

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI**

**ATENCIÓ PRIMÀRIA
2015**

RESULTATS PER CENTRE

L'ESCALA - ABS 114

**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

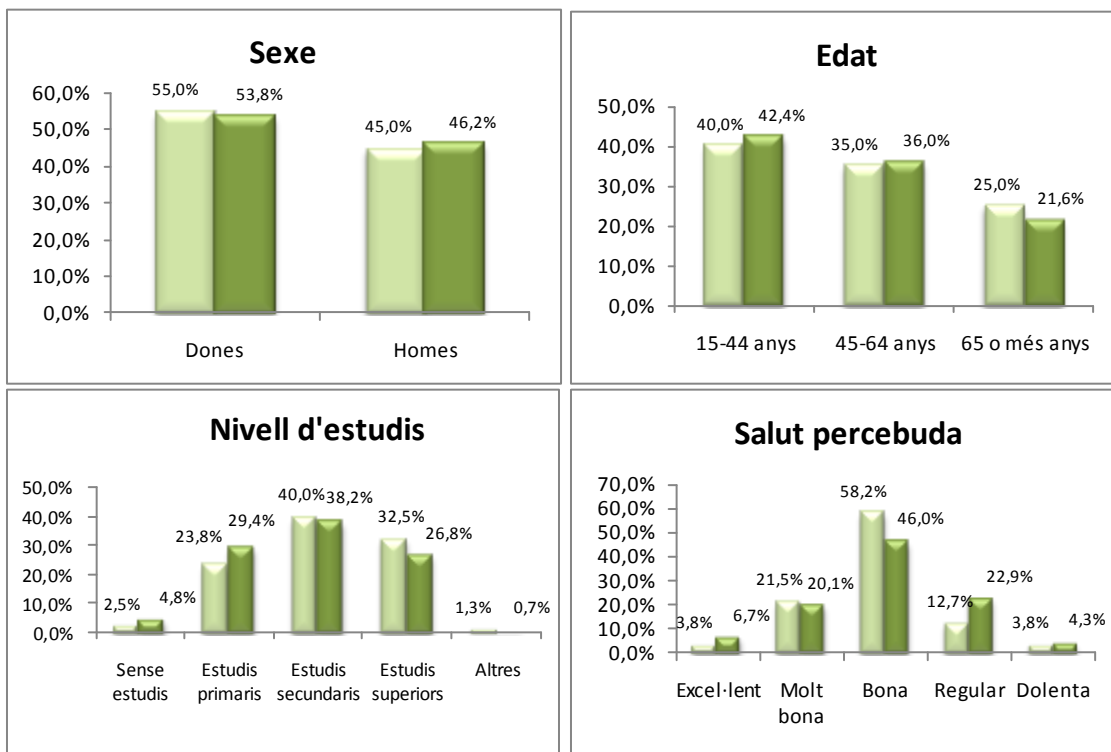
A. Anàlisi per ABS

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
L'ESCALA	80
CATALUNYA	29525

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

ABS 2015
CATALUNYA 2015



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	ABS	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per telèfon	60,0%	
	Per Internet	1,3%	
	Presencialment	36,3%	
	Altres	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P1.1 Quan truca per telèfon al CAP/ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	Perfecte	16,7%	
	Molt bé	10,4%	
	Bé	50,0%	
	Regular	16,7%	
N 48 NS/NC 0	Malament	6,3%	
P1.2 La sol·licitud de la visita (per internet) va ser...	Molt senzilla	0,0%	
	Senzilla	100,0%	
	Normal	0,0%	
	Complicada	0,0%	
N 1 NS/NC 0	Molt complicada	0,0%	
P2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	7,6%	
	Molt bé	24,1%	
	Bé	41,8%	
	Regular	22,8%	
N 79 NS/NC 1	Malament	3,8%	
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%	
	Molt bé	26,6%	
	Bé	43,0%	
	Regular	22,8%	
N 79 NS/NC 1	Malament	1,3%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	22,5%	
	Poc	36,3%	
	Normal	38,8%	
	Força	1,3%	
N 80 NS/NC 0	Molt	1,3%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecta	20,0%	
	Molt bé	45,0%	
	Bé	32,5%	
	Regular	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	40,5%	
	Molt bé	26,6%	
	Bé	30,4%	
	Regular	2,5%	
N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	

Enunciat		Categories	ABS	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		38,8%	
	Molt bé		32,5%	
	Bé		23,8%	
	Regular		5,0%	
	Malament		0,0%	
N 80	NS/NC 0			
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta		27,5%	
	Molt bé		36,3%	
	Bé		31,3%	
	Regular		5,0%	
	Malament		0,0%	
N 80	NS/NC 0			
P9 El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre		79,7%	
	Gairebé sempre		6,3%	
	Sovint		8,9%	
	Poques vegades		3,8%	
	Mai/gairebé mai		1,3%	
N 79	NS/NC 1			
P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre		79,5%	
	Gairebé sempre		15,4%	
	Sovint		3,8%	
	Poques vegades		1,3%	
	Mai/gairebé mai		0,0%	
N 78	NS/NC 2			
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre		66,3%	
	Gairebé sempre		17,5%	
	Sovint		11,3%	
	Poques vegades		5,0%	
	Mai/gairebé mai		0,0%	
N 80	NS/NC 0			
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecte		45,0%	
	Molt bé		32,5%	
	Bé		18,8%	
	Regular		2,5%	
	Malament		1,3%	
N 80	NS/NC 0			
FILTRE Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Sí		58,8%	
	No		41,3%	
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		44,7%	
	Molt bé		29,8%	
	Bé		19,1%	
	Regular		6,4%	
	Malament		0,0%	
N 47	NS/NC 0			
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte		48,9%	
	Molt bé		27,7%	
	Bé		21,3%	
	Regular		2,1%	
	Malament		0,0%	
N 47	NS/NC 0			

Enunciat		Categories	ABS	Distribució de respostes
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?		Sempre	58,9%	
		Gairebé sempre	19,2%	
		Sovint	17,8%	
		Poques vegades	2,7%	
	N 73 NS/NC 7	Mai/gairebé mai	1,4%	
P16 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?		Sempre	67,2%	
		Gairebé sempre	15,5%	
		Sovint	6,9%	
	N 58 NS/NC 5	Poques vegades	5,2%	
No ha anat a altres metges 17	Mai/gairebé mai	5,2%		
P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent?		Perfecta	29,4%	
		Molt bé	25,5%	
		Bé	21,6%	
	N 51 NS/NC 0	Regular	21,6%	
	No ha anat per un problema urgent 29	Malament	2,0%	
P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?		Perfecte	15,6%	
		Molt bé	29,9%	
		Bé	48,1%	
	N 77 NS/NC 0	Regular	6,5%	
No ha anat al taulell 3	Malament	0,0%		
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?		Perfecte	23,4%	
		Molt bé	39,0%	
		Bé	28,6%	
	N 77 NS/NC 1	Regular	9,1%	
No ha anat al taulell 2	Malament	0,0%		
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori		Satisfacció	8,14	
Des. 1,28				
N 80 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?		Sí	93,6%	
		No	2,6%	
	N 78 NS/NC 2	No n'estic segur	3,8%	

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	ABS 2012	ABS 2015	Catalunya
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon	79,2%	77,1%	71,0%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...		100,0%	98,4%
P2 Facilitat pel dia de visita	67,5%	73,4%	69,9%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	75,9%	75,9%	57,8%
P4 El soroll habitual	94,0%	97,5%	91,5%
P5 Neteja del CAP	95,2%	97,5%	96,0%
P6 Temps que li dedica el metge	96,4%	97,5%	91,4%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	91,6%	95,0%	91,9%
P8 Pot donar la seva opinió	92,7%	95,0%	91,8%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	89,0%	94,9%	93,8%
P10 S'entenen les explicacions	95,2%	98,7%	96,5%
P11 Està en bones mans	92,7%	95,0%	93,4%
P12 Tracte personal metge	97,6%	96,3%	95,4%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	95,3%	93,6%	93,0%
P14 Tracte personal infermera	97,7%	97,9%	95,1%
P15 Informació coherent	93,1%	95,9%	94,3%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	87,5%	89,7%	90,8%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	81,4%	76,5%	76,5%
P18 Suport atenció al taulell	86,3%	93,5%	83,7%
P19 Tracte personal del taulell	86,4%	90,9%	85,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,93	8,14	7,94
P102 Continuaria venint	87,7%	93,6%	88,9%

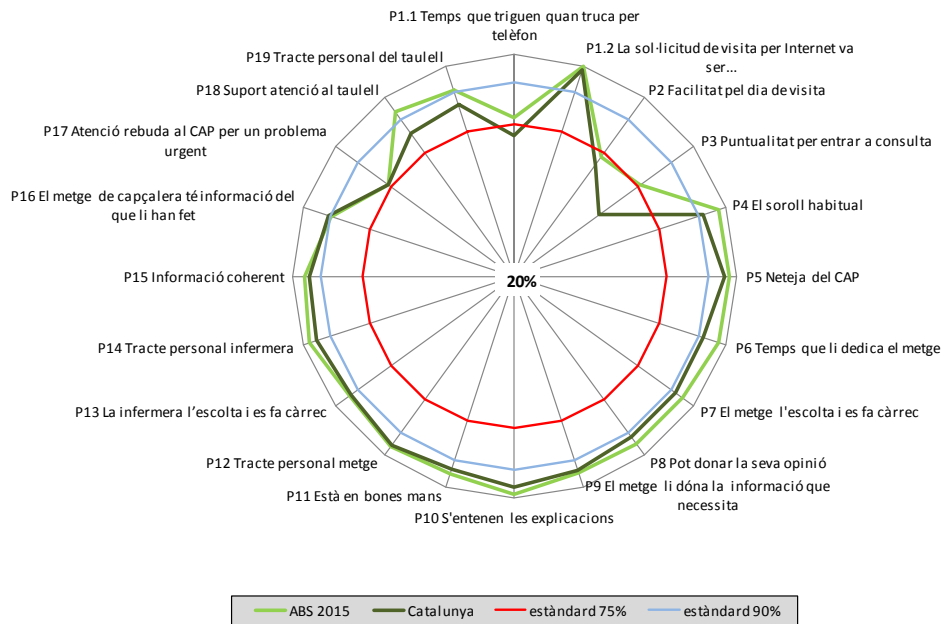
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2015 en relació a Catalunya 2015.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2015 en relació a Catalunya 2015.

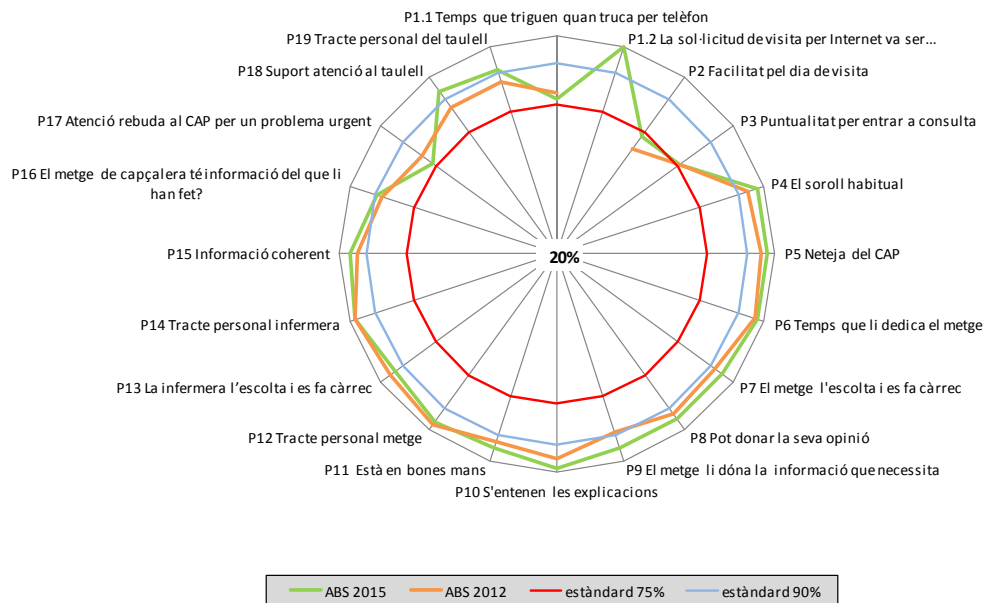
D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

D.1. Comparació de l'ABS 2015 amb Catalunya 2015



D.2. Comparació de l'ABS 2015 amb l'ABS 2012



E. Els millors resultats de Catalunya

La següent taula mostra a la primera columna els vostres resultats i a la segona el millor resultat obtingut en cada pregunta a Catalunya.

Pregunta resumida	ABS	Millors resultats
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon	77,1%	100,00%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	100,0%	100,00%
P2 Facilitat pel dia de visita	73,4%	95,00%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	75,9%	94,81%
P4 El soroll habitual	97,5%	100,00%
P5 Neteja del CAP	97,5%	100,00%
P6 Temps que li dedica el metge	97,5%	100,00%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	95,0%	100,00%
P8 Pot donar la seva opinió	95,0%	100,00%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,9%	100,00%
P10 S'entenen les explicacions	98,7%	100,00%
P11 Està en bones mans	95,0%	100,00%
P12 Tracte personal metge	96,3%	100,00%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	93,6%	100,00%
P14 Tracte personal infermera	97,9%	100,00%
P15 Informació coherent	95,9%	100,00%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	98,55%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	76,5%	96,72%
P18 Suport atenció al taulell	93,5%	97,53%
P19 Tracte personal del taulell	90,9%	97,50%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	8,75
P102 Continuaría venint	93,6%	98,73%