

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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA**

**2018**

**RESULTATS PER CENTRE**

**BARCELONA 2-I- ABS 29**

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



**2018**

RESULTATS PER ABS 2018

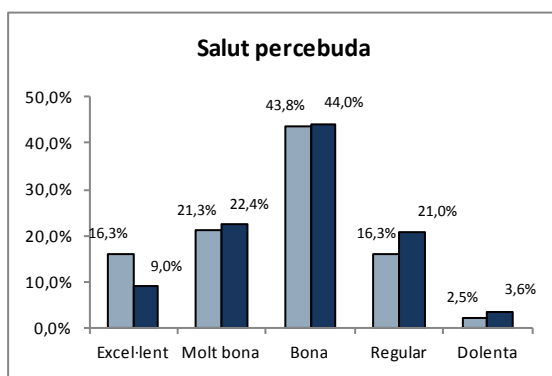
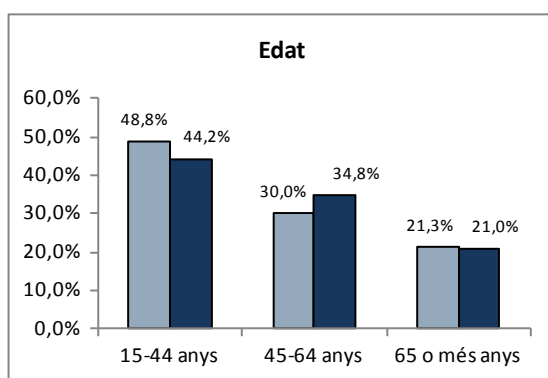
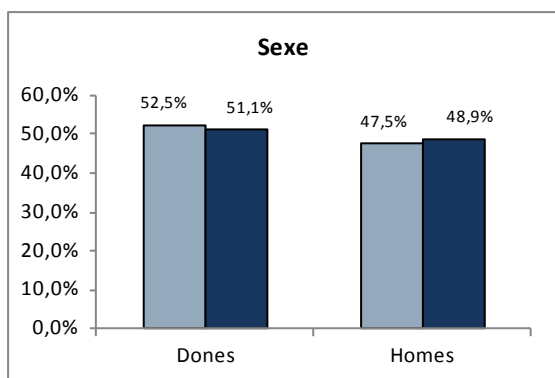
**A. Anàlisi per ABS**

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

	Nombre d'enquestes
BARCELONA 2-I	80
CATALUNYA	29836

**A.1.1. Característiques sociodemogràfiques**

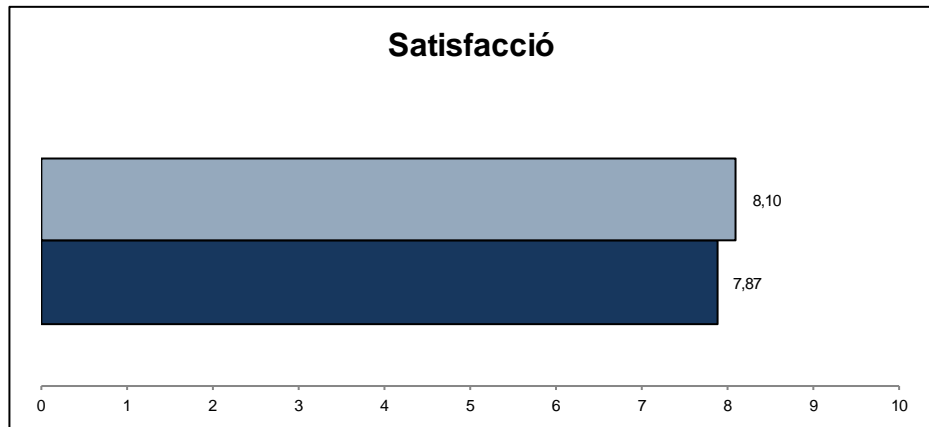
ABS 2018
CATALUNYA 2018



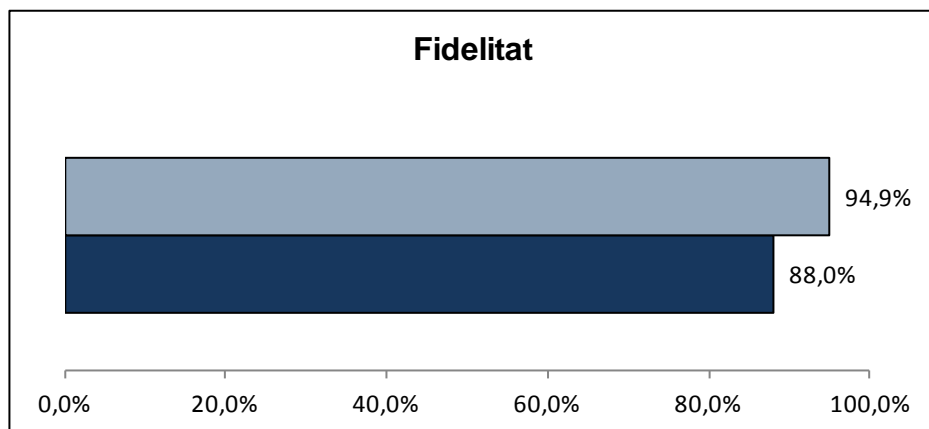
RESULTATS PER ABS 2018

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	28,8%	
	Per Internet	36,3%	
	Presencialment	33,8%	
	Altres	1,3%	
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	0,0%	
	Molt bé	13,0%	
	Bé	26,1%	
	Regular	52,2%	
N 23 NS/NC 0			
P2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	11,4%	
	Molt bé	26,6%	
	Bé	34,2%	
	Regular	17,7%	
N 79 NS/NC 1			
P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta.	Perfecta	5,1%	
	Molt bé	21,5%	
	Bé	41,8%	
	Regular	26,6%	
N 79 NS/NC 1			
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	27,5%	
	Poc	30,0%	
	Normal	40,0%	
	Força	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecta	27,5%	
	Molt bé	33,8%	
	Bé	38,8%	
	Regular	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	35,0%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	28,8%	
	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	30,0%	
	Molt bé	42,5%	
	Bé	21,3%	
	Regular	6,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	29,5%	
	Molt bé	42,3%	
	Bé	23,1%	
	Regular	5,1%	
	Malament	0,0%	
N 78 NS/NC 2			
P9 El metge li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	75,6%	
	Gairebé sempre	14,1%	
	Sovint	6,4%	
	Poques vegades	2,6%	
	Mai/mai gairebé mai	1,3%	
N 78 NS/NC 2			
P10 El metge li dóna la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	88,6%	
	Gairebé sempre	6,3%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai/mai gairebé mai	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	67,5%	
	Gairebé sempre	17,5%	
	Sovint	7,5%	
	Poques vegades	6,3%	
	Mai/mai gairebé mai	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecte	47,5%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	21,3%	
	Regular	0,0%	
	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	29,4%	
	Molt bé	43,1%	
	Bé	19,6%	
	Regular	7,8%	
	Malament	0,0%	
N 51 NS/NC 2			
No m'he visitat amb la infermera 27	Malament	0,0%	
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	40,0%	
	Molt bé	42,0%	
	Bé	14,0%	
	Regular	4,0%	
	Malament	0,0%	
N 50 NS/NC 3			

RESULTATS PER ABS 2018

Enunciat	Categories	ABS	Distribució de respostes
P15 Té la sensació d'estar en bones mans?	Perfecte	37,3%	
	Molt bé	39,2%	
	Bé	15,7%	
	Regular	7,8%	
	Malament	0,0%	
N 51 NS/NC 2			
P16 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	56,0%	
	Gairebé sempre	24,0%	
	Sovint	13,3%	
	Poques vegades	6,7%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 75 NS/NC 5			
P17 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?	Sempre	56,9%	
	Gairebé sempre	20,8%	
	Sovint	9,7%	
	Poques vegades	11,1%	
	Mai/gairebé mai	1,4%	
N 72 NS/NC 2			
No ha anat a altres metges 6			
P18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP fora de l'horari habitual (per exemple per un problema urgent)?	Perfecta	25,0%	
	Molt bé	21,9%	
	Bé	32,8%	
	Regular	15,6%	
	Malament	4,7%	
N 64 NS/NC 4			
No ha anat per un problema urgent 12			
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	12,5%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	45,0%	
	Regular	8,8%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
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	28,8%	
	Molt bé	32,5%	
	Bé	36,3%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
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	8,10	
	Des. 1,33		
	N 80 NS/NC 0		
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?	Sí	94,9%	
	No	0,0%	
	No n'estic segur	5,1%	
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?	66,7%	39,1%	66,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	67,5%	72,2%	66,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	65,0%	68,4%	58,1%
P4 El soroll habitual?	96,3%	97,5%	90,7%
P5 Neteja del CAP?	96,3%	100,0%	96,0%
P6 Temps que li dedica el metge?	95,0%	92,5%	90,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	91,1%	93,8%	91,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	90,9%	94,9%	91,2%
P9 El metge li dona la informació que necessita?	93,6%	96,2%	93,9%
P10 S'entenen les explicacions?	98,7%	96,2%	96,4%
P11 Està en bones mans (metge)?	94,8%	92,5%	92,6%
P12 Tracte personal metge?	94,9%	100,0%	94,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	90,5%	92,2%	92,2%
P14 Tracte personal infermera?	88,4%	96,0%	94,2%
P15 Està en bones mans (infermera)?		92,2%	92,4%
P16 Informació coherent?	94,5%	93,3%	93,4%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	96,5%	87,5%	90,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	73,7%	79,7%	74,3%
P19 Tracte personal del taulell?	80,8%	88,8%	83,5%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut		97,5%	88,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,06	8,10	7,87
P102 Continuaria venint?	91,1%	94,9%	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.

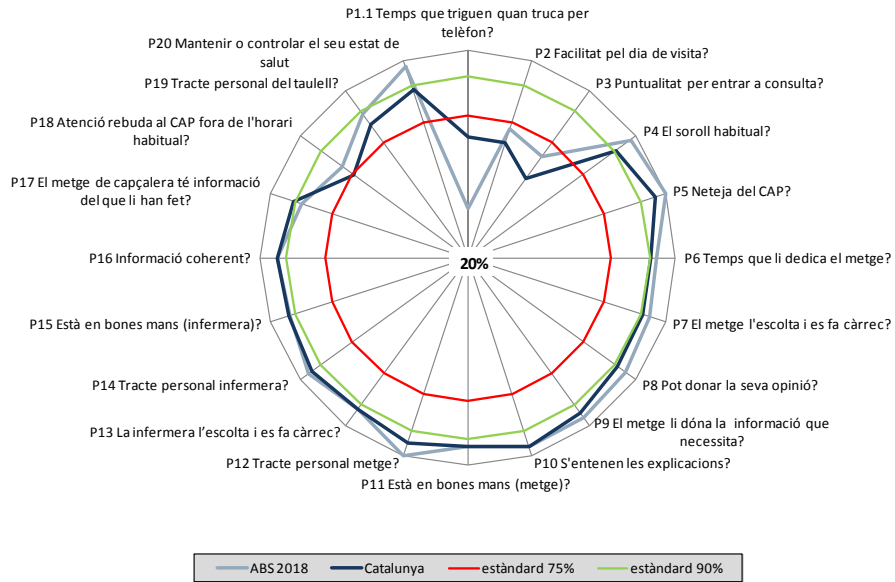
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2018 en relació a Catalunya 2018.

RESULTATS PER ABS 2018

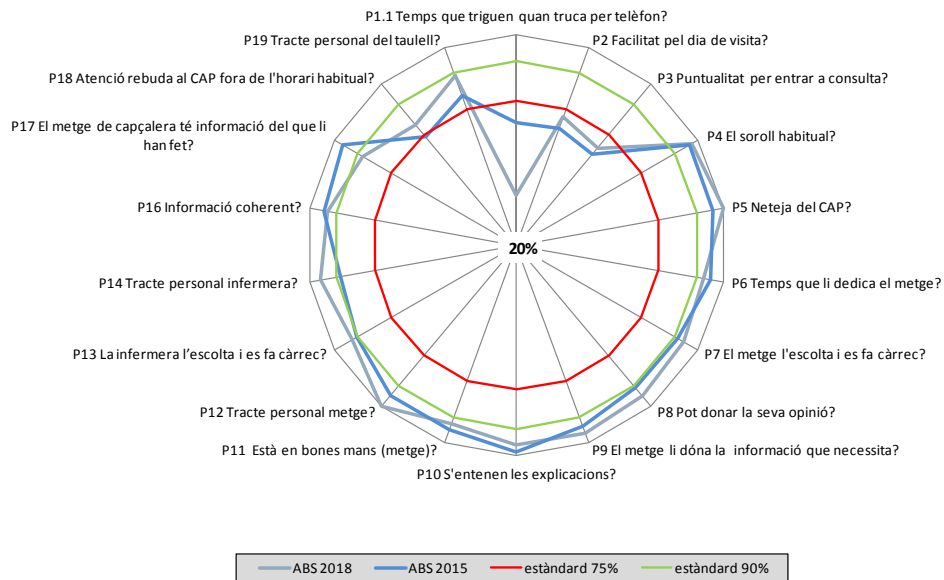
**D. Representació gràfica radial de les preguntes**

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 trigen quan truca per telèfon?	39,1%	100%
P2 Facilitat pel dia de visita?	72,2%	95,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	68,4%	88,6%
P4 El soroll habitual?	97,5%	100%
P5 Neteja del CAP?	100,0%	100%
P6 Temps que li dedica el metge?	92,5%	98,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	93,8%	100%
P8 Pot donar la seva opinió?	94,9%	100%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	96,2%	100%
P10 S'entenen les explicacions?	96,2%	100%
P11 Està en bones mans (metge)?	92,5%	100%
P12 Tracte personal metge?	100,0%	100%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	92,2%	100%
P14 Tracte personal infermera?	96,0%	100%
P15 Està en bones mans (infermera)?	92,2%	100%
P16 Informació coherent?	93,3%	100%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	87,5%	100%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	79,7%	94,3%
P19 Tracte personal del taulell?	88,8%	100%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	97,5%	100%
P101 Grau de satisfacció global	8,10	8,76
P102 Continuaria venint?	94,9%	98,8%