

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT**

**Divisió d'Atenció al Ciutadà
Desembre 2009**

LÍNIA D'ATENCIÓ PRIMÀRIA

Barcelona 7-B

ABS (52)



Línia d'Atenció Primària

Barcelona 7-B
ABS (52)

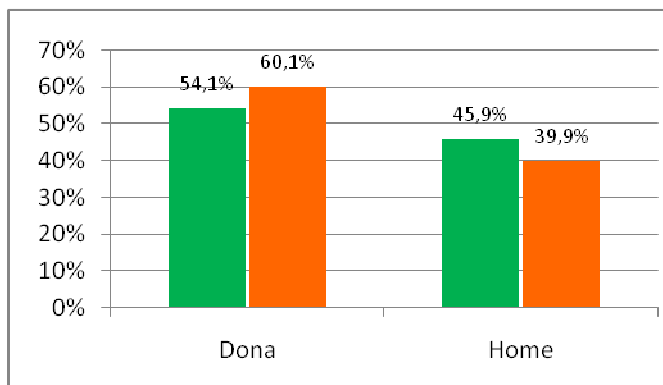
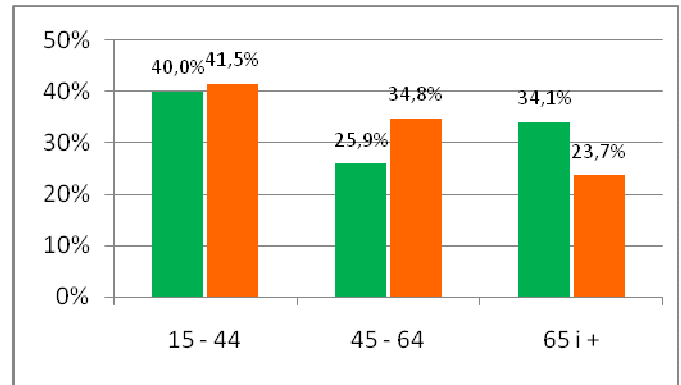
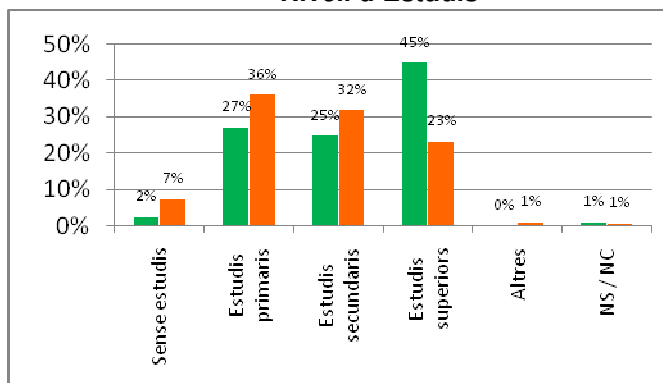
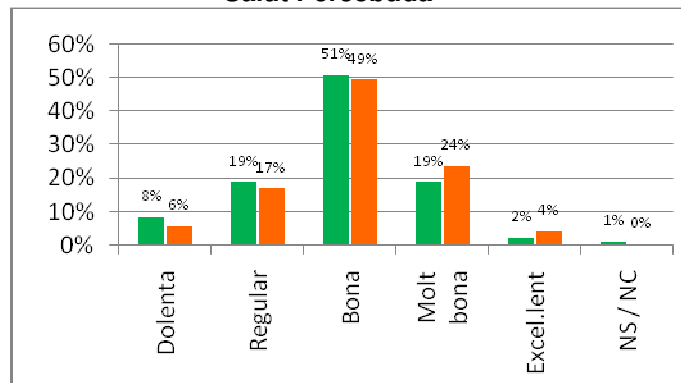
La mostra representativa dels assegurats en la línia d'Atenció Primària està formada per 29.721 individus agrupats en 359 centres. El centre representa una unitat mostral. En aquest centre s'han fet un total de 83 enquestes vàlides.

La mostra obtinguda del centre té la següent distribució segons sexe, edat, nivell d'estudis i salut percebuda:

Distribució percentual del nombre de casos a la mostra del centre, segons sexe, edat, nivell d'estudis i salut percebuda

■ Centre

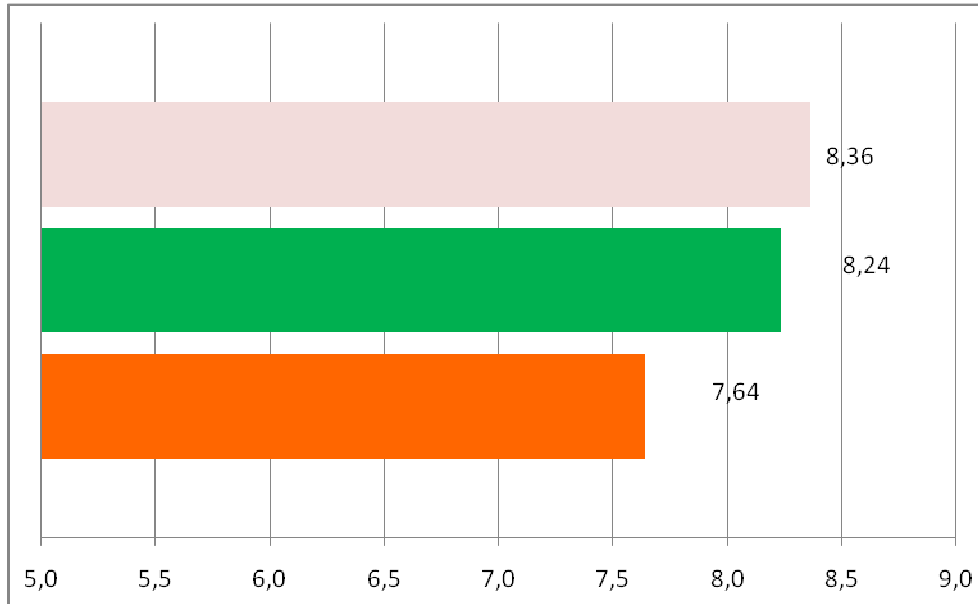
■ Catalunya

Sexe**Edat****Nivell d'Estudis****Salut Percebuda**

I. Anàlisi de Satisfacció Global

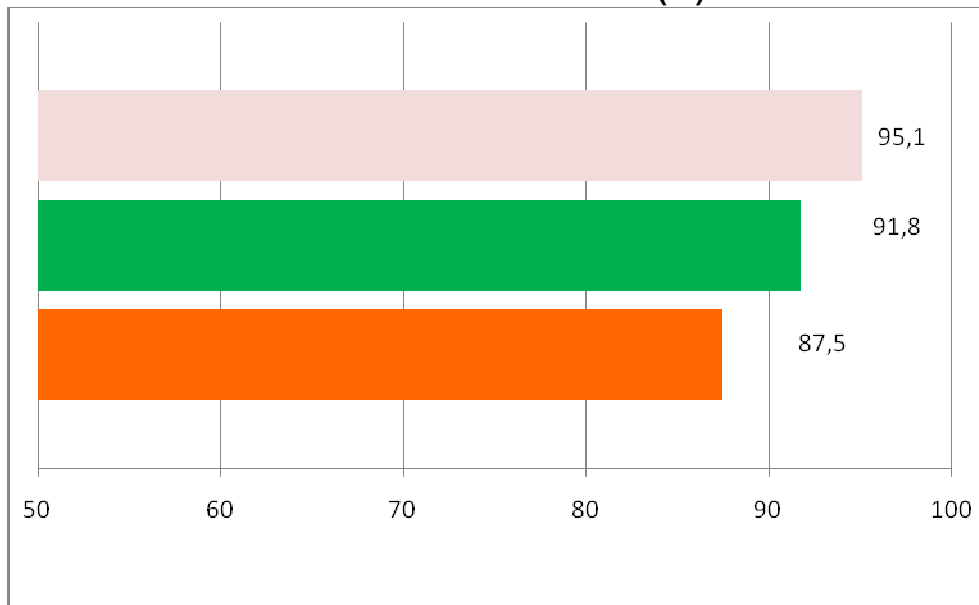
■ Centre 2006 ■ Centre 2009 ■ Catalunya

Figura 1
Grau de satisfacció



Nota: Dades de la pregunta 101 (Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de salut)

Figura 2
Tornaria al centre (%)



Nota: Dades de la pregunta 102 (Si pogués triar, tornaria a venir a aquest centre de salut?)

II. Distribució de les categories de resposta per pregunta

■ Centre

◆ Catalunya

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P1 Quan truca per telèfon al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada N=76 NS/NC=7	Perfecte	16,2	
	Molt bé	17,6	
	Bé	52,9	
	Regular	7,4	
	Malament	5,9	
P2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé? N=83 NS/NC=0	Perfecta	11,8	
	Molt bé	28,2	
	Bé	48,2	
	Regular	11,8	
	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? N=82 NS/NC=1	Perfecta	4,7	
	Molt bé	18,8	
	Bé	47,1	
	Regular	25,9	
	Malament	3,5	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera N=81 NS/NC=2	Gens	22,4	
	Poc	30,6	
	Normal	45,9	
	Força	1,2	
	Molt	0,0	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP / ambulatori? N=83 NS/NC=0	Perfecta	32,9	
	Molt bé	37,6	
	Bé	29,4	
	Regular	0,0	
	Malament	0,0	
P6 Quan ha d'anar a l'especialista, els tràmits o volants que s'han de fer són fàcils? N=74 NS/NC=9	Sempre	55,9	
	Gairebé sempre	19,1	
	Sovint	14,7	
	Poques vegades	7,4	
	Mai	2,9	
P7 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita? N=83 NS/NC=0	Perfecte	29,4	
	Molt bé	18,8	
	Bé	45,9	
	Regular	4,7	
	Malament	1,2	

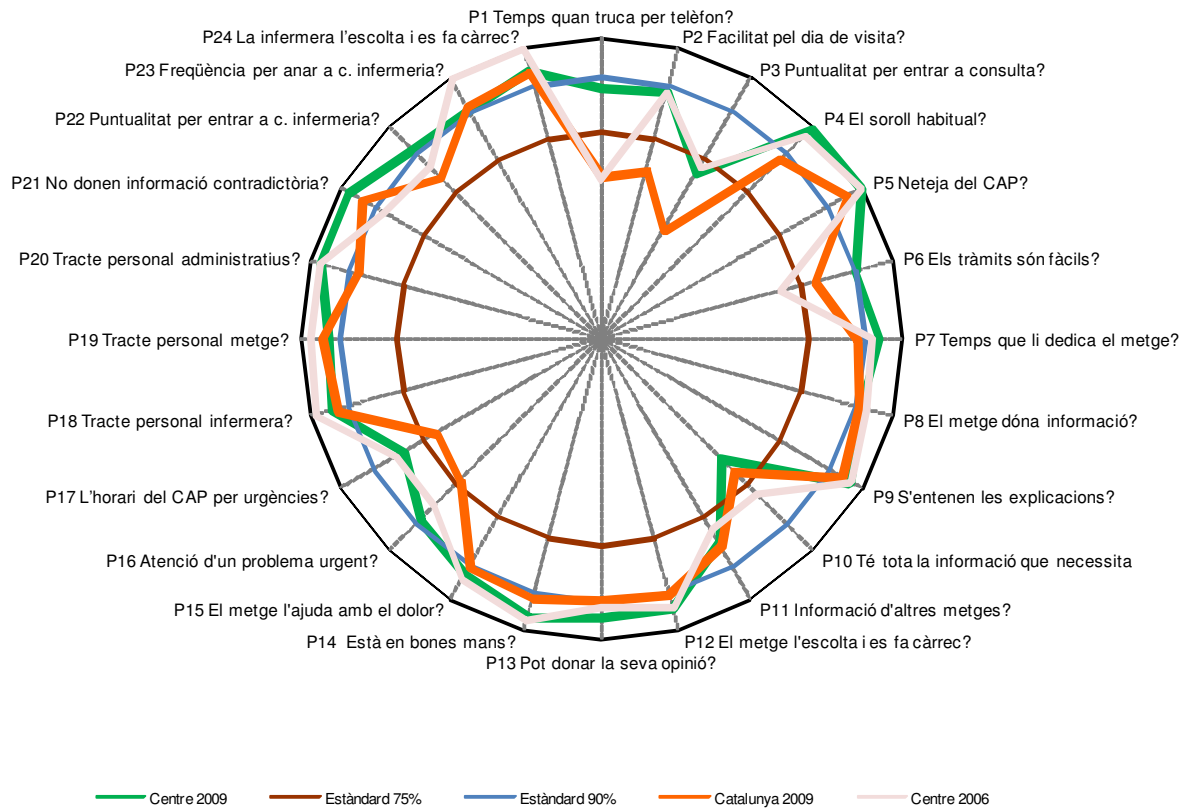
<p>P8 El metge li dóna informació sobre el seu cas?</p> <p>N=83</p> <p>NS/NC=0</p>	Sempre	69,0	
	Gairebé sempre	14,3	
	Sovint	8,3	
	Poques vegades	8,3	
	Mai	0,0	
<p>P9 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre el seu cas?</p> <p>N=83</p> <p>NS/NC=0</p>	Perfectament	34,1	
	Molt bé	23,5	
	Bé	38,8	
	Regular	3,5	
	Malament	0,0	
<p>P10 Té tota la informació necessària?</p> <p>N=82</p> <p>NS/NC=1</p>	Sí, sempre	64,7	
	Sí, de vegades	17,6	
	No	17,6	
<p>P11 Quan ha anat a altres metges el seu metge està informat del que li han fet?</p> <p>N=67</p> <p>NS/NC=4</p>	Sempre	66,2	
	Gairebé sempre	6,2	
	Sovint	10,8	
	Poques vegades	9,2	
	Mai	7,7	
<p>P12 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?</p> <p>N=83</p> <p>NS/NC=0</p>	Perfecte	32,1	
	Molt bé	26,2	
	Bé	35,7	
	Regular	6,0	
	Malament	0,0	
<p>P13 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?</p> <p>N=83</p> <p>NS/NC=0</p>	Perfecta	26,2	
	Molt bé	26,2	
	Bé	41,7	
	Regular	6,0	
	Malament	0,0	
<p>P14 Té la sensació d'estar en bones mans?</p> <p>N=82</p> <p>NS/NC=1</p>	Sempre	66,7	
	Gairebé sempre	21,4	
	Sovint	8,3	
	Poques vegades	2,4	
	Mai	1,2	
<p>P15 Quan té dolor, creu que el metge l'ajuda a controlar o millorar el dolor?</p> <p>N=65</p> <p>NS/NC=2</p>	Sempre	59,7	
	Gairebé sempre	22,4	
	Sovint	10,4	
	Poques vegades	6,0	
	Mai	1,5	

P16 Valori l'atenció que rep si va al seu CAP / ambulatori amb un problema urgent N=54 NS/NC=4	Perfecta	30,0	
	Molt bé	23,3	
	Bé	35,0	
	Regular	10,0	
	Malament	1,7	
P17 Què li sembla l'horari del CAP / ambulatori per atendre les urgències? N=67 NS/NC=16	Perfecte	12,7	
	Molt bé	17,5	
	Bé	50,8	
	Regular	15,9	
	Malament	3,2	
P18 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè la infermera? N=75 NS/NC=8	Perfecte	27,0	
	Molt bé	29,7	
	Bé	37,8	
	Regular	5,4	
	Malament	0,0	
P19 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el metge? N=82 NS/NC=1	Perfecte	32,9	
	Molt bé	28,2	
	Bé	31,8	
	Regular	7,1	
	Malament	0,0	
P20 I els administratius tenen un tracte personal amable amb vostè? N=78 NS/NC=5	Sempre	68,7	
	Gairebé sempre	21,7	
	Sovint	7,2	
	Poques vegades	2,4	
	Mai	0,0	
P21 Els diferents professionals (metges i infermeres) li han donat informació contradictòria? N=79 NS/NC=4	Mai	92,7	
	Poques vegades	4,9	
	Sovint	1,2	
	Gairebé sempre	1,2	
	Sempre	0,0	
P22 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta d'infermeria? N=37 NS/NC=1	Perfecta	42,4	
	Molt bé	12,1	
	Bé	36,4	
	Regular	6,1	
	Malament	3,0	

P23 I la freqüència amb què el fan anar a la consulta d'infermeria? N=33 NS/NC=5	Perfecta	16,7	
	Molt bé	23,3	
	Bé	50,0	
	Regular	10,0	
	Malament	0,0	
P24 Quina disposició té la infermera per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut? N=37 NS/NC=1	Perfecta	34,4	
	Molt bé	34,4	
	Bé	25,0	
	Regular	6,3	
	Malament	0,0	
P101 I ara per acabar, valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP / ambulatori N=85 DS=1,29		8,2	
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP / ambulatori? N=83 NS/NC=0	Sí	91,8	
	No n'estic segur	7,1	
	No	1,2	

III. Indicador Positiu

Figura 3
Indicador Positiu 2009 Vs Mitjana Global 2009 i estàndard ¹



¹ Per tal de presentar tots els resultats de manera uniforme, s'ha invertit el sentit de la frase en la pregunta P10.

IV. Conclusions

Satisfacció per àrees

Pregunta	Catalunya 2009	Centre 2009	Centre 2006
P1 Temps quan truca per telèfon?	63,2	86,8	62,5
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,6	88,2	88,0
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	53,2	70,6	72,3
P4 El soroll habitual?	87,3	98,8	96,3
P5 Neteja del CAP?	95,8	100,0	100,0
P6 Els tràmits són fàcils?	79,0	89,7	69,2
P7 Temps que li dedica el metge?	88,1	94,1	91,6
P8 El metge dóna informació?	91,1	91,7	92,8
P9 S'entenen les explicacions?	93,8	96,5	96,4
P10 Té tota la informació que necessita	70,1	64,7	78,3
P11 Informació d'altres metges?	83,9	83,1	78,6
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec?	90,3	94,0	93,8
P13 Pot donar la seva opinió?	89,5	94,0	91,3
P14 Està en bones mans?	91,6	96,4	97,6
P15 El metge l'ajuda amb el dolor?	90,3	92,5	94,0
P16 Atenció d'un problema urgent?	73,6	88,3	83,0
P17 L'horari del CAP per urgències?	70,6	81,0	82,8
P18 Tracte personal infermera?	93,2	94,6	98,5
P19 Tracte personal metge?	94,6	92,9	97,6
P20 Tracte personal administratiu?	87,5	97,6	97,5
P21 No donen informació contradictòria?	93,8	97,6	86,7
P22 Puntualitat per entrar a c. infermeria?	80,7	90,9	84,6
P23 Freqüència per anar a c. infermeria?	91,3	90,0	100,0
P24 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	93,5	93,8	100,0

Nota:

■ Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives de signe positiu en relació amb la puntuació obtinguda per Catalunya l'any 2009 (augment).

■ Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives de signe negatiu en relació amb la puntuació obtinguda per Catalunya l'any 2009 (disminució).