

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

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

**2023**

**RESULTATS PER ABS**

**Barcelona 2-I - ABS 29**

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



**Generalitat  
de Catalunya**

**/Salut**

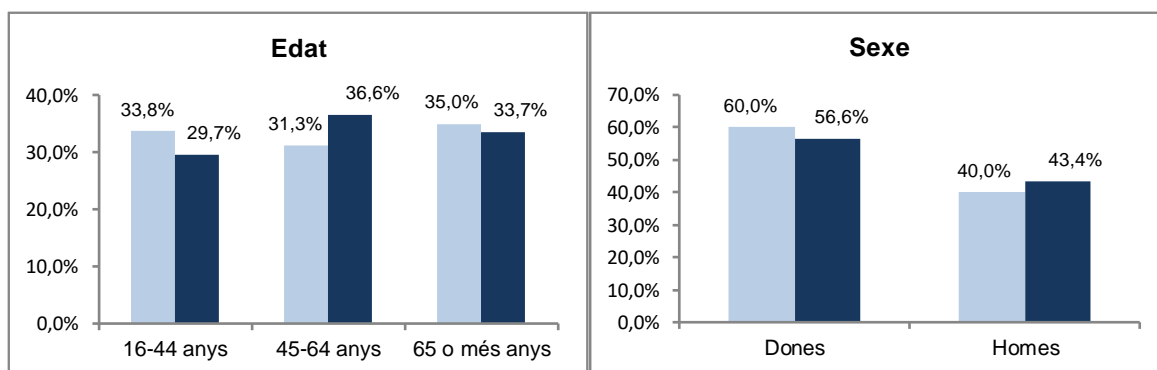
**A. Anàlisi per ABS**

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

	Nombre d'enquestes
Barcelona 2-I	80
<b>CATALUNYA 2023</b>	<b>29760</b>

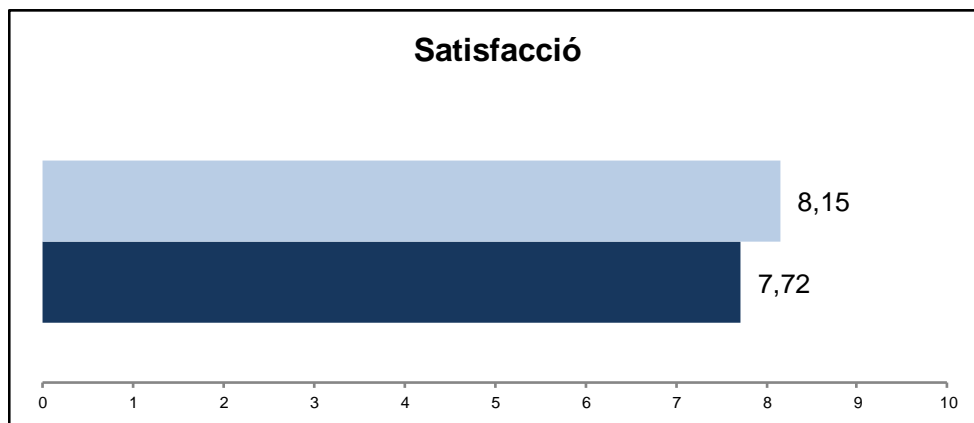
**A.1.1. Característiques sociodemogràfiques**

ABS 2023
<b>CATALUNYA 2023</b>

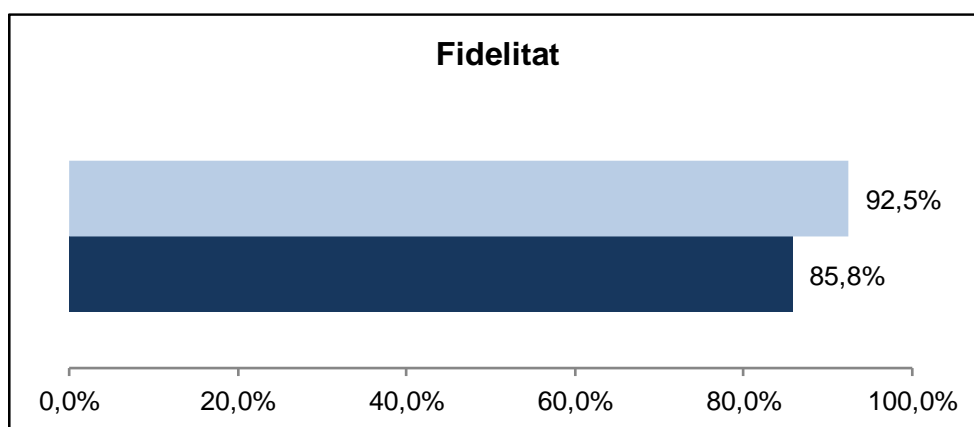


**A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat**

**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 2023	Catalunya 2023	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	18,5%	19,6%	ABS 2023 
	Molt bé	42,0%	34,1%	
	Bé	24,5%	27,6%	CAT 2023 
	Regular	11,3%	12,2%	
	Malament	3,7%	6,5%	
	Indicador Positiu		85,0%	81,3%
P2. Què opineu de la facilitat perquè us donin visita per al dia que us va bé?  N 79 NS/NC 1	Perfecta	14,6%	15,5%	ABS 2023 
	Molt bé	23,5%	20,7%	
	Bé	32,5%	27,0%	CAT 2023 
	Regular	12,7%	21,7%	
	Malament	16,7%	15,2%	
	Indicador Positiu		70,7%	63,2%
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	20,0%	13,2%	ABS 2023 
	Molt bé	22,8%	19,0%	
	Bé	34,6%	34,7%	CAT 2023 
	Regular	14,7%	23,0%	
	Malament	7,8%	10,2%	
	Indicador Positiu		77,5%	66,9%
P18. Com valoreu l'atenció que rebeu del vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual?  N 65 NS/NC 6 No ha anat per un problema urgent 9	Perfecta	30,4%	19,1%	ABS 2023 
	Molt bé	22,6%	25,9%	
	Bé	33,3%	30,9%	CAT 2023 
	Regular	10,0%	15,2%	
	Malament	3,8%	8,9%	
	Indicador Positiu		86,2%	75,9%

**B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació**

Enunciat	Categories	ABS 2023	Catalunya 2023	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 2	Sempre	65,0%	58,5%	ABS 2023
	Gairebé sempre	22,3%	18,9%	
	Sovint	8,9%	13,6%	CAT 2023
	Poques vegades	3,8%	6,6%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	2,3%	
	Indicador Positiu	96,2%	91,1%	
P10. El metge o metgessa us dona la informació de manera que pugueu entendre-la?  N 79 NS/NC 2	Sempre	75,2%	64,8%	ABS 2023
	Gairebé sempre	20,8%	18,8%	
	Sovint	3,0%	10,5%	CAT 2023
	Poques vegades	1,0%	4,5%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,4%	
	Indicador Positiu	99,0%	94,1%	
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 74 NS/NC 6	Sempre	57,0%	43,1%	ABS 2023
	Gairebé sempre	32,0%	32,6%	
	Sovint	8,9%	17,6%	CAT 2023
	Poques vegades	1,0%	5,1%	
	Mai/gairebé mai	1,1%	1,6%	
	Indicador Positiu	97,9%	93,3%	

**B. Resultats per àmbit: tracte i professionals**

Enunciat	Categories	ABS 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P6. Què opineu del temps que us dedica el metge o metgessa quan us atén?	Perfecte	36,7%	29,9%	
	Molt bé	36,1%	30,7%	
	Bé	21,7%	26,9%	
	Regular	5,5%	8,6%	
	Malament	0,0%	3,9%	
	Indicador Positiu	94,5%	87,5%	
N 79 NS/NC 1				
P7. Quina disposició té el metge o metgessa per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut?	Perfecta	34,4%	32,5%	
	Molt bé	34,4%	29,9%	
	Bé	24,9%	24,7%	
	Regular	2,0%	8,7%	
	Malament	4,3%	4,1%	
	Indicador Positiu	93,7%	87,2%	
N 79 NS/NC 1				
P8. Què us sembla la predisposició del metge o metgessa perquè pugueu donar la vostra opinió?	Perfecta	27,2%	29,0%	
	Molt bé	38,0%	29,2%	
	Bé	28,5%	29,9%	
	Regular	6,3%	8,5%	
	Malament	0,0%	3,4%	
	Indicador Positiu	93,7%	88,1%	
N 79 NS/NC 1				
P11. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	62,8%	52,3%	
	Gairebé sempre	21,4%	24,4%	
	Sovint	10,0%	13,5%	
	Poques vegades	4,1%	7,0%	
	Mai/gairebé mai	1,7%	2,8%	
	Indicador Positiu	94,2%	90,2%	
N 80 NS/NC 0				
P12. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el metge o metgessa?	Perfecte	54,3%	49,1%	
	Molt bé	32,0%	27,9%	
	Bé	13,7%	16,1%	
	Regular	0,0%	4,7%	
	Malament	0,0%	2,2%	
	Indicador Positiu	100,0%	93,1%	
N 79 NS/NC 1				
P13. Quina disposició té l'infermer o infermera per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut?	Perfecta	31,5%	33,7%	
	Molt bé	40,1%	32,9%	
	Bé	26,2%	25,1%	
	Regular	1,1%	6,1%	
	Malament	1,2%	2,1%	
	Indicador Positiu	97,7%	91,8%	
N 70 NS/NC 6 No m'he visitat amb la infermera 4				
P14. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té l'infermer o infermera?	Perfecte	40,2%	39,6%	
	Molt bé	40,1%	34,7%	
	Bé	17,4%	20,4%	
	Regular	1,1%	4,1%	
	Malament	1,2%	1,2%	
	Indicador Positiu	97,7%	94,8%	
N 70 NS/NC 6				
P15. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Perfecte	48,0%	41,0%	
	Molt bé	25,8%	29,0%	
	Bé	20,9%	22,1%	
	Regular	4,1%	6,0%	
	Malament	1,1%	1,9%	
	Indicador Positiu	94,8%	92,1%	
N 73 NS/NC 3				
P19. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el personal administratiu?	Perfecte	20,8%	20,5%	
	Molt bé	31,5%	29,4%	
	Bé	36,9%	31,4%	
	Regular	9,7%	13,0%	
	Malament	1,1%	5,6%	
	Indicador Positiu	89,2%	81,4%	
N 79 NS/NC 0 No he anat al taulell 1				

**B. Resultats per àmbit: confort i espais**

Enunciat	Categories	ABS 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P4. Valoreu el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.  N 78 NS/NC 1 No he anat al CAP 2	Gens	15,7%	16,7%	
	Poc	42,6%	34,1%	
	Normal	34,4%	38,7%	
	Força	4,7%	6,6%	
	Molt	2,6%	3,9%	
	Indicador Positiu	92,8%	89,5%	
P5. Quina impressió teniu de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària?  N 78 NS/NC 0 No he anat al CAP 2	Perfecta	25,0%	21,5%	
	Molt bé	30,2%	35,4%	
	Bé	39,0%	38,5%	
	Regular	5,9%	3,9%	
	Malament	0,0%	0,8%	
	Indicador Positiu	94,1%	95,4%	

**B. Resultats per àmbit: coordinació**

Enunciat	Categories	ABS 2023	Catalunya 2023	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	46,6%	42,2%	<b>ABS 2023</b>
	Gairebé sempre	35,7%	29,8%	
	Sovint	10,4%	16,2%	<b>CAT 2023</b>
	Poques vegades	6,1%	8,6%	
	Mai/gairebé mai	1,2%	3,2%	
	Indicador			
<b>N</b> 71 NS/NC 4	Indicador	<b>92,7%</b>	<b>88,2%</b>	
No ha anat a altres metges 5	Positiu			



**B. Resultats per àmbit: altres**

Enunciat	Categories	ABS 2023	Catalunya 2023	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?	Perfectament	29,9%	26,4%	
	Molt bé	32,7%	29,2%	
	Bé	23,9%	28,5%	
	Regular	9,7%	10,9%	
	Malament	3,8%	5,0%	
Indicador		<b>86,5%</b>	<b>84,1%</b>	
Positiu				
N 79 NS/NC 0 No han tingut cap repercussió 1				

**B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema**

Enunciat	Categories	ABS 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
<p>P101. I ara per acabar, valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb el vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària.</p> <p>N 80 NS/NC 0</p>	Satisfacció	8,15	7,72	
<p>P102. Si poguéssiu triar, tornariéu a venir a aquest CAP / Centre d'Atenció Primària?</p> <p>N 80 NS/NC 0</p>	<p>Sí</p> <p>No n'estic segur</p> <p>No</p>	<p>92,5%</p> <p>4,7%</p> <p>2,8%</p>	<p>85,8%</p> <p>8,2%</p> <p>5,9%</p>	

### 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 2022	ABS 2023	Catalunya 2023
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	84,3%	<b>85,0%</b>	81,3%
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,5%	<b>70,7%</b>	63,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,2%	<b>77,5%</b>	66,9%
P4 El soroll habitual?	90,6%	<b>92,8%</b>	89,5%
P5 Neteja del CAP?	98,3%	<b>94,1%</b>	95,4%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	90,7%	<b>94,5%</b>	87,5%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	89,3%	<b>93,7%</b>	87,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	91,6%	<b>93,7%</b>	88,1%
P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?	93,1%	<b>96,2%</b>	91,1%
P10 S'entenen les explicacions?	94,5%	<b>99,0%</b>	94,1%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	93,5%	<b>94,2%</b>	90,2%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	94,1%	<b>100,0%</b>	93,1%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	96,6%	<b>97,7%</b>	91,8%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	93,7%	<b>97,7%</b>	94,8%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	95,9%	<b>94,8%</b>	92,1%
P16 Informació coherent?	99,2%	<b>97,9%</b>	93,3%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	89,9%	<b>92,7%</b>	88,2%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	87,4%	<b>86,2%</b>	75,9%
P19 Tracte personal del taulell?	87,0%	<b>89,2%</b>	81,4%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	93,1%	<b>86,5%</b>	84,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,08	<b>8,15</b>	7,72
P102 Continuaria venint?	89,2%	<b>92,5%</b>	85,8%

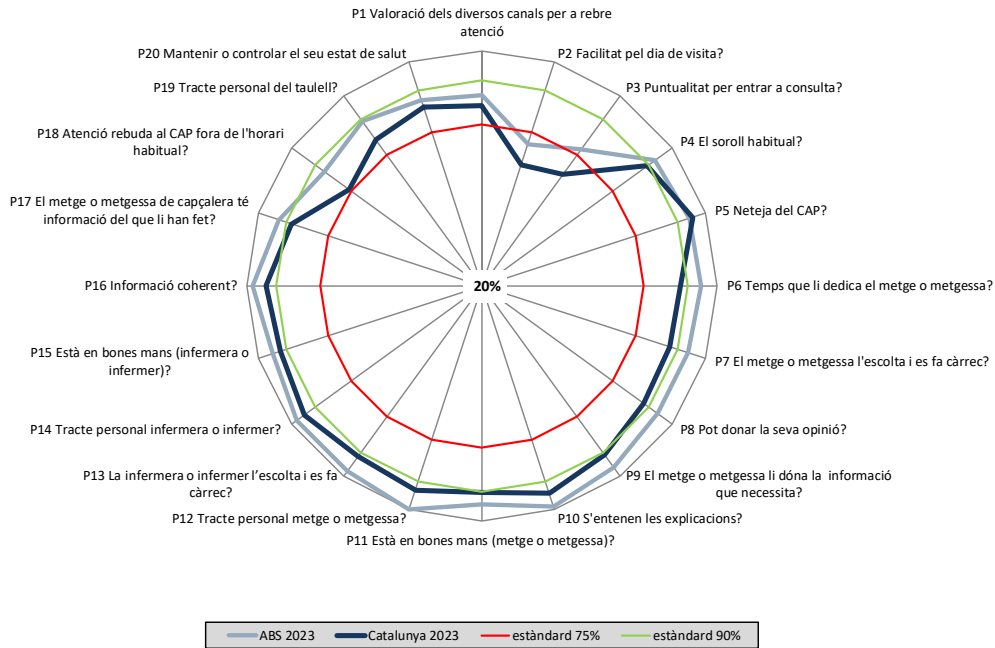
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

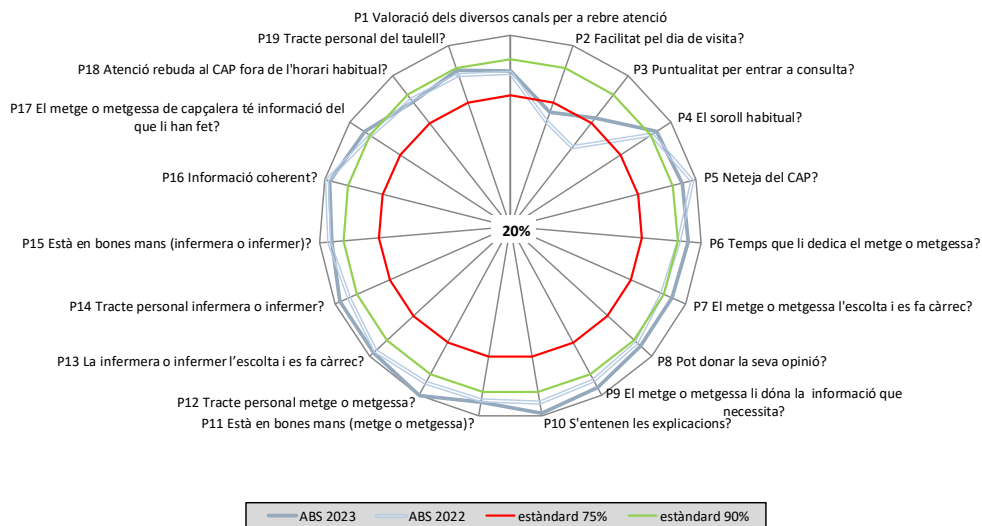
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

### D.1. Comparació de l'ABS 2023 amb Catalunya 2023



### D.2. Comparació de l'ABS 2023 amb l'ABS 2022



## 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 2023	Millors resultats
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	<b>85,0%</b>	96,2%
P2 Facilitat pel dia de visita?	<b>70,7%</b>	91,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	<b>77,5%</b>	86,6%
P4 El soroll habitual?	<b>92,8%</b>	99,0%
P5 Neteja del CAP?	<b>94,1%</b>	100%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	<b>94,5%</b>	100%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	<b>93,7%</b>	99,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	<b>93,7%</b>	99,2%
P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?	<b>96,2%</b>	100%
P10 S'entenen les explicacions?	<b>99,0%</b>	100%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	<b>94,2%</b>	99,2%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	<b>100,0%</b>	100%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	<b>97,7%</b>	99,0%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	<b>97,7%</b>	100%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	<b>94,8%</b>	100%
P16 Informació coherent?	<b>97,9%</b>	100%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	<b>92,7%</b>	98,8%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	<b>86,2%</b>	95,9%
P19 Tracte personal del taulell?	<b>89,2%</b>	97,9%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	<b>86,5%</b>	98,1%
P101 Grau de satisfacció global	<b>8,15</b>	8,98
P102 Continuaria venint?	<b>92,5%</b>	99,0%