

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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA**

**2018**

**RESULTATS PER CENTRE**

**SABADELL 4-B- ABS 345**

**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

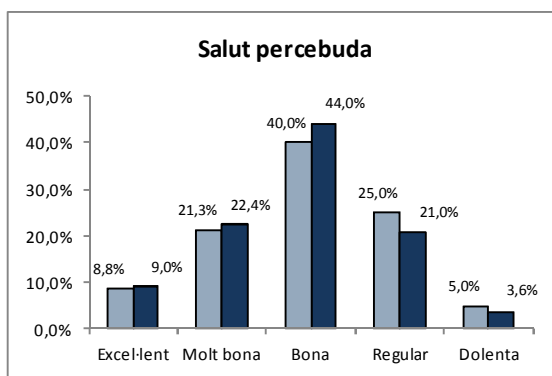
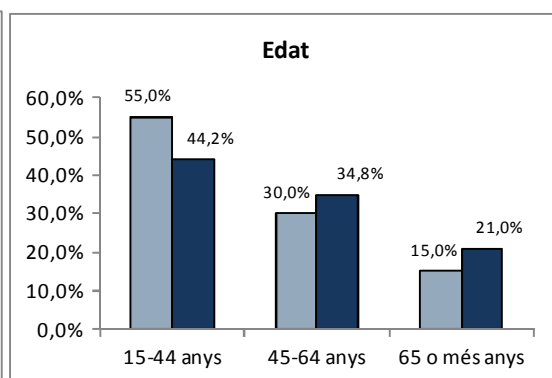
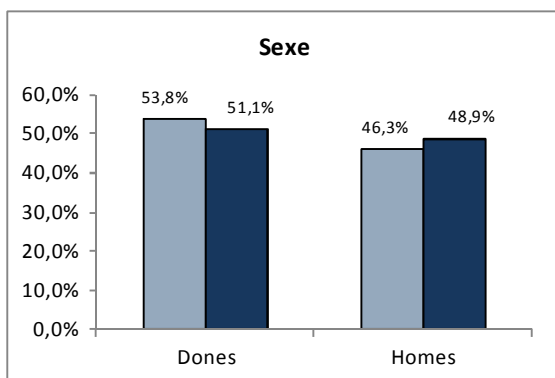
**A. Anàlisi per ABS**

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

	Nombre d'enquestes
SABADELL 4-B	80
CATALUNYA	29836

**A.1.1. Característiques sociodemogràfiques**

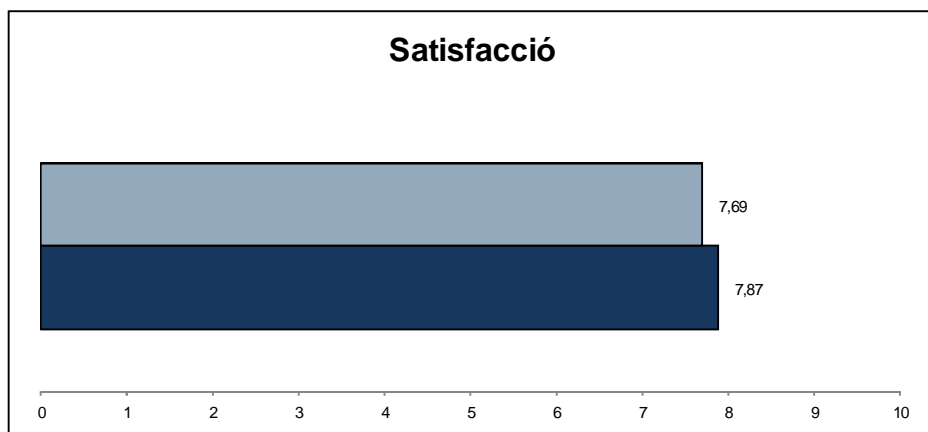
ABS 2018
CATALUNYA 2018



RESULTATS PER ABS 2018

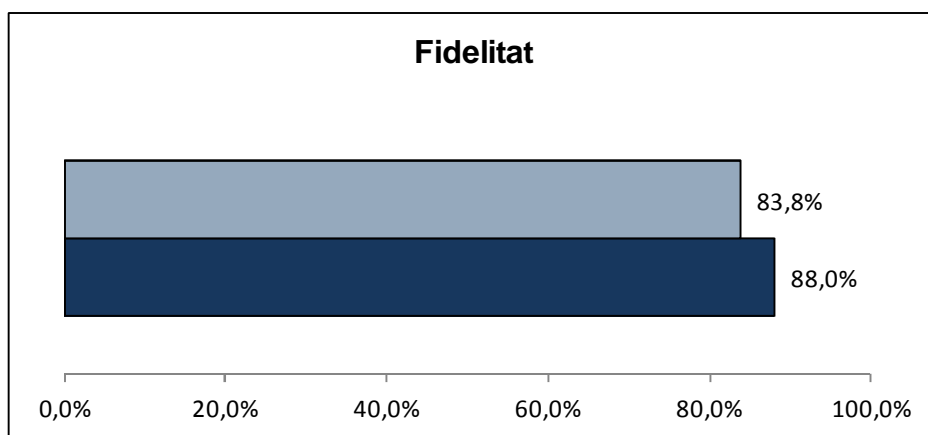
A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

**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	45,6%	
	Per Internet	12,7%	
	Presencialment	39,2%	
	Altres	2,5%	
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	2,8%	
	Molt bé	5,6%	
	Bé	41,7%	
	Regular	27,8%	
N 36 NS/NC 0	Malament	22,2%	
P2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	8,8%	
	Molt bé	7,5%	
	Bé	43,8%	
	Regular	27,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	12,5%	
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	3,8%	
	Bé	42,5%	
	Regular	36,3%	
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	15,0%	
	Normal	55,0%	
	Força	7,5%	
N 80 NS/NC 0	Molt	3,8%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecta	22,5%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	43,8%	
	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	21,3%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	40,0%	
	Regular	12,5%	
N 80 NS/NC 0	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	22,5%	
	Molt bé	22,5%	
	Bé	43,8%	
	Regular	11,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	23,1%	
	Molt bé	20,5%	
	Bé	44,9%	
	Regular	10,3%	
	Malament	1,3%	
N 78 NS/NC 2			
P9 El metge li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	58,2%	
	Gairebé sempre	22,8%	
	Sovint	12,7%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai/gairebé mai	3,8%	
N 79 NS/NC 1			
P10 El metge li dóna la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	77,5%	
	Gairebé sempre	8,8%	
	Sovint	10,0%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	55,7%	
	Gairebé sempre	25,3%	
	Sovint	10,1%	
	Poques vegades	7,6%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecte	37,5%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	30,0%	
	Regular	6,3%	
	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	31,7%	
	Molt bé	25,4%	
	Bé	33,3%	
	Regular	7,9%	
	Malament	1,6%	
N 63 NS/NC 0			
No m'he visitat amb la infermera 17	Malament	1,6%	
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	28,6%	
	Molt bé	25,4%	
	Bé	41,3%	
	Regular	4,8%	
	Malament	0,0%	
N 63 NS/NC 0			

RESULTATS PER ABS 2018

Enunciat	Categories	ABS	Distribució de respostes
P15 Té la sensació d'estar en bones mans?	Perfecte	28,6%	
	Molt bé	30,2%	
	Bé	30,2%	
	Regular	9,5%	
	Malament	1,6%	
N 63 NS/NC 0			
P16 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	42,3%	
	Gairebé sempre	31,0%	
	Sovint	18,3%	
	Poques vegades	4,2%	
	Mai/gairebé mai	4,2%	
N 71 NS/NC 9			
P17 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?	Sempre	55,7%	
	Gairebé sempre	21,4%	
	Sovint	10,0%	
	Poques vegades	7,1%	
	Mai/gairebé mai	5,7%	
N 70 NS/NC 3			
No ha anat a altres metges 7			
P18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP fora de l'horari habitual (per exemple per un problema urgent)?	Perfecta	18,7%	
	Molt bé	21,3%	
	Bé	33,3%	
	Regular	20,0%	
	Malament	6,7%	
N 75 NS/NC 2			
No ha anat per un problema urgent 3			
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	15,0%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	38,8%	
	Regular	15,0%	
	Malament	3,8%	
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	22,5%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	35,0%	
	Regular	12,5%	
	Malament	1,3%	
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	7,69	
	Des. 1,45		
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?	Sí	83,8%	
	No	3,8%	
	No n'estic segur	12,5%	
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?	50,0%	50,0%	66,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	69,2%	60,0%	66,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	44,9%	51,3%	58,1%
P4 El soroll habitual?	91,3%	88,8%	90,7%
P5 Neteja del CAP?	97,5%	97,5%	96,0%
P6 Temps que li dedica el metge?	87,5%	86,3%	90,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	91,3%	88,8%	91,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	93,7%	88,5%	91,2%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	93,6%	93,7%	93,9%
P10 S'entenen les explicacions?	96,3%	96,3%	96,4%
P11 Està en bones mans (metge)?	95,0%	91,1%	92,6%
P12 Tracte personal metge?	98,8%	93,8%	94,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	100,0%	90,5%	92,2%
P14 Tracte personal infermera?	100,0%	95,2%	94,2%
P15 Està en bones mans (infermera)?		88,9%	92,4%
P16 Informació coherent?	94,7%	91,5%	93,4%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	89,1%	87,1%	90,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	81,8%	73,3%	74,3%
P19 Tracte personal del taulell?	77,0%	81,3%	83,5%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut		86,3%	88,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,78	7,69	7,87
P102 Continuarà venint?	91,3%	83,8%	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.

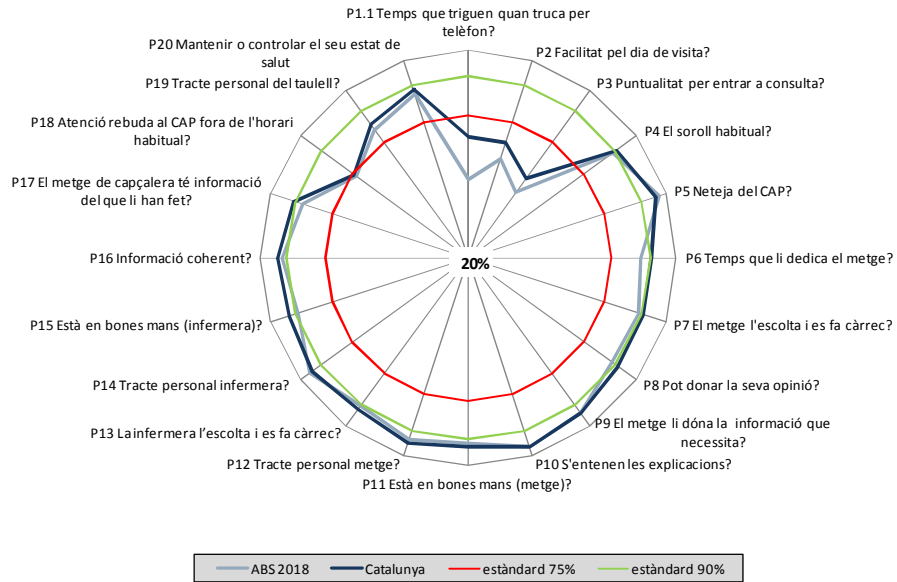
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2018 en relació a Catalunya 2018.

RESULTATS PER ABS 2018

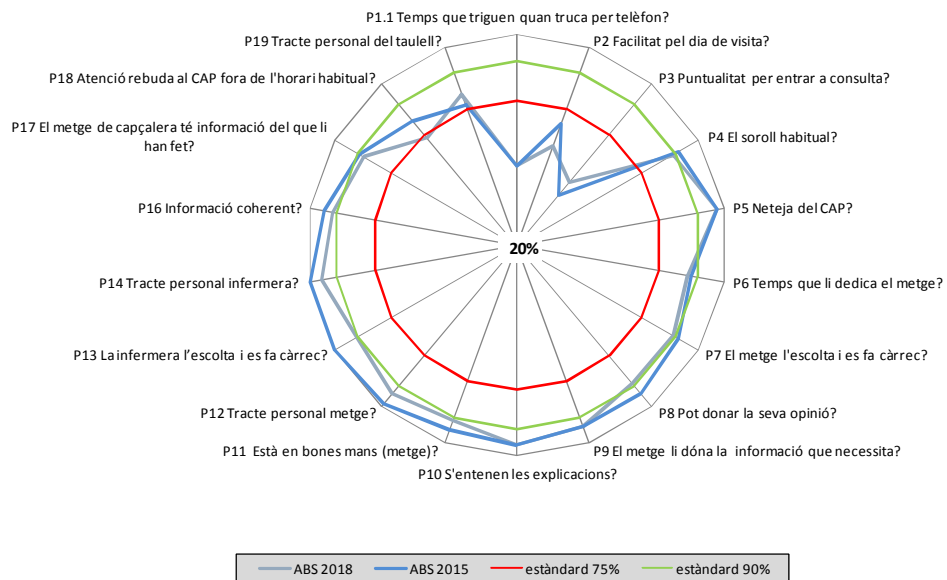
**D. Representació gràfica radial de les preguntes**

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

**D.1. Comparació de IABS 2018 amb Catalunya 2018**



**D.2. Comparació de IABS 2018 amb IABS 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?	50,0%	100%
P2 Facilitat pel dia de visita?	60,0%	95,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	51,3%	88,6%
P4 El soroll habitual?	88,8%	100%
P5 Neteja del CAP?	97,5%	100%
P6 Temps que li dedica el metge?	86,3%	98,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	88,8%	100%
P8 Pot donar la seva opinió?	88,5%	100%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	93,7%	100%
P10 S'entenen les explicacions?	96,3%	100%
P11 Està en bones mans (metge)?	91,1%	100%
P12 Tracte personal metge?	93,8%	100%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	90,5%	100%
P14 Tracte personal infermera?	95,2%	100%
P15 Està en bones mans (infermera)?	88,9%	100%
P16 Informació coherent?	91,5%	100%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	87,1%	100%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	73,3%	94,3%
P19 Tracte personal del taulell?	81,3%	100%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	86,3%	100%
P101 Grau de satisfacció global	7,69	8,76
P102 Continuaria venint?	83,8%	98,8%