



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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA
2017**

RESULTATS PER CENTRE

BARCELONA - ABS 465 – SAGRADA FAMÍLIA

Subdirecció

Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat



2017

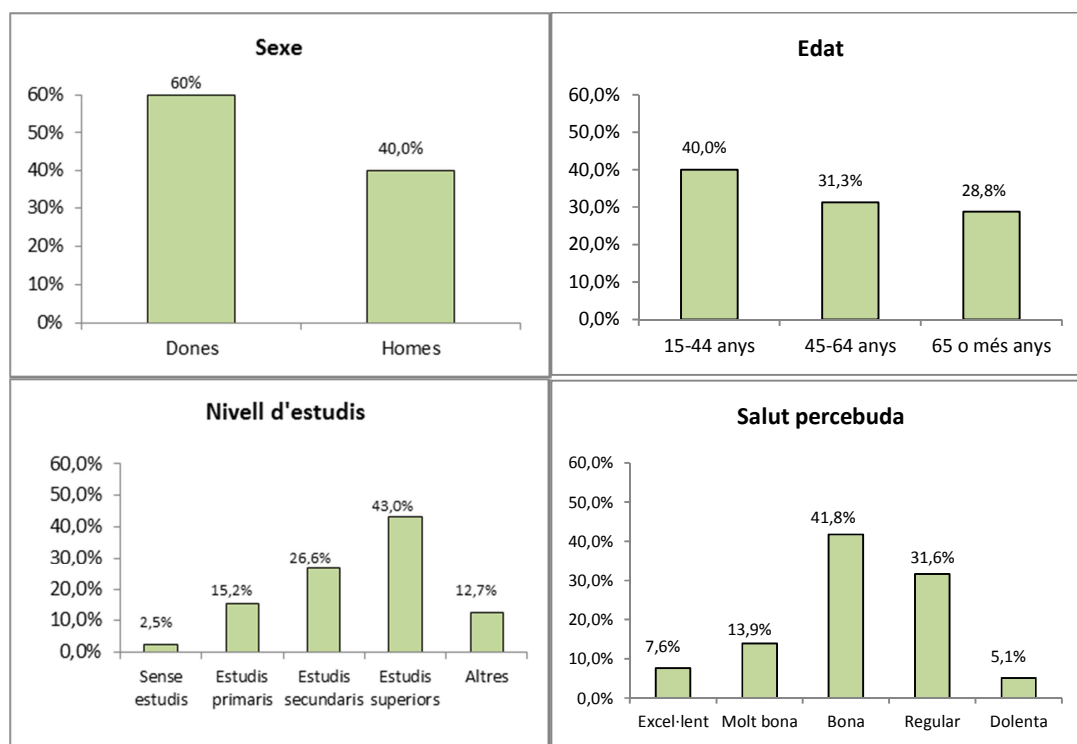
A. Anàlisi per ABS

A.1. Descripció de la població enquestada

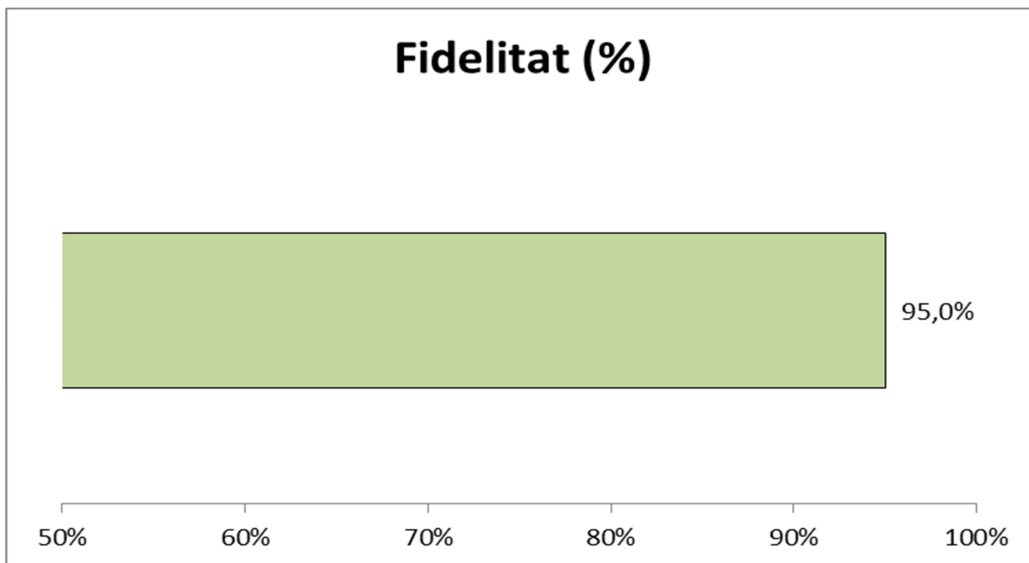
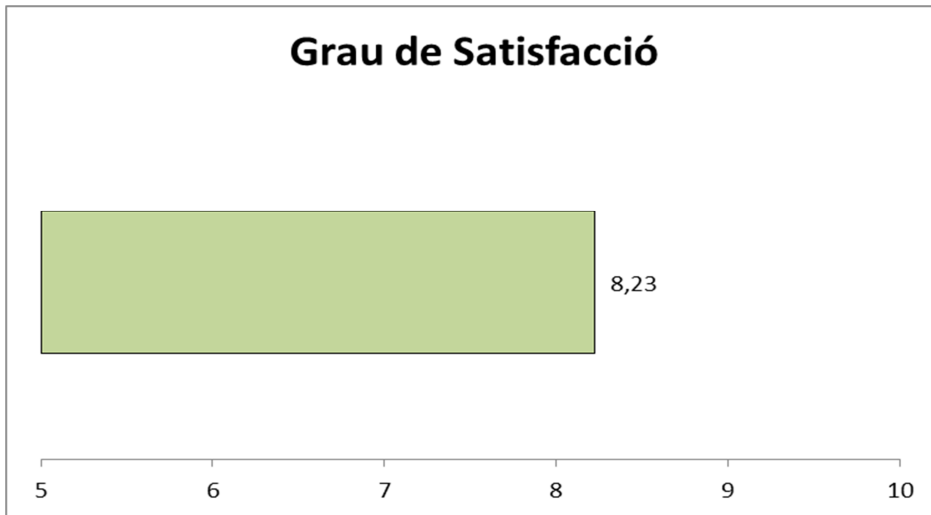
ABS 465 - SAGRADA FAMÍLIA	Nombre d'enquestes
	80

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	33,8%	
	Per Internet	15,0%	
	Presencialment	51,3%	
	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 triguin a afagar la trucada?	Perfecte	7,4%	
	Molt Bé	3,7%	
	Bé	37,0%	
	Regular	33,3%	
N 27 NS/NC 0	Malament	18,5%	
P1.2 La sol·licitud de la visita per internet va ser...	Molt Senzilla	16,7%	
	Senzilla	75,0%	
	Normal	8,3%	
	Complicada	0,0%	
N 12 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	11,3%	
	Molt bé	18,8%	
	Bé	36,3%	
	Regular	23,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	10,0%	
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	21,3%	
	Bé	38,8%	
	Regular	21,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	12,5%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	12,5%	
	Poc	35,0%	
	Normal	45,0%	
	Bastant	3,8%	
N 80 NS/NC 0	Molt	3,8%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecte	31,3%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	40,0%	
	Regular	0,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	46,3%	
	Molt bé	22,5%	
	Bé	23,8%	
	Regular	5,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	

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	48,8%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	16,3%	
	Regular	5,0%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecte	51,3%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	20,0%	
	Regular	2,5%	
	Malament	2,5%	
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%	
	Casi sempre	5,0%	
	De vegades	1,3%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai/Gairabé Mai	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P10 El metge li dóna la informació de manera que pugui entendre-la	Sempre	91,3%	
	Casi sempre	2,5%	
	De vegades	3,8%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	83,8%	
	Gairabé sempre	10,0%	
	Sovint	2,5%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai/Gairabé mai	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecta	83,8%	
	Molt bé	10,0%	
	Bé	2,5%	
	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	63,7%	
	No	26,3%	
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	45,8%	
	Molt bé	33,9%	
	Bé	16,9%	
	Regular	3,4%	
	Malament	0,0%	
N 59 NS/NC 0			
No ha anat a la consulta 21			
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	52,5%	
	Molt bé	32,2%	
	Bé	13,6%	
	Regular	1,7%	
	Malament	0,0%	
N 72 NS/NC 8			
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	80,6%	
	Gairebé sempre	15,3%	
	Sovint	2,8%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai	1,4%	
N 72 NS/NC 8			

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?	Perfecte	76,8%	
	Molt bé	13,0%	
	Bé	2,9%	
	Regular	2,9%	
N 69 NS/NC 2	Malament	4,3%	
No ha anat a altres metges 9			
P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent?	Perfecte	36,7%	
	Molt bé	30,0%	
	Bé	18,3%	
	Regular	10,0%	
N 60 NS/NC 0	Malament	5,0%	
Mai hi he anat per un problema urgent 20			
P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	Perfecte	20,0%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	46,3%	
	Regular	8,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	
No he anat al mostrador 0			
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	21,3%	
	Molt bé	33,8%	
	Bé	37,5%	
	Regular	6,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	
No he anat al mostrador 0			
P101 grau de satisfacció global	Satisfacció	8,23	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogues triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori	Si	95,0%	
	No n'estic segur	3,8%	
	No	1,3%	
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	UP 465 SAGRADA FAMÍLA 2017
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon?	48,1%
P1.2 La sol·licitud de visita per internet va ser...	91,7%
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	66,3%
P4 El soroll habitual?	92,5%
P5 Neteja del CAP?	100,0%
P6 Temps que li dedica el metge?	92,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	93,8%
P8 Pot donar la seva opinió?	95,0%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	95,0%
P10 S'entenen les explicacions?	97,5%
P11 Està en bones mans?	96,3%
P12 Tracte personal metge?	96,3%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	96,6%
P14 Tracte personal infermera?	98,3%
P15 Informació coherent?	98,6%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	92,8%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent?	85,0%
P18 Suport atenció al taulell?	90,0%
P19 Tracte personal del taulell?	92,5%
P101 Grau de satisfacció global	8,23
P102 Continuaria venint?	95,0%

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.

