

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

ATENCIÓ PRIMÀRIA

2018

RESULTATS PER CENTRE

BARCELONA 2-K- ABS 31

**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

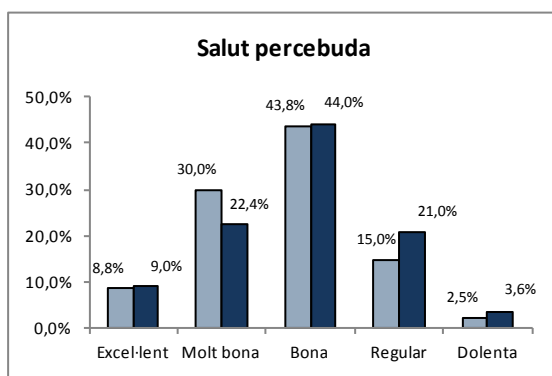
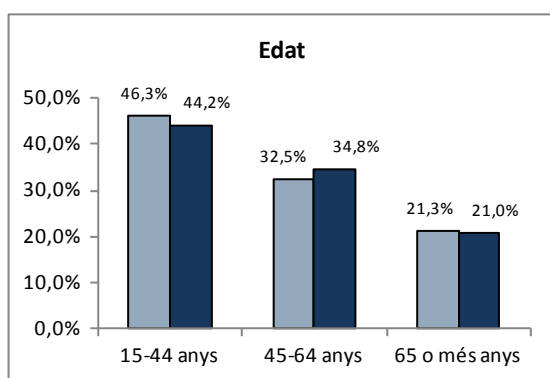
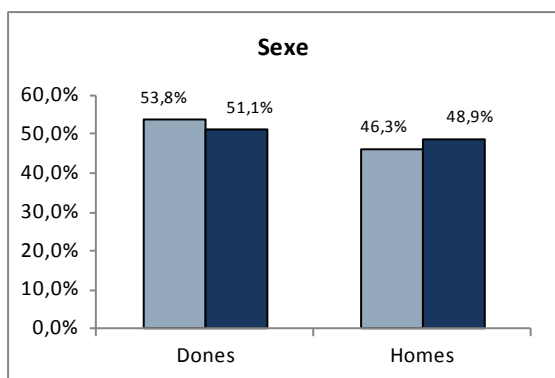
A. Anàlisi per ABS

A.1. Descripció de la població enqwestada

	Nombre d'enquestes
BARCELONA 2-K	80
CATALUNYA	29836

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

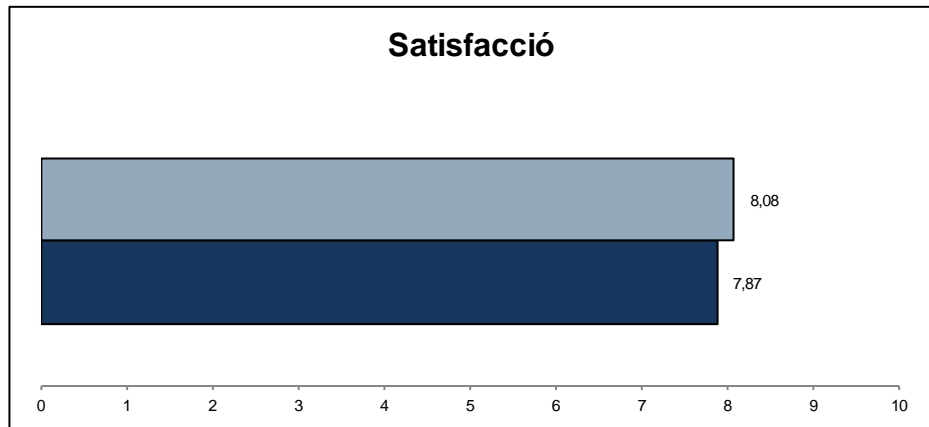
ABS 2018
CATALUNYA 2018



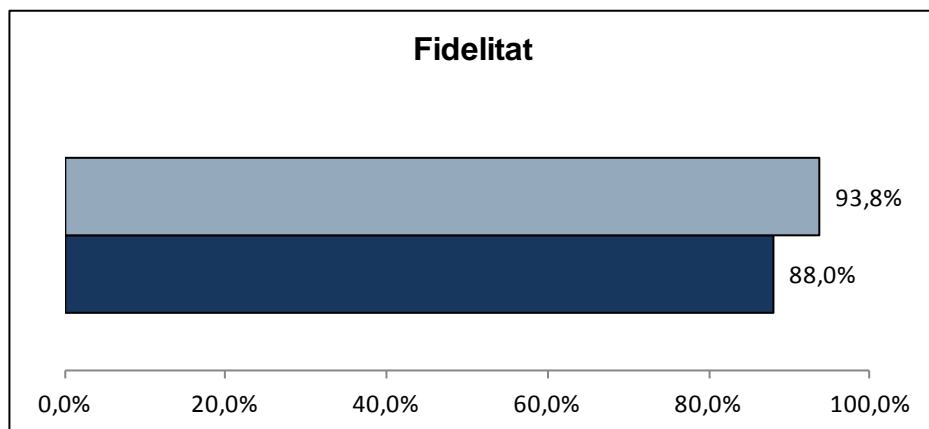
RESULTATS PER ABS 2018

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	29,1%	
	Per Internet	26,6%	
	Presencialment	44,3%	
	Altres	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
P1.1 Quan truca per telèfon al CAP/ambulatori, què li sembla el temps que triguin a agafar la trucada?	Perfecte	0,0%	
	Molt bé	13,0%	
	Bé	52,2%	
	Regular	26,1%	
N 23 NS/NC 0	Malament	8,7%	
P2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	10,0%	
	Molt bé	17,5%	
	Bé	37,5%	
	Regular	21,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	13,8%	
P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta.	Perfecta	10,0%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	30,0%	
	Regular	30,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	10,0%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	21,3%	
	Poc	26,3%	
	Normal	42,5%	
	Força	8,8%	
N 80 NS/NC 0	Molt	1,3%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecta	28,8%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	45,0%	
	Regular	1,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	30,4%	
	Molt bé	34,2%	
	Bé	26,6%	
	Regular	7,6%	
N 79 NS/NC 1	Malament	1,3%	

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	38,8%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	28,8%	
	Regular	5,0%	
	Malament	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	35,0%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	33,8%	
	Regular	7,5%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P9 El metge li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	73,8%	
	Gairebé sempre	16,3%	
	Sovint	7,5%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P10 El metge li dóna la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	81,3%	
	Gairebé sempre	16,3%	
	Sovint	2,5%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	62,5%	
	Gairebé sempre	27,5%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecte	46,3%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	25,0%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
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	39,7%	
	Molt bé	31,0%	
	Bé	17,2%	
	Regular	10,3%	
	Malament	1,7%	
N 58 NS/NC 1			
No m'he visitat amb la infermera 21			
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	44,1%	
	Molt bé	33,9%	
	Bé	15,3%	
	Regular	6,8%	
	Malament	0,0%	
N 59 NS/NC 0			

RESULTATS PER ABS 2018

Enunciat	Categories	ABS	Distribució de respostes
P15 Té la sensació d'estar en bones mans?	Perfecte	47,5%	
	Molt bé	20,3%	
	Bé	22,0%	
	Regular	8,5%	
	Malament	1,7%	
N 59 NS/NC 0			
P16 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	54,1%	
	Gairebé sempre	28,4%	
	Sovint	13,5%	
	Poques vegades	4,1%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 74 NS/NC 6			
P17 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?	Sempre	50,0%	
	Gairebé sempre	32,9%	
	Sovint	12,9%	
	Poques vegades	1,4%	
	Mai/gairebé mai	2,9%	
N 70 NS/NC 2			
No ha anat a altres metges 8			
P18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP fora de l'horari habitual (per exemple per un problema urgent)?	Perfecta	21,7%	
	Molt bé	29,0%	
	Bé	34,8%	
	Regular	11,6%	
	Malament	2,9%	
N 69 NS/NC 0			
No ha anat per un problema urgent 11			
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	23,8%	
	Molt bé	21,3%	
	Bé	42,5%	
	Regular	12,5%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
No ha anat al taulell 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	30,8%	
	Molt bé	23,1%	
	Bé	30,8%	
	Regular	14,1%	
	Malament	1,3%	
N 78 NS/NC 2			
No han tingut cap repercussió 0			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori	Satisfacció	8,08	
	Des. 1,54		
	N 80 NS/NC 0		
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?	Sí	93,8%	
	No	0,0%	
	No n'estic segur	6,3%	
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	ABS 2015	ABS 2018	Catalunya
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon?	59,3%	65,2%	66,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	65,0%	65,0%	66,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	72,2%	60,0%	58,1%
P4 El soroll habitual?	96,3%	90,0%	90,7%
P5 Neteja del CAP?	97,5%	98,8%	96,0%
P6 Temps que li dedica el metge?	95,0%	91,1%	90,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	95,0%	91,3%	91,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	93,8%	92,5%	91,2%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	90,8%	97,5%	93,9%
P10 S'entenen les explicacions?	96,2%	100,0%	96,4%
P11 Està en bones mans (metge)?	93,8%	96,3%	92,6%
P12 Tracte personal metge?	97,5%	98,8%	94,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	100,0%	87,9%	92,2%
P14 Tracte personal infermera?	100,0%	93,2%	94,2%
P15 Està en bones mans (infermera)?		89,8%	92,4%
P16 Informació coherent?	94,7%	95,9%	93,4%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	87,3%	95,7%	90,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	71,2%	85,5%	74,3%
P19 Tracte personal del taulell?	92,3%	87,5%	83,5%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut		84,6%	88,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,96	8,08	7,87
P102 Continuaria venint?	96,2%	93,8%	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.

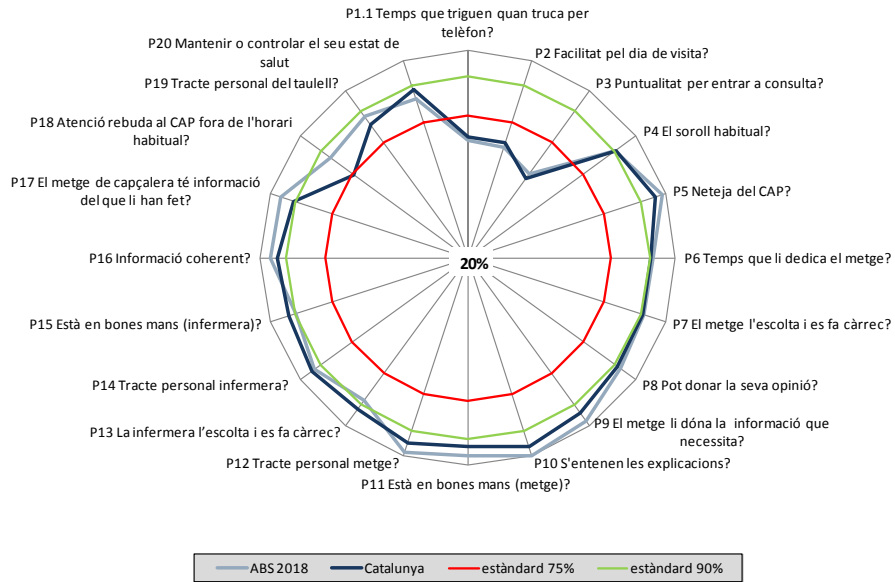
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2018 en relació a Catalunya 2018.

RESULTATS PER ABS 2018

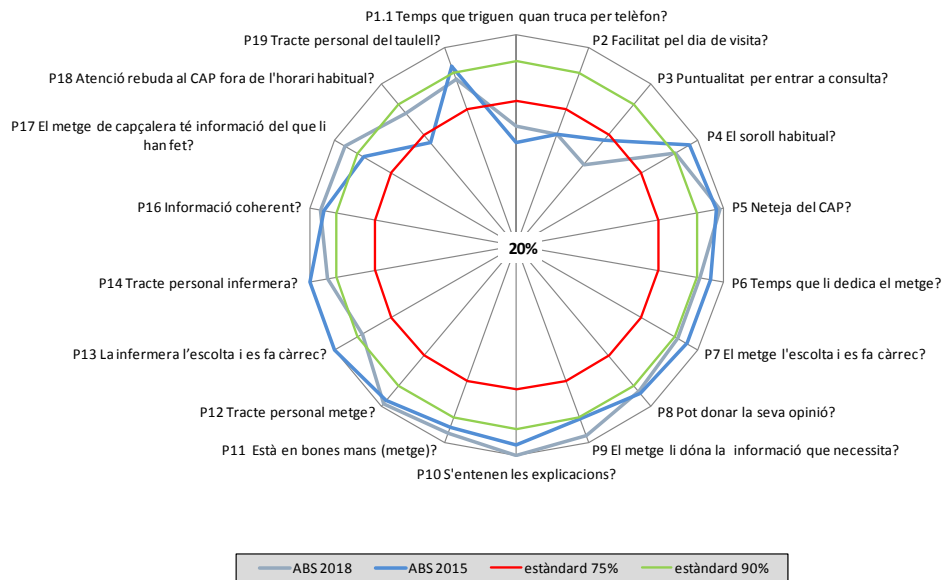
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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 triguen quan truca per telèfon?	65,2%	100%
P2 Facilitat pel dia de visita?	65,0%	95,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	60,0%	88,6%
P4 El soroll habitual?	90,0%	100%
P5 Neteja del CAP?	98,8%	100%
P6 Temps que li dedica el metge?	91,1%	98,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	91,3%	100%
P8 Pot donar la seva opinió?	92,5%	100%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	97,5%	100%
P10 S'entenen les explicacions?	100,0%	100%
P11 Està en bones mans (metge)?	96,3%	100%
P12 Tracte personal metge?	98,8%	100%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	87,9%	100%
P14 Tracte personal infermera?	93,2%	100%
P15 Està en bones mans (infermera)?	89,8%	100%
P16 Informació coherent?	95,9%	100%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	95,7%	100%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	85,5%	94,3%
P19 Tracte personal del taulell?	87,5%	100%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	84,6%	100%
P101 Grau de satisfacció global	8,08	8,76
P102 Continuaria venint?	93,8%	98,8%