

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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA  
2017**

Enquestes “en línia”

**ABS 291 – TORRASSA (HOSPITALET DE LLOBREGAT)**

**Subdirecció**

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

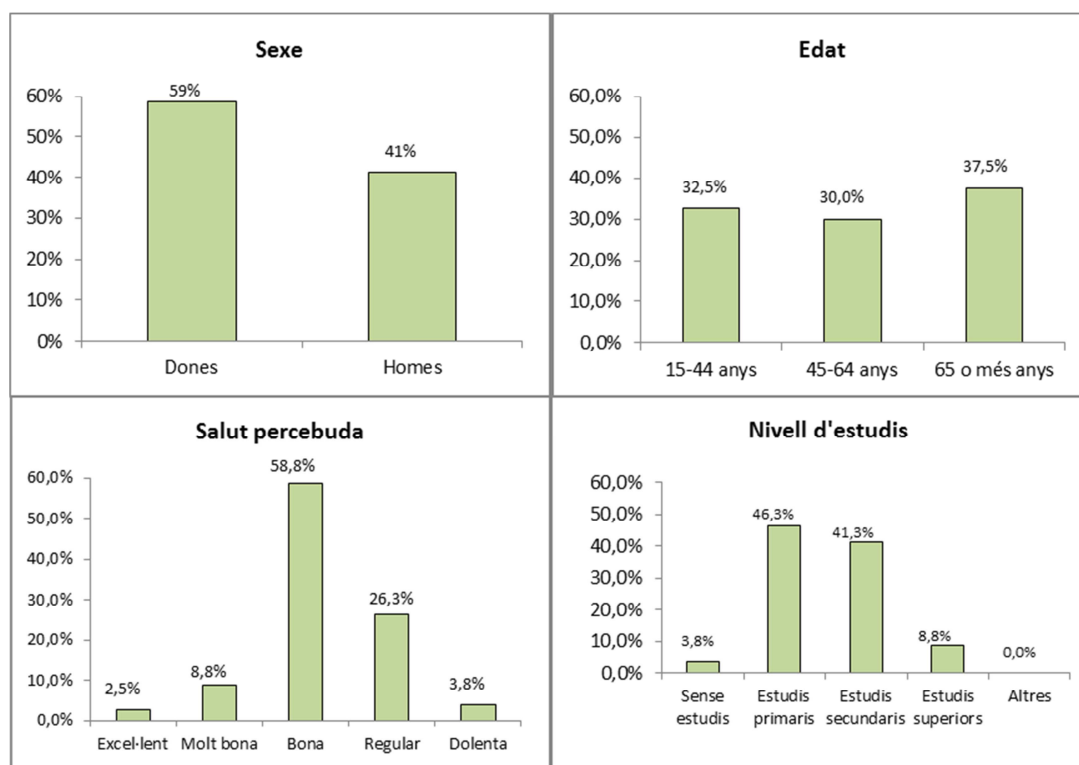
## A. Anàlisi per ABS

### A.1. Descripció de la població enquestada

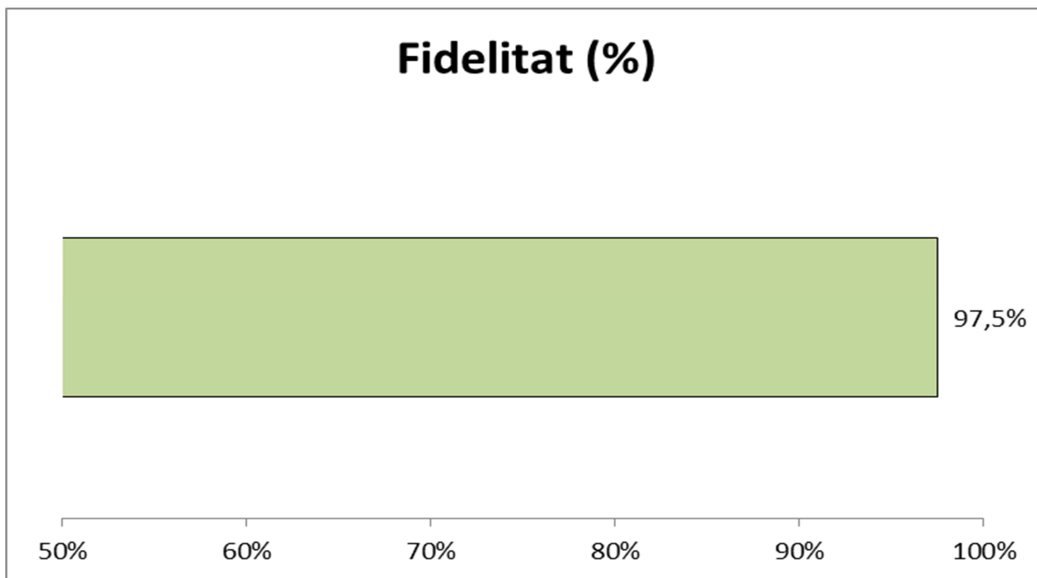
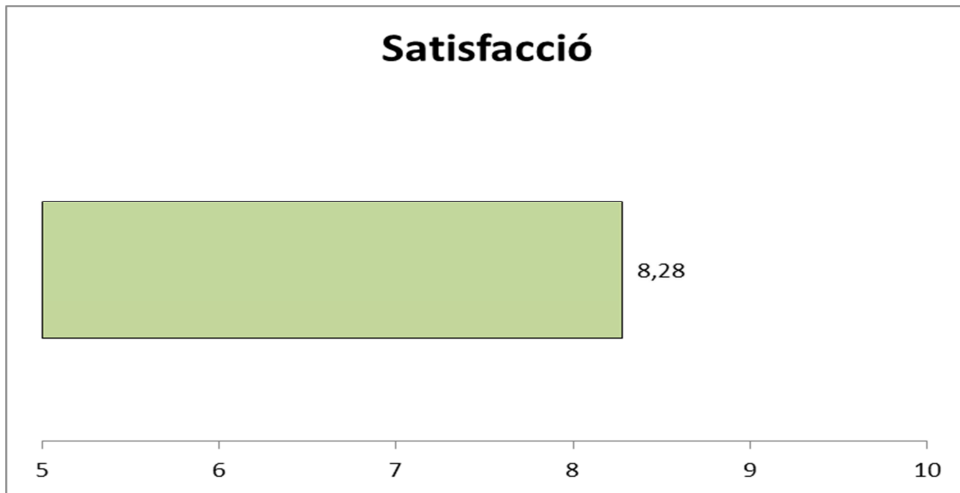
	Nombre d'enquestes
ABS 291 - Torrasa	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2017



**A.1. Nivells de satisfacció i fidelitat**



**B. Resultats: Categories de resposta per pregunta**

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per Telèfon	17,5%	
	Per Internet	5,0%	
	Presencialment	77,5%	
	Altres	0,0%	
N 80 NS/NC 0	NS/NC	0,0%	
P1.1 Quan truca per telèfon al CAP/ambulatori, què li sembla el temps que triguen a afagar la trucada?	Perfecte	0,0%	
	Molt Bé	0,0%	
	Bé	78,6%	
	Regular	14,3%	
N 14 NS/NC 0	Malament	7,1%	
P1.2 La sol·licitud de la visita (per internet) va ser...	Molt Senzilla	25,0%	
	Senzilla	50,0%	
	Normal	25,0%	
	Complicada	0,0%	
N 4 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	5,0%	
	Molt bé	16,3%	
	Bé	65,0%	
	Regular	11,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
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%	
	Molt bé	7,5%	
	Bé	57,5%	
	Regular	26,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	12,5%	
	Poc	22,5%	
	Normal	58,8%	
	Bastant	5,0%	
N 80 NS/NC 0	Molt	1,3%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecte	15,2%	
	Molt bé	27,8%	
	Bé	55,7%	
	Regular	1,3%	
N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	23,8%	
	Molt bé	36,3%	
	Bé	36,3%	
	Regular	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	

Enunciat	Categories	Rtat.	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?	Perfecte	27,5%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	41,3%	
	Regular	2,5%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecte	27,5%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	37,5%	
	Regular	2,5%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P9 El metge li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc. ?	Sempre	95,0%	
	Casi sempre	1,3%	
	De vegades	0,0%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai/Gairabé Mai	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P10 El metge li dóna la informació de manera que pugui entendre-la	Sempre	96,3%	
	Casi sempre	1,3%	
	De vegades	1,3%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	93,8%	
	Casi sempre	2,5%	
	De vegades	1,3%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai/Gairabé Mai	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecta	30,0%	
	Molt bé	36,3%	
	Bé	30,0%	
	Regular	2,5%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
FILTRE Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Si	65,0%	
	No	35,0%	
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%	
	Molt bé	48,1%	
	Bé	25,0%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 52 NS/NC 0			
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	28,8%	
	Molt bé	48,1%	
	Bé	23,1%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 69 NS/NC 11			
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	89,9%	
	Gairebé sempre	7,2%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	1,4%	
	Mai	1,4%	
N 69 NS/NC 11			

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P16 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?	Sempre	91,2%	
	Gairebé sempre	5,9%	
	Sovint	1,5%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai	1,5%	
N 68 NS/NC 4 No ha anat a altres metges 8			
P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent?	Perfecte	15,2%	
	Molt bé	13,6%	
	Bé	60,6%	
	Regular	7,6%	
	Malament	3,0%	
N 66 NS/NC 1 Mai hi he anat per un problema urgent 13			
P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	Perfecte	12,5%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	51,3%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0 No he anat al mostrador 0			
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	13,8%	
	Molt bé	30,0%	
	Bé	51,3%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0 No he anat al mostrador 0			
P101 grau de satisfacció global	Satisfacció	8,28	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogues triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori	Si	97,5%	
	No n'estic segur	2,5%	
	No	0,0%	
N 80 NS/NC 0			

### 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 291 - TORRASSA
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon?	78,6%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita?	86,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	71,3%
P4 El soroll habitual?	93,8%
P5 Neteja del CAP?	98,7%
P6 Temps que li dedica el metge?	96,3%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	96,3%
P8 Pot donar la seva opinió?	96,3%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	96,3%
P10 S'entenen les explicacions?	98,8%
P11 Està en bones mans?	97,5%
P12 Tracte personal metge?	96,3%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	100,0%
P14 Tracte personal infermera?	100,0%
P15 Informació coherent?	97,1%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	98,5%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent?	89,4%
P18 Suport atenció al taulell?	95,0%
P19 Tracte personal del taulell?	95,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,28
P102 Continuarà venint?	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.

