

**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 4 Torrasa - ABS 291**

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



**Generalitat  
de Catalunya**

**/Salut**

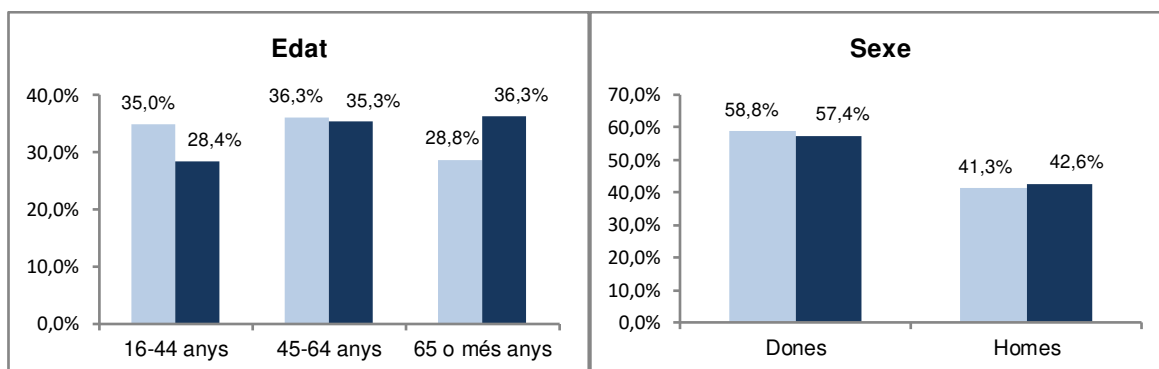
**A. Anàlisi per UP**

**A.1. Descripció de la població enquestada**

	Nombre d'enquestes
L'Hospitalet de Llobregat 4 Torrasa	80
<b>CATALUNYA 2022</b>	<b>29760</b>

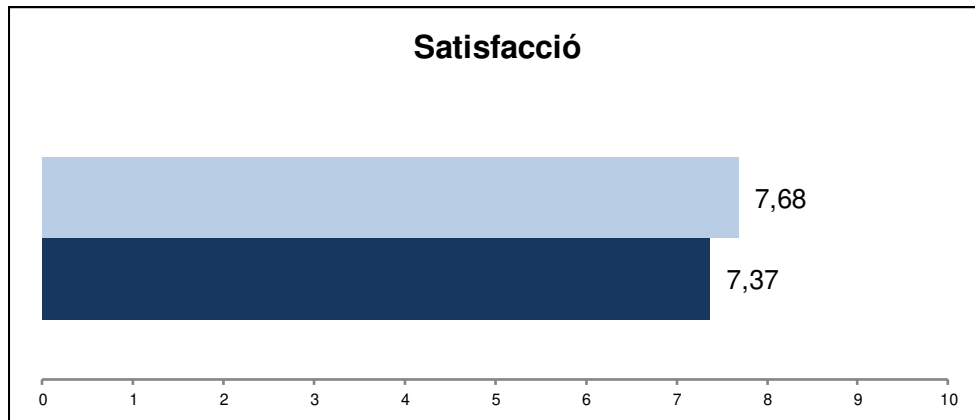
**A.1.1. Característiques sociodemogràfiques**

ABS 2022
<b>CATALUNYA 2022</b>

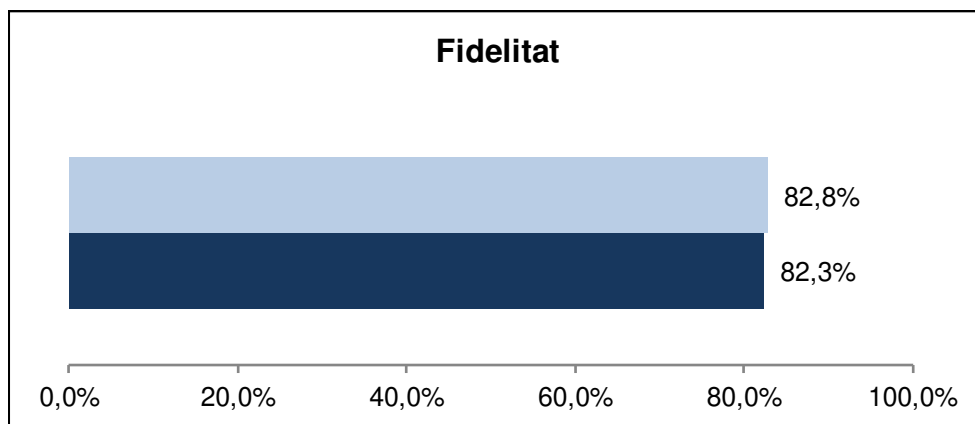


**A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat**

**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	21,5%	15,4%	ABS 2022 
	Molt bé	28,4%	29,7%	
	Bé	19,3%	28,6%	CAT 2022 
	Regular	22,0%	16,2%	
	Malament	8,8%	10,1%	
	Indicador Positiu		69,3%	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	17,0%	12,5%	ABS 2022 
	Molt bé	17,0%	16,8%	
	Bé	18,3%	26,5%	CAT 2022 
	Regular	23,4%	22,6%	
	Malament	24,4%	21,6%	
	Indicador Positiu		52,3%	55,8%
P3. Tenint en compte l'hora de visita que us han donat, què us sembla la puntualitat perquè us atenguin?  N 79 NS/NC 1	Perfecta	16,6%	10,9%	ABS 2022 
	Molt bé	13,2%	16,3%	
	Bé	38,6%	34,8%	CAT 2022 
	Regular	23,4%	25,4%	
	Malament	8,3%	12,6%	
	Indicador Positiu		68,4%	62,0%
P18. Com valoreu l'atenció que rebeu del vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual?  N 67 NS/NC 2 No ha anat per un problema urgent 11	Perfecta	26,3%	15,7%	ABS 2022 
	Molt bé	18,1%	22,3%	
	Bé	28,1%	31,4%	CAT 2022 
	Regular	15,0%	18,1%	
	Malament	12,5%	12,5%	
	Indicador Positiu		72,5%	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 79 NS/NC 1	Sempre	60,8%	55,8%	ABS 2022
	Gairebé sempre	12,5%	19,3%	
	Sovint	9,8%	14,1%	CAT 2022
	Poques vegades	14,5%	7,9%	
	Mai/gairebé mai	2,4%	2,8%	
	Indicador Positiu	83,1%	89,3%	
P10. El metge o metgessa us dona la informació de manera que pugueu entendre-la?  N 78 NS/NC 2	Sempre	65,0%	62,6%	ABS 2022
	Gairebé sempre	12,6%	18,7%	
	Sovint	11,7%	11,8%	CAT 2022
	Poques vegades	8,0%	5,4%	
	Mai/gairebé mai	2,7%	1,6%	
	Indicador Positiu	89,3%	93,1%	
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	43,6%	40,2%	ABS 2022
	Gairebé sempre	33,0%	32,6%	
	Sovint	15,7%	19,3%	CAT 2022
	Poques vegades	4,8%	5,9%	
	Mai/gairebé mai	2,9%	1,9%	
	Indicador Positiu	92,4%	92,1%	

**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 79 NS/NC 1	Perfecte	23,4%	25,5%	
	Molt bé	24,6%	28,5%	
	Bé	23,7%	29,6%	
	Regular	24,1%	11,2%	
	Malament	4,2%	5,3%	
	Indicador Positiu	71,7%	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 79 NS/NC 1	Perfecta	35,1%	28,3%	
	Molt bé	23,9%	29,5%	
	Bé	22,3%	26,8%	
	Regular	12,4%	10,1%	
	Malament	6,4%	5,2%	
	Indicador Positiu	81,2%	84,6%	
P8. Què us sembla la predisposició del metge o metgessa perquè pugueu donar la vostra opinió?  N 79 NS/NC 1	Perfecta	35,3%	24,9%	
	Molt bé	18,2%	28,0%	
	Bé	31,4%	32,6%	
	Regular	11,2%	10,3%	
	Malament	3,9%	4,1%	
	Indicador Positiu	85,0%	85,5%	
P11. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?  N 79 NS/NC 1	Sempre	55,0%	48,9%	
	Gairebé sempre	15,9%	25,0%	
	Sovint	17,3%	14,7%	
	Poques vegades	7,8%	8,0%	
	Mai/gairebé mai	4,0%	3,3%	
	Indicador Positiu	88,2%	88,6%	
P12. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el metge o metgessa?  N 79 NS/NC 1	Perfecte	50,4%	46,3%	
	Molt bé	25,1%	27,6%	
	Bé	13,7%	18,2%	
	Regular	8,4%	5,5%	
	Malament	2,4%	2,4%	
	Indicador Positiu	89,2%	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 75 NS/NC 2 No m'he visitat amb la infermera 2	Perfecta	41,5%	30,3%	
	Molt bé	26,4%	32,2%	
	Bé	24,1%	27,1%	
	Regular	6,1%	7,9%	
	Malament	1,9%	2,6%	
	Indicador Positiu	92,1%	89,6%	
P14. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té l'infermer o infermera?  N 77 NS/NC 1	Perfecte	41,1%	35,9%	
	Molt bé	32,8%	34,4%	
	Bé	23,1%	23,2%	
	Regular	1,8%	5,0%	
	Malament	1,2%	1,4%	
	Indicador Positiu	97,0%	93,6%	
P15. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?  N 77 NS/NC 1	Perfecte	44,8%	37,4%	
	Molt bé	31,1%	28,3%	
	Bé	16,6%	24,6%	
	Regular	5,8%	7,3%	
	Malament	1,7%	2,4%	
	Indicador Positiu	92,5%	90,3%	
P19. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el personal administratiu?  N 77 NS/NC 1 No he anat al taulell 2	Perfecte	19,2%	17,2%	
	Molt bé	16,8%	27,0%	
	Bé	38,4%	32,0%	
	Regular	18,3%	15,9%	
	Malament	7,4%	7,9%	
	Indicador Positiu	74,4%	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 76 NS/NC 0 No he anat al CAP 4	Gens	18,4%	16,0%	
	Poc	20,5%	33,4%	
	Normal	46,4%	39,1%	
	Força	8,7%	7,2%	
	Molt	6,0%	4,3%	
	Indicador Positiu	85,3%	88,5%	
P5. Quina impressió teniu de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària?  N 79 NS/NC 0 No he anat al CAP 1	Perfecta	22,3%	19,1%	
	Molt bé	32,0%	33,1%	
	Bé	38,8%	42,3%	
	Regular	4,1%	4,7%	
	Malament	2,7%	0,8%	
	Indicador Positiu	93,2%	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	49,7%	40,5%	
	Gairebé sempre	19,6%	28,2%	
	Sovint	16,2%	17,2%	
	Poques vegades	8,4%	10,3%	
	Mai/gairebé mai	6,0%	3,7%	
	Indicador Positiu	85,6%	85,9%	
N 73 NS/NC 1 No ha anat a altres metges 6				



**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 77 NS/NC 1 No han tingut cap repercussió 3	Perfectament	27,4%	22,6%	
	Molt bé	26,0%	26,7%	
	Bé	22,1%	30,3%	
	Regular	20,4%	13,7%	
	Malament	4,2%	6,7%	
	Indicador Positiu	75,5%	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	7,68	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	11,4%	10,2%	
	No	5,8%	7,5%	
N 77 NS/NC 3				

**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	57,9%	<b>69,3%</b>	73,7%
P2 Facilitat pel dia de visita?	37,5%	<b>52,3%</b>	55,8%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	57,5%	<b>68,4%</b>	62,0%
P4 El soroll habitual?	85,5%	<b>85,3%</b>	88,5%
P5 Neteja del CAP?	90,4%	<b>93,2%</b>	94,6%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	76,3%	<b>71,7%</b>	83,5%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	74,3%	<b>81,2%</b>	84,6%
P8 Pot donar la seva opinió?	74,6%	<b>85,0%</b>	85,5%
P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?	80,3%	<b>83,1%</b>	89,3%
P10 S'entenen les explicacions?	88,7%	<b>89,3%</b>	93,1%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	76,0%	<b>88,2%</b>	88,6%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	81,7%	<b>89,2%</b>	92,1%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	84,2%	<b>92,1%</b>	89,6%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	90,6%	<b>97,0%</b>	93,6%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	76,2%	<b>92,5%</b>	90,3%
P16 Informació coherent?	84,9%	<b>92,4%</b>	92,1%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	71,6%	<b>85,6%</b>	85,9%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	50,8%	<b>72,5%</b>	69,3%
P19 Tracte personal del taulell?	69,4%	<b>74,4%</b>	76,2%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	62,4%	<b>75,5%</b>	79,6%
P101 Grau de satisfacció global	6,17	<b>7,68</b>	7,37
P102 Continuaria venint?	73,3%	<b>82,8%</b>	82,3%

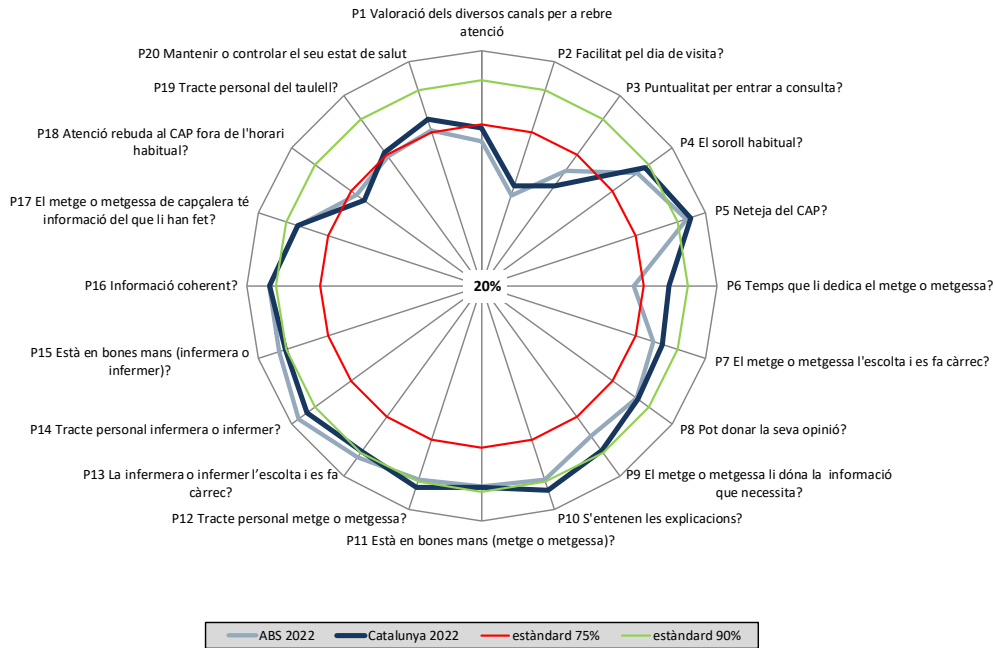
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

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

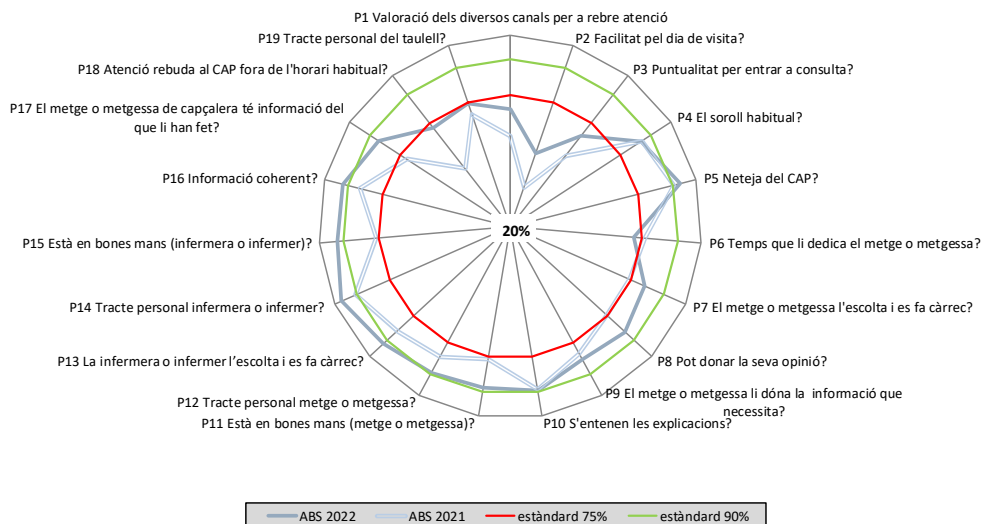
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	<b>69,3%</b>	95,3%
P2 Facilitat pel dia de visita?	<b>52,3%</b>	92,6%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	<b>68,4%</b>	88,6%
P4 El soroll habitual?	<b>85,3%</b>	99,0%
P5 Neteja del CAP?	<b>93,2%</b>	100%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	<b>71,7%</b>	97,5%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	<b>81,2%</b>	98,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	<b>85,0%</b>	98,8%
P9 El metge o metgessa li dóna la informació que necessita?	<b>83,1%</b>	98,9%
P10 S'entenen les explicacions?	<b>89,3%</b>	100%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	<b>88,2%</b>	98,8%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	<b>89,2%</b>	100%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	<b>92,1%</b>	100%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	<b>97,0%</b>	100%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	<b>92,5%</b>	100%
P16 Informació coherent?	<b>92,4%</b>	99,2%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	<b>85,6%</b>	97,7%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	<b>72,5%</b>	95,4%
P19 Tracte personal del taulell?	<b>74,4%</b>	93,5%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	<b>75,5%</b>	98,4%
P101 Grau de satisfacció global	<b>7,68</b>	8,93
P102 Continuaria venint?	<b>82,8%</b>	98,8%