

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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA  
2015**

**RESULTATS PER CENTRE**

**CENTELLES - ABS 102**

**Subdirecció  
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

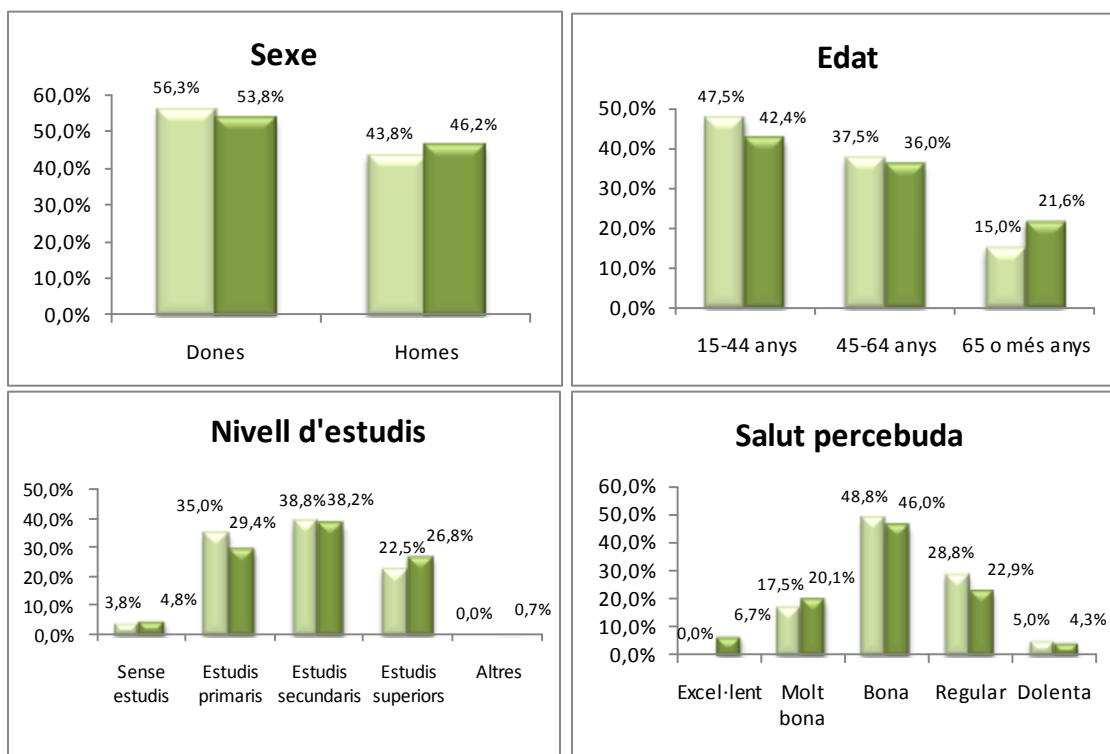
## A. Anàlisi per ABS

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

	Nombre d'enquestes
CENTELLES	80
CATALUNYA	29525

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

ABS 2015
CATALUNYA 2015



**B. Resultats: Categories de resposta per pregunta**

Enunciat	Categories	ABS	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per telèfon	62,0%	
	Per Internet	5,1%	
	Presencialment	31,6%	
	Altres	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P1.1 Quan truca per telèfon al CAP/ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	Perfecte	6,1%	
	Molt bé	28,6%	
	Bé	51,0%	
	Regular	14,3%	
N 49 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P1.2 La sol·licitud de la visita (per internet) va ser...	Molt senzilla	25,0%	
	Senzilla	50,0%	
	Normal	25,0%	
	Complicada	0,0%	
N 4 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	17,5%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	40,0%	
	Regular	15,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta.	Perfecta	5,0%	
	Molt bé	8,8%	
	Bé	38,8%	
	Regular	35,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	12,5%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	18,8%	
	Poc	41,3%	
	Normal	35,0%	
	Força	5,0%	
N 80 NS/NC 0	Molt	0,0%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecta	28,8%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	37,5%	
	Regular	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	25,0%	
	Molt bé	35,0%	
	Bé	36,3%	
	Regular	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	

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		31,3%	
	Molt bé		33,8%	
	Bé		30,0%	
	Regular		3,8%	
	Malament		1,3%	
N 80	NS/NC 0			
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta		24,1%	
	Molt bé		30,4%	
	Bé		38,0%	
	Regular		6,3%	
	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		75,0%	
	Gairebé sempre		15,0%	
	Sovint		6,3%	
	Poques vegades		3,8%	
	Mai/mai gairebé mai		0,0%	
N 80	NS/NC 0			
P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre		86,1%	
	Gairebé sempre		11,4%	
	Sovint		0,0%	
	Poques vegades		1,3%	
	Mai/mai gairebé mai		1,3%	
N 79	NS/NC 1			
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre		52,6%	
	Gairebé sempre		26,9%	
	Sovint		16,7%	
	Poques vegades		3,8%	
	Mai/mai gairebé mai		0,0%	
N 78	NS/NC 2			
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecte		42,5%	
	Molt bé		37,5%	
	Bé		18,8%	
	Regular		1,3%	
	Malament		0,0%	
N 80	NS/NC 0			
FILTRE Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Sí		62,5%	
	No		37,5%	
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		39,6%	
	Molt bé		39,6%	
	Bé		18,8%	
	Regular		2,1%	
	Malament		0,0%	
N 48	NS/NC 2			
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte		34,0%	
	Molt bé		50,0%	
	Bé		16,0%	
	Regular		0,0%	
	Malament		0,0%	
N 50	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	51,3%	
		Gairebé sempre	35,9%	
		Sovint	10,3%	
		Poques vegades	2,6%	
	N 78 NS/NC 2	Mai/gairebé mai	0,0%	
P16 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?		Sempre	59,7%	
		Gairebé sempre	26,9%	
		Sovint	4,5%	
		Poques vegades	9,0%	
	N 67 NS/NC 3	Mai/gairebé mai	0,0%	
No ha anat a altres metges 10				
P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent?		Perfecta	24,6%	
		Molt bé	26,2%	
		Bé	34,4%	
		Regular	14,8%	
	N 61 NS/NC 1	Malament	0,0%	
No ha anat per un problema urgent 18				
P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?		Perfecte	19,2%	
		Molt bé	32,1%	
		Bé	38,5%	
		Regular	9,0%	
	N 78 NS/NC 0	Malament	1,3%	
No ha anat al taulell 2				
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?		Perfecte	25,6%	
		Molt bé	28,2%	
		Bé	37,2%	
		Regular	7,7%	
	N 78 NS/NC 0	Malament	1,3%	
No ha anat al taulell 2				
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori		Satisfacció	7,96	
Des. 1,21				
N 80 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?		Sí	91,1%	
		No	2,5%	
	N 79 NS/NC 1	No n'estic segur	6,3%	

### 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 2012	ABS 2015	Catalunya
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon	86,7%	85,7%	71,0%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	100,0%	100,0%	98,4%
P2 Facilitat pel dia de visita	84,4%	85,0%	69,9%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	57,5%	52,5%	57,8%
P4 El soroll habitual	91,3%	95,0%	91,5%
P5 Neteja del CAP	97,5%	97,5%	96,0%
P6 Temps que li dedica el metge	96,2%	96,3%	91,4%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	94,9%	95,0%	91,9%
P8 Pot donar la seva opinió	93,8%	92,4%	91,8%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	96,3%	96,3%	93,8%
P10 S'entenen les explicacions	97,5%	97,5%	96,5%
P11 Està en bones mans	96,3%	96,2%	93,4%
P12 Tracte personal metge	97,5%	98,8%	95,4%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	97,5%	97,9%	93,0%
P14 Tracte personal infermera	97,5%	100,0%	95,1%
P15 Informació coherent	93,3%	97,4%	94,3%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	93,1%	91,0%	90,8%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	82,5%	85,2%	76,5%
P18 Suport atenció al taulell	76,3%	89,7%	83,7%
P19 Tracte personal del taulell	82,5%	91,0%	85,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,95	7,96	7,94
P102 Continuaria venint	86,4%	91,1%	88,9%

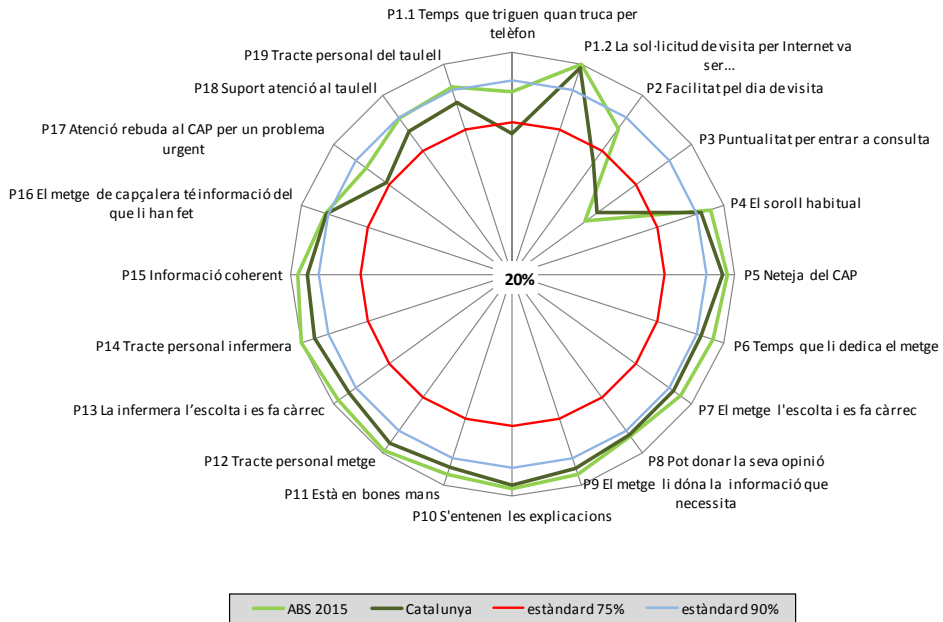
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2015 en relació a Catalunya 2015.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2015 en relació a Catalunya 2015.

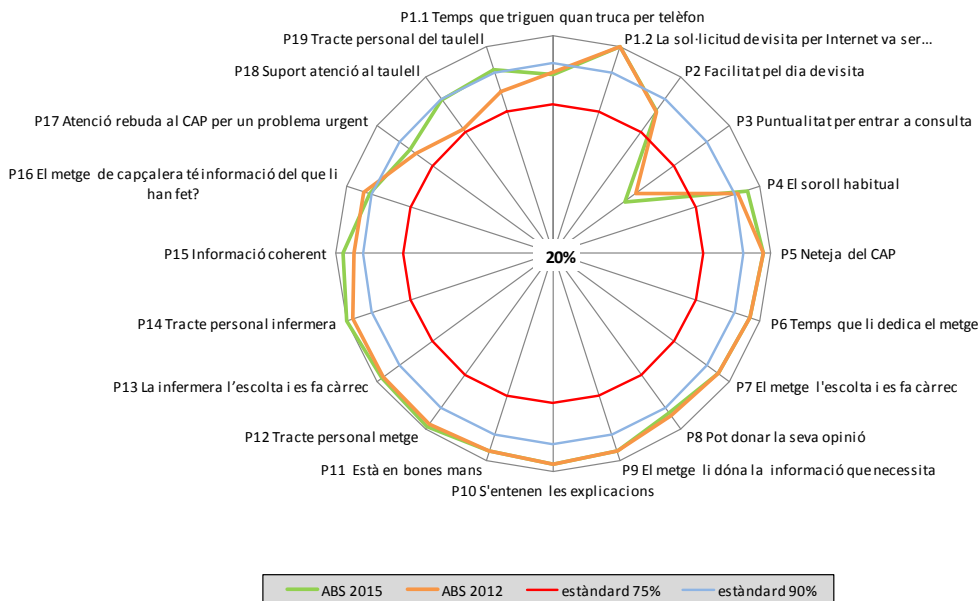
### D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

#### D.1. Comparació de l'ABS 2015 amb Catalunya 2015



#### D.2. Comparació de l'ABS 2015 amb l'ABS 2012



## 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	85,7%	100,00%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	100,0%	100,00%
P2 Facilitat pel dia de visita	85,0%	95,00%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	52,5%	94,81%
P4 El soroll habitual	95,0%	100,00%
P5 Neteja del CAP	97,5%	100,00%
P6 Temps que li dedica el metge	96,3%	100,00%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	95,0%	100,00%
P8 Pot donar la seva opinió	92,4%	100,00%
P9 El metge li dona la informació que necessita	96,3%	100,00%
P10 S'entenen les explicacions	97,5%	100,00%
P11 Està en bones mans	96,2%	100,00%
P12 Tracte personal metge	98,8%	100,00%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	97,9%	100,00%
P14 Tracte personal infermera	100,0%	100,00%
P15 Informació coherent	97,4%	100,00%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	91,0%	98,55%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	85,2%	96,72%
P18 Suport atenció al taulell	89,7%	97,53%
P19 Tracte personal del taulell	91,0%	97,50%
P101 Grau de satisfacció global	7,96	8,75
P102 Continuarà venint	91,1%	98,73%