

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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA
2016**

RESULTATS PER CENTRE

L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 3 - COLLBLANC - ABS 290

Subdirecció

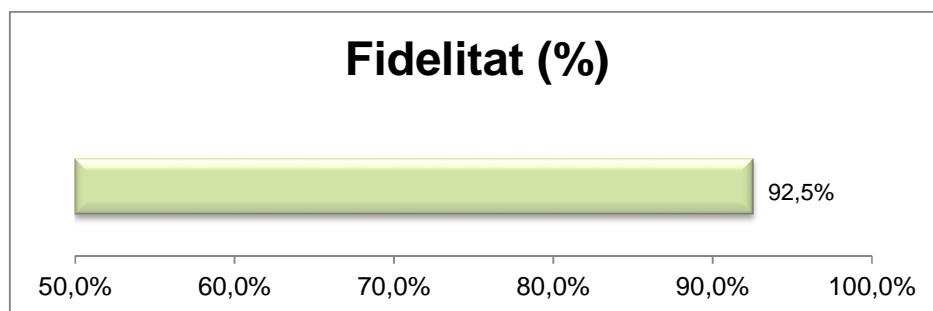
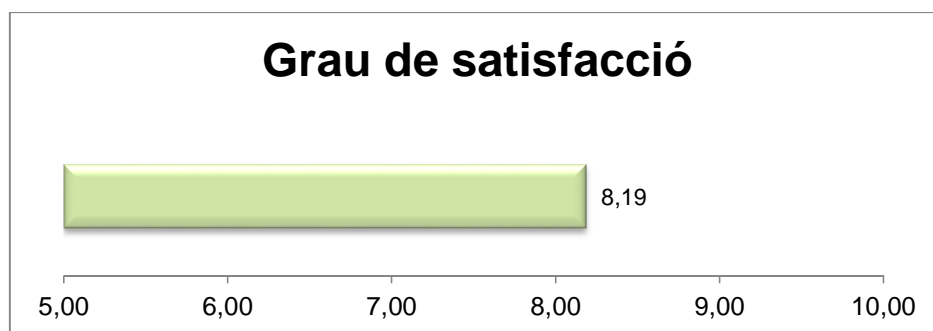
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat

A. Anàlisi per ABS

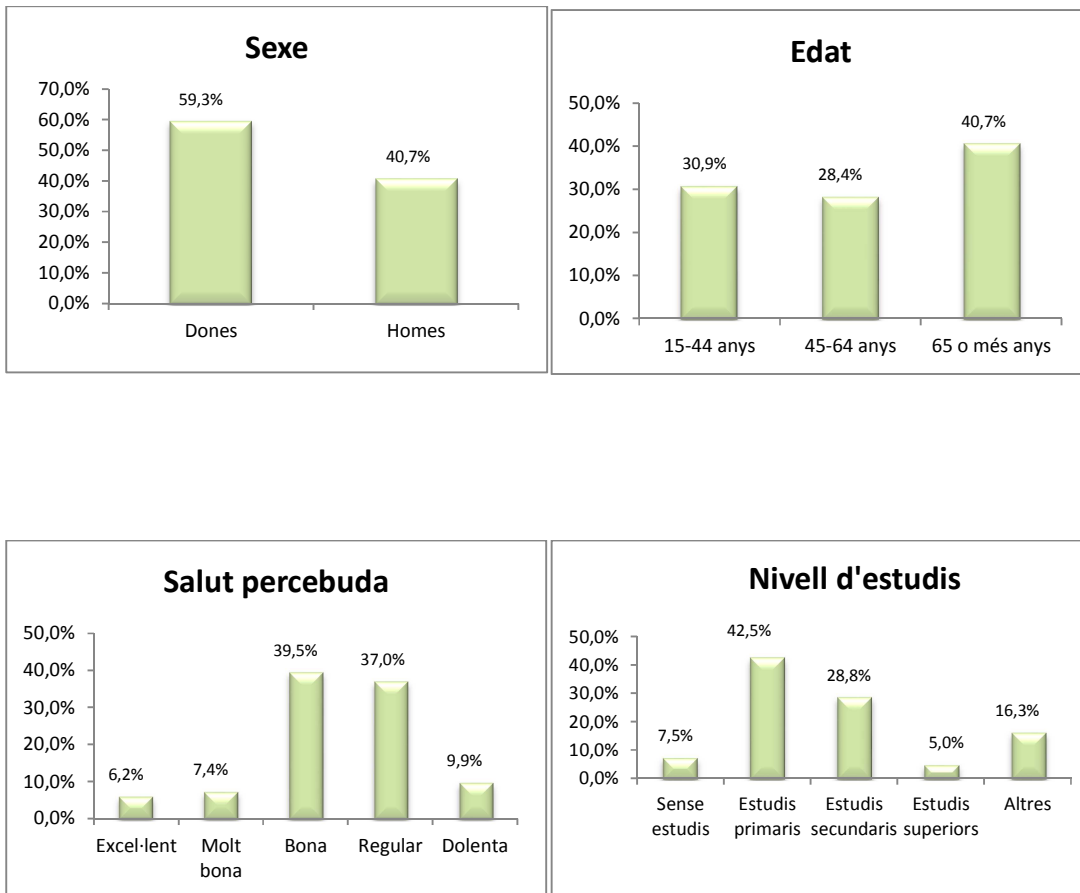
A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 3 - COLLBLANC	81

A.1.1. Grau de satisfacció i fidelitat



A.1.2. Característiques sociodemogràfiques



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	ABS	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per telèfon	20,0%	
	Per Internet	15,0%	
	Presencialment	61,3%	
	Altres	3,8%	
N 80 NS/NC 1			
P1.1 Quan truca per telèfon al CAP/ambulatori, què li sembla el temps que trigen a agafar la trucada?	Perfecte	6,7%	
	Molt bé	13,3%	
	Bé	33,3%	
	Regular	40,0%	
N 15 NS/NC 1	Malament	6,7%	
P1.2 La sol·licitud de la visita per internet va ser	Perfecte	25,0%	
	Molt bé	75,0%	
	Bé	0,0%	
	Regular	0,0%	
N 12 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	12,3%	
	Molt bé	14,8%	
	Bé	40,7%	
	Regular	19,8%	
N 81 NS/NC 0	Malament	12,3%	
P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta.	Perfecta	3,7%	
	Molt bé	16,0%	
	Bé	61,7%	
	Regular	13,6%	
N 81 NS/NC 0	Malament	4,9%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	14,8%	
	Poc	25,9%	
	Normal	46,9%	
	Força	8,6%	
N 81 NS/NC 0	Molt	3,7%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecta	16,0%	
	Molt bé	39,5%	
	Bé	44,4%	
	Regular	0,0%	
N 81 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	19,8%	
	Molt bé	39,5%	
	Bé	34,6%	
	Regular	6,2%	
N 81 NS/NC 0	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	29,6%	
	Molt bé	29,6%	
	Bé	35,8%	
	Regular	3,7%	
	Malament	1,2%	
N 81 NS/NC 0			
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	25,9%	
	Molt bé	34,6%	
	Bé	33,3%	
	Regular	3,7%	
	Malament	2,5%	
N 81 NS/NC 0			
P9 El metge li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	80,2%	
	Gairebé sempre	9,9%	
	Sovint	7,4%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 81 NS/NC 0			
P10 El metge li dóna la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	86,4%	
	Gairebé sempre	7,4%	
	Sovint	4,9%	
	Poques vegades	1,2%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 81 NS/NC 0			
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	81,3%	
	Gairebé sempre	11,3%	
	Sovint	7,5%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 80 NS/NC 1			
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecte	40,7%	
	Molt bé	28,4%	
	Bé	28,4%	
	Regular	1,2%	
	Malament	1,2%	
N 81 NS/NC 0			
FILTRE Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Sí	70,4%	
	No	29,6%	
N 81 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	45,6%	
	Molt bé	31,6%	
	Bé	21,1%	
	Regular	1,8%	
	Malament	0,0%	
N 57 NS/NC 0			
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	49,1%	
	Molt bé	35,1%	
	Bé	14,0%	
	Regular	1,8%	
	Malament	0,0%	
N 57 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	72,9%	
		Gairebé sempre	18,6%	
		Sovint	4,3%	
		Poques vegades	2,9%	
	N 70 NS/NC 11	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	59,0%	
		Gairebé sempre	21,8%	
		Sovint	6,4%	
	N 78 NS/NC 3	Poques vegades	2,6%	
	No ha anat a altres metges 0	Mai/gairebé mai	3,8%	
P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent?		Perfecta	12,3%	
		Molt bé	23,5%	
		Bé	35,8%	
	N 81 NS/NC 0	Regular	6,2%	
	No ha anat per un problema urgent 0	Malament	3,7%	
P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?		Perfecte	18,5%	
		Molt bé	24,7%	
		Bé	46,9%	
	N 81 NS/NC 0	Regular	8,6%	
	No ha anat al taulell 0	Malament	1,2%	
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?		Perfecte	18,5%	
		Molt bé	22,2%	
		Bé	54,3%	
	N 81 NS/NC 0	Regular	3,7%	
	No ha anat al taulell 0	Malament	1,2%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori		Satisfacció	8,19	
Des. 0,72				
N 81 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?		Sí	92,5%	
		No	0,0%	
	N 80 NS/NC 1	No n'estic segur	7,5%	

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 2016
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon	53,3%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	67,9%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	81,5%
P4 El soroll habitual	87,7%
P5 Neteja del CAP	100,0%
P6 Temps que li dedica el metge	93,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	95,1%
P8 Pot donar la seva opinió	93,8%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	97,5%
P10 S'entenen les explicacions	98,8%
P11 Està en bones mans	100,0%
P12 Tracte personal metge	97,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	98,2%
P14 Tracte personal infermera	98,2%
P15 Informació coherent	95,7%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	87,2%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	71,6%
P18 Suport atenció al taulell	90,1%
P19 Tracte personal del taulell	95,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,19
P102 Continuaria venint	92,5%

D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfic radial, que apareixen a continuació, mostra de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

Resultats ABS 2016

