

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

ATENCIÓ PRIMÀRIA

2019

RESULTATS PER CENTRE

UP 465 – ABS Sagrada Família

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



2018

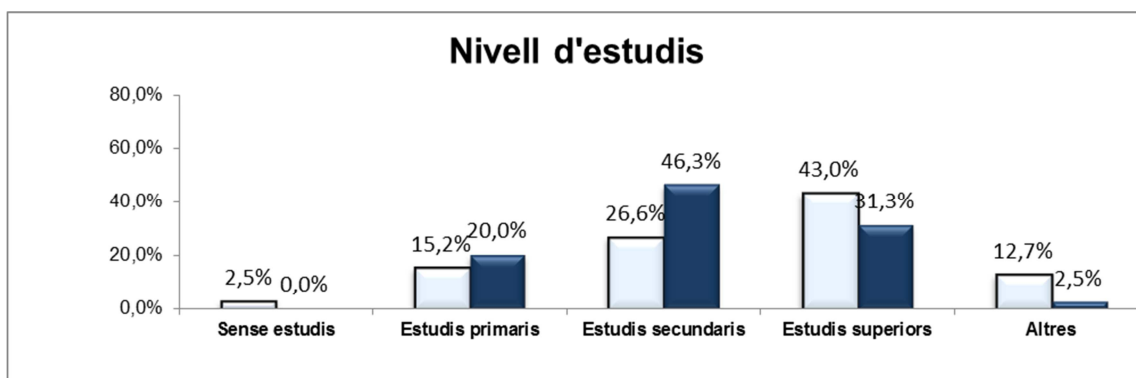
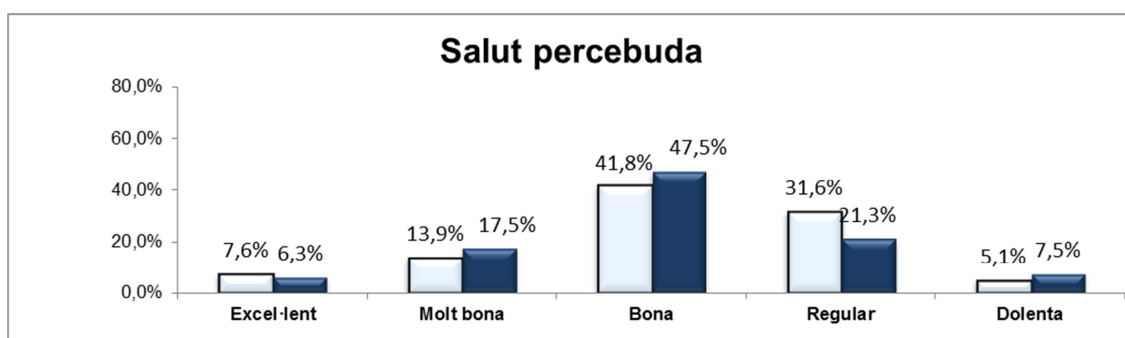
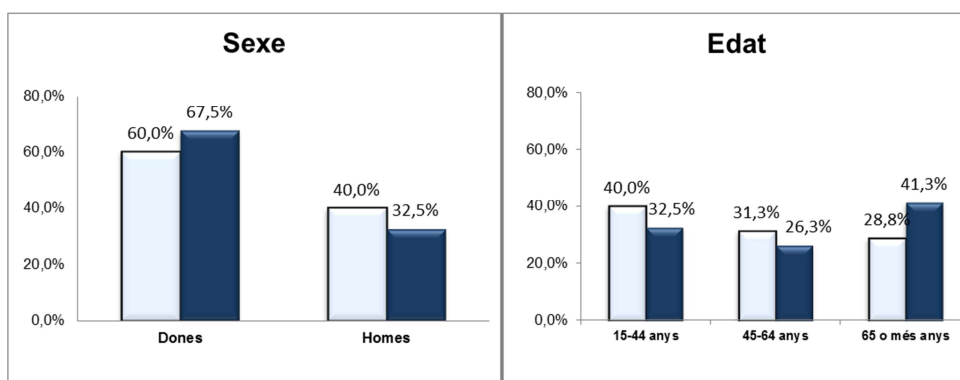
A. Anàlisi per ABS

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
465 - CAP Sagrada Família - 2017	80
465 - CAP Sagrada Família - 2019	80

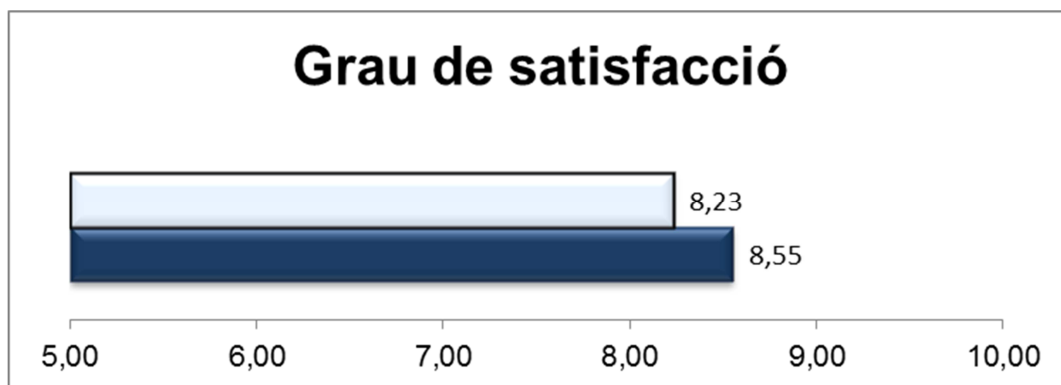
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

465 - CAP Sagrada Família - 2017
465 - CAP Sagrada Família - 2019

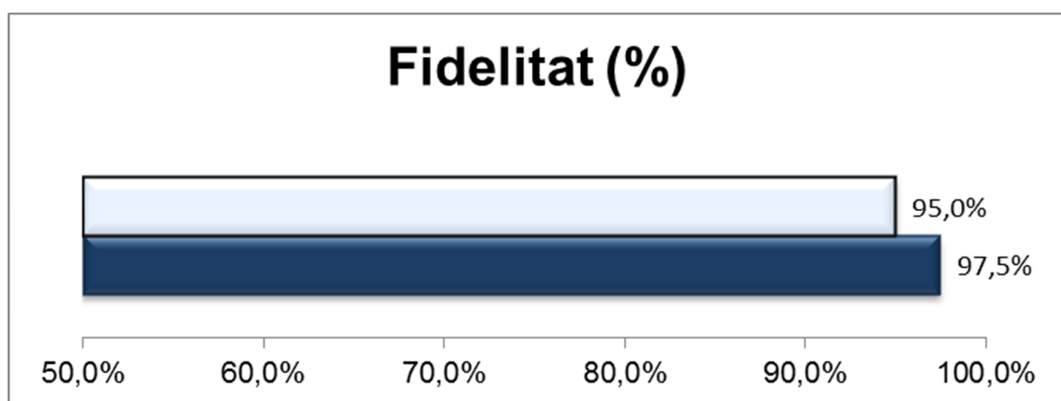


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

**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	33,8%	17,5%	
	Per Internet	15,0%	16,3%	
	Presencialment	51,3%	63,8%	
	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	7,4%	7,1%	
	Molt bé	3,7%	14,3%	
	Bé	37,0%	42,9%	
	Regular	33,3%	14,3%	
N 14 NS/NC 0	Malament	18,5%	21,4%	
P2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	11,3%	17,5%	
	Molt bé	18,8%	20,0%	
	Bé	36,3%	23,8%	
	Regular	23,8%	27,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	10,0%	11,3%	
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%	11,3%	
	Molt bé	21,3%	17,5%	
	Bé	38,8%	33,8%	
	Regular	21,3%	31,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	12,5%	6,3%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	12,5%	16,3%	
	Poc	35,0%	18,8%	
	Normal	45,0%	55,0%	
	Força	3,8%	5,0%	
N 80 NS/NC 0	Molt	3,8%	5,0%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecta	31,3%	25,0%	
	Molt bé	28,8%	37,5%	
	Bé	40,0%	35,0%	
	Regular	0,0%	1,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	1,3%	
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	46,3%	27,5%	
	Molt bé	22,5%	36,3%	
	Bé	23,8%	25,0%	
	Regular	5,0%	10,0%	
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	48,8%	32,5%	
	Molt bé	28,8%	42,5%	
	Bé	16,3%	20,0%	
	Regular	5,0%	3,8%	
	Malament	1,3%	1,3%	
N 80 NS/NC 0				
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	51,3%	30,0%	
	Molt bé	23,8%	38,8%	
	Bé	20,0%	23,8%	
	Regular	2,5%	7,5%	
	Malament	2,5%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				
P9 El metge li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	88,8%	79,5%	
	Gairebé sempre	5,0%	15,4%	
	Sovint	1,3%	3,8%	
	Poques vegades	3,8%	0,0%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	1,3%	
N 78 NS/NC 2				
P10 El metge li dóna la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	91,3%	90,0%	
	Gairebé sempre	2,5%	8,8%	
	Sovint	3,8%	1,3%	
	Poques vegades	1,3%	0,0%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	83,8%	81,3%	
	Gairebé sempre	10,0%	12,5%	
	Sovint	2,5%	2,5%	
	Poques vegades	2,5%	1,3%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	2,5%	
N 80 NS/NC 0				
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecte	57,5%	36,3%	
	Molt bé	28,8%	50,0%	
	Bé	10,0%	8,8%	
	Regular	1,3%	5,0%	
	Malament	2,5%	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	45,8%	39,0%	
	Molt bé	33,9%	47,5%	
	Bé	16,9%	10,2%	
	Regular	3,4%	1,7%	
	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	52,5%	35,6%	
	Molt bé	32,2%	50,8%	
	Bé	13,6%	11,9%	
	Regular	1,7%	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	-	36,2%	
	Molt bé	-	44,8%	
	Bé	-	10,3%	
	Regular	-	3,4%	
N 58 NS/NC 0	Malament	-	5,2%	
P16 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	80,6%	80,3%	
	Gairebé sempre	15,3%	11,8%	
	Sovint	2,8%	7,9%	
	Poques vegades	0,0%	0,0%	
N 76 NS/NC 4	Mai/gairebé mai	1,4%	0,0%	
P17 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?	Sempre	76,8%	72,1%	
	Gairebé sempre	13,0%	25,0%	
	Sovint	2,9%	1,5%	
	Poques vegades	2,9%	0,0%	
N 68 NS/NC 0	Mai/gairebé mai	4,3%	1,5%	
P18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP fora de l'horari habitual (per exemple per un problema urgent)?	Perfecta	36,7%	20,6%	
	Molt bé	30,0%	28,6%	
	Bé	18,3%	39,7%	
	Regular	10,0%	9,5%	
N 63 NS/NC 2	Malament	5,0%	1,6%	
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	20,0%	25,3%	
	Molt bé	23,8%	38,0%	
	Bé	46,3%	32,9%	
	Regular	8,8%	3,8%	
N 79 NS/NC 0	Malament	1,3%	0,0%	
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	-	35,4%	
	Molt bé	-	10,1%	
	Bé	-	38,0%	
	Regular	-	12,7%	
N 79 NS/NC 0	Malament	-	3,8%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori	Satisfacció	8,23	8,55	
Des. 1,43				
N 0 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?	Sí	95,0%	97,5%	
	No	3,8%	2,5%	
	No n'estic segur	1,3%	0,0%	
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 465 - ABS Sagrada Família - 2017	UP 465 - ABS Sagrada Família - 2019
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon?	48,1%	64,3%
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,3%	61,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	66,3%	62,5%
P4 El soroll habitual?	92,5%	90,0%
P5 Neteja del CAP?	100,0%	97,5%
P6 Temps que li dedica el metge?	92,5%	88,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	93,8%	95,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	95,0%	92,5%
P9 El metge li dona la informació que necessita?	95,0%	98,7%
P10 S'entenen les explicacions?	97,5%	100,0%
P11 Està en bones mans (metge)?	96,3%	96,3%
P12 Tracte personal metge?	96,3%	95,0%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	96,6%	96,6%
P14 Tracte personal infermera?	98,3%	98,3%
P15 Està en bones mans (infermera)?	-	91,4%
P16 Informació coherent?	98,6%	100,0%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	92,8%	98,5%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	85,0%	88,9%
P19 Tracte personal del taulell?	90,0%	96,2%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	-	83,5%
P101 Grau de satisfacció global	8,23	8,55
P102 Continuaria venint?	95,0%	97,5%

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.

