

**PLA D'ENQUESTES DE PERCEPCIÓ, EXPERIÈNCIA I
SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI CATALÀ
DE LA SALUT**

**ATENCIÓ PRIMÀRIA: MEDICINA I INFERMERIA
FAMILIAR I COMUNITÀRIA**

2021

RESULTATS PER CENTRE

L'Hospitalet de Llobregat 3 Collblanc - UP 290

**Unitat d'Experiència
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

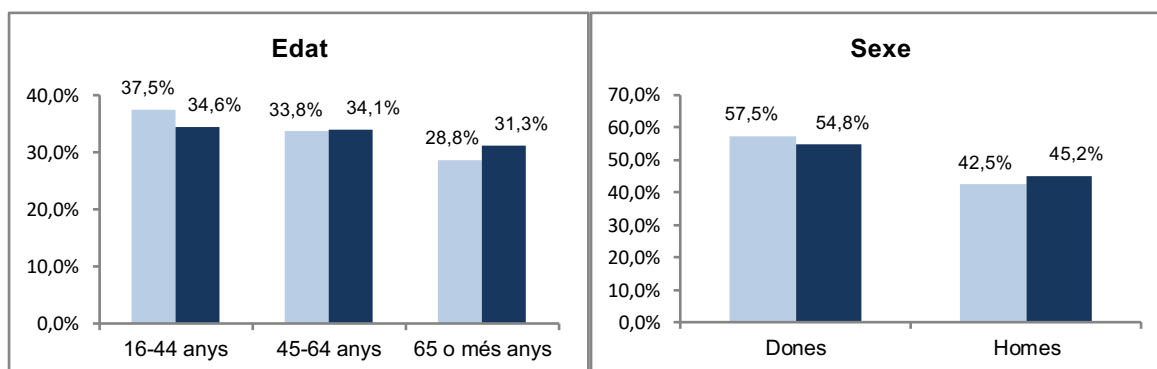
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
L'Hospitalet de Llobregat 3 Collblanc	80
CATALUNYA 2021	29738

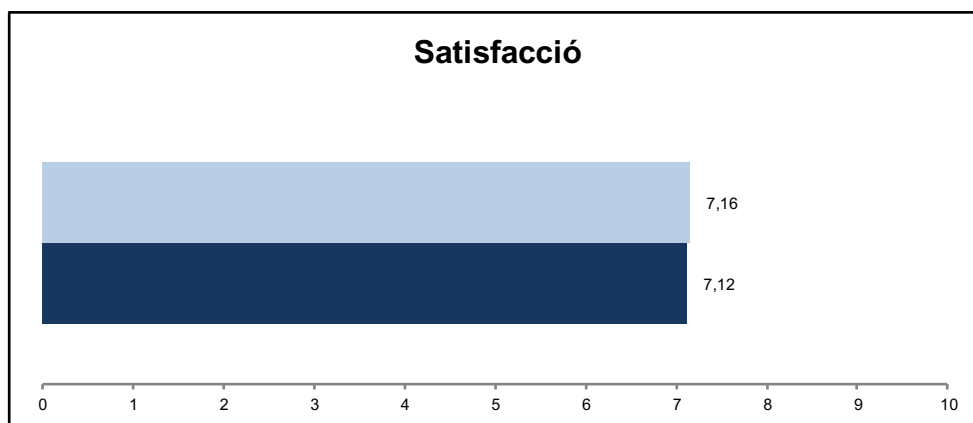
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

ABS 2021
CATALUNYA 2021

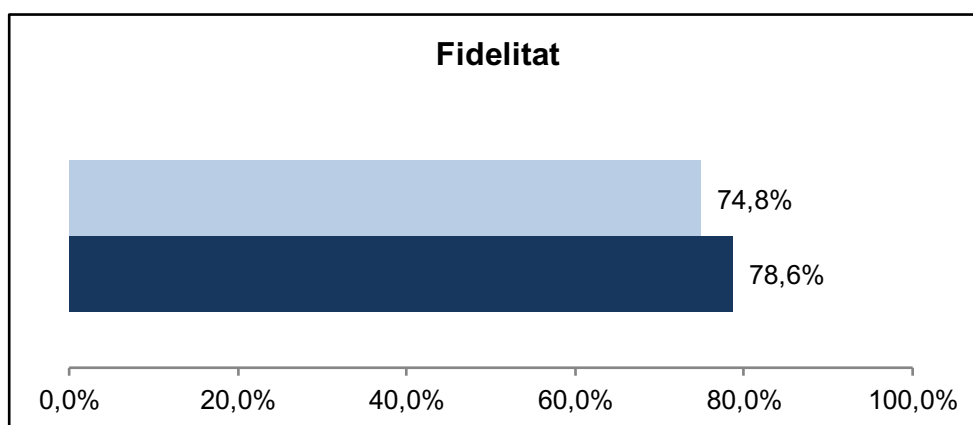


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP



P102 Si pogués triar, continuaria venint en aquest CAP?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats per àmbit: accessibilitat

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P1. Què opina dels diversos canals que es posen a la seva disposició per a rebre atenció del CAP/centre d'atenció primària?	Perfecte	16,8%	16,4%	ABS 2021
	Molt bé	25,7%	25,2%	
	Bé	27,4%	27,3%	CAT 2021
	Regular	16,4%	17,4%	
	Malament	13,7%	13,6%	
	Indicador Positiu	69,9%	69,0%	
P2. Què opina de la facilitat perquè li donin visita pel dia que a vostè li va bé?	Perfecta	13,6%	12,1%	ABS 2021
	Molt bé	15,4%	17,5%	
	Bé	21,2%	24,1%	CAT 2021
	Regular	22,4%	21,8%	
	Malament	27,4%	24,6%	
	Indicador Positiu	50,2%	53,7%	
P3. Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat perquè l'atenguin?	Perfecta	11,5%	11,0%	ABS 2021
	Molt bé	16,2%	18,0%	
	Bé	39,3%	33,7%	CAT 2021
	Regular	20,5%	23,5%	
	Malament	12,5%	13,8%	
	Indicador Positiu	67,0%	62,7%	
P18. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual? No ha anat per un problema urgent 9	Perfecta	9,9%	14,7%	ABS 2021
	Molt bé	14,4%	21,3%	
	Bé	38,4%	29,1%	CAT 2021
	Regular	22,0%	18,6%	
	Malament	15,3%	16,3%	
	Indicador Positiu	62,7%	65,1%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P9. El/la metge/essa li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	51,0%	55,2%	ABS 2021
	Gairebé sempre	23,9%	18,7%	
	Sovint	13,0%	14,1%	CAT 2021
	Poques vegades	9,3%	8,8%	
	Mai/gairebé mai	2,8%	3,2%	
	Indicador Positiu	88,0%	88,0%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0	Sempre	64,5%	63,0%	ABS 2021
	Gairebé sempre	18,8%	18,0%	
	Sovint	9,0%	11,6%	CAT 2021
	Poques vegades	4,9%	5,6%	
	Mai/gairebé mai	2,8%	1,8%	
	Indicador Positiu	92,3%	92,6%	
P16. La informació que li donen els diferents professionals (personal mèdic i/o d'infermeria) sobre el seu problema de salut és coherent, és a dir, és coincident entre ella?	Sempre	42,4%	39,1%	ABS 2021
	Gairebé sempre	29,5%	32,2%	
	Sovint	22,9%	20,0%	CAT 2021
	Poques vegades	1,0%	6,4%	
	Mai/gairebé mai	4,1%	2,3%	
	Indicador Positiu	94,9%	91,3%	
UP 2021 N 77 NS/NC 3	Sempre	42,4%	39,1%	ABS 2021
	Gairebé sempre	29,5%	32,2%	
	Sovint	22,9%	20,0%	CAT 2021
	Poques vegades	1,0%	6,4%	
	Mai/gairebé mai	4,1%	2,3%	
	Indicador Positiu	94,9%	91,3%	

B. Resultats per àmbit: tracte i professionals

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P6. Què opina del temps que li dedica el/la metge/essa quan l'atén?	Perfecte	24,6%	25,9%	ABS 2021 CAT 2021
	Molt bé	29,7%	28,2%	
	Bé	27,9%	29,8%	
	Regular	12,6%	10,6%	
	Malament	5,2%	5,5%	
	Indicador Positiu	82,1%	83,9%	
P7. Quina disposició té el/la metge/essa per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	29,3%	29,9%	ABS 2021 CAT 2021
	Molt bé	24,2%	28,8%	
	Bé	34,1%	25,3%	
	Regular	7,3%	10,0%	
	Malament	5,2%	6,1%	
	Indicador Positiu	87,5%	84,0%	
P8. Què li sembla la predisposició del/la metge/essa perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	27,8%	26,5%	ABS 2021 CAT 2021
	Molt bé	26,8%	28,2%	
	Bé	33,8%	31,0%	
	Regular	8,7%	9,5%	
	Malament	2,9%	4,7%	
	Indicador Positiu	88,4%	85,7%	
P11. Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	41,7%	44,3%	ABS 2021 CAT 2021
	Gairebé sempre	36,7%	25,7%	
	Sovint	10,3%	15,7%	
	Poques vegades	7,5%	9,9%	
	Mai/gairebé mai	3,9%	4,4%	
	Indicador Positiu	88,6%	85,7%	
P12. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el/la metge/essa?	Perfecte	43,7%	46,6%	ABS 2021 CAT 2021
	Molt bé	34,1%	26,2%	
	Bé	18,4%	19,1%	
	Regular	0,0%	5,5%	
	Malament	3,8%	2,6%	
	Indicador Positiu	96,2%	91,9%	
P13. Quina disposició té l'/la infermer/a per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	34,6%	30,8%	ABS 2021 CAT 2021
	Molt bé	27,5%	31,3%	
	Bé	23,2%	26,7%	
	Regular	13,1%	8,2%	
	Malament	1,6%	3,1%	
	Indicador Positiu	85,3%	88,7%	
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè l'/la infermer/a?	Perfecte	37,3%	35,9%	ABS 2021 CAT 2021
	Molt bé	28,2%	31,6%	
	Bé	30,3%	25,7%	
	Regular	2,6%	5,3%	
	Malament	1,6%	1,6%	
	Indicador Positiu	95,8%	93,1%	
P15. Té la sensació d'estar en bones mans?	Perfecte	33,1%	31,5%	ABS 2021 CAT 2021
	Molt bé	19,4%	29,1%	
	Bé	35,0%	26,6%	
	Regular	11,0%	9,6%	
	Malament	1,5%	3,2%	
	Indicador Positiu	87,4%	87,2%	
P19. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal administratiu?	Perfecte	14,8%	16,4%	ABS 2021 CAT 2021
	Molt bé	15,5%	24,1%	
	Bé	35,3%	32,7%	
	Regular	22,3%	17,2%	
	Malament	12,1%	9,6%	
	Indicador Positiu	65,6%	73,2%	

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P4. Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	20,0%	18,2%	ABS 2021 CAT 2021
	Poc	32,2%	35,0%	
	Normal	37,9%	38,5%	
	Força	4,9%	6,0%	
	Molt	5,0%	2,4%	
UP 2021 N 76 NS/NC 0 No he anat al CAP 4	Indicador Positiu	90,1%	91,6%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària?	Perfecta	34,9%	21,1%	ABS 2021 CAT 2021
	Molt bé	32,5%	37,5%	
	Bé	27,7%	36,2%	
	Regular	2,4%	4,2%	
	Malament	2,5%	1,0%	
UP 2021 N 78 NS/NC 0 No he anat al CAP 2	Indicador Positiu	95,1%	94,8%	

B. Resultats per àmbit: coordinació

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P17. Quan ha estat atès per l'/la especialista o l'hospital, els seus professionals del CAP/ centre d'Atenció Primària tenen informació del que li han fet?	Sempre	36,2%	40,0%	ABS 2021
	Gairebé sempre	33,8%	28,3%	
	Sovint	21,7%	17,3%	CAT 2021
	Poques vegades	5,8%	10,2%	
	Mai/gairebé mai	2,5%	4,2%	
UP 2021 N 78 NS/NC 1	Indicador	91,7%	85,6%	
No ha anat a altres metges 1	Positiu			

B. Resultats per àmbit: altres

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P20. L'atenció que ha rebut en el seu CAP/ Centre d'Atenció Primària, li ha permès mantenir i/o controlar el seu estat de salut?	Perfectament	21,7%	21,4%	ABS 2021 CAT 2021
	Molt bé	21,4%	24,2%	
	Bé	31,5%	30,1%	
	Regular	17,5%	15,9%	
	Malament	7,9%	8,4%	
UP 2021 N 77 NS/NC 1	Indicador	74,6%	75,7%	ABS 2021 CAT 2021
No han tingut cap repercussió 2	Positiu			
P21. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès presencialment?	Perfecta	26,9%	26,7%	
	Molt bé	19,1%	30,5%	
	Bé	40,0%	29,1%	
	Regular	8,5%	9,6%	
	Malament	5,4%	4,2%	
UP 2021 N 77 NS/NC 0	Indicador	86,1%	86,3%	ABS 2021 CAT 2021
No m'han atès presencialment 3	Positiu			
P22. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès per telèfon?	Perfecta	16,7%	16,7%	
	Molt bé	20,0%	24,3%	
	Bé	38,8%	29,7%	
	Regular	15,8%	17,5%	
	Malament	8,6%	11,8%	
UP 2021 N 77 NS/NC 0	Indicador	75,5%	70,7%	ABS 2021 CAT 2021
No m'han atès per telèfon 3	Positiu			
P23. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès a través d'Internet (eConsulta)?	Perfecta	26,0%	17,8%	
	Molt bé	14,3%	22,4%	
	Bé	32,6%	29,9%	
	Regular	21,8%	17,7%	
	Malament	5,3%	12,2%	
UP 2021 N 59 NS/NC 1	Indicador	73,0%	70,1%	ABS 2021 CAT 2021
No m'han atès a través d'Internet 20	Positiu			

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P101. I ara per acabar, valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP / ambulatori Des. ABS 2,50 UP 2021 N 80 NS/NC 0	Satisfacció	7,16	7,12	ABS 2021  CAT 2021 
P102. Si pogués triar, continuaria venint en aquest CAP / Centre d'Atenció Primària? UP 2021 N 79 NS/NC 1	Sí No n'estic segur No	74,8% 15,1% 10,1%	78,6% 12,3% 9,0%	ABS 2021  CAT 2021 

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 2018	ABS 2021	Catalunya 2021
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció		69,9%	69,0%
P2 Facilitat pel dia de visita?	65,0%	50,2%	53,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	65,0%	67,0%	62,7%
P4 El soroll habitual?	91,3%	90,1%	91,6%
P5 Neteja del CAP?	97,5%	95,1%	94,8%
P6 Temps que li dedica el metge?	85,0%	82,1%	83,9%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	86,3%	87,5%	84,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	80,0%	88,4%	85,7%
P9 El metge li dona la informació que necessita?	89,5%	88,0%	88,0%
P10 S'entenen les explicacions?	96,3%	92,3%	92,6%
P11 Està en bones mans (metge)?	88,3%	88,6%	85,7%
P12 Tracte personal metge?	93,8%	96,2%	91,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	93,0%	85,3%	88,7%
P14 Tracte personal infermera?	94,7%	95,8%	93,1%
P15 Està en bones mans (infermera)?	93,0%	87,4%	87,2%
P16 Informació coherent?	88,3%	94,9%	91,3%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	89,2%	91,7%	85,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	67,6%	62,7%	65,1%
P19 Tracte personal del taulell?	86,3%	65,6%	73,2%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	79,7%	74,6%	75,7%
P21 Valoració atenció presencial		86,1%	86,3%
P22 Valoració atenció telefònica		75,5%	70,7%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)		73,0%	70,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,10	7,16	7,12
P102 Continuaria venint?	82,3%	74,8%	78,6%

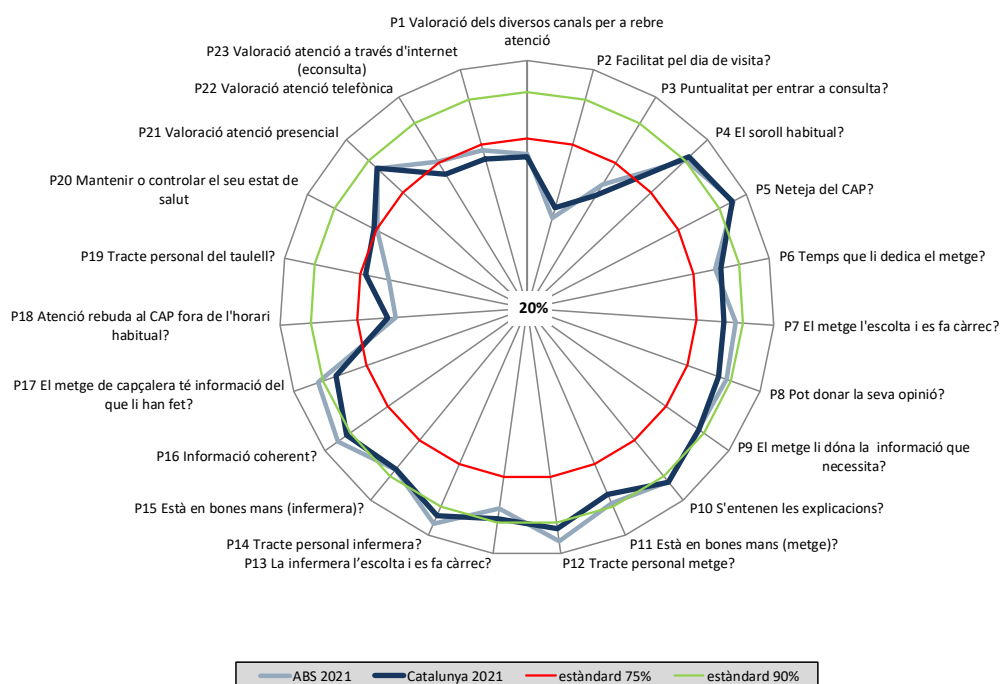
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

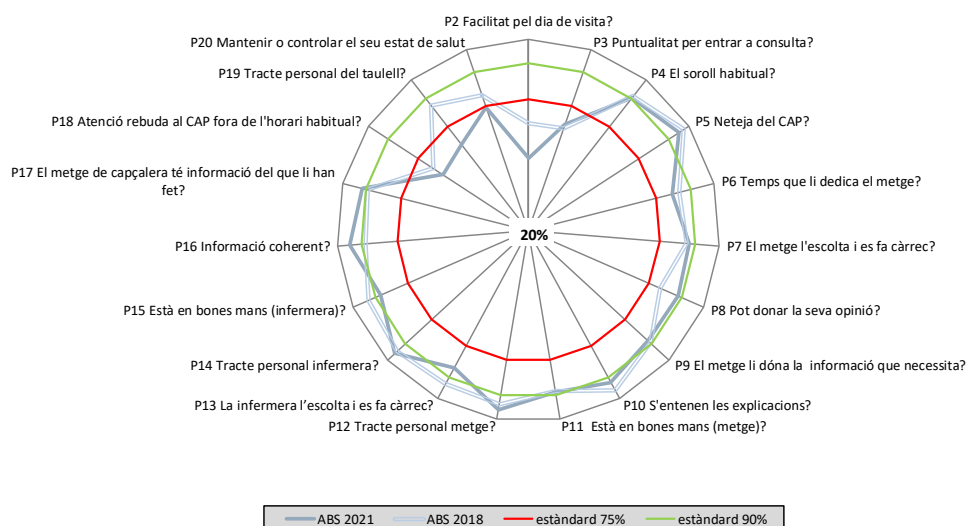
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de l'ABS 2021 amb Catalunya 2021



D.2. Comparació de l'ABS 2021 amb l'ABS 2018



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 2021	Millors resultats
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,9%	96,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	50,2%	94,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	67,0%	90,4%
P4 El soroll habitual?	90,1%	100%
P5 Neteja del CAP?	95,1%	100%
P6 Temps que li dedica el metge?	82,1%	97,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	87,5%	98,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	88,4%	99,1%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	100%
P10 S'entenen les explicacions?	92,3%	100%
P11 Està en bones mans (metge)?	88,6%	99,1%
P12 Tracte personal metge?	96,2%	100%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	85,3%	100%
P14 Tracte personal infermera?	95,8%	100%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,4%	100%
P16 Informació coherent?	94,9%	100%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	91,7%	99,1%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	62,7%	94,9%
P19 Tracte personal del taulell?	65,6%	98,6%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	74,6%	96,9%
P21 Valoració atenció presencial	86,1%	98,9%
P22 Valoració atenció telefònica	75,5%	94,8%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	73,0%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,16	9,07
P102 Continuaria venint?	74,8%	100,0%