

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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA**

**2018**

**RESULTATS PER CENTRE**

**L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 4 TORRASSA-  
ABS 291**

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



Servei Català  
de la Salut

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Salut

**2018**

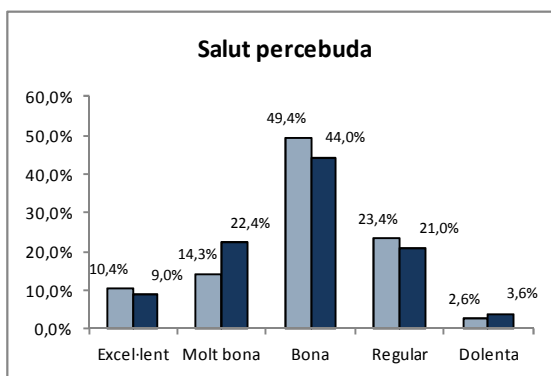
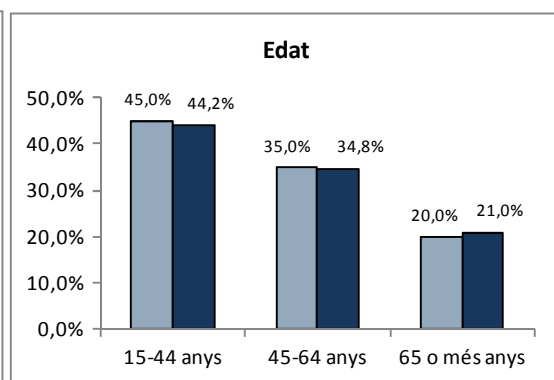
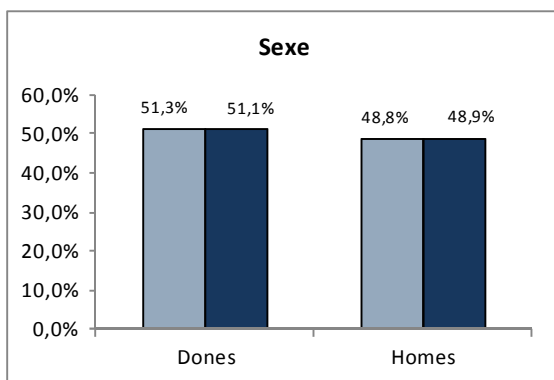
## A. Anàlisi per ABS

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

	Nombre d'enquestes
L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 4 TORRASSA	80
CATALUNYA	29836

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

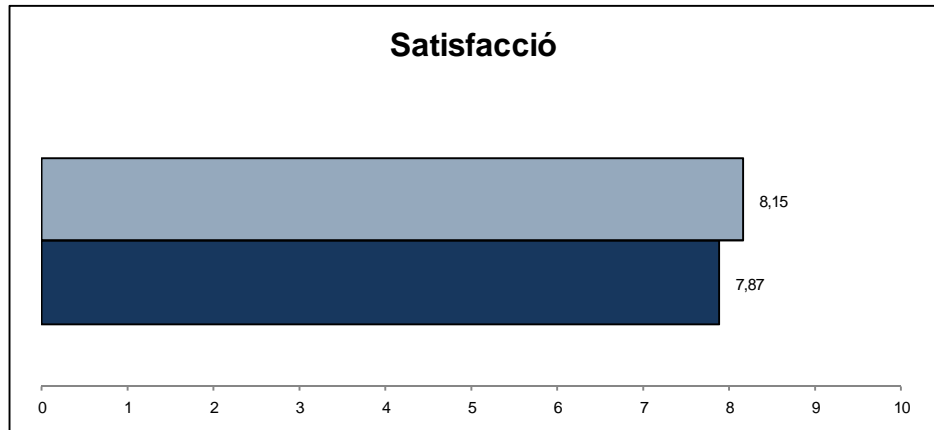
ABS 2018
CATALUNYA 2018



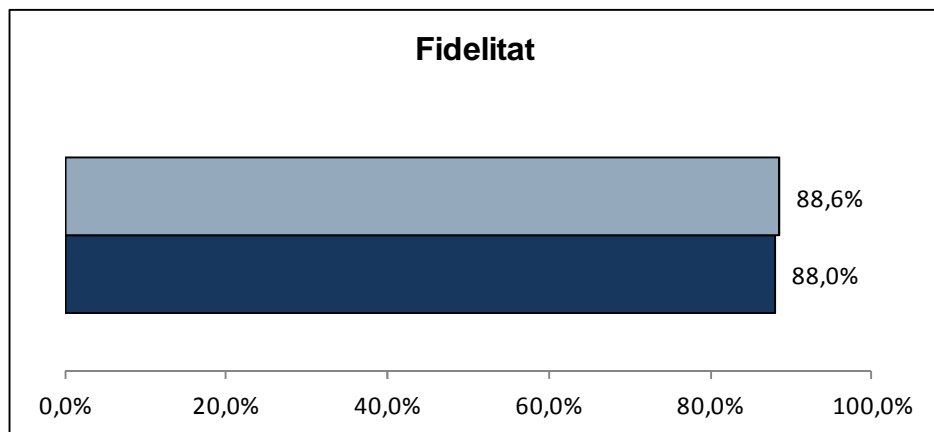
RESULTATS PER ABS 2018

**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	31,3%	
	Per Internet	15,0%	
	Presencialment	51,3%	
	Altres	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P1.1 Quan truca per telèfon al CAP/ambulatori, què li sembla el temps que triguin a agafar la trucada?	Perfecte	4,0%	
	Molt bé	4,0%	
	Bé	40,0%	
	Regular	44,0%	
	Malament	8,0%	
N 25 NS/NC 0			
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	38,8%	
	Regular	26,3%	
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	8,8%	
	Molt bé	11,3%	
	Bé	43,8%	
	Regular	23,8%	
N 80 NS/NC 0			
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	20,8%	
	Poc	23,4%	
	Normal	45,5%	
	Força	6,5%	
	Molt	3,9%	
N 77 NS/NC 3			
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecta	26,3%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	46,3%	
	Regular	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	33,8%	
	Molt bé	22,5%	
	Bé	35,0%	
	Regular	6,3%	
N 80 NS/NC 0			

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	36,3%	
	Molt bé	22,5%	
	Bé	30,0%	
	Regular	10,0%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	31,6%	
	Molt bé	19,0%	
	Bé	40,5%	
	Regular	7,6%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P9 El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	70,9%	
	Gairebé sempre	12,7%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	8,9%	
	Mai/mai gairebé mai	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	80,0%	
	Gairebé sempre	11,3%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	7,5%	
	Mai/mai gairebé mai	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	69,2%	
	Gairebé sempre	17,9%	
	Sovint	2,6%	
	Poques vegades	7,7%	
	Mai/mai gairebé mai	2,6%	
N 78 NS/NC 2			
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecte	46,3%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	28,8%	
	Regular	3,8%	
	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	23,1%	
	Bé	29,2%	
	Regular	13,8%	
	Malament	0,0%	
N 65 NS/NC 0			
No m'he visitat amb la infermera 15	Malament	0,0%	
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	33,8%	
	Molt bé	21,5%	
	Bé	35,4%	
	Regular	9,2%	
	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	43,1%	
	Molt bé	21,5%	
	Bé	23,1%	
	Regular	12,3%	
	Malament	0,0%	
N 65 NS/NC 0			
P16 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	56,8%	
	Gairebé sempre	31,1%	
	Sovint	4,1%	
	Poques vegades	6,8%	
	Mai/gairebé mai	1,4%	
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	52,8%	
	Gairebé sempre	31,9%	
	Sovint	4,2%	
	Poques vegades	8,3%	
	Mai/gairebé mai	2,8%	
N 72 NS/NC 1			
P18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP fora de l'horari habitual (per exemple per un problema urgent)?	Perfecta	26,6%	
	Molt bé	10,9%	
	Bé	34,4%	
	Regular	28,1%	
	Malament	0,0%	
N 64 NS/NC 1			
No ha anat per un problema urgent 15			
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	16,5%	
	Molt bé	26,6%	
	Bé	40,5%	
	Regular	13,9%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
No ha anat al taulell 0			
P 20. 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	26,3%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	32,5%	
	Regular	10,0%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
No han tingut cap repercussió 0			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori	Satisfacció	8,15	
	Des. 1,53		
	N 80 NS/NC 0		
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?	Sí	88,6%	
	No	3,8%	
	No n'estic segur	7,6%	
N 79 NS/NC 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 triguen quan truca per telèfon?	80,0%	48,0%	66,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	64,6%	66,3%	66,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	51,3%	63,8%	58,1%
P4 El soroll habitual?	87,5%	89,6%	90,7%
P5 Neteja del CAP?	92,5%	98,8%	96,0%
P6 Temps que li dedica el metge?	92,5%	91,3%	90,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	95,0%	88,8%	91,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	92,5%	91,1%	91,2%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	92,4%	89,9%	93,9%
P10 S'entenen les explicacions?	97,5%	91,3%	96,4%
P11 Està en bones mans (metge)?	93,6%	89,7%	92,6%
P12 Tracte personal metge?	98,8%	95,0%	94,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	98,0%	86,2%	92,2%
P14 Tracte personal infermera?	93,9%	90,8%	94,2%
P15 Està en bones mans (infermera)?		87,7%	92,4%
P16 Informació coherent?	91,9%	91,9%	93,4%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	88,7%	88,9%	90,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	68,4%	71,9%	74,3%
P19 Tracte personal del taulell?	88,5%	83,5%	83,5%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut		87,5%	88,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,94	8,15	7,87
P102 Continuaria venint?	93,8%	88,6%	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.

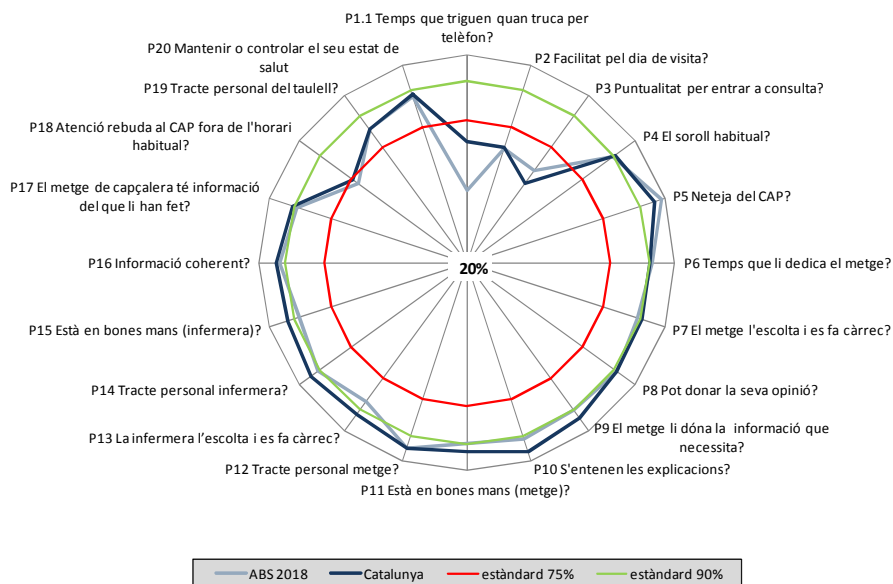
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2018 en relació a Catalunya 2018.

RESULTATS PER ABS 2018

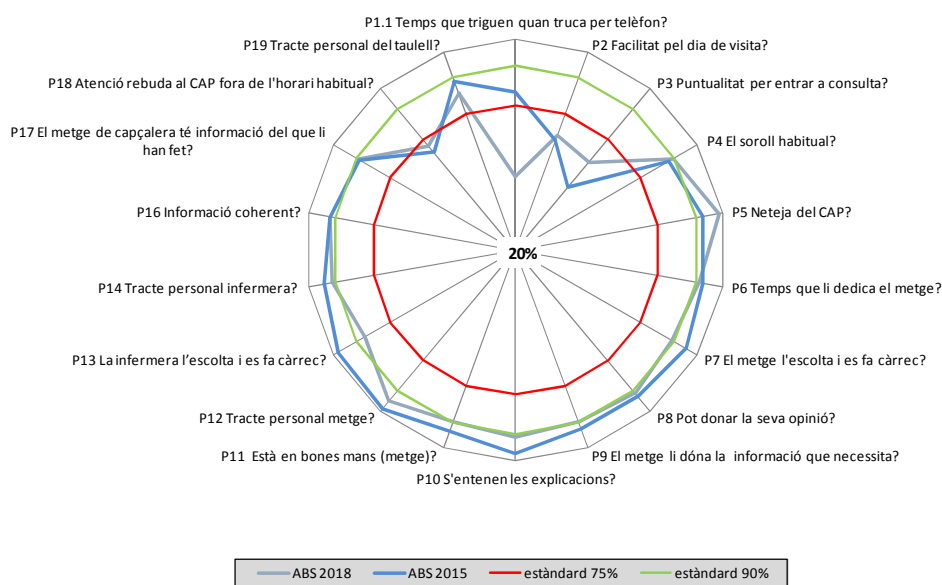
**D. Representació gràfica radial de les preguntes**

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?	48,0%	100%
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,3%	95,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	63,8%	88,6%
P4 El soroll habitual?	89,6%	100%
P5 Neteja del CAP?	98,8%	100%
P6 Temps que li dedica el metge?	91,3%	98,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	88,8%	100%
P8 Pot donar la seva opinió?	91,1%	100%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	89,9%	100%
P10 S'entenen les explicacions?	91,3%	100%
P11 Està en bones mans (metge)?	89,7%	100%
P12 Tracte personal metge?	95,0%	100%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	86,2%	100%
P14 Tracte personal infermera?	90,8%	100%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,7%	100%
P16 Informació coherent?	91,9%	100%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	88,9%	100%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	71,9%	94,3%
P19 Tracte personal del taulell?	83,5%	100%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	87,5%	100%
P101 Grau de satisfacció global	8,15	8,76
P102 Continuaria venint?	88,6%	98,8%