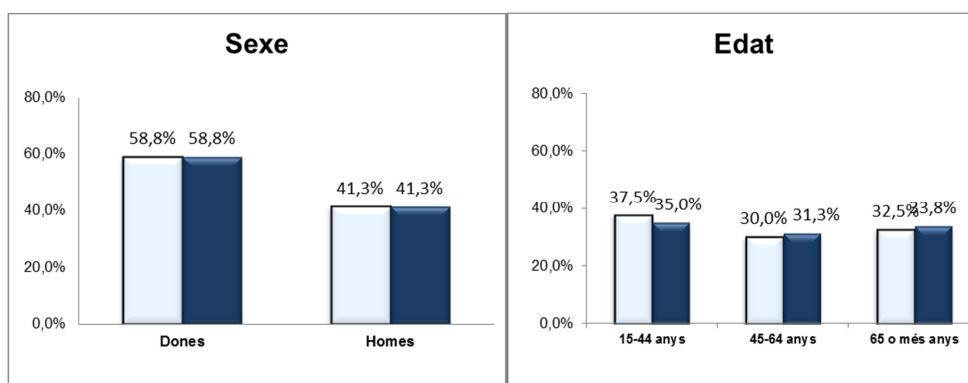
A. Anàlisi per ABS

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
291 - CAP Torrasa - 2017	80
291 - CAP Torrasa - 2019	80

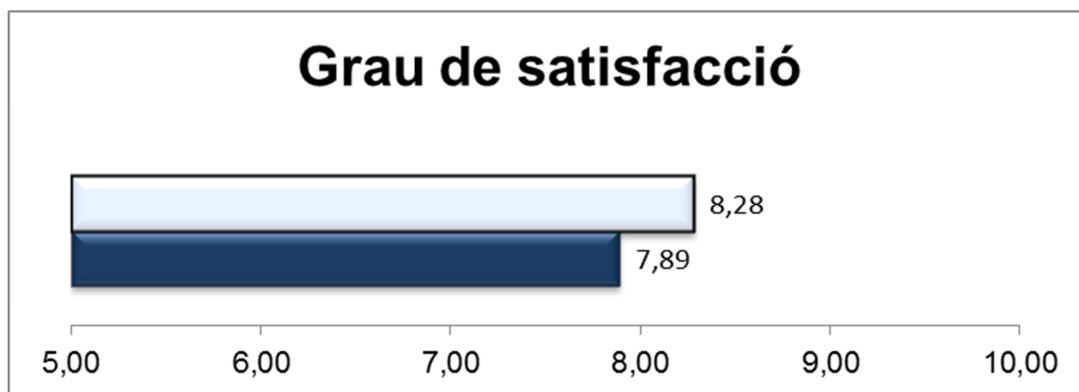
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

291 - CAP Torrasa - 2017
291 - CAP Torrasa - 2019

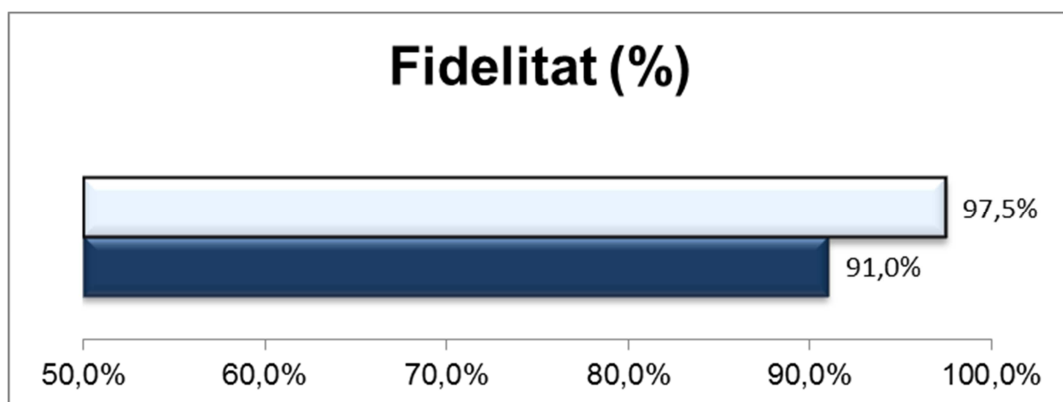


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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	17,5%	13,8%	
	Per Internet	5,0%	13,8%	
	Presencialment	77,5%	70,0%	
	Altres	0,0%	2,5%	
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	0,0%	9,1%	
	Molt bé	0,0%	0,0%	
	Bé	78,6%	36,4%	
	Regular	14,3%	45,5%	
N 11 NS/NC 0	Malament	7,1%	9,1%	
P2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	5,0%	10,0%	
	Molt bé	16,3%	12,5%	
	Bé	65,0%	32,5%	
	Regular	11,3%	32,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	12,5%	
P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta.	Perfecta	6,3%	8,8%	
	Molt bé	7,5%	16,3%	
	Bé	57,5%	43,8%	
	Regular	26,3%	25,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	6,3%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	12,5%	10,0%	
	Poc	22,5%	23,8%	
	Normal	58,8%	50,0%	
	Força	5,0%	11,3%	
N 80 NS/NC 0	Molt	1,3%	5,0%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecta	15,2%	21,8%	
	Molt bé	27,8%	21,8%	
	Bé	55,7%	52,6%	
	Regular	1,3%	2,6%	
N 78 NS/NC 2	Malament	0,0%	1,3%	
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	23,8%	30,0%	
	Molt bé	36,3%	26,3%	
	Bé	36,3%	36,3%	
	Regular	2,5%	7,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	0,0%	

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	27,5%	32,5%	
	Molt bé	27,5%	37,5%	
	Bé	41,3%	17,5%	
	Regular	2,5%	10,0%	
	Malament	1,3%	2,5%	
N 80 NS/NC 0				
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	27,5%	23,8%	
	Molt bé	31,3%	33,8%	
	Bé	37,5%	28,8%	
	Regular	2,5%	10,0%	
	Malament	1,3%	3,8%	
N 80 NS/NC 0				
P9 El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	95,0%	70,0%	
	Gairebé sempre	1,3%	13,8%	
	Sovint	0,0%	7,5%	
	Poques vegades	2,5%	6,3%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	2,5%	
N 80 NS/NC 0				
P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	96,3%	82,5%	
	Gairebé sempre	1,3%	10,0%	
	Sovint	1,3%	3,8%	
	Poques vegades	1,3%	2,5%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,3%	
N 80 NS/NC 0				
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	93,8%	71,3%	
	Gairebé sempre	2,5%	13,8%	
	Sovint	1,3%	7,5%	
	Poques vegades	2,5%	5,0%	
	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	30,0%	38,8%	
	Molt bé	36,3%	35,0%	
	Bé	30,0%	20,0%	
	Regular	2,5%	6,3%	
	Malament	1,3%	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	26,9%	34,6%	
	Molt bé	48,1%	44,2%	
	Bé	25,0%	17,3%	
	Regular	0,0%	3,8%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 52 NS/NC 0				
No m'he visitat amb la infermera 0				
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	28,8%	40,4%	
	Molt bé	48,1%	40,4%	
	Bé	23,1%	17,3%	
	Regular	0,0%	1,9%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 52 NS/NC 0				

RESULTATS PER ABS 2019

Enunciat	Categories	2017	2019	Distribució de respostes
P15 Té la sensació d'estar en bones mans?	Perfecte	-	42,3%	
	Molt bé	-	34,6%	
	Bé	-	11,5%	
	Regular	-	9,6%	
N 52 NS/NC 0	Malament	-	1,9%	
P16 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	89,9%	62,7%	
	Gairebé sempre	7,2%	26,7%	
	Sovint	0,0%	5,3%	
	Poques vegades	1,4%	2,7%	
N 75 NS/NC 5	Mai/gairebé mai	1,4%	2,7%	
P17 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?	Sempre	91,2%	68,1%	
	Gairebé sempre	5,9%	21,7%	
	Sovint	1,5%	1,4%	
	Poques vegades	0,0%	5,8%	
N 69 NS/NC 3	Mai/gairebé mai	1,5%	2,9%	
P18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP fora de l'horari habitual (per exemple per un problema urgent)?	Perfecta	15,2%	16,9%	
	Molt bé	13,6%	21,1%	
	Bé	60,6%	36,6%	
	Regular	7,6%	22,5%	
N 71 NS/NC 0	Malament	3,0%	2,8%	
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	13,8%	18,8%	
	Molt bé	30,0%	26,3%	
	Bé	51,3%	36,3%	
	Regular	3,8%	13,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	5,0%	
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	-	25,0%	
	Molt bé	-	32,5%	
	Bé	-	27,5%	
	Regular	-	13,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	-	1,3%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori	Satisfacció	8,28	7,89	
Des. 1,50				
N 0 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?	Sí	97,5%	91,0%	
	No	2,5%	3,8%	
N 78 NS/NC 2	No n'estic segur	0,0%	5,1%	

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	291 - CAP Torrance - 2017	291 - CAP Torrance - 2019
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon?	78,6%	45,5%
P2 Facilitat pel dia de visita?	86,3%	55,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	71,3%	68,8%
P4 El soroll habitual?	93,8%	83,8%
P5 Neteja del CAP?	98,7%	96,2%
P6 Temps que li dedica el metge?	96,3%	92,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	96,3%	87,5%
P8 Pot donar la seva opinió?	96,3%	86,3%
P9 El metge li dona la informació que necessita?	96,3%	91,3%
P10 S'entenen les explicacions?	98,8%	96,3%
P11 Està en bones mans (metge)?	97,5%	92,5%
P12 Tracte personal metge?	96,3%	93,8%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	100,0%	96,2%
P14 Tracte personal infermera?	100,0%	98,1%
P15 Està en bones mans (infermera)?	-	88,5%
P16 Informació coherent?	97,1%	94,7%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	98,5%	91,3%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	89,4%	74,6%
P19 Tracte personal del taulell?	95,0%	81,3%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	-	85,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,28	7,89
P102 Continuaria venint?	97,5%	91,0%

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.

