

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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA  
2015**

**RESULTATS PER CENTRE**

**SABADELL 4-B - ABS 345**

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

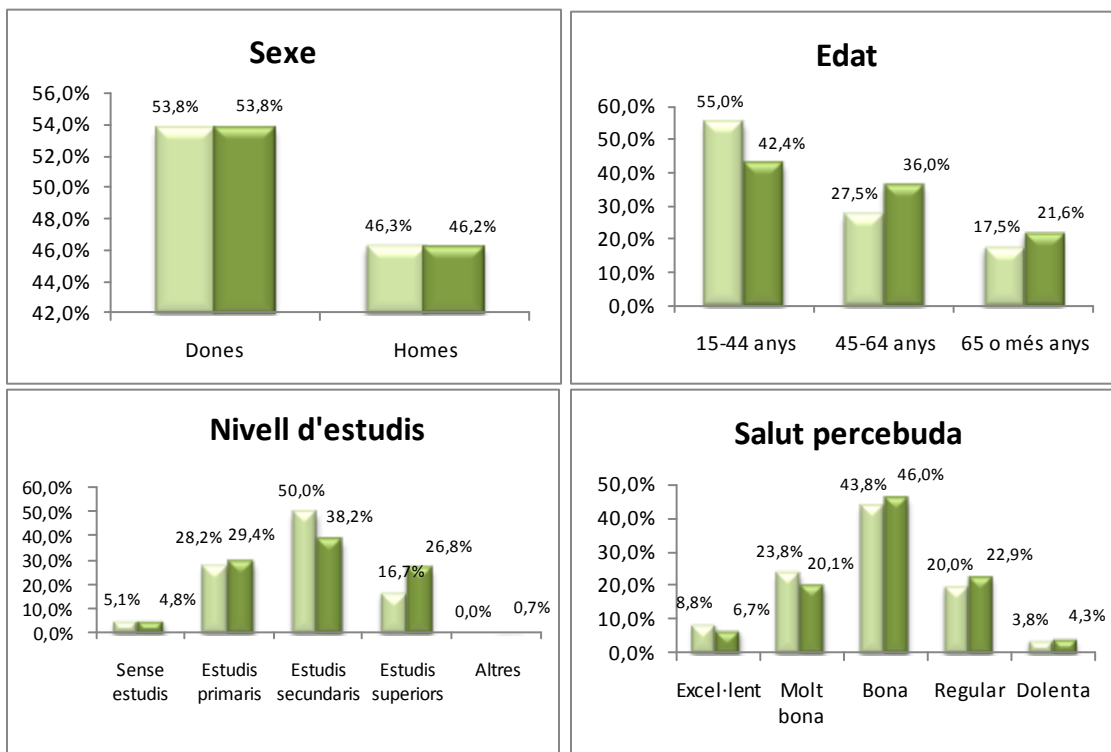
## A. Anàlisi per ABS

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

	Nombre d'enquestes
SABADELL 4-B	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	51,3%	
	Per Internet	2,5%	
	Presencialment	45,0%	
	Altres	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P1.1 Quan truca per telèfon al CAP/ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	Perfecte	2,5%	
	Molt bé	10,0%	
	Bé	37,5%	
	Regular	25,0%	
N 40 NS/NC 1	Malament	25,0%	
P1.2 La sol·licitud de la visita (per internet) va ser...	Molt senzilla	0,0%	
	Senzilla	100,0%	
	Normal	0,0%	
	Complicada	0,0%	
N 2 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	7,7%	
	Molt bé	23,1%	
	Bé	38,5%	
	Regular	20,5%	
N 78 NS/NC 2	Malament	10,3%	
P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta.	Perfecta	1,3%	
	Molt bé	7,7%	
	Bé	35,9%	
	Regular	37,2%	
N 78 NS/NC 2	Malament	17,9%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	22,5%	
	Poc	30,0%	
	Normal	38,8%	
	Força	7,5%	
N 80 NS/NC 0	Molt	1,3%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecta	18,8%	
	Molt bé	45,0%	
	Bé	33,8%	
	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	33,8%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	33,8%	
	Regular	8,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	3,8%	

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	28,8%	
		Molt bé	28,8%	
		Bé	33,8%	
		Regular	6,3%	
	N 80	NS/NC 0	Malament	
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?		Perfecta	27,8%	
		Molt bé	22,8%	
		Bé	43,0%	
		Regular	6,3%	
	N 79	NS/NC 1	Malament	
P9 El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?		Sempre	74,4%	
		Gairebé sempre	10,3%	
		Sovint	9,0%	
		Poques vegades	6,4%	
	N 78	NS/NC 2	Mai/mai gairebé mai	
P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la?		Sempre	80,0%	
		Gairebé sempre	8,8%	
		Sovint	7,5%	
		Poques vegades	2,5%	
	N 80	NS/NC 0	Mai/mai gairebé mai	
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	67,5%	
		Gairebé sempre	15,0%	
		Sovint	12,5%	
		Poques vegades	5,0%	
	N 80	NS/NC 0	Mai/mai gairebé mai	
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?		Perfecte	41,3%	
		Molt bé	27,5%	
		Bé	30,0%	
		Regular	1,3%	
	N 80	NS/NC 0	Malament	
FILTRE	Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Sí	58,8%	
	No	41,3%		
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	33,3%	
		Molt bé	22,2%	
		Bé	44,4%	
		Regular	0,0%	
	N 45	NS/NC 2	Malament	
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?		Perfecte	30,4%	
		Molt bé	37,0%	
		Bé	32,6%	
		Regular	0,0%	
	N 46	NS/NC 1	Malament	

Enunciat		Categories	ABS	Distribució de respostes
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?		Sempre	59,2%	
		Gairebé sempre	26,3%	
		Sovint	9,2%	
		Poques vegades	2,6%	
	N 76 NS/NC 4	Mai/gairebé mai	2,6%	
P16 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?		Sempre	62,5%	
		Gairebé sempre	20,3%	
		Sovint	6,3%	
	N 64 NS/NC 2	Poques vegades	4,7%	
No ha anat a altres metges 14	Mai/gairebé mai	6,3%		
P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent?		Perfecta	29,1%	
		Molt bé	25,5%	
		Bé	27,3%	
	N 55 NS/NC 0	Regular	14,5%	
	No ha anat per un problema urgent 25	Malament	3,6%	
P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?		Perfecte	20,5%	
		Molt bé	16,4%	
		Bé	41,1%	
	N 73 NS/NC 0	Regular	19,2%	
No ha anat al taulell 7	Malament	2,7%		
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?		Perfecte	12,2%	
		Molt bé	20,3%	
		Bé	44,6%	
	N 74 NS/NC 0	Regular	18,9%	
No ha anat al taulell 6	Malament	4,1%		
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori		Satisfacció	7,78	
Des. 1,45				
N 80 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?		Sí	91,3%	
		No	1,3%	
	N 80 NS/NC 0	No n'estic segur	7,5%	

### 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 trigen quan truca per telèfon	52,5%	50,0%	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	57,5%	69,2%	69,9%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	50,6%	44,9%	57,8%
P4 El soroll habitual	92,6%	91,3%	91,5%
P5 Neteja del CAP	100,0%	97,5%	96,0%
P6 Temps que li dedica el metge	93,8%	87,5%	91,4%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	93,8%	91,3%	91,9%
P8 Pot donar la seva opinió	91,4%	93,7%	91,8%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	93,8%	93,6%	93,8%
P10 S'entenen les explicacions	97,5%	96,3%	96,5%
P11 Està en bones mans	93,7%	95,0%	93,4%
P12 Tracte personal metge	98,8%	98,8%	95,4%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	87,1%	100,0%	93,0%
P14 Tracte personal infermera	90,3%	100,0%	95,1%
P15 Informació coherent	88,0%	94,7%	94,3%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	88,5%	89,1%	90,8%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	81,8%	76,5%
P18 Suport atenció al taulell	81,3%	78,1%	83,7%
P19 Tracte personal del taulell	82,5%	77,0%	85,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,65	7,78	7,94
P102 Continuarà venint	92,6%	91,3%	88,9%

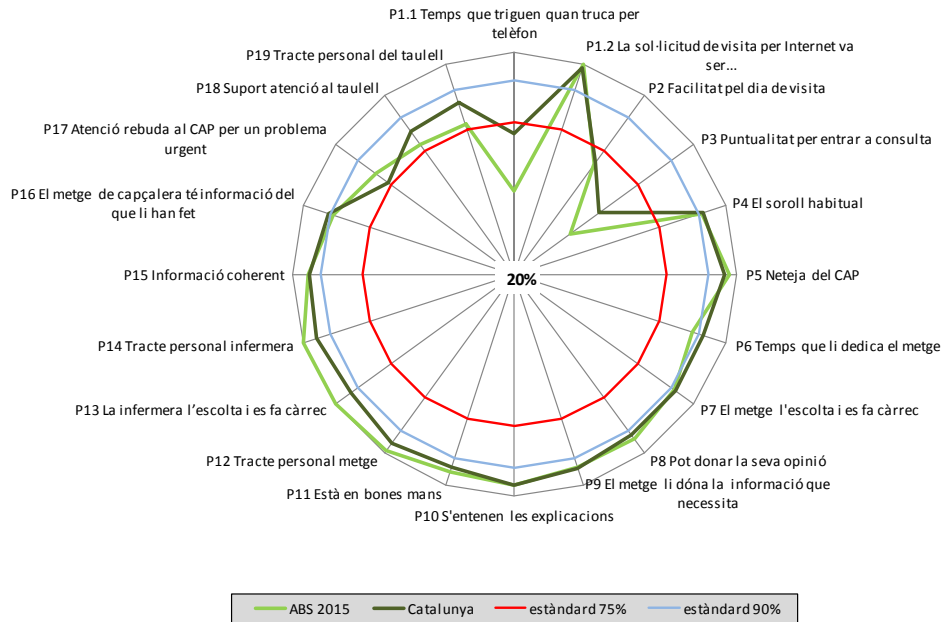
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2015 en relació a Catalunya 2015.

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

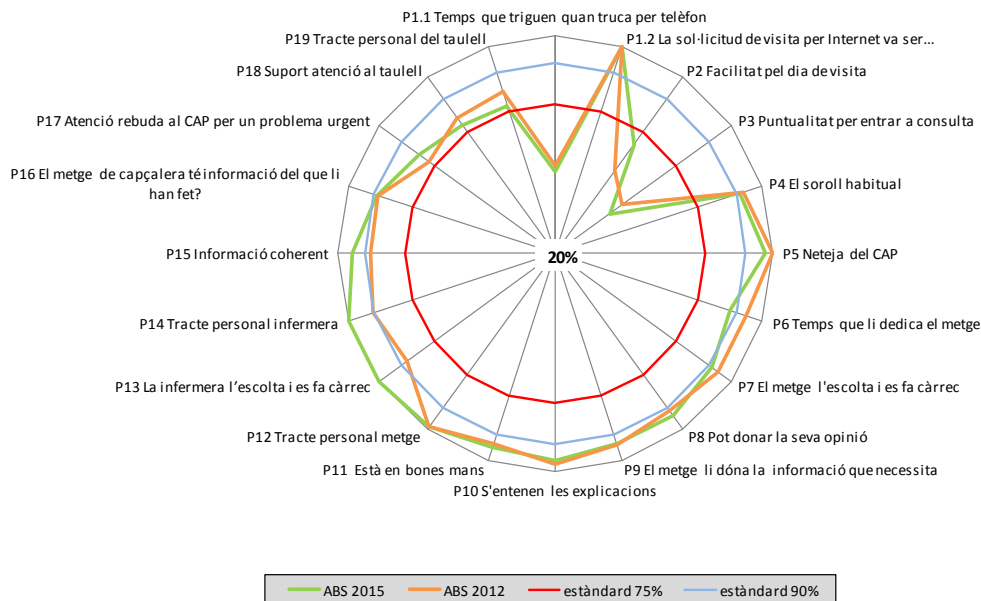
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	50,0%	100,00%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	100,0%	100,00%
P2 Facilitat pel dia de visita	69,2%	95,00%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	44,9%	94,81%
P4 El soroll habitual	91,3%	100,00%
P5 Neteja del CAP	97,5%	100,00%
P6 Temps que li dedica el metge	87,5%	100,00%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	91,3%	100,00%
P8 Pot donar la seva opinió	93,7%	100,00%
P9 El metge li dona la informació que necessita	93,6%	100,00%
P10 S'entenen les explicacions	96,3%	100,00%
P11 Està en bones mans	95,0%	100,00%
P12 Tracte personal metge	98,8%	100,00%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	100,0%	100,00%
P14 Tracte personal infermera	100,0%	100,00%
P15 Informació coherent	94,7%	100,00%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,1%	98,55%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	81,8%	96,72%
P18 Suport atenció al taulell	78,1%	97,53%
P19 Tracte personal del taulell	77,0%	97,50%
P101 Grau de satisfacció global	7,78	8,75
P102 Continuarà venint	91,3%	98,73%