

**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 4 Torrassa - UP 291

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

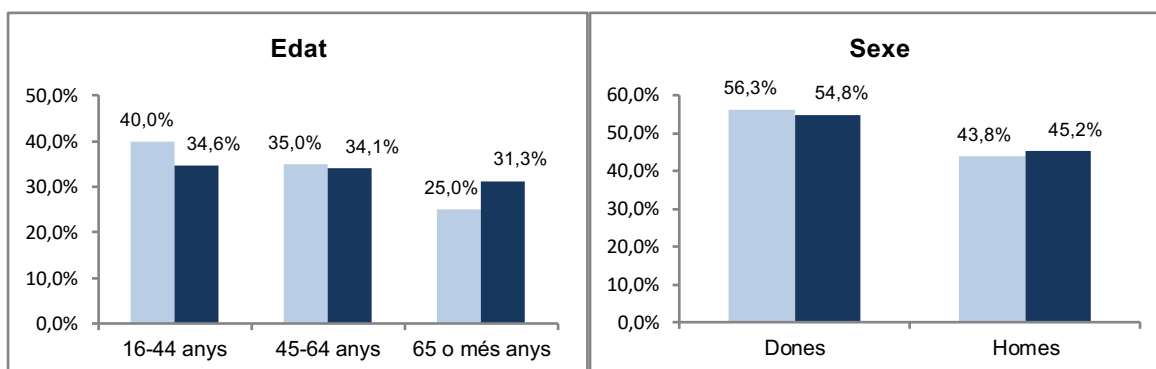
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
L'Hospitalet de Llobregat 4 Torrassa	80
CATALUNYA 2021	29738

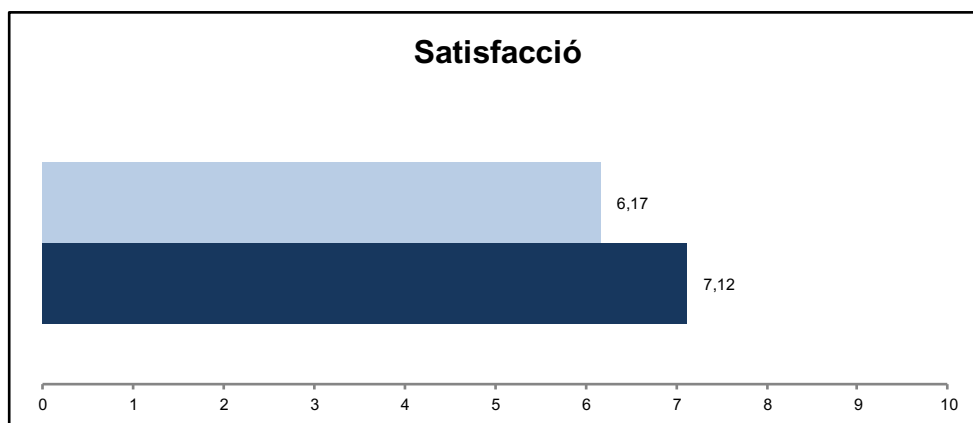
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

ABS 2021
CATALUNYA 2021

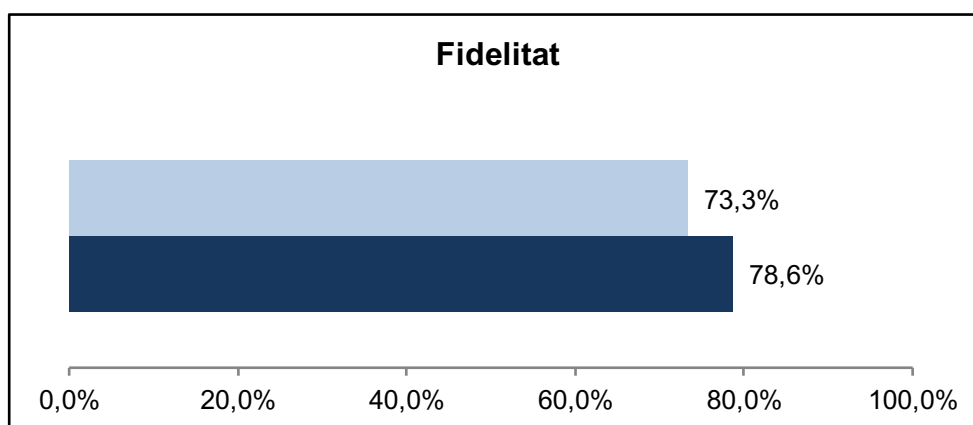


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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	13,7%	16,4%	ABS 2021
	Molt bé	20,7%	25,2%	
	Bé	23,5%	27,3%	CAT 2021
	Regular	24,0%	17,4%	
	Malament	18,1%	13,6%	
	Indicador Positiu	57,9%	69,0%	
P2. Què opina de la facilitat perquè li donin visita pel dia que a vostè li va bé?	Perfecta	8,0%	12,1%	ABS 2021
	Molt bé	7,2%	17,5%	
	Bé	22,2%	24,1%	CAT 2021
	Regular	29,6%	21,8%	
	Malament	32,9%	24,6%	
	Indicador Positiu	37,5%	53,7%	
P3. Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat perquè l'atenguin?	Perfecta	10,7%	11,0%	ABS 2021
	Molt bé	9,9%	18,0%	
	Bé	36,8%	33,7%	CAT 2021
	Regular	19,8%	23,5%	
	Malament	22,8%	13,8%	
	Indicador Positiu	57,5%	62,7%	
P18. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual?	Perfecta	12,1%	14,7%	ABS 2021
	Molt bé	15,3%	21,3%	
	Bé	23,5%	29,1%	CAT 2021
	Regular	21,4%	18,6%	
	Malament	27,8%	16,3%	
	Indicador Positiu	50,8%	65,1%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
UP 2021 N 79 NS/NC 1				
UP 2021 N 79 NS/NC 1				
UP 2021 N 63 NS/NC 10				
No ha anat per un problema urgent 7				

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	43,8%	55,2%	ABS 2021
	Gairebé sempre	19,5%	18,7%	
	Sovint	17,0%	14,1%	CAT 2021
	Poques vegades	16,9%	8,8%	
	Mai/gairebé mai	2,9%	3,2%	
	Indicador Positiu	80,3%	88,0%	
UP 2021 N 78 NS/NC 2				
P10. El/la metge/essa li dona la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	55,1%	63,0%	ABS 2021
	Gairebé sempre	19,6%	18,0%	
	Sovint	14,1%	11,6%	CAT 2021
	Poques vegades	8,4%	5,6%	
	Mai/gairebé mai	2,9%	1,8%	
	Indicador Positiu	88,7%	92,6%	
UP 2021 N 78 NS/NC 2				
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	27,0%	39,1%	ABS 2021
	Gairebé sempre	36,7%	32,2%	
	Sovint	21,2%	20,0%	CAT 2021
	Poques vegades	13,6%	6,4%	
	Mai/gairebé mai	1,4%	2,3%	
	Indicador Positiu	84,9%	91,3%	
UP 2021 N 74 NS/NC 6				

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	22,7%	25,9%	ABS 2021 CAT 2021
	Molt bé	17,0%	28,2%	
	Bé	36,6%	29,8%	
	Regular	8,0%	10,6%	
	Malament	15,6%	5,5%	
	Indicador Positiu	76,3%	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	26,3%	29,9%	ABS 2021 CAT 2021
	Molt bé	19,9%	28,8%	
	Bé	28,0%	25,3%	
	Regular	15,6%	10,0%	
	Malament	10,1%	6,1%	
	Indicador Positiu	74,3%	84,0%	
P8. Què li sembla la predisposició del/la metge/essa perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	22,2%	26,5%	ABS 2021 CAT 2021
	Molt bé	24,0%	28,2%	
	Bé	28,4%	31,0%	
	Regular	15,4%	9,5%	
	Malament	10,0%	4,7%	
	Indicador Positiu	74,6%	85,7%	
P11. Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	41,2%	44,3%	ABS 2021 CAT 2021
	Gairebé sempre	19,7%	25,7%	
	Sovint	15,0%	15,7%	
	Poques vegades	12,5%	9,9%	
	Mai/gairebé mai	11,5%	4,4%	
	Indicador Positiu	76,0%	85,7%	
P12. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el/la metge/essa?	Perfecte	48,2%	46,6%	ABS 2021 CAT 2021
	Molt bé	18,5%	26,2%	
	Bé	15,0%	19,1%	
	Regular	12,9%	5,5%	
	Malament	5,4%	2,6%	
	Indicador Positiu	81,7%	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	30,8%	30,8%	ABS 2021 CAT 2021
	Molt bé	25,4%	31,3%	
	Bé	28,0%	26,7%	
	Regular	11,3%	8,2%	
	Malament	4,6%	3,1%	
	Indicador Positiu	84,2%	88,7%	
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè l'/la infermer/a?	Perfecte	30,3%	35,9%	ABS 2021 CAT 2021
	Molt bé	33,0%	31,6%	
	Bé	27,3%	25,7%	
	Regular	7,8%	5,3%	
	Malament	1,5%	1,6%	
	Indicador Positiu	90,6%	93,1%	
P15. Té la sensació d'estar en bones mans?	Perfecte	35,2%	31,5%	ABS 2021 CAT 2021
	Molt bé	26,5%	29,1%	
	Bé	14,6%	26,6%	
	Regular	19,1%	9,6%	
	Malament	4,7%	3,2%	
	Indicador Positiu	76,2%	87,2%	
P19. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal administratiu?	Perfecte	8,8%	16,4%	ABS 2021 CAT 2021
	Molt bé	24,6%	24,1%	
	Bé	36,0%	32,7%	
	Regular	20,1%	17,2%	
	Malament	10,5%	9,6%	
	Indicador Positiu	69,4%	73,2%	
UP 2021 N 78 NS/NC 2				
No he anat al taulell 4				

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	11,6%	18,2%	ABS 2021
	Poc	29,6%	35,0%	
	Normal	44,3%	38,5%	CAT 2021
	Força	11,6%	6,0%	
	Molt	2,8%	2,4%	
UP 2021 N 77 NS/NC 1	Indicador	85,5%	91,6%	
No he anat al CAP 3	Positiu			
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària?	Perfecta	26,6%	21,1%	ABS 2021
	Molt bé	21,3%	37,5%	
	Bé	42,5%	36,2%	CAT 2021
	Regular	9,6%	4,2%	
	Malament	0,0%	1,0%	
UP 2021 N 78 NS/NC 1	Indicador	90,4%	94,8%	
No he anat al CAP 1	Positiu			

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	32,8%	40,0%	ABS 2021 CAT 2021
	Gairebé sempre	12,6%	28,3%	
	Sovint	26,3%	17,3%	
	Poques vegades	19,2%	10,2%	
	Mai/gairebé mai	9,2%	4,2%	
UP 2021 N 75 NS/NC 4	Indicador			
No ha anat a altres metges 1	Positiu	71,6%	85,6%	

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	18,0%	21,4%	ABS 2021 CAT 2021
	Molt bé	20,9%	24,2%	
	Bé	23,5%	30,1%	
	Regular	21,3%	15,9%	
	Malament	16,3%	8,4%	
UP 2021 N 77 NS/NC 2 No han tingut cap repercussió 1	Indicador Positiu	62,4%	75,7%	
P21. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès presencialment?	Perfecta	29,7%	26,7%	ABS 2021 CAT 2021
	Molt bé	16,9%	30,5%	
	Bé	34,8%	29,1%	
	Regular	13,0%	9,6%	
	Malament	5,8%	4,2%	
UP 2021 N 76 NS/NC 2 No m'han atès presencialment 2	Indicador Positiu	81,3%	86,3%	
P22. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès per telèfon?	Perfecta	11,7%	16,7%	ABS 2021 CAT 2021
	Molt bé	22,9%	24,3%	
	Bé	33,0%	29,7%	
	Regular	13,7%	17,5%	
	Malament	18,6%	11,8%	
UP 2021 N 74 NS/NC 2 No m'han atès per telèfon 4	Indicador Positiu	67,6%	70,7%	
P23. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès a través d'Internet (eConsulta)?	Perfecta	21,2%	17,8%	ABS 2021 CAT 2021
	Molt bé	21,9%	22,4%	
	Bé	26,5%	29,9%	
	Regular	19,3%	17,7%	
	Malament	11,0%	12,2%	
UP 2021 N 51 NS/NC 6 No m'han atès a través d'Internet 23	Indicador Positiu	69,7%	70,1%	

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 2,77 UP 2021 N 80 NS/NC 0	Satisfacció	6,17	7,12	ABS 2021  CAT 2021 
P102. Si pogués triar, continuaria venint en aquest CAP / Centre d'Atenció Primària? UP 2021 N 76 NS/NC 4	Sí No n'estic segur No	73,3% 13,5% 13,2%	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		57,9%	69,0%
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,3%	37,5%	53,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	63,8%	57,5%	62,7%
P4 El soroll habitual?	89,6%	85,5%	91,6%
P5 Neteja del CAP?	98,8%	90,4%	94,8%
P6 Temps que li dedica el metge?	91,3%	76,3%	83,9%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	88,8%	74,3%	84,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	91,1%	74,6%	85,7%
P9 El metge li dona la informació que necessita?	89,9%	80,3%	88,0%
P10 S'entenen les explicacions?	91,3%	88,7%	92,6%
P11 Està en bones mans (metge)?	89,7%	76,0%	85,7%
P12 Tracte personal metge?	95,0%	81,7%	91,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	86,2%	84,2%	88,7%
P14 Tracte personal infermera?	90,8%	90,6%	93,1%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,7%	76,2%	87,2%
P16 Informació coherent?	91,9%	84,9%	91,3%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	88,9%	71,6%	85,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	71,9%	50,8%	65,1%
P19 Tracte personal del taulell?	83,5%	69,4%	73,2%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	87,5%	62,4%	75,7%
P21 Valoració atenció presencial		81,3%	86,3%
P22 Valoració atenció telefònica		67,6%	70,7%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)		69,7%	70,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,15	6,17	7,12
P102 Continuaria venint?	88,6%	73,3%	78,6%

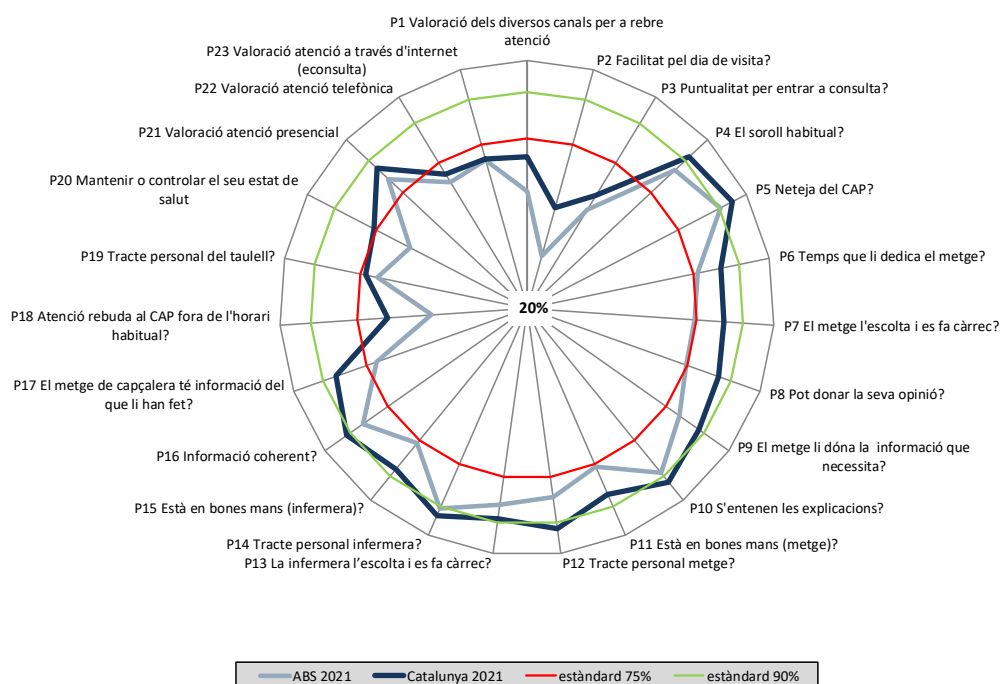
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

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

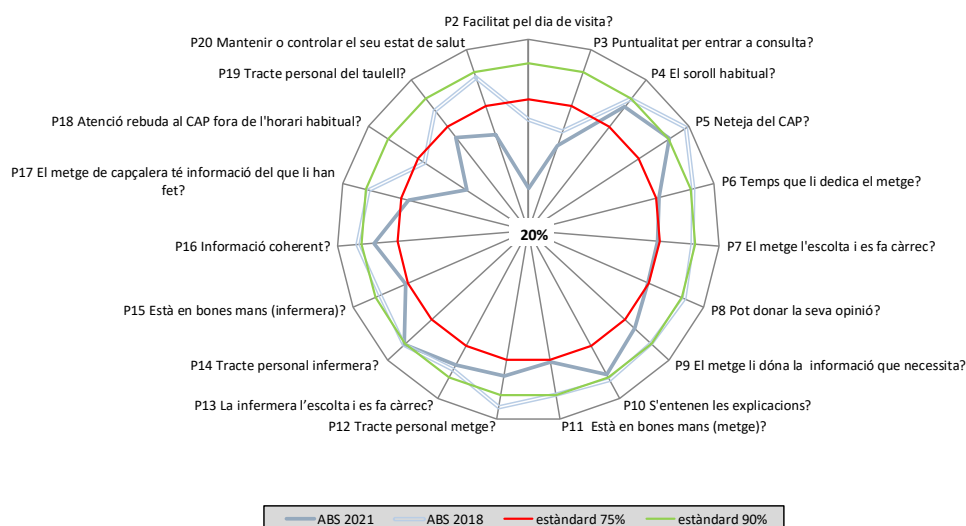
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	57,9%	96,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	37,5%	94,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	57,5%	90,4%
P4 El soroll habitual?	85,5%	100%
P5 Neteja del CAP?	90,4%	100%
P6 Temps que li dedica el metge?	76,3%	97,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	74,3%	98,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	74,6%	99,1%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	80,3%	100%
P10 S'entenen les explicacions?	88,7%	100%
P11 Està en bones mans (metge)?	76,0%	99,1%
P12 Tracte personal metge?	81,7%	100%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	84,2%	100%
P14 Tracte personal infermera?	90,6%	100%
P15 Està en bones mans (infermera)?	76,2%	100%
P16 Informació coherent?	84,9%	100%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	71,6%	99,1%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	50,8%	94,9%
P19 Tracte personal del taulell?	69,4%	98,6%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	62,4%	96,9%
P21 Valoració atenció presencial	81,3%	98,9%
P22 Valoració atenció telefònica	67,6%	94,8%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	69,7%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	6,17	9,07
P102 Continuaria venint?	73,3%	100,0%