

**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

L'Hospitalet de Llobregat 3 Collblanc - ABS 290

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

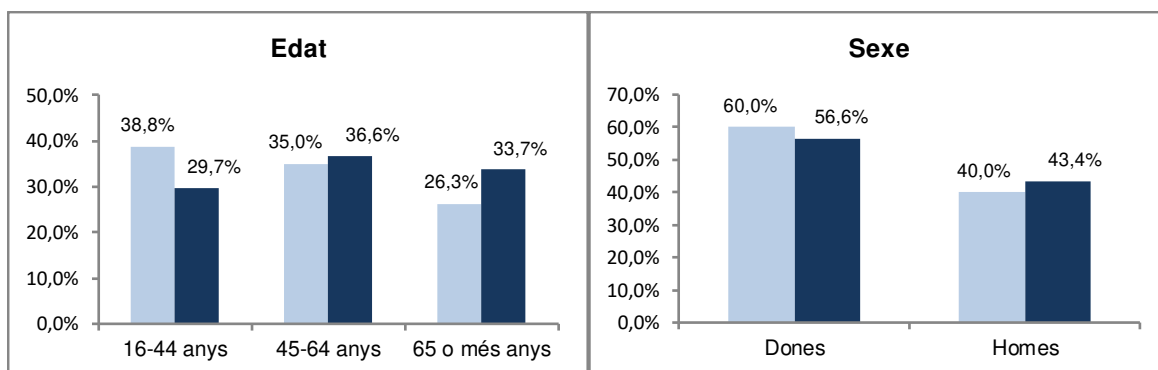
A. Anàlisi per ABS

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
L'Hospitalet de Llobregat 3 Collblanc	80
CATALUNYA 2023	29760

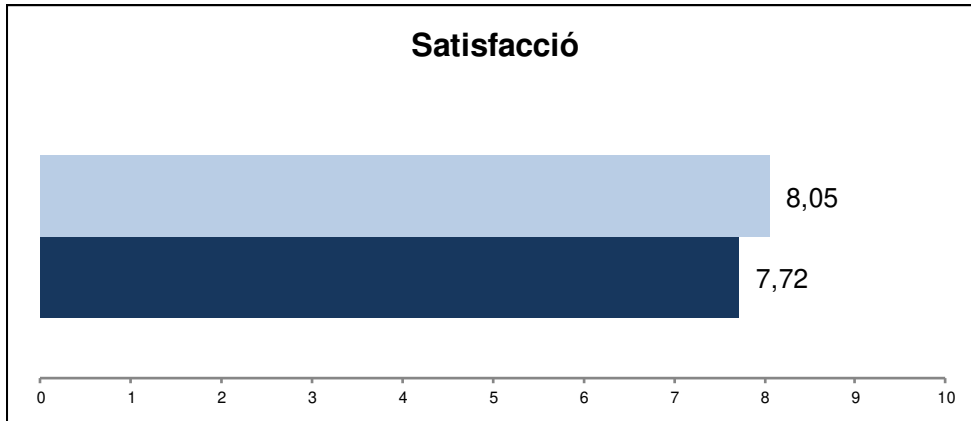
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

ABS 2023
CATALUNYA 2023

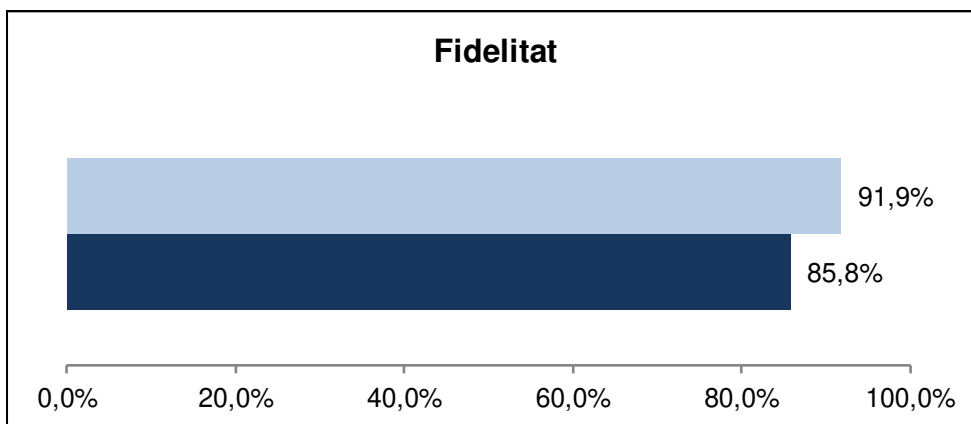


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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	32,9%	19,6%	ABS 2023
	Molt bé	35,9%	34,1%	
	Bé	17,8%	27,6%	CAT 2023
	Regular	9,6%	12,2%	
	Malament	3,8%	6,5%	
	Indicador Positiu		86,6%	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	32,0%	15,5%	ABS 2023
	Molt bé	22,9%	20,7%	
	Bé	20,0%	27,0%	CAT 2023
	Regular	16,8%	21,7%	
	Malament	8,3%	15,2%	
	Indicador Positiu		74,9%	63,2%
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	27,0%	13,2%	ABS 2023
	Molt bé	28,3%	19,0%	
	Bé	26,9%	34,7%	CAT 2023
	Regular	14,9%	23,0%	
	Malament	3,0%	10,2%	
	Indicador Positiu		82,1%	66,9%
P18. Com valoreu l'atenció que rebeu del vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual? N 70 NS/NC 4 No ha anat per un problema urgent 6	Perfecta	28,5%	19,1%	ABS 2023
	Molt bé	33,1%	25,9%	
	Bé	26,8%	30,9%	CAT 2023
	Regular	7,8%	15,2%	
	Malament	3,8%	8,9%	
	Indicador Positiu		88,4%	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 80 NS/NC 0	Sempre	58,7%	58,5%	ABS 2023
	Gairebé sempre	25,0%	18,9%	
	Sovint	9,6%	13,6%	CAT 2023
	Poques vegades	5,2%	6,6%	
	Mai/gairebé mai	1,5%	2,3%	Indicador Positiu
			93,3%	
P10. El metge o metgessa us dona la informació de manera que pugueu entendre-la? N 80 NS/NC 0	Sempre	69,8%	64,8%	ABS 2023
	Gairebé sempre	13,7%	18,8%	
	Sovint	15,0%	10,5%	CAT 2023
	Poques vegades	1,5%	4,5%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,4%	Indicador Positiu
			98,5%	
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 73 NS/NC 7	Sempre	57,7%	43,1%	ABS 2023
	Gairebé sempre	30,1%	32,6%	
	Sovint	9,1%	17,6%	CAT 2023
	Poques vegades	1,5%	5,1%	
	Mai/gairebé mai	1,6%	1,6%	Indicador Positiu
			96,9%	

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? N 80 NS/NC 0	Perfecte	38,6%	29,9%	
	Molt bé	28,0%	30,7%	
	Bé	26,5%	26,9%	
	Regular	5,5%	8,6%	
	Malament	1,5%	3,9%	
	Indicador Positiu	93,1%	87,5%	
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	45,6%	32,5%	
	Molt bé	27,3%	29,9%	
	Bé	21,5%	24,7%	
	Regular	4,0%	8,7%	
	Malament	1,5%	4,1%	
	Indicador Positiu	94,5%	87,2%	
P8. Què us sembla la predisposició del metge o metgessa perquè pugueu donar la vostra opinió? N 78 NS/NC 2	Perfecta	42,6%	29,0%	
	Molt bé	24,9%	29,2%	
	Bé	25,3%	29,9%	
	Regular	5,6%	8,5%	
	Malament	1,5%	3,4%	
	Indicador Positiu	92,9%	88,1%	
P11. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans? N 79 NS/NC 1	Sempre	66,8%	52,3%	
	Gairebé sempre	19,5%	24,4%	
	Sovint	10,3%	13,5%	
	Poques vegades	1,5%	7,0%	
	Mai/gairebé mai	2,0%	2,8%	
	Indicador Positiu	96,5%	90,2%	
P12. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el metge o metgessa? N 80 NS/NC 0	Perfecte	60,2%	49,1%	
	Molt bé	29,6%	27,9%	
	Bé	8,8%	16,1%	
	Regular	1,5%	4,7%	
	Malament	0,0%	2,2%	
	Indicador Positiu	98,5%	93,1%	
P13. Quina disposició té l'infermer o infermera per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut? N 72 NS/NC 0 No m'he visitat amb la infermera 8	Perfecta	54,1%	33,7%	
	Molt bé	26,2%	32,9%	
	Bé	14,9%	25,1%	
	Regular	4,8%	6,1%	
	Malament	0,0%	2,1%	
	Indicador Positiu	95,2%	91,8%	
P14. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té l'infermer o infermera? N 72 NS/NC 0	Perfecte	54,8%	39,6%	
	Molt bé	29,9%	34,7%	
	Bé	13,8%	20,4%	
	Regular	1,5%	4,1%	
	Malament	0,0%	1,2%	
	Indicador Positiu	98,5%	94,8%	
P15. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans? N 72 NS/NC 0	Perfecte	58,5%	41,0%	
	Molt bé	25,6%	29,0%	
	Bé	16,0%	22,1%	
	Regular	0,0%	6,0%	
	Malament	0,0%	1,9%	
	Indicador Positiu	100,0%	92,1%	
P19. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el personal administratiu? N 79 NS/NC 0 No he anat al taulell 1	Perfecte	17,6%	20,5%	
	Molt bé	27,5%	29,4%	
	Bé	38,0%	31,4%	
	Regular	13,6%	13,0%	
	Malament	3,3%	5,6%	
	Indicador Positiu	83,1%	81,4%	

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 79 NS/NC 0 No he anat al CAP 1	Gens	21,4%	16,7%	
	Poc	36,2%	34,1%	
	Normal	33,1%	38,7%	
	Força	6,3%	6,6%	
	Molt	3,0%	3,9%	
	Indicador Positiu	90,7%	89,5%	
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	31,2%	21,5%	
	Molt bé	32,5%	35,4%	
	Bé	34,8%	38,5%	
	Regular	0,0%	3,9%	
	Malament	1,5%	0,8%	
	Indicador Positiu	98,5%	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	52,0%	42,2%	ABS 2023
	Gairebé sempre	23,3%	29,8%	
	Sovint	21,0%	16,2%	CAT 2023
	Poques vegades	3,7%	8,6%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	3,2%	
	Indicador Positiu	96,3%	88,2%	
N 73 NS/NC 3 No ha anat a altres metges 4				

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	35,3%	26,4%	
	Molt bé	33,7%	29,2%	
	Bé	14,9%	28,5%	
	Regular	12,7%	10,9%	
	Malament	3,4%	5,0%	
	Indicador Positiu	83,8%	84,1%	
N 77 NS/NC 1 No han tingut cap repercussió 2				

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	ABS 2023	Catalunya 2023	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. N 80 NS/NC 0	Satisfacció	8,05	7,72	ABS 2023
				CAT 2023
P102. Si poguéssiu triar, tornariéu a venir a aquest CAP / Centre d'Atenció Primària? N 80 NS/NC 0	Sí	91,9%	85,8%	ABS 2023
	No n'estic segur	6,8%	8,2%	CAT 2023
	No	1,3%	5,9%	

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	74,4%	86,6%	81,3%
P2 Facilitat pel dia de visita?	52,5%	74,9%	63,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	73,7%	82,1%	66,9%
P4 El soroll habitual?	88,8%	90,7%	89,5%
P5 Neteja del CAP?	96,3%	98,5%	95,4%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	86,4%	93,1%	87,5%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	89,3%	94,5%	87,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	89,8%	92,9%	88,1%
P9 El metge o metgessa li dóna la informació que necessita?	90,5%	93,3%	91,1%
P10 S'entenen les explicacions?	95,9%	98,5%	94,1%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	92,4%	96,5%	90,2%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	95,4%	98,5%	93,1%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	92,6%	95,2%	91,8%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	92,8%	98,5%	94,8%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	94,1%	100,0%	92,1%
P16 Informació coherent?	97,2%	96,9%	93,3%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	89,1%	96,3%	88,2%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	69,2%	88,4%	75,9%
P19 Tracte personal del taulell?	77,0%	83,1%	81,4%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	78,2%	83,8%	84,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,48	8,05	7,72
P102 Continuaria venint?	82,8%	91,9%	85,8%

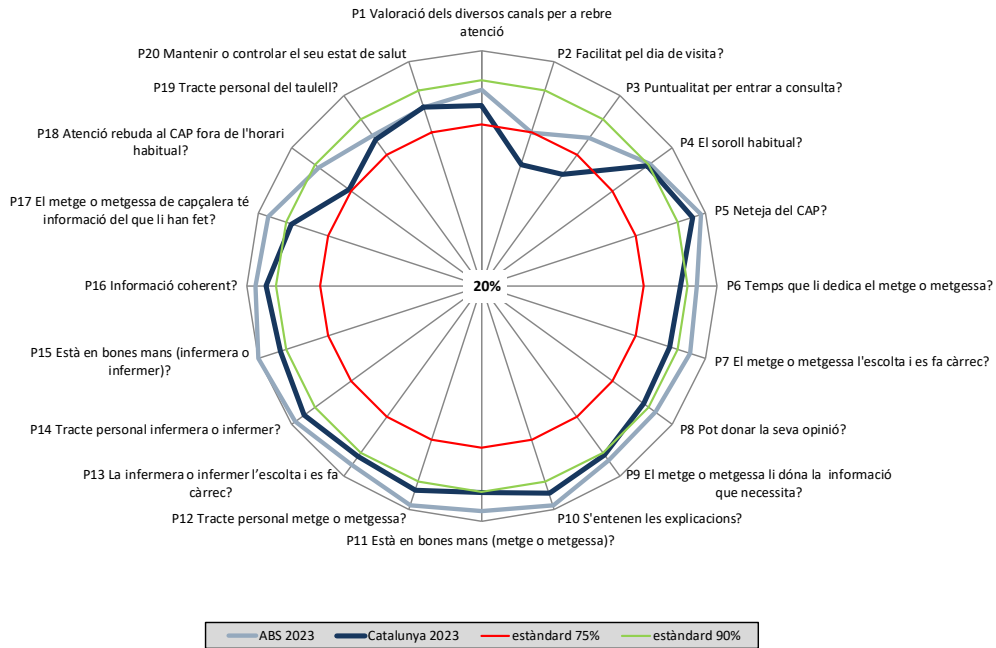
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

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

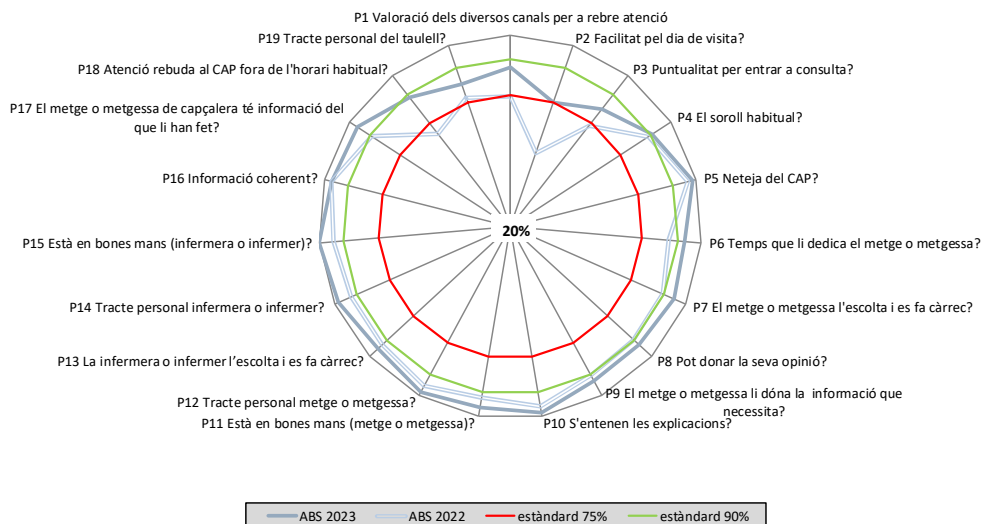
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	86,6%	96,2%
P2 Facilitat pel dia de visita?	74,9%	91,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	82,1%	86,6%
P4 El soroll habitual?	90,7%	99,0%
P5 Neteja del CAP?	98,5%	100%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	93,1%	100%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	94,5%	99,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	92,9%	99,2%
P9 El metge o metgessa li dóna la informació que necessita?	93,3%	100%
P10 S'entenen les explicacions?	98,5%	100%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	96,5%	99,2%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	98,5%	100%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	95,2%	99,0%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	98,5%	100%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	100,0%	100%
P16 Informació coherent?	96,9%	100%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	96,3%	98,8%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	88,4%	95,9%
P19 Tracte personal del taulell?	83,1%	97,9%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	83,8%	98,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,05	8,98
P102 Continuaria venint?	91,9%	99,0%