

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

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

2022

RESULTATS PER ABS

L'Hospitalet de Llobregat 3 Collblanc - ABS 290

**Unitat d'avaluació i experiència de pacient
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

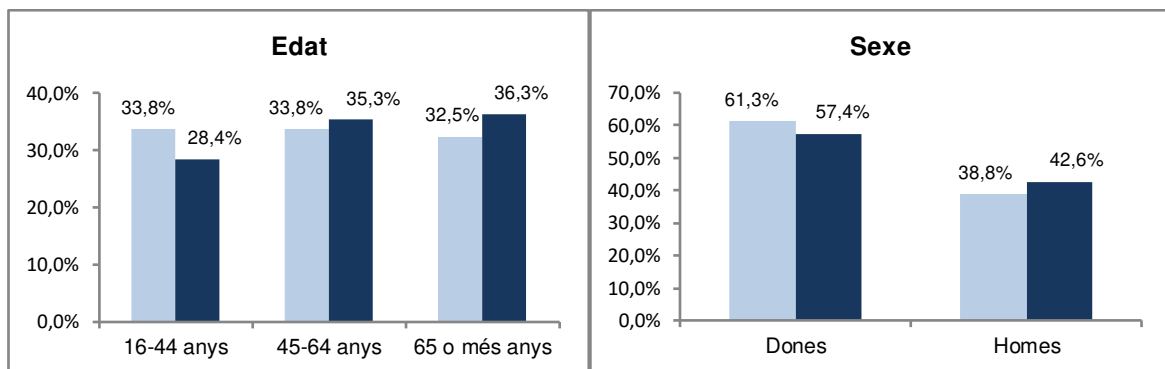
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
L'Hospitalet de Llobregat 3 Collblanc	80
CATALUNYA 2022	29760

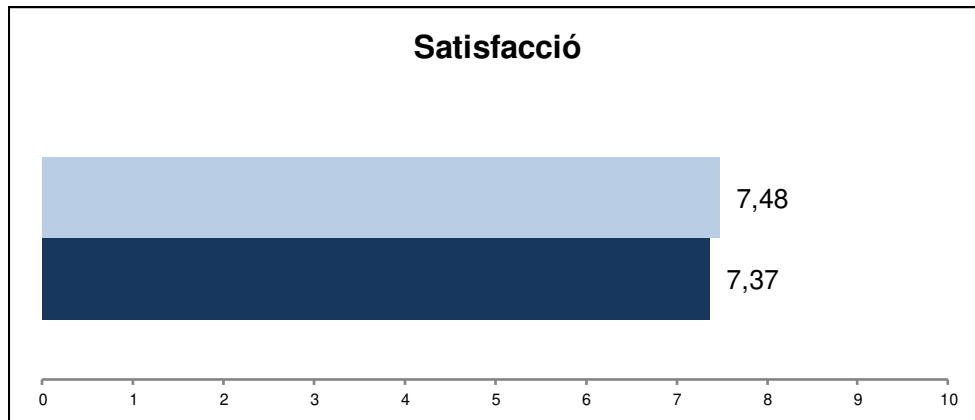
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

ABS 2022
CATALUNYA 2022

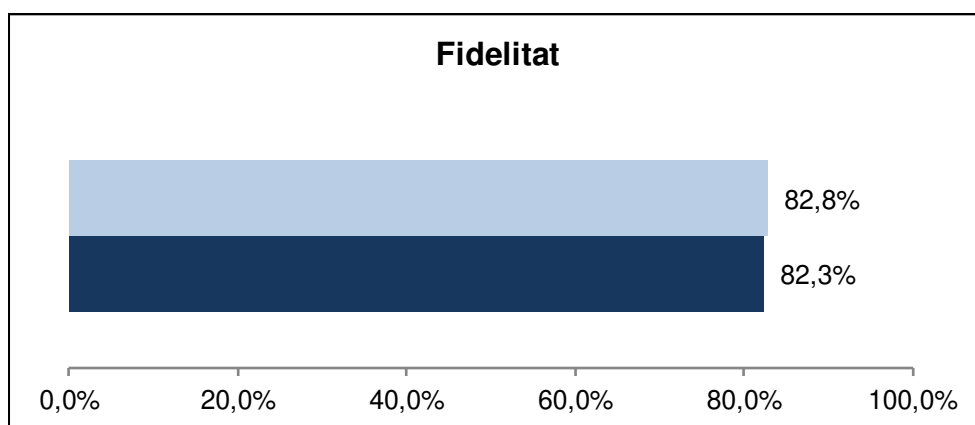


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P1. Què opineu dels diversos canals que es posen a la vostra disposició per rebre atenció del CAP/centre d'atenció primària? N 80 NS/NC 0	Perfecte	19,0%	15,4%	ABS 2022
	Molt bé	31,4%	29,7%	
	Bé	24,0%	28,6%	CAT 2022
	Regular	19,5%	16,2%	
	Malament	6,1%	10,1%	
	Indicador Positiu	74,4%	73,7%	
P2. Què opineu de la facilitat perquè us donin visita per al dia que us va bé? N 80 NS/NC 0	Perfecta	17,6%	12,5%	ABS 2022
	Molt bé	15,9%	16,8%	
	Bé	19,0%	26,5%	CAT 2022
	Regular	28,0%	22,6%	
	Malament	19,5%	21,6%	
	Indicador Positiu	52,5%	55,8%	
P3. Tenint en compte l'hora de visita que us han donat, què us sembla la puntualitat perquè us atenguin? N 80 NS/NC 0	Perfecta	17,3%	10,9%	ABS 2022
	Molt bé	16,3%	16,3%	
	Bé	40,0%	34,8%	CAT 2022
	Regular	19,8%	25,4%	
	Malament	6,5%	12,6%	
	Indicador Positiu	73,7%	62,0%	
P18. Com valoreu l'atenció que rebeu del vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual? N 70 NS/NC 2 No ha anat per un problema urgent 8	Perfecta	26,9%	15,7%	ABS 2022
	Molt bé	19,1%	22,3%	
	Bé	23,2%	31,4%	CAT 2022
	Regular	24,2%	18,1%	
	Malament	6,6%	12,5%	
	Indicador Positiu	69,2%	69,3%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	ABS 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P9. El metge o metgessa us dona la informació que necessiteu sobre la vostra malaltia, el tractament que feu, etc.? N 80 NS/NC 0	Sempre	49,6%	55,8%	ABS 2022
	Gairebé sempre	24,8%	19,3%	
	Sovint	16,1%	14,1%	CAT 2022
	Poques vegades	8,4%	7,9%	
	Mai/gairebé mai	1,0%	2,8%	Indicador Positiu
			90,5%	
P10. El metge o metgessa us dona la informació de manera que pugueu entendre-la? N 80 NS/NC 0	Sempre	59,8%	62,6%	ABS 2022
	Gairebé sempre	18,4%	18,7%	
	Sovint	17,6%	11,8%	CAT 2022
	Poques vegades	4,1%	5,4%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,6%	Indicador Positiu
			95,9%	
P16. La informació que us donen els diferents professionals (de medicina i/o d'infermeria) sobre el vostre problema de salut és coherent, és a dir, és coincident entre ella? N 78 NS/NC 2	Sempre	44,7%	40,2%	ABS 2022
	Gairebé sempre	34,2%	32,6%	
	Sovint	18,3%	19,3%	CAT 2022
	Poques vegades	0,9%	5,9%	
	Mai/gairebé mai	1,9%	1,9%	Indicador Positiu
			97,2%	

B. Resultats per àmbit: tracte i professionals

Enunciat	Categories	ABS 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P6. Què opineu del temps que us dedica el metge o metgessa quan us atén? N 80 NS/NC 0	Perfecte	30,7%	25,5%	
	Molt bé	28,4%	28,5%	
	Bé	27,3%	29,6%	
	Regular	11,8%	11,2%	
	Malament	1,8%	5,3%	
	Indicador Positiu	86,4%	83,5%	
P7. Quina disposició té el metge o metgessa per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut? N 80 NS/NC 0	Perfecta	25,9%	28,3%	
	Molt bé	32,4%	29,5%	
	Bé	31,0%	26,8%	
	Regular	6,9%	10,1%	
	Malament	3,8%	5,2%	
	Indicador Positiu	89,3%	84,6%	
P8. Què us sembla la predisposició del metge o metgessa perquè pugueu donar la vostra opinió? N 79 NS/NC 1	Perfecta	30,0%	24,9%	
	Molt bé	24,1%	28,0%	
	Bé	35,7%	32,6%	
	Regular	7,4%	10,3%	
	Malament	2,8%	4,1%	
	Indicador Positiu	89,8%	85,5%	
P11. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans? N 80 NS/NC 0	Sempre	51,4%	48,9%	
	Gairebé sempre	29,8%	25,0%	
	Sovint	11,2%	14,7%	
	Poques vegades	7,6%	8,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	3,3%	
	Indicador Positiu	92,4%	88,6%	
P12. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el metge o metgessa? N 80 NS/NC 0	Perfecte	44,3%	46,3%	
	Molt bé	35,1%	27,6%	
	Bé	16,0%	18,2%	
	Regular	4,6%	5,5%	
	Malament	0,0%	2,4%	
	Indicador Positiu	95,4%	92,1%	
P13. Quina disposició té l'infermer o infermera per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut? N 71 NS/NC 1 No m'he visitat amb la infermera 8	Perfecta	33,1%	30,3%	
	Molt bé	34,8%	32,2%	
	Bé	24,7%	27,1%	
	Regular	5,2%	7,9%	
	Malament	2,2%	2,6%	
	Indicador Positiu	92,6%	89,6%	
P14. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té l'infermer o infermera? N 71 NS/NC 1	Perfecte	46,7%	35,9%	
	Molt bé	27,7%	34,4%	
	Bé	18,4%	23,2%	
	Regular	6,2%	5,0%	
	Malament	1,0%	1,4%	
	Indicador Positiu	92,8%	93,6%	
P15. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans? N 71 NS/NC 1	Perfecte	48,1%	37,4%	
	Molt bé	25,8%	28,3%	
	Bé	20,3%	24,6%	
	Regular	3,8%	7,3%	
	Malament	2,1%	2,4%	
	Indicador Positiu	94,1%	90,3%	
P19. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el personal administratiu? N 79 NS/NC 0 No he anat al taulell 1	Perfecte	15,1%	17,2%	
	Molt bé	17,8%	27,0%	
	Bé	44,2%	32,0%	
	Regular	17,0%	15,9%	
	Malament	6,0%	7,9%	
	Indicador Positiu	77,0%	76,2%	

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	ABS 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P4. Valoreu el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera. N 80 NS/NC 0 No he anat al CAP 0	Gens	23,1%	16,0%	
	Poc	20,8%	33,4%	
	Normal	44,9%	39,1%	
	Força	5,1%	7,2%	
	Molt	6,1%	4,3%	
	Indicador Positiu	88,8%	88,5%	
P5. Quina impressió teniu de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària? N 80 NS/NC 0 No he anat al CAP 0	Perfecta	23,2%	19,1%	
	Molt bé	38,0%	33,1%	
	Bé	35,1%	42,3%	
	Regular	2,7%	4,7%	
	Malament	0,9%	0,8%	
	Indicador Positiu	96,3%	94,6%	

B. Resultats per àmbit: coordinació

Enunciat	Categories	ABS 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P17. Quan heu estat atès per l'especialista o a l'hospital, els vostres professionals del CAP/ centre d'Atenció Primària tenen informació del que us han fet?	Sempre	42,0%	40,5%	ABS 2022
	Gairebé sempre	33,7%	28,2%	
	Sovint	13,4%	17,2%	CAT 2022
	Poques vegades	10,9%	10,3%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	3,7%	
	Indicador Positiu	89,1%	85,9%	
N 74 NS/NC 2 No ha anat a altres metges 4				

B. Resultats per àmbit: altres

Enunciat	Categories	ABS 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P20. L'atenció que heu rebut al vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària, us ha permès mantenir i/o controlar el vostre estat de salut? N 79 NS/NC 0 No han tingut cap repercussió 1	Perfectament	21,7%	22,6%	
	Molt bé	30,3%	26,7%	
	Bé	26,2%	30,3%	
	Regular	19,9%	13,7%	
	Malament	1,8%	6,7%	
	Indicador Positiu	78,2%	79,6%	

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	ABS 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P101. I ara per acabar, valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb el vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària.	Satisfacció	7,48	7,37	
N 80 NS/NC 0				
P102. Si poguéssiu triar, tornariu a venir a aquest CAP / Centre d'Atenció Primària?	Sí	82,8%	82,3%	
	No n'estic segur	13,5%	10,2%	
	No	3,6%	7,5%	
N 78 NS/NC 2				

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 2021	ABS 2022	Catalunya 2022
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,9%	74,4%	73,7%
P2 Facilitat pel dia de visita?	50,2%	52,5%	55,8%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	67,0%	73,7%	62,0%
P4 El soroll habitual?	90,1%	88,8%	88,5%
P5 Neteja del CAP?	95,1%	96,3%	94,6%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	82,1%	86,4%	83,5%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	87,5%	89,3%	84,6%
P8 Pot donar la seva opinió?	88,4%	89,8%	85,5%
P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?	88,0%	90,5%	89,3%
P10 S'entenen les explicacions?	92,3%	95,9%	93,1%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	88,6%	92,4%	88,6%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	96,2%	95,4%	92,1%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	85,3%	92,6%	89,6%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	95,8%	92,8%	93,6%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	87,4%	94,1%	90,3%
P16 Informació coherent?	94,9%	97,2%	92,1%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	91,7%	89,1%	85,9%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	62,7%	69,2%	69,3%
P19 Tracte personal del taulell?	65,6%	77,0%	76,2%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	74,6%	78,2%	79,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,16	7,48	7,37
P102 Continuaria venint?	74,8%	82,8%	82,3%

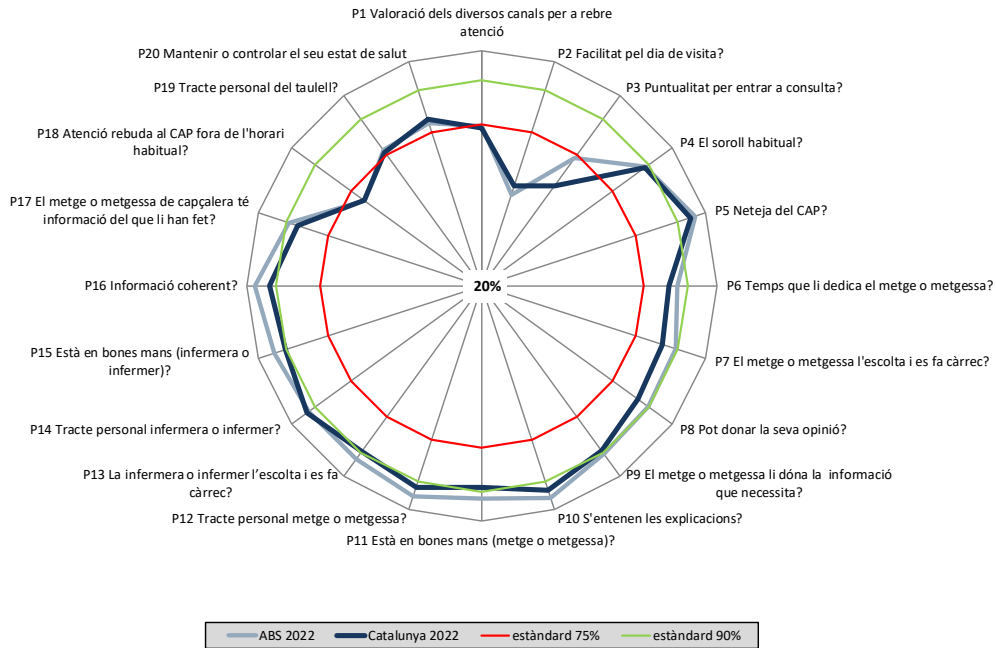
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

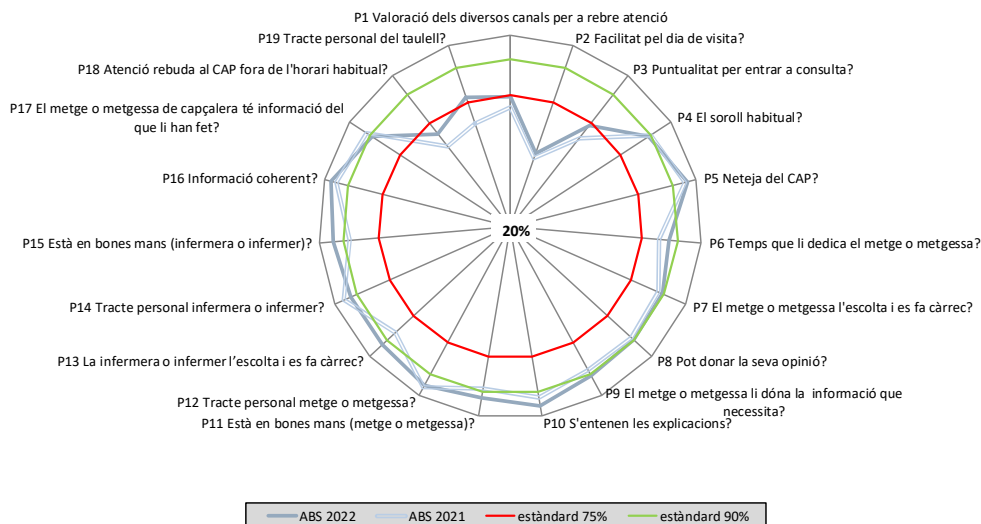
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de l'ABS 2022 amb Catalunya 2022



D.2. Comparació de l'ABS 2022 amb l'ABS 2021



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 2022	Millors resultats
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	74,4%	95,3%
P2 Facilitat pel dia de visita?	52,5%	92,6%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	73,7%	88,6%
P4 El soroll habitual?	88,8%	99,0%
P5 Neteja del CAP?	96,3%	100%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	86,4%	97,5%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	89,3%	98,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	89,8%	98,8%
P9 El metge o metgessa li dóna la informació que necessita?	90,5%	98,9%
P10 S'entenen les explicacions?	95,9%	100%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	92,4%	98,8%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	95,4%	100%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	92,6%	100%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	92,8%	100%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	94,1%	100%
P16 Informació coherent?	97,2%	99,2%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	89,1%	97,7%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	69,2%	95,4%
P19 Tracte personal del taulell?	77,0%	93,5%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	78,2%	98,4%
P101 Grau de satisfacció global	7,48	8,93
P102 Continuaria venint?	82,8%	98,8%