

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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA
2012**

RESULTATS PER CENTRE

L'ESCALA - ABS 114

Àrea Sanitària

Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat

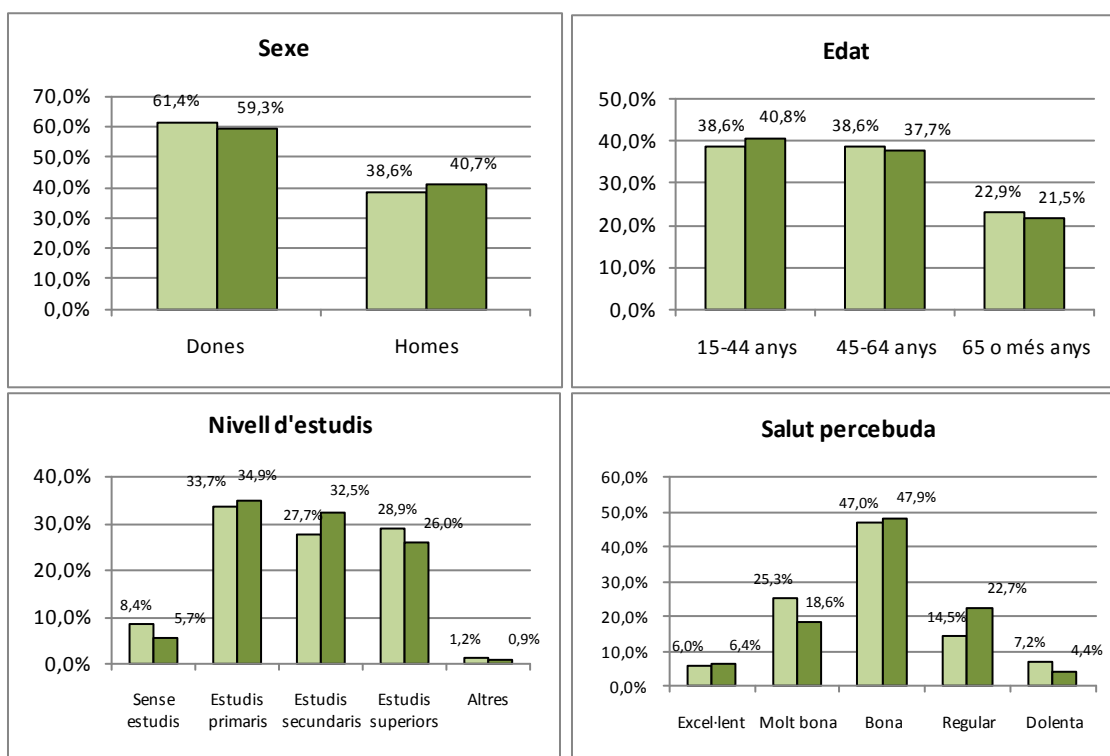
A. Anàlisi per ABS

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
L'ESCALA	83
CATALUNYA	30100

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

ABS 2012
CATALUNYA 2012



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	ABS	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per telèfon	57,8%	
	Per Internet	0,0%	
	Presencialment	41,0%	
	Altres	1,2%	
N 83 NS/NC 0			
P1.1 Quan truca per telèfon al CAP/ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	Perfecte	8,3%	
	Molt bé	12,5%	
	Bé	58,3%	
	Regular	16,7%	
	Malament	4,2%	
N 48 NS/NC 0			
P1.2 La sol·licitud de la visita (per internet) va ser...	Molt senzilla		
	Senzilla		
	Normal		
	Complicada		
	Molt complicada		
N 0 NS/NC 0			
P2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	16,9%	
	Molt bé	18,1%	
	Bé	32,5%	
	Regular	22,9%	
	Malament	9,6%	
N 83 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	14,5%	
	Molt bé	15,7%	
	Bé	45,8%	
	Regular	21,7%	
	Malament	2,4%	
N 83 NS/NC 0			
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	25,3%	
	Poc	22,9%	
	Normal	45,8%	
	Força	4,8%	
	Molt	1,2%	
N 83 NS/NC 0			
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecta	18,1%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	45,8%	
	Regular	3,6%	
	Malament	1,2%	
N 83 NS/NC 0			
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	19,3%	
	Molt bé	38,6%	
	Bé	38,6%	
	Regular	3,6%	
	Malament	0,0%	
N 83 NS/NC 0			

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		21,7%	
	Molt bé		32,5%	
	Bé		37,3%	
	Regular		8,4%	
	Malament		0,0%	
N 83	NS/NC 0			
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta		19,5%	
	Molt bé		34,1%	
	Bé		39,0%	
	Regular		7,3%	
	Malament		0,0%	
N 82	NS/NC 1			
P9 El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre		67,1%	
	Gairebé sempre		11,0%	
	Sovint		11,0%	
	Poques vegades		11,0%	
	Mai/gairebé mai		0,0%	
N 82	NS/NC 1			
P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre		80,7%	
	Gairebé sempre		8,4%	
	Sovint		6,0%	
	Poques vegades		4,8%	
	Mai/gairebé mai		0,0%	
N 83	NS/NC 0			
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre		67,1%	
	Gairebé sempre		15,9%	
	Sovint		9,8%	
	Poques vegades		6,1%	
	Mai/gairebé mai		1,2%	
N 82	NS/NC 1			
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecte		30,1%	
	Molt bé		27,7%	
	Bé		39,8%	
	Regular		1,2%	
	Malament		1,2%	
N 83	NS/NC 0			
FILTRE Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Sí		53,0%	
	No		47,0%	
N 83	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		37,2%	
	Molt bé		27,9%	
	Bé		30,2%	
	Regular		4,7%	
	Malament		0,0%	
N 43	NS/NC 1			
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte		27,3%	
	Molt bé		45,5%	
	Bé		25,0%	
	Regular		2,3%	
	Malament		0,0%	
N 44	NS/NC 0			

Enunciat		Categories	ABS	Distribució de respostes
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?		Sempre	55,6%	
		Gairebé sempre	16,7%	
		Sovint	20,8%	
		Poques vegades	5,6%	
	N 72 NS/NC 11	Mai/gairebé mai	1,4%	
P16 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?		Sempre	68,8%	
		Gairebé sempre	12,5%	
		Sovint	6,3%	
	N 64 NS/NC 1	Poques vegades	9,4%	
No ha anat a altres metges 18	Mai/gairebé mai	3,1%		
P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent?		Perfecta	13,6%	
		Molt bé	25,4%	
		Bé	42,4%	
	N 59 NS/NC 0	Regular	15,3%	
	No ha anat per un problema urgent 24	Malament	3,4%	
P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?		Perfecte	17,5%	
		Molt bé	20,0%	
		Bé	48,8%	
	N 80 NS/NC 0	Regular	11,3%	
No ha anat al taulell 3	Malament	2,5%		
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?		Perfecte	19,8%	
		Molt bé	19,8%	
		Bé	46,9%	
	N 81 NS/NC 0	Regular	12,3%	
No ha anat al taulell 2	Malament	1,2%		
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori		Satisfacció	7,93	
Des. 1,74				
N 83 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?		Sí	87,7%	
		No	6,2%	
	N 81 NS/NC 2	No n'estic segur	6,2%	

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 2009	ABS 2012	Catalunya
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon	81,7%	79,2%	70,8%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...			98,2%
P2 Facilitat pel dia de visita	69,6%	67,5%	71,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	63,8%	75,9%	59,9%
P4 El soroll habitual	86,3%	94,0%	90,6%
P5 Neteja del CAP	98,8%	95,2%	96,5%
P6 Temps que li dedica el metge	92,5%	96,4%	91,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	90,0%	91,6%	92,3%
P8 Pot donar la seva opinió	90,9%	92,7%	92,2%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	92,5%	89,0%	94,7%
P10 S'entenen les explicacions		95,2%	96,8%
P11 Està en bones mans	94,9%	92,7%	94,0%
P12 Tracte personal metge	97,5%	97,6%	95,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	100,0%	95,3%	94,0%
P14 Tracte personal infermera	89,5%	97,7%	95,3%
P15 Informació coherent	96,1%	93,1%	93,4%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	75,4%	87,5%	89,7%
P17 Atenció d'un problema urgent	70,6%	81,4%	77,6%
P18 Suport atenció al taulell		86,3%	83,6%
P19 Tracte personal del taulell		86,4%	84,9%
P101 Grau de satisfacció global	8,01	7,93	7,90
P102 Continuarà venint	87,5%	87,7%	90,8%

*els espais en blanc fan referència a preguntes no comparables, ja sigui perquè no hi eren el 2009 o perquè s'ha canviat la redacció

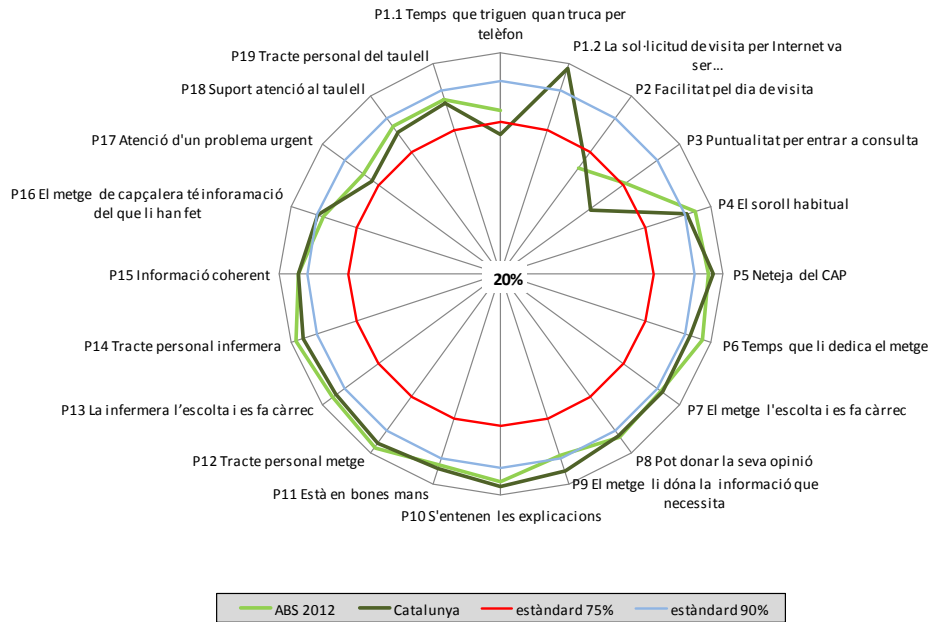
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

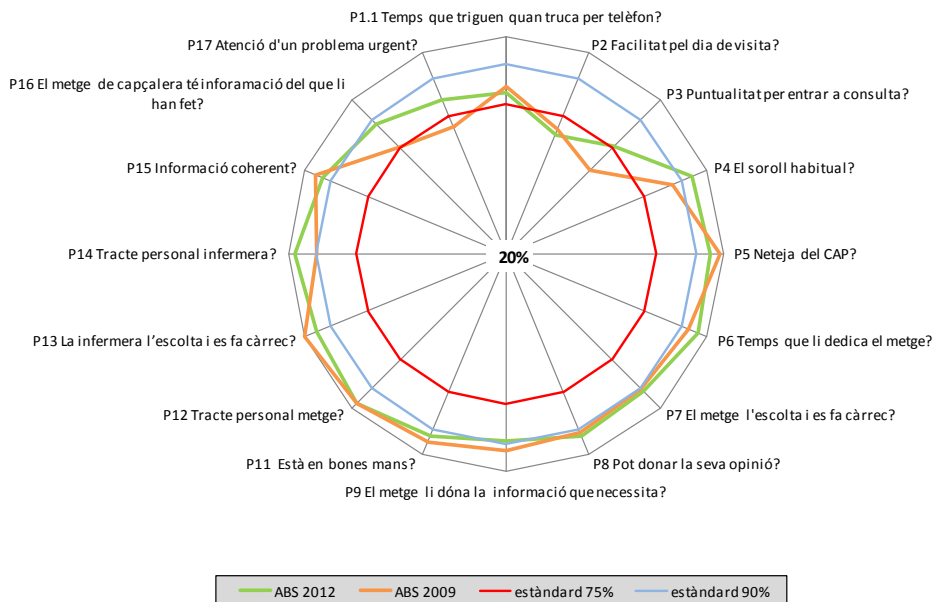
D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

D.1. Comparació de l'ABS 2012 amb Catalunya 2012



D.2. Comparació de l'ABS 2012 amb l'ABS 2009



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	Millors resultats
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon	79,2%	98,15%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...		100,00%
P2 Facilitat pel dia de visita	67,5%	96,47%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	75,9%	90,12%
P4 El soroll habitual	94,0%	100,00%
P5 Neteja del CAP	95,2%	100,00%
P6 Temps que li dedica el metge	96,4%	100,00%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	91,6%	100,00%
P8 Pot donar la seva opinió	92,7%	100,00%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	89,0%	100,00%
P10 S'entenen les explicacions	95,2%	100,00%
P11 Està en bones mans	92,7%	100,00%
P12 Tracte personal metge	97,6%	100,00%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	95,3%	100,00%
P14 Tracte personal infermera	97,7%	100,00%
P15 Informació coherent	93,1%	100,00%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	87,5%	98,39%
P17 Atenció d'un problema urgent	81,4%	98,03%
P18 Suport atenció al taulell	86,3%	97,53%
P19 Tracte personal del taulell	86,4%	100,00%
P101 Grau de satisfacció global	7,93	8,70
P102 Continuaria venint	87,7%	98,77%