

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

ATENCIÓ PRIMÀRIA

2018

RESULTATS PER CENTRE

L'ESCALA- ABS 114

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



Servei Català
de la Salut

 Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

2018

RESULTATS PER ABS 2018

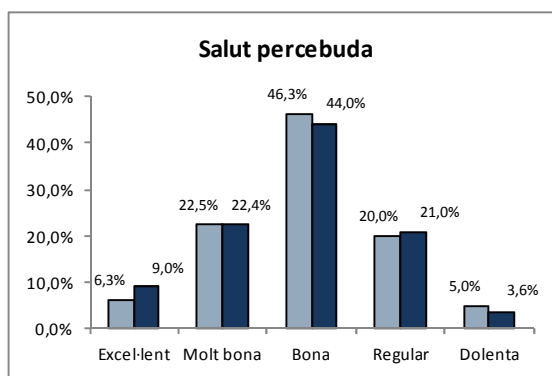
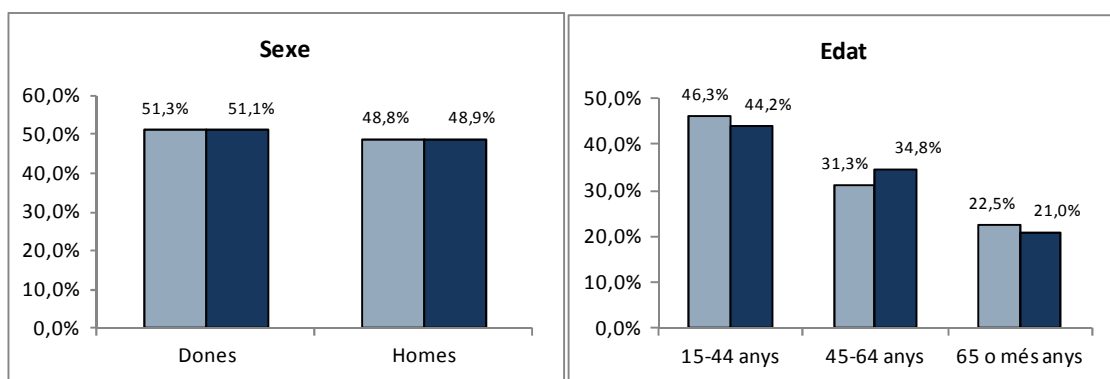
A. Anàlisi per ABS

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
L'ESCALA	80
CATALUNYA	29836

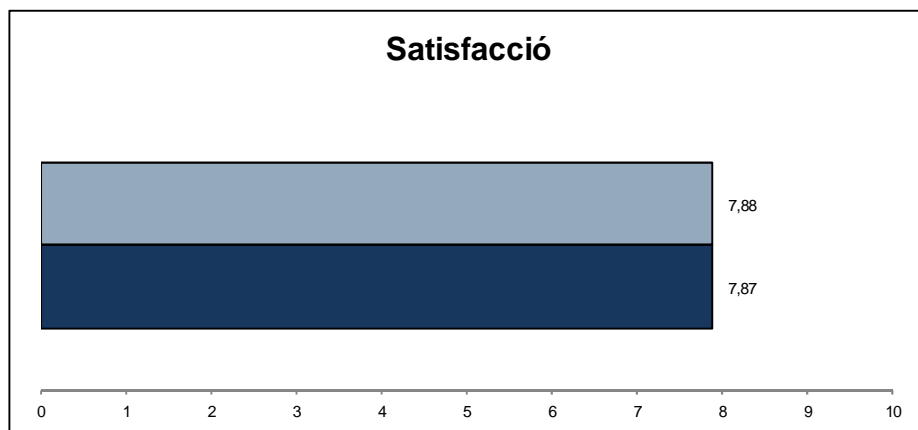
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

ABS 2018
CATALUNYA 2018

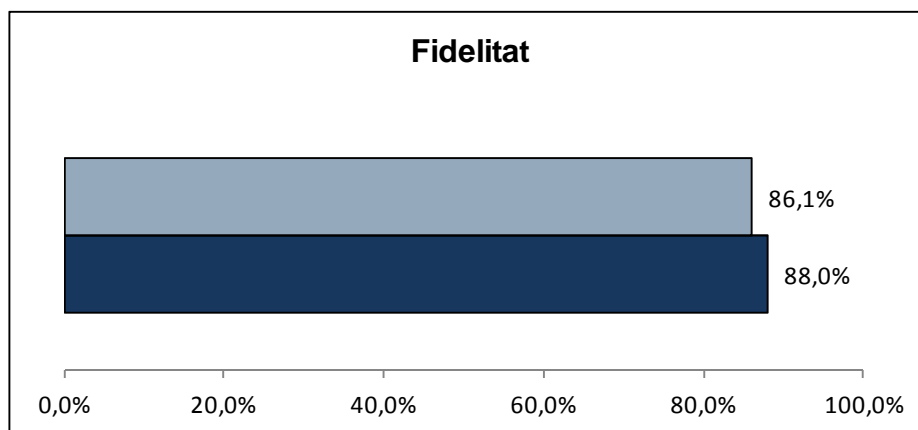


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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	ABS	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per telèfon	53,2%	
	Per Internet	5,2%	
	Presencialment	35,1%	
	Altres	6,5%	
N 77 NS/NC 3			
P1.1 Quan truca per telèfon al CAP/ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	Perfecte	14,6%	
	Molt bé	24,4%	
	Bé	43,9%	
	Regular	17,1%	
	Malament	0,0%	
N 41 NS/NC 0			
P2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	6,3%	
	Molt bé	18,8%	
	Bé	41,3%	
	Regular	25,0%	
	Malament	8,8%	
N 80 NS/NC 0			
P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta.	Perfecta	7,5%	
	Molt bé	16,3%	
	Bé	50,0%	
	Regular	22,5%	
	Malament	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	21,3%	
	Poc	31,3%	
	Normal	43,8%	
	Força	1,3%	
	Molt	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecta	18,8%	
	Molt bé	42,5%	
	Bé	37,5%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	26,6%	
	Molt bé	31,6%	
	Bé	30,4%	
	Regular	10,1%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 1			

RESULTATS PER ABS 2018

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	27,5%	
	Molt bé	30,0%	
	Bé	30,0%	
	Regular	10,0%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	24,1%	
	Molt bé	31,6%	
	Bé	32,9%	
	Regular	7,6%	
	Malament	3,8%	
N 79 NS/NC 1			
P9 El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	70,5%	
	Gairebé sempre	10,3%	
	Sovint	7,7%	
	Poques vegades	10,3%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 78 NS/NC 2			
P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	80,8%	
	Gairebé sempre	10,3%	
	Sovint	5,1%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 78 NS/NC 2			
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	62,0%	
	Gairebé sempre	11,4%	
	Sovint	12,7%	
	Poques vegades	11,4%	
	Mai/gairebé mai	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecte	33,8%	
	Molt bé	35,0%	
	Bé	27,5%	
	Regular	2,5%	
	Malament	1,3%	
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	33,8%	
	Molt bé	24,6%	
	Bé	32,3%	
	Regular	7,7%	
	Malament	1,5%	
N 65 NS/NC 0			
No m'he visitat amb la infermera 15			
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	30,8%	
	Molt bé	27,7%	
	Bé	35,4%	
	Regular	6,2%	
	Malament	0,0%	
N 65 NS/NC 0			

RESULTATS PER ABS 2018

Enunciat		Categories	ABS	Distribució de respostes
P15 Té la sensació d'estar en bones mans?		Perfecte	21,5%	
		Molt bé	23,1%	
		Bé	43,1%	
		Regular	12,3%	
	N 65 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P16 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?		Sempre	50,0%	
		Gairebé sempre	22,4%	
		Sovint	21,1%	
		Poques vegades	6,6%	
	N 76 NS/NC 4	Mai/gairebé mai	0,0%	
P17 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?		Sempre	62,5%	
		Gairebé sempre	25,0%	
		Sovint	4,2%	
	N 72 NS/NC 3	Poques vegades	6,9%	
	No ha anat a altres metges 5	Mai/gairebé mai	1,4%	
P18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP fora de l'horari habitual (per exemple per un problema urgent)?		Perfecta	20,0%	
		Molt bé	20,0%	
		Bé	34,3%	
	N 70 NS/NC 0	Regular	17,1%	
	No ha anat per un problema urgent 10	Malament	8,6%	
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?		Perfecte	31,3%	
		Molt bé	30,0%	
		Bé	28,8%	
	N 80 NS/NC 0	Regular	10,0%	
	No ha anat al taulell 0	Malament	0,0%	
P20. 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	25,3%	
		Molt bé	32,9%	
		Bé	29,1%	
	N 79 NS/NC 0	Regular	11,4%	
	No han tingut cap repercussió 1	Malament	1,3%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori	Satisfacció	7,88		
Des. 1,63				
N 80 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?	Sí	86,1%		
	No	3,8%		
	N 79 NS/NC 1	No n'estic segur		10,1%

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 2015	ABS 2018	Catalunya
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon?	77,1%	82,9%	66,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	73,4%	66,3%	66,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	75,9%	73,8%	58,1%
P4 El soroll habitual?	97,5%	96,3%	90,7%
P5 Neteja del CAP?	97,5%	98,8%	96,0%
P6 Temps que li dedica el metge?	97,5%	88,6%	90,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	95,0%	87,5%	91,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	95,0%	88,6%	91,2%
P9 El metge li dona la informació que necessita?	94,9%	88,5%	93,9%
P10 S'entenen les explicacions?	98,7%	96,2%	96,4%
P11 Està en bones mans (metge)?	95,0%	86,1%	92,6%
P12 Tracte personal metge?	96,3%	96,3%	94,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	93,6%	90,8%	92,2%
P14 Tracte personal infermera?	97,9%	93,8%	94,2%
P15 Està en bones mans (infermera)?		87,7%	92,4%
P16 Informació coherent?	95,9%	93,4%	93,4%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	89,7%	91,7%	90,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	76,5%	74,3%	74,3%
P19 Tracte personal del taulell?	90,9%	90,0%	83,5%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut		87,3%	88,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	7,88	7,87
P102 Continuaria venint?	93,6%	86,1%	88,0%

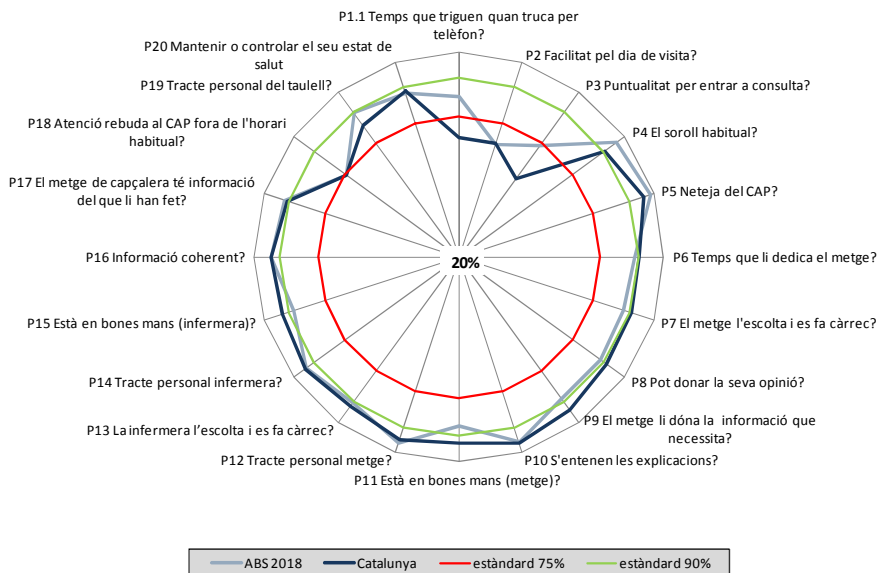
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2018 en relació a Catalunya 2018.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2018 en relació a Catalunya 2018.

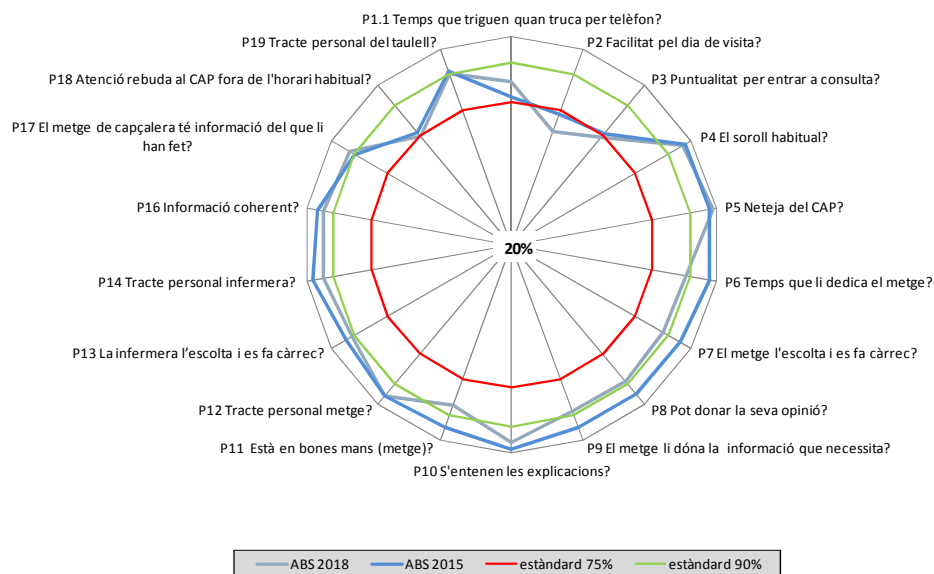
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de l'ABS 2018 amb Catalunya 2018



D.2. Comparació de l'ABS 2018 amb l'ABS 2015



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 2018	Millors resultats
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon?	82,9%	100%
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,3%	95,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	73,8%	88,6%
P4 El soroll habitual?	96,3%	100%
P5 Neteja del CAP?	98,8%	100%
P6 Temps que li dedica el metge?	88,6%	98,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	87,5%	100%
P8 Pot donar la seva opinió?	88,6%	100%
P9 El metge li dona la informació que necessita?	88,5%	100%
P10 S'entenen les explicacions?	96,2%	100%
P11 Està en bones mans (metge)?	86,1%	100%
P12 Tracte personal metge?	96,3%	100%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	90,8%	100%
P14 Tracte personal infermera?	93,8%	100%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,7%	100%
P16 Informació coherent?	93,4%	100%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	91,7%	100%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	74,3%	94,3%
P19 Tracte personal del taulell?	90,0%	100%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	87,3%	100%
P101 Grau de satisfacció global	7,88	8,76
P102 Continuaria venint?	86,1%	98,8%