

Fitxa tècnica

Nivell de confiança: 95%

Grandària de la mostra: 30.100 enquestes

Proporció esperada : 0,875

Marge d'error: $\pm 0,381$ per al global Catalunya

- **Àmbit:** Catalunya i les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona.
- **Univers:** Persones de 15 anys o més que hagin estat usuàries en l'últim any dels serveis d'atenció primària (consulta mèdica i d'infermeria), en ABS operatives més d'1 any a l'inici de l'estudi.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I.).
- **Procediment de mostreig:** Assegurats de 15 o més anys d'edat que apareixen en el Registre Central de Persones Assegurades (RCA) del CatSalut, el mes de gener de 2012.
- **Treball de camp:** Realitzat per Sanitat Respon del 2 de maig al 11 de juliol del 2012.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Atenció primària	Catalunya Regió Sanitària UP	369	80	30100

Objectius

GENERALS

Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció dels assegurats del CatSalut envers la línia de producte d'ATENCIÓ PRIMÀRIA

ESPECÍFICS:

- **Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya, de les regions sanitàries i ABS.**
- **Comparar l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i el grau de satisfacció entre les regions sanitàries, i ABS amb la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar les diferències, si hi són per regions sanitàries i ABS.**
- **Comparar els resultats de l'estudi amb els obtinguts l'any 2009.**

Metodologia

- **Revisió bibliogràfica**
- **Recerca qualitativa (grups focals i entrevistes)**
- **Construcció qüestionari (revisió i actualització)**
- **Pre-test**
- **Estudi Pilot**
- **Validació pre i post estudi**
- **Supervisió Centre d'Estudis d'Opinió de Catalunya**
- **Treball de Camp**
- **Anàlisi dels resultats**

Procés de revisió dels qüestionaris PLAENSA© 2012

La següent figura mostra les fases que han marcat el procés de revisió dels qüestionaris, recollint les diferents tècniques que s'han anat emprant en cada fase.



Qüestionari utilitzat

**22
preguntes**

18 preguntes validades

2 preguntes no validades d'interès

**2 preguntes excloses per
baixa potència**

**2 preguntes satisfacció
global
fidelitat**

**4 variables
edat
sexe
nivells d'estudis
salut percebuda**

Validació del qüestionari

Anàlisi factorial: estudi realitzat a partir de 30.100 casos

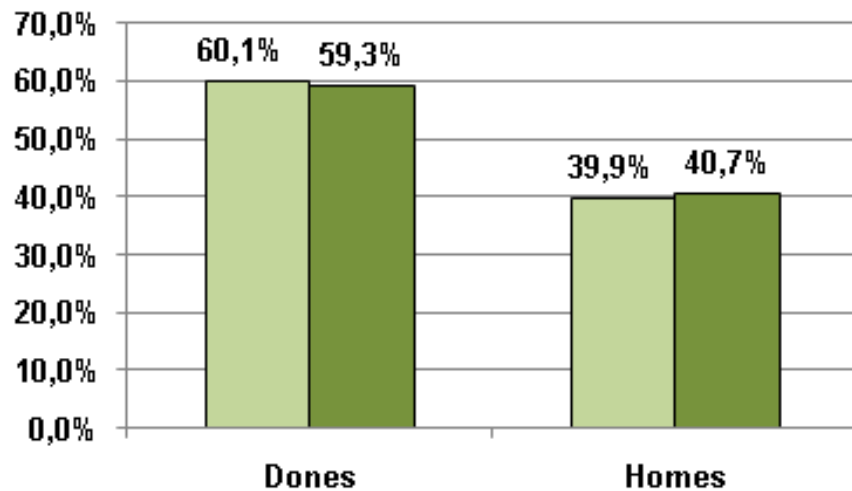
Factor	Descripció	Variables incloses	Alfa de Cronbach
F1	METGE	P7, P8, P6, P12	0,869
F2	INFORMACIÓ I CONFIANÇA	P9, P10, P11, P15, P16	0,755
F3	ORGANITZACIÓ	P18, P19, P17,	0,760
F4	INFERMERA	P14, P13	0,859
F5	CONFORT	P4, P3, P5, P2	0,534

Variància explicada: 61,322%

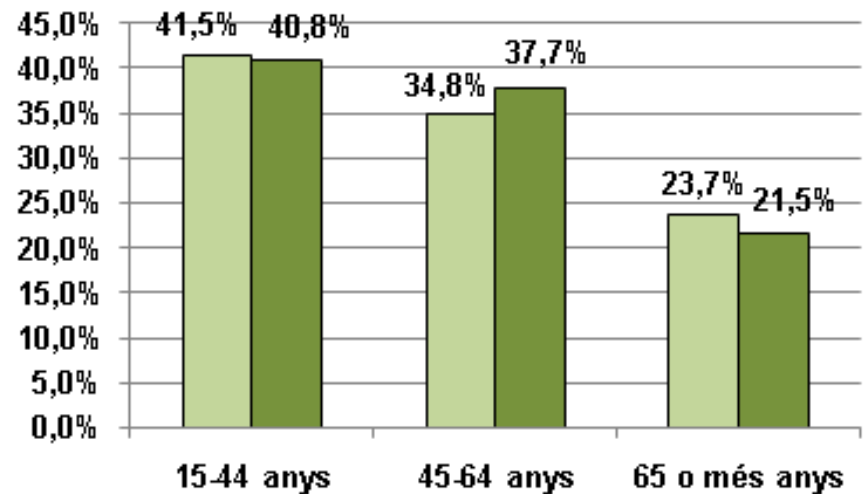
Resultats: Descripció població enquestada (I)

	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2009	29720
CATALUNYA 2012	30100

Sexe



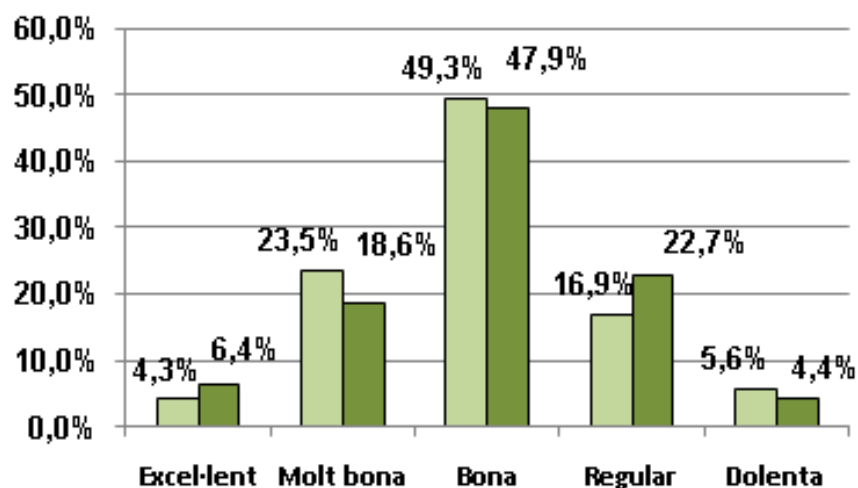
Edat



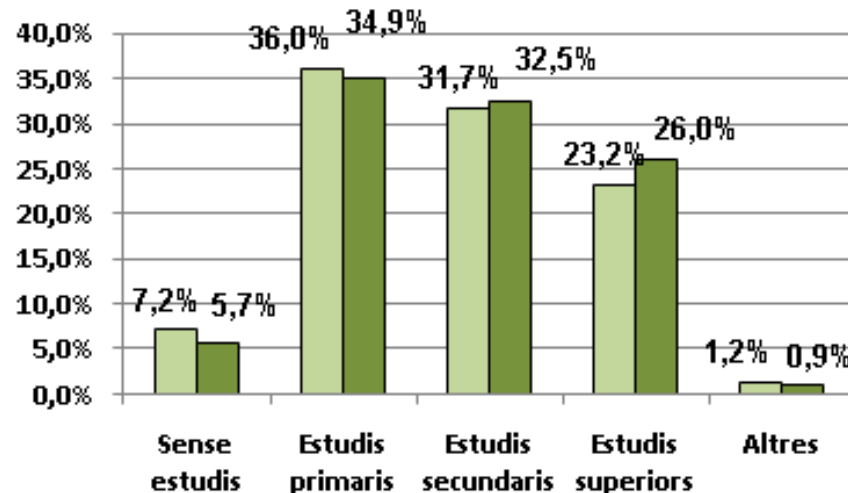
■ 2009 ■ 2012

Resultats: Descripció població enquestada (II)

Salut Percebuda



Nivell d'estudis



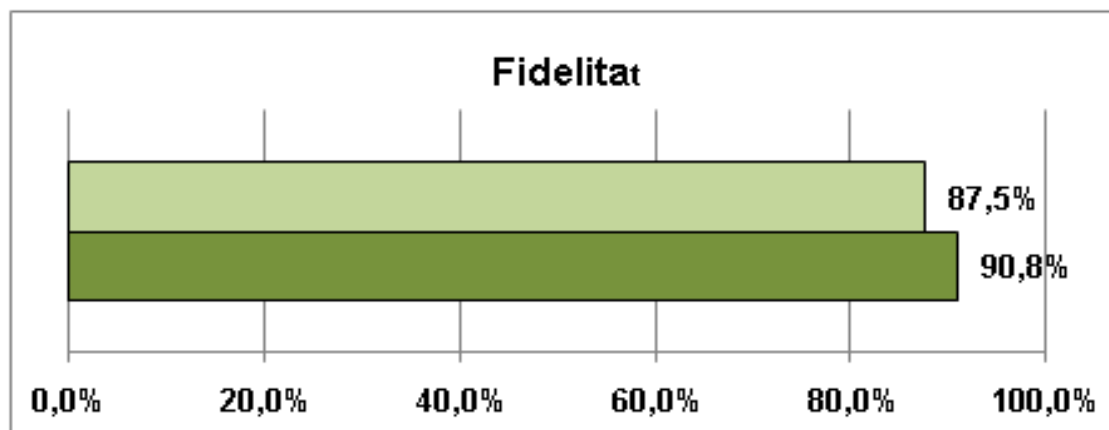
■ 2009 ■ 2012

Resultats: Satisfacció i fidelitat



DS 2009: $\pm 1,62$

DS 2012: $\pm 1,49$



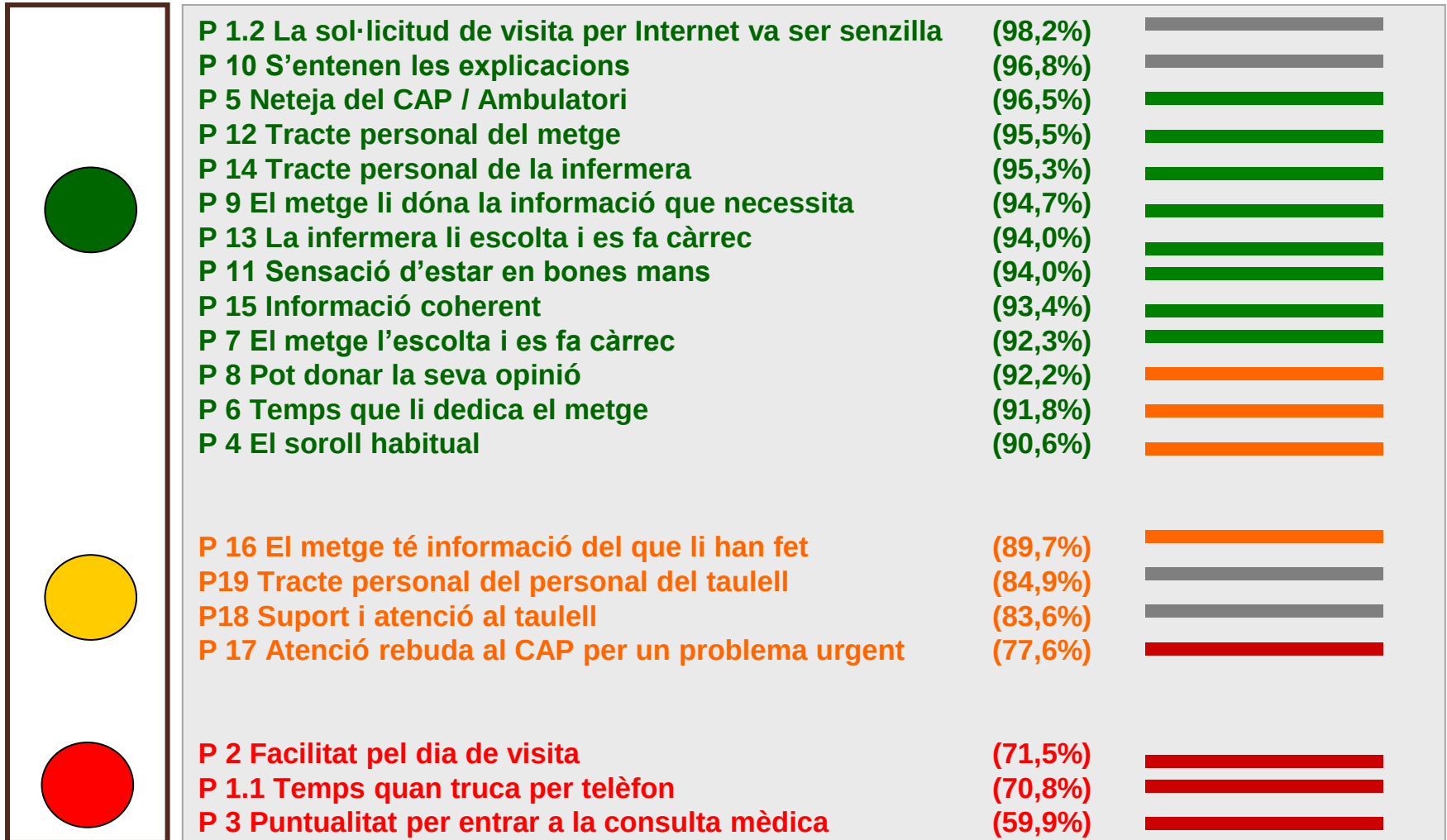
2009

2012

Resultats: Globals Catalunya (I)

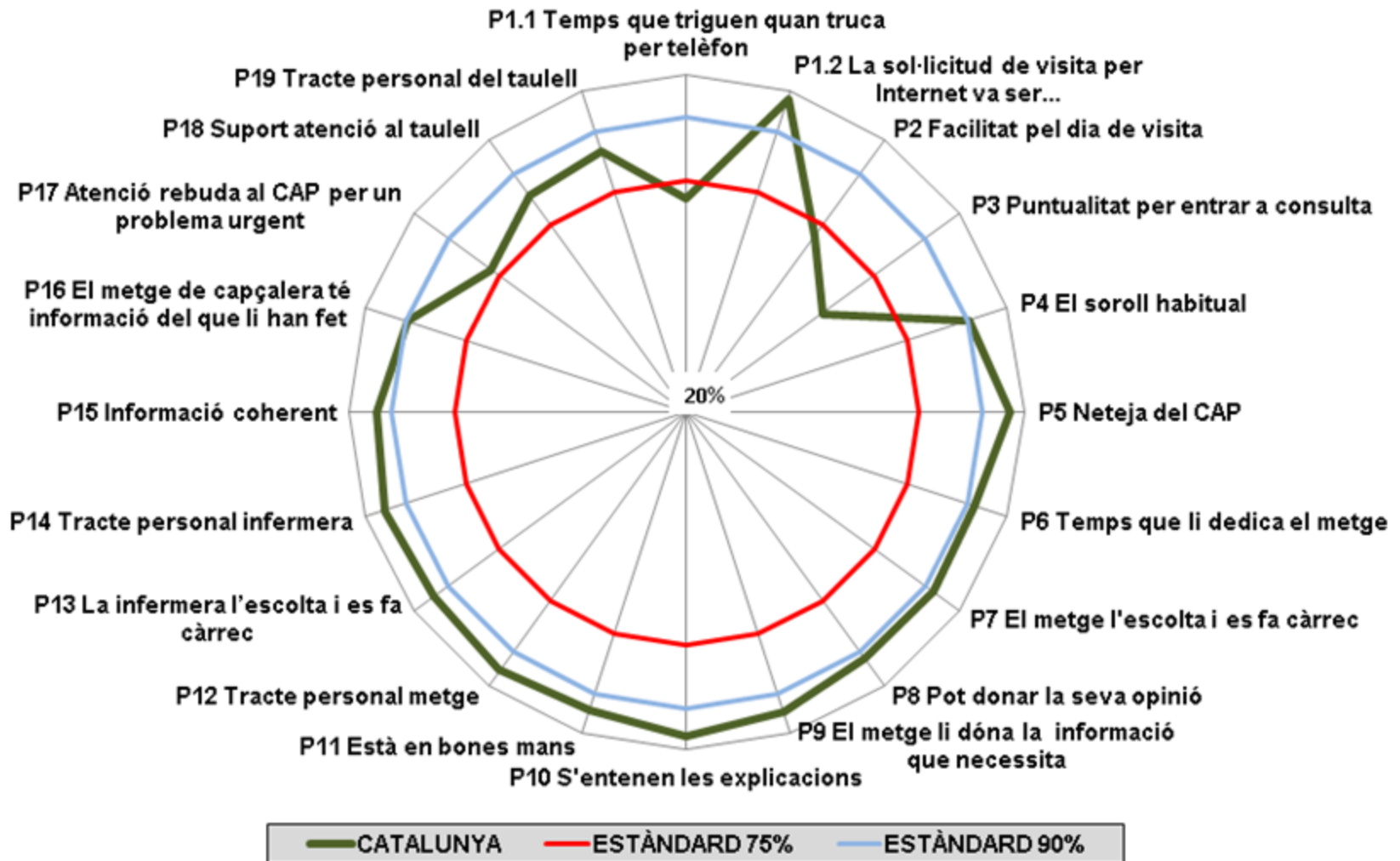
Resultats 2012

Resultats 2009



* Els requadres en gris fan referència a preguntes no comparables amb l'estudi 2009.

Resultats: Globals Catalunya (II)



Resultats: Indicador positiu 2012-2009

Pregunta resumida	Catalunya 2009	Catalunya 2012
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon	63,2%	70,8%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...		98,2%
P2 Facilitat pel dia de visita	66,6%	71,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	53,2%	59,9%
P4 El soroll habitual	87,3%	90,6%
P5 Neteja del CAP	95,8%	96,5%
P6 Temps que li dedica el metge	88,1%	91,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	90,3%	92,3%
P8 Pot donar la seva opinió	89,5%	92,2%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	91,1%	94,7%
P10 S'entenen les explicacions		96,8%
P11 Està en bones mans	91,6%	94,0%
P12 Tracte personal metge	94,6%	95,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	93,5%	94,0%
P14 Tracte personal infermera	93,2%	95,3%
P15 Informació coherent	93,8%	93,4%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	83,9%	89,7%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	73,6%	77,6%
P18 Suport atenció al taulell		83,6%
P19 Tracte personal del taulell		84,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,64	7,90
P102 Continuaria venint	87,5%	90,8%

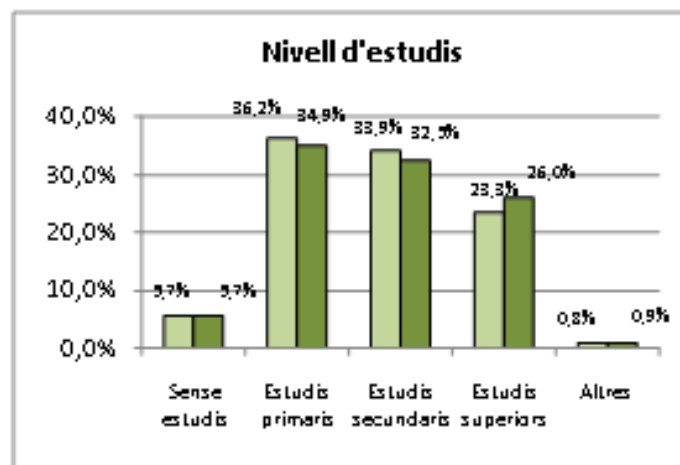
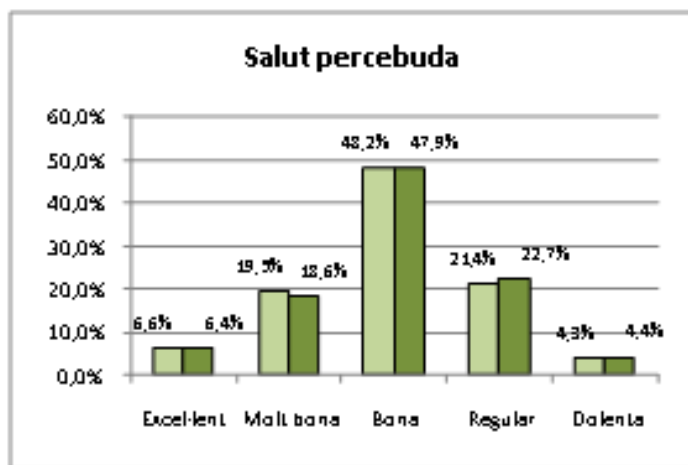
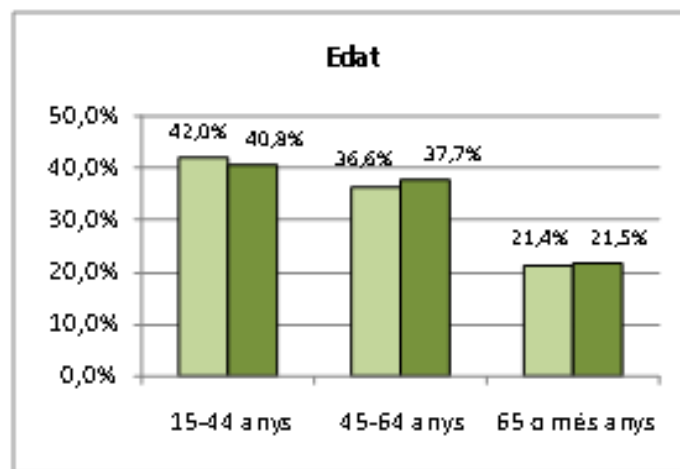
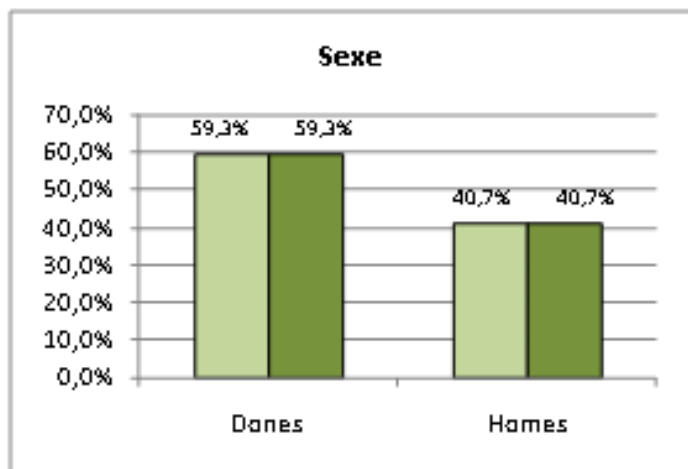
*Els espais en blanc fan referència a preguntes no comparables, ja sigui perquè no hi eren el 2009 o perquè s'ha canviat la redacció

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de Catalunya 2012 en relació a Catalunya 2009.

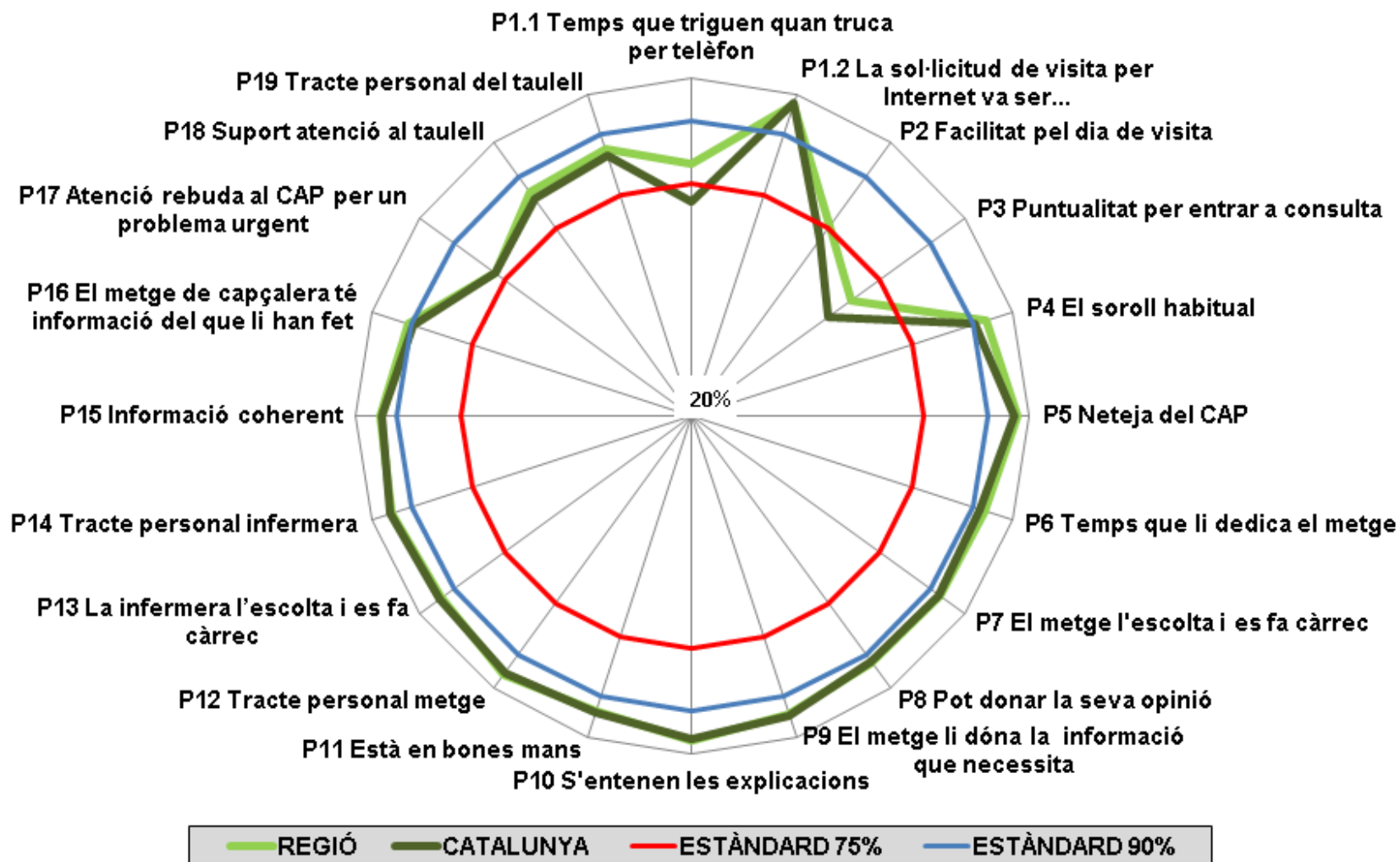
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de Catalunya 2012 en relació a Catalunya 2009.

RS GIRONA - Resultats: Descripció població enquestada

	Nombre d'enquestes
GIRONA	3341
CATALUNYA	30100



RS Girona vs Catalunya



RS Girona 2009-2012

Pregunta resumida	Regió 2009	Regió 2012	Catalunya
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon	74,3%	79,9%	70,8%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...		97,8%	98,2%
P2 Facilitat pel dia de visita	70,0%	75,6%	71,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	60,4%	66,6%	59,9%
P4 El soroll habitual	92,0%	93,6%	90,6%
P5 Neteja del CAP	96,4%	97,1%	96,5%
P6 Temps que li dedica el metge	89,9%	93,1%	91,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	91,8%	92,5%	92,3%
P8 Pot donar la seva opinió	90,1%	92,5%	92,2%
P9 El metge li dona la informació que necessita	92,7%	94,6%	94,7%
P10 S'entenen les explicacions		96,9%	96,8%
P11 Està en bones mans	91,3%	93,8%	94,0%
P12 Tracte personal metge	95,1%	96,2%	95,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	93,4%	94,0%
P14 Tracte personal infermera	93,8%	95,0%	95,3%
P15 Informació coherent	93,7%	94,0%	93,4%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	85,2%	90,7%	89,7%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	75,2%	77,8%	77,6%
P18 Suport atenció al taulell		85,5%	83,6%
P19 Tracte personal del taulell		86,7%	84,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,77	8,04	7,90
P102 Continuaria venint	87,7%	91,4%	90,8%

Taula resum: Resultats Regions Sanitàries

Pregunta resumida	Alt Pirineu	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	CSB	Barcelona Nord	Barcelona Sud	CATALUNYA 2012
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon	74,0%	79,1%	64,0%	79,0%	79,9%	80,2%	70,3%	63,8%	66,2%	70,8%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	97,7%	97,0%	98,6%	99,1%	97,8%	98,5%	99,0%	97,7%	97,9%	98,2%
P2 Facilitat pel dia de visita	81,0%	70,5%	73,2%	76,6%	75,6%	79,0%	74,0%	65,7%	66,5%	71,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	65,3%	64,1%	63,2%	65,0%	66,6%	61,0%	61,7%	55,9%	53,3%	59,9%
P4 El soroll habitual	94,5%	88,6%	90,7%	90,1%	93,6%	93,8%	91,6%	90,3%	85,8%	90,6%
P5 Neteja del CAP	96,3%	96,0%	96,1%	97,6%	97,1%	97,7%	96,8%	95,9%	96,5%	96,5%
P6 Temps que li dedica el metge	94,0%	90,5%	92,4%	90,9%	93,1%	92,1%	90,8%	91,9%	91,7%	91,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	95,4%	91,5%	92,4%	92,7%	92,5%	92,5%	91,9%	92,4%	92,1%	92,3%
P8 Pot donar la seva opinió	94,5%	91,3%	92,3%	93,6%	92,5%	92,8%	91,6%	92,3%	91,6%	92,2%
P9 El metge li dona la informació que necessita	97,7%	94,6%	93,8%	94,2%	94,6%	95,6%	94,4%	95,0%	94,3%	94,7%
P10 S'entenen les explicacions	98,2%	96,7%	96,9%	97,3%	96,9%	97,2%	96,9%	96,7%	96,5%	96,8%
P11 Està en bones mans	94,6%	94,4%	93,3%	93,4%	93,8%	94,3%	94,5%	93,9%	93,7%	94,0%
P12 Tracte personal metge	96,8%	94,6%	95,7%	95,9%	96,2%	95,2%	95,2%	95,6%	95,4%	95,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	95,4%	95,0%	93,7%	95,8%	93,4%	94,9%	93,1%	93,8%	93,9%	94,0%
P14 Tracte personal infermera	95,9%	95,3%	94,9%	96,7%	95,0%	96,5%	95,1%	95,2%	95,1%	95,3%
P15 Informació coherent	95,0%	93,3%	93,8%	92,6%	94,0%	94,0%	93,4%	93,0%	93,3%	93,4%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	90,8%	91,7%	89,4%	91,8%	90,7%	90,4%	88,8%	88,8%	89,6%	89,7%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	82,6%	78,4%	78,1%	78,0%	77,8%	82,1%	78,8%	75,1%	75,8%	77,6%
P18 Suport atenció al taulell	89,6%	85,1%	83,1%	84,4%	85,5%	86,9%	84,8%	81,6%	80,3%	83,6%
P19 Tracte personal del taulell	91,3%	87,2%	84,7%	86,9%	86,7%	87,8%	85,3%	83,8%	81,4%	84,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,97	7,97	7,92	8,00	8,04	8,00	7,96	7,80	7,77	7,90
P102 Continuaria venint	89,0%	90,3%	90,4%	89,8%	91,4%	92,4%	92,1%	90,1%	90,0%	90,8%

RS Girona vs Catalunya

ABS	Catalunya	5	8	15	80	83	84	85	90
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon	70,8%	91,1%	90,2%	69,7%	88,6%	98,0%	73,9%	75,0%	72,2%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	85,7%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	76,5%	77,5%	82,5%	85,2%	88,9%	64,0%	74,7%	74,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	63,0%	55,6%	77,5%	71,6%	87,7%	60,5%	69,0%	60,2%
P4 El soroll habitual	90,6%	98,8%	92,6%	91,4%	98,8%	95,0%	84,9%	91,6%	98,8%
P5 Neteja del CAP	96,5%	97,5%	100,0%	97,5%	97,5%	98,8%	92,9%	94,0%	94,0%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	91,4%	88,9%	95,1%	95,1%	96,3%	91,8%	92,9%	89,2%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	90,1%	92,6%	93,8%	92,6%	96,3%	95,3%	94,0%	91,6%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	82,7%	91,4%	92,6%	95,1%	97,5%	96,5%	92,8%	90,2%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	93,8%	93,8%	96,3%	98,8%	97,5%	95,3%	92,9%	96,3%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	95,1%	98,8%	100,0%	96,3%	100,0%	98,8%	95,2%	98,8%
P11 Està en bones mans	94,0%	93,8%	92,6%	97,5%	92,6%	97,5%	97,6%	98,8%	97,5%
P12 Tracte personal metge	95,5%	95,1%	95,1%	96,3%	95,1%	96,3%	97,7%	96,4%	100,0%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	93,5%	90,0%	90,7%	97,9%	100,0%	93,2%	93,3%	97,4%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	91,5%	95,0%	93,2%	100,0%	100,0%	100,0%	95,6%	100,0%
P15 Informació coherent	93,4%	92,6%	91,9%	94,4%	97,3%	97,3%	94,7%	93,3%	94,5%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	84,6%	87,3%	86,0%	96,6%	92,3%	94,2%	91,1%	94,0%
P17 Atenció d'un problema urgent	77,6%	73,3%	71,7%	78,3%	88,9%	96,0%	67,7%	67,9%	70,6%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	87,5%	81,5%	93,8%	91,4%	96,3%	90,4%	76,9%	88,0%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	92,5%	86,4%	93,8%	90,1%	96,3%	90,4%	77,5%	84,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,93	8,04	8,11	8,40	8,54	7,99	7,65	7,99
P102 Continuaria venint	90,8%	91,3%	93,7%	93,8%	92,5%	96,2%	90,5%	90,2%	95,1%

*Els espais en blanc signifiquen que ningú ha contestat la pregunta

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.

RS Girona vs Catalunya

ABS	Catalunya	92	93	100	101	114	119	124	125
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon	70,8%	81,3%	73,9%	76,5%	85,2%	79,2%	59,1%	70,4%	59,5%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		95,0%	100,0%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	84,1%	75,3%	72,0%	92,5%	67,5%	72,8%	82,9%	71,1%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	68,7%	59,3%	49,4%	80,2%	75,9%	59,3%	67,1%	71,1%
P4 El soroll habitual	90,6%	93,9%	93,8%	96,3%	95,1%	94,0%	88,6%	95,2%	91,4%
P5 Neteja del CAP	96,5%	98,8%	100,0%	96,4%	100,0%	95,2%	95,1%	94,0%	95,1%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	96,4%	92,6%	88,0%	95,1%	96,4%	92,6%	92,9%	86,7%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	97,6%	95,0%	89,2%	93,8%	91,6%	87,5%	90,5%	88,0%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	97,6%	95,0%	92,7%	95,1%	92,7%	86,3%	90,5%	90,4%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	94,7%	96,4%	92,5%	91,6%	96,3%	89,0%	90,0%	89,3%	88,0%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	98,8%	97,5%	91,5%	98,8%	95,2%	96,3%	95,2%	94,0%
P11 Està en bones mans	94,0%	95,1%	93,8%	90,4%	95,0%	92,7%	88,8%	91,5%	87,8%
P12 Tracte personal metge	95,5%	98,8%	96,3%	96,4%	98,8%	97,6%	95,1%	91,7%	92,7%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	97,1%	89,5%	93,2%	93,9%	95,3%	94,9%	96,2%	91,1%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	97,1%	94,9%	95,6%	93,9%	97,7%	92,3%	96,2%	93,3%
P15 Informació coherent	93,4%	93,1%	93,1%	93,5%	98,6%	93,1%	93,9%	95,8%	90,3%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	82,3%	76,3%	89,7%	88,1%	87,5%	96,2%	90,9%	91,8%
P17 Atenció d'un problema urgent	77,6%	76,9%	80,4%	80,0%	89,3%	81,4%	83,3%	82,4%	81,1%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	85,2%	70,5%	80,2%	91,0%	86,3%	74,3%	83,1%	74,4%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	88,8%	74,4%	75,6%	84,8%	86,4%	73,3%	85,5%	78,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,12	7,70	7,80	8,17	7,93	8,15	8,01	7,96
P102 Continuaria venint	90,8%	92,8%	86,3%	91,6%	91,4%	87,7%	94,9%	88,0%	90,4%

*Els espais en blanc signifiquen que ningú ha contestat la pregunta

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.

RS Girona vs Catalunya

ABS	Catalunya	126	127	133	134	142	143	171	172
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon	70,8%	51,1%	80,0%	78,4%	79,5%	87,5%	89,5%	77,3%	80,0%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	90,9%	100,0%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	84,0%	67,5%	77,8%	79,0%	62,8%	63,0%	81,3%	72,8%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	59,3%	60,0%	58,8%	64,2%	59,3%	68,8%	70,0%	72,0%
P4 El soroll habitual	90,6%	93,8%	91,3%	91,4%	92,6%	93,8%	91,0%	96,3%	86,6%
P5 Neteja del CAP	96,5%	98,8%	98,7%	95,1%	98,8%	93,8%	97,5%	97,5%	97,6%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	95,1%	93,8%	95,1%	90,1%	92,6%	91,4%	92,5%	90,1%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	92,6%	96,3%	92,7%	91,4%	95,1%	90,1%	92,5%	90,2%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	95,1%	94,9%	95,1%	90,1%	93,8%	91,3%	93,8%	88,8%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	94,7%	93,8%	96,2%	92,7%	96,2%	93,8%	91,3%	93,8%	97,5%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	97,5%	97,5%	95,1%	96,3%	93,8%	95,1%	98,7%	97,5%
P11 Està en bones mans	94,0%	93,8%	93,7%	96,3%	91,3%	93,7%	88,6%	92,4%	97,6%
P12 Tracte personal metge	95,5%	97,5%	97,5%	97,6%	90,1%	98,8%	88,9%	98,7%	96,3%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	95,3%	90,2%	87,0%	93,2%	95,6%	90,7%	97,1%	88,2%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	95,3%	95,1%	87,0%	95,5%	97,8%	93,0%	100,0%	97,1%
P15 Informació coherent	93,4%	91,4%	100,0%	92,0%	88,0%	98,6%	91,3%	93,3%	93,2%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	96,8%	97,0%	95,3%	86,9%	93,2%	91,9%	94,7%	95,0%
P17 Atenció d'un problema urgent	77,6%	93,3%	73,2%	78,3%	77,4%	72,7%	56,9%	81,8%	64,3%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	80,3%	82,3%	90,0%	85,0%	80,5%	76,9%	89,7%	88,6%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	84,2%	78,5%	90,1%	88,8%	82,3%	76,9%	91,0%	93,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,19	7,93	8,24	8,06	8,14	7,48	8,21	8,13
P102 Continuaria venint	90,8%	92,6%	96,2%	90,2%	84,4%	91,3%	88,8%	91,3%	92,6%

*Els espais en blanc signifiquen que ningú ha contestat la pregunta

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.

RS Girona vs Catalunya

ABS	Catalunya	173	177	187	189	199	208	221	231
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon	70,8%	85,7%	97,1%	80,0%	80,6%	71,4%	81,3%	77,8%	71,4%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%		100,0%	100,0%	100,0%	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	56,3%	88,8%	72,8%	85,2%	62,2%	71,3%	78,5%	71,6%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	65,4%	74,1%	56,8%	55,6%	55,6%	63,0%	76,3%	71,6%
P4 El soroll habitual	90,6%	92,6%	98,8%	91,3%	93,8%	91,4%	88,8%	93,8%	95,0%
P5 Neteja del CAP	96,5%	98,8%	100,0%	97,5%	97,5%	92,6%	100,0%	96,3%	97,5%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	92,6%	90,1%	93,8%	96,3%	92,7%	91,4%	88,9%	97,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	92,6%	90,1%	93,8%	93,8%	90,2%	95,1%	82,7%	92,6%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	93,8%	88,9%	93,8%	93,8%	95,1%	93,8%	85,0%	90,1%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	94,7%	93,7%	93,7%	97,5%	95,0%	95,1%	97,5%	88,8%	96,3%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	96,3%	97,5%	95,0%	96,3%	96,3%	96,3%	91,4%	98,8%
P11 Està en bones mans	94,0%	90,9%	92,6%	93,7%	96,2%	89,9%	94,9%	83,3%	97,5%
P12 Tracte personal metge	95,5%	93,8%	91,4%	98,8%	98,8%	96,3%	98,8%	95,1%	97,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	86,7%	95,8%	95,2%	92,5%	90,7%	95,6%	91,1%	96,2%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	93,3%	97,9%	100,0%	92,5%	90,9%	95,7%	84,8%	94,4%
P15 Informació coherent	93,4%	90,4%	98,6%	92,1%	90,1%	88,6%	95,9%	90,4%	97,5%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	91,3%	89,3%	91,8%	90,3%	85,0%	91,8%	83,1%	90,6%
P17 Atenció d'un problema urgent	77,6%	75,9%	92,2%	80,0%	77,8%	66,0%	75,5%	70,2%	77,6%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	86,1%	97,3%	88,9%	84,2%	72,2%	86,3%	87,2%	91,3%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	88,3%	98,7%	88,9%	84,0%	75,9%	92,5%	90,9%	91,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,23	8,38	8,05	7,84	7,41	8,21	7,53	8,42
P102 Continuaria venint	90,8%	95,1%	93,8%	90,0%	86,3%	82,9%	97,5%	90,1%	88,8%

*Els espais en blanc signifiquen que ningú ha contestat la pregunta

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.

RS Girona vs Catalunya

ABS	Catalunya	234	258	267	325	330	336	343	346	347
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon	70,8%	56,4%	86,2%	89,4%	61,9%	68,2%	73,5%	91,5%	90,6%	96,1%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%		88,9%		100,0%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	64,6%	76,5%	85,2%	64,2%	57,0%	65,4%	86,4%	93,8%	90,1%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	39,2%	75,3%	71,6%	69,1%	55,6%	66,3%	71,3%	84,0%	90,1%
P4 El soroll habitual	90,6%	91,0%	93,8%	97,5%	95,1%	92,6%	92,6%	97,5%	96,3%	98,8%
P5 Neteja del CAP	96,5%	94,9%	98,8%	97,5%	92,6%	97,5%	96,3%	98,8%	98,8%	100,0%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	93,7%	97,5%	96,3%	93,8%	91,4%	95,1%	95,0%	93,8%	96,3%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	91,1%	95,1%	100,0%	93,8%	88,9%	93,8%	91,4%	91,4%	96,3%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	92,3%	93,8%	96,3%	96,3%	80,2%	91,1%	95,0%	95,0%	96,3%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	93,5%	97,5%	100,0%	98,7%	93,7%	95,0%	94,9%	96,3%	98,8%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	96,2%	100,0%	100,0%	98,7%	92,6%	96,3%	98,8%	100,0%	100,0%
P11 Està en bones mans	94,0%	94,9%	96,3%	100,0%	93,8%	88,8%	93,8%	94,9%	95,0%	98,8%
P12 Tracte personal metge	95,5%	97,5%	96,3%	97,5%	97,5%	93,8%	97,5%	95,1%	93,8%	98,8%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	90,0%	95,2%	100,0%	84,2%	89,4%	88,0%	97,4%	95,5%	100,0%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	92,0%	97,6%	100,0%	86,8%	89,4%	92,0%	97,4%	97,7%	100,0%
P15 Informació coherent	93,4%	92,6%	98,5%	97,1%	92,8%	93,4%	97,0%	94,4%	93,2%	97,3%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	88,7%	96,8%	95,1%	92,1%	82,5%	85,0%	95,0%	91,9%	97,0%
P17 Atenció d'un problema urgent	77,6%	74,1%	76,7%	77,6%	78,6%	74,1%	63,5%	89,4%	87,2%	98,0%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	79,2%	96,3%	92,0%	81,3%	82,5%	63,6%	97,5%	95,1%	96,2%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	77,9%	100,0%	96,0%	81,3%	82,7%	65,4%	97,5%	97,5%	97,5%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,57	8,30	8,46	7,83	7,51	7,63	8,52	8,30	8,73
P102 Continuaria venint	90,8%	89,7%	97,5%	95,1%	89,9%	82,7%	89,9%	95,1%	92,5%	97,5%

*Els espais en blanc signifiquen que ningú ha contestat la pregunta

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.

Criteris d'ordenació 2012

Es proposen 5 criteris per l'edició del PLAENSA © 2012

Els valors del resultat de les 22 preguntes del qüestionari comparades amb la mitjana de Catalunya ordenats per:

- ✓ En primer lloc **els referents**, que equivalen a aquell nombre d'ítems en que el resultat és estadísticament significatiu en positiu.
- ✓ En segon lloc **els estàndards** són el nombre d'ítems que no presenten diferències estadísticament significatives.
- ✓ En tercer lloc **els de millora**, que implica el nombre d'ítems que tenen diferències estadísticament significatives negatives.

Un cop tenim aquesta ordenació és la puntuació de la **satisfacció** i el percentatge **de fidelitat** els que defineixen l'ordre final.

Proposta d'ordenació (1-40)

Ordenació 2012	ABS	Nom centre	Referents	Estàndards	Millora	Satisfacció	Fidelitat	Ordenació segons satisfacció
1	347	VALL D'EN BAS	8	14	0	8,73	97,5%	1
2	272	BADALONA 1	8	14	0	8,56	98,8%	3
3	267	VILAFANT	8	14	0	8,46	95,1%	8
4	343	RIBES DE FRESER-CAMPDEVÀNOL	7	15	0	8,52	95,1%	5
5	185	LLUÇANÈS	7	15	0	8,48	93,8%	7
6	181	PONTS	7	15	0	8,40	96,3%	11
7	177	PERALADA	7	15	0	8,38	93,8%	15
8	355	LA ROCA DEL VALLÈS	7	15	0	8,18	92,1%	56
9	83	BESALÚ	6	16	0	8,54	96,2%	4
10	120	FLIX	6	16	0	8,35	92,6%	18
11	228	SANTA COLOMA DE QUERALT	6	16	0	8,28	93,8%	30
12	216	SANT JUST DESVERN	6	16	0	8,24	97,5%	37
13	81	BELLPUIG	6	16	0	8,17	94,3%	60
14	112	CORNUDELLA DE MONTSANT	6	15	1	8,31	92,5%	24
15	129	LA GRANADELLA	5	17	0	8,57	93,8%	2
16	246	TERRA ALTA	5	17	0	8,40	93,8%	12
17	130	ALT BERGUEDÀ	5	17	0	8,37	91,4%	17
18	131	ANOIA RURAL	5	17	0	8,32	95,1%	22
19	346	SANT JOAN LES FONTS	5	17	0	8,30	92,5%	28
20	376	ALT MOGENT	5	17	0	8,27	93,8%	32
21	259	TREMP	5	17	0	8,19	92,6%	52
22	333	ALT CAMP OEST	5	17	0	8,09	88,8%	93
23	377	RODA DE TER	4	18	0	8,49	96,3%	6
24	80	BÀSCARA	4	18	0	8,40	92,5%	13
25	237	SÚRIA	4	18	0	8,32	96,3%	21
26	258	TORROELLA DE MONTGRÍ	4	18	0	8,30	97,5%	27
27	46	BARCELONA 5-E	4	18	0	8,25	96,5%	34
28	12	ARTESA DE SEGRE	4	18	0	8,17	89,9%	58
29	15	BANYOLES	4	18	0	8,11	93,8%	83
30	174	PALLARS SOBIRÀ	4	18	0	8,10	86,1%	87
31	380	VILANOVA I LA GELTRÚ 3	4	18	0	8,09	91,7%	89
32	76	BARCELONA 10-F	4	18	0	8,06	97,5%	99
33	42	BARCELONA 5-A	4	17	1	8,34	97,6%	19
34	217	SANT QUIRZE DE BESORA	3	19	0	8,38	96,3%	14
35	88	CALAF	3	19	0	8,33	91,4%	20
36	101	CELRÀ	3	19	0	8,17	91,4%	57
37	153	MATARÓ 2	3	19	0	8,16	96,3%	62
38	30	BARCELONA 2-J	3	19	0	8,16	98,8%	64
39	118	FALSET	3	19	0	7,84	93,8%	222
40	79	BARCELONA 10-I	4	16	2	7,99	95,1%	142

Proposta d'ordenació (321-369)

Ordenació 2012	ABS	Nom centre	Referents	Estàndards	Millora	Satisfacció	Fidelitat	Ordenació segons satisfacció
321	116	ESPLUGUES DE LLOBREGAT 1	0	18	4	7,80	92,6%	243
322	19	BARCELONA 1-D	0	18	4	7,76	84,0%	263
323	60	BARCELONA 8-D	0	18	4	7,74	93,8%	271
324	357	CALAFELL	0	18	4	7,65	85,2%	302
325	109	CORNELLÀ DE LLOBREGAT 2	0	18	4	7,63	90,0%	308
326	336	TORDERA	0	18	4	7,63	89,9%	309
327	87	LES BORGES DEL CAMP	0	18	4	7,60	82,6%	317
328	166	EL MORELL	0	18	4	7,54	78,0%	338
329	330	BREDA - HOSTALRIC	0	18	4	7,51	82,7%	345
330	108	CORNELLÀ DE LLOBREGAT 1	0	18	4	7,49	94,9%	347
331	299	L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 12 (BELLVITGE)	1	15	6	7,76	87,5%	262
332	221	SANTA COLOMA DE FARNERS	1	15	6	7,53	90,1%	339
333	58	BARCELONA 8-B	0	17	5	7,85	86,9%	162
334	368	SANTA COLOMA DE GRAMENET 6	0	17	5	7,94	87,5%	175
335	289	L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 2 - S.JOSEP	0	17	5	7,89	92,6%	206
336	183	EL PRAT DE LLOBREGAT 2	0	17	5	7,81	91,3%	236
337	309	RUBÍ 1	0	17	5	7,78	88,9%	253
338	141	LLEIDA RURAL 1-NORD	0	17	5	7,78	85,2%	255
339	344	SABADELL 4-A	0	17	5	7,73	93,8%	279
340	288	L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 1 - CENTRE	0	17	5	7,68	88,9%	292
341	337	CAPELLADES	0	17	5	7,63	87,5%	311
342	117	ESPLUGUES DE LLOBREGAT 2	0	17	5	7,60	89,0%	318
343	320	BARBERÀ DEL VALLÈS	0	17	5	7,60	89,9%	319
344	211	NAVARCLES - SANT FRUITÓS DE BAGES	0	17	5	7,59	87,7%	321
345	285	GRANOLLERS 2 - NORD	0	17	5	7,33	83,5%	364
346	64	BARCELONA 8-H	0	16	6	8,10	92,5%	85
347	193	SABADELL 3A	0	16	6	7,93	83,5%	180
348	296	L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 9-PUBILLA C.	0	16	6	7,90	90,2%	196
349	294	L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 7-FLORIDA N.	0	16	6	7,83	86,3%	230
350	292	L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 5-S.EULÀLIA N.	0	16	6	7,74	88,8%	275
351	291	L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 4-TORRAS	0	16	6	7,64	81,3%	306
352	224	SANTA COLOMA DE GRAMENET 3	0	16	6	7,46	92,4%	351
353	184	EL PRAT DE LLOBREGAT 3	0	16	6	7,41	75,6%	356
354	182	EL PRAT DE LLOBREGAT 1	0	16	6	7,27	82,5%	366
355	115	ESPARREGUERA	0	16	6	7,12	79,8%	367
356	230	SANTA PERPÈTUA DE LA MOGODA	0	16	6	7,11	88,3%	368
357	194	SABADELL 3B	0	15	7	7,58	87,3%	329
358	239	TARRAGONA 1	0	15	7	7,54	83,8%	337
359	268	VILAFRANCA DEL PENEDÈS	0	15	7	7,51	85,7%	342
360	275	BADALONA 4	0	15	7	7,46	72,8%	353
361	279	BADALONA 8	0	15	7	7,36	90,0%	361
362	49	BARCELONA 6-C	0	14	8	7,78	91,4%	252
363	276	BADALONA 5	0	14	8	7,72	82,5%	283
364	263	VALLS URBÀ	0	14	8	7,54	88,8%	335
365	209	SANT FELIU DE LLOBREGAT 1	0	14	8	7,48	82,7%	350
366	198	SABADELL 7	0	14	8	7,36	80,0%	363
367	386	RIPOLET-1	0	14	8	7,27	82,7%	365
368	111	CORNELLÀ DE LLOBREGAT 4	0	11	11	7,41	91,3%	357
369	302	MONTCADA I REIXAC	0	6	16	6,94	74,1%	369

Aspectes a destacar (I)

- La puntuació mitjana de satisfacció és de 7,90 sobre 10, essent aquest un resultat superior al de 2009
- Un 90,8% dels enquestats tornarien al mateix CAP/Ambulatori , tres punts per sobre del valor de 2009
- Totes les preguntes de l'enquesta milloren els resultats en comparació amb l'enquesta del 2009 de les que 16 presenten diferències significatives.
- De les preguntes del qüestionari, 13 ítems estan per sobre del 90% de valoracions positives, 4 entre 90% i 75% i 3 més per sota del 75%

Aspectes a destacar (II)

- Entendre les explicacions dels professionals és la pregunta millor valorada (96,8%) seguida de la neteja del CAP (96,5%), el tracte dels metges i infermeres (95,5% i 95,3%). Cal destacar que la facilitat per demanar visita per Internet obté una valoració de 98,2%, tot i és un tràmit que només es pot valorar en aquells centres que hi ha disponibilitat.
- Dels 4 ítems entre el 75% i el 90% de valoracions positives , un està relacionat amb l'atenció urgent al CAP i dos amb l'atenció al taulell
- Els 3 ítems amb valoracions per sota del 75% de valoracions positives tenen a veure amb l'accessibilitat al servei
- Hi ha diferències significatives amb Catalunya en algunes regions i ABS

Ordenació 2012	ABS	Nom centre	Referents	Estàndards	Millora	Satisfacció	Fidelitat	Ordenació segons satisfacció
7	177	Peralada	7	15	0	8,38	93.8%	11

L'Enquesta de Satisfacció dels usuaris feta pel CatSalut (Plaensa 2012) situa a l'ABS de Peralada en un 7è lloc d'entre les 369 ABS de Catalunya, el que significa un reconeixement i alhora un estímul en la nostra feina professional.

Enhorabona a tots !!!