

**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 4 Torrassa - ABS 291

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

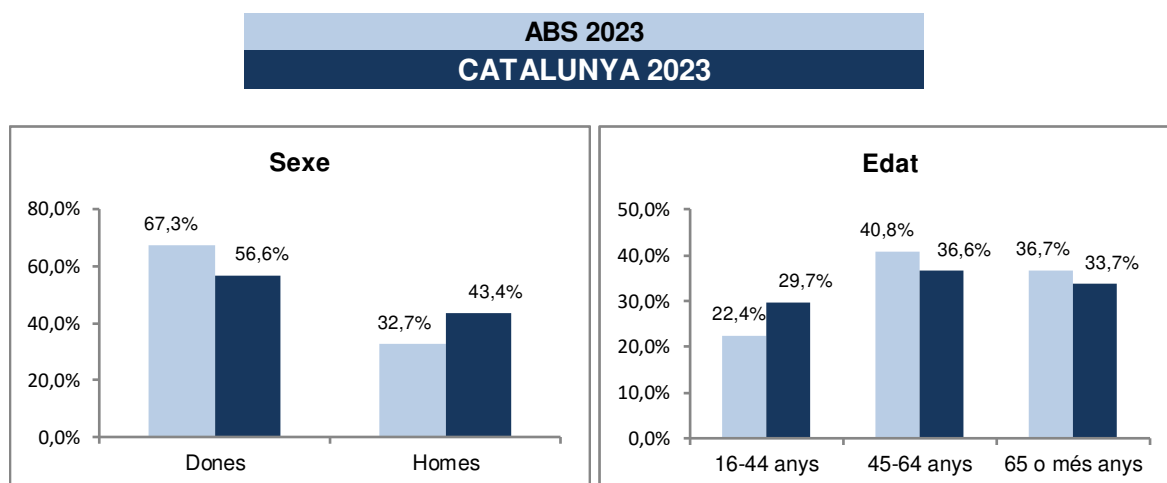
A. Anàlisi per ABS

Aquest informe és descriptiu i no tindrà diferències significatives estadísticament degut a que no s'ha arribat a la N desitjada.

A.1. Descripció de la població enquestada

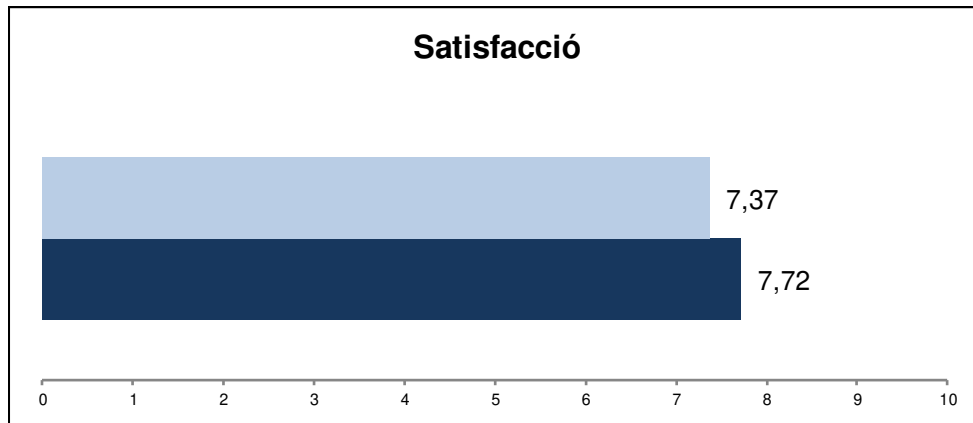
	Nombre d'enquestes
L'Hospitalet de Llobregat 4 Torrasa	49
CATALUNYA 2023	29760

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

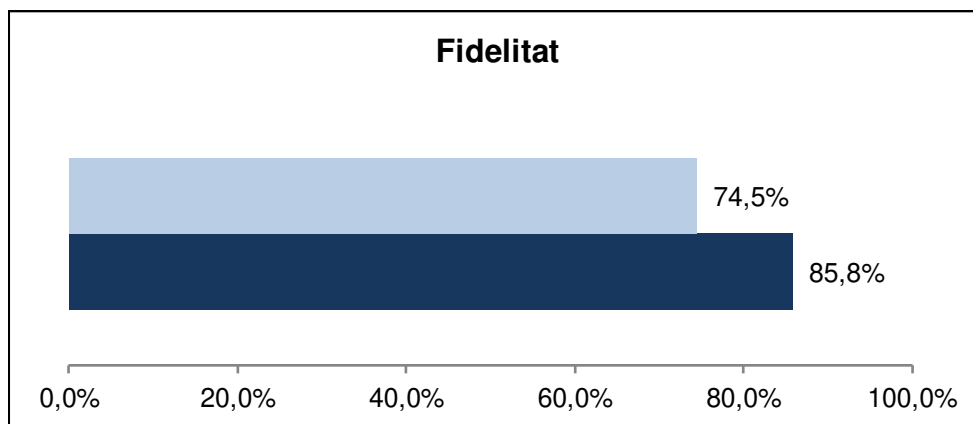


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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 49 NS/NC 0	Perfecte	18,4%	19,6%	ABS 2023
	Molt bé	34,7%	34,1%	
	Bé	18,4%	27,6%	CAT 2023
	Regular	16,3%	12,2%	
	Malament	12,2%	6,5%	
	Indicador Positiu	71,4%	81,3%	
P2. Què opineu de la facilitat perquè us donin visita per al dia que us va bé? N 49 NS/NC 0	Perfecta	16,3%	15,5%	ABS 2023
	Molt bé	22,4%	20,7%	
	Bé	22,4%	27,0%	CAT 2023
	Regular	26,5%	21,7%	
	Malament	12,2%	15,2%	
	Indicador Positiu	61,2%	63,2%	
P3. Tenint en compte l'hora de visita que us han donat, què us sembla la puntualitat perquè us atenguin? N 49 NS/NC 0	Perfecta	14,3%	13,2%	ABS 2023
	Molt bé	14,3%	19,0%	
	Bé	36,7%	34,7%	CAT 2023
	Regular	24,5%	23,0%	
	Malament	10,2%	10,2%	
	Indicador Positiu	65,3%	66,9%	
P18. Com valoreu l'atenció que rebeu del vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual? N 41 NS/NC 2 No ha anat per un problema urgent 6	Perfecta	22,0%	19,1%	ABS 2023
	Molt bé	17,1%	25,9%	
	Bé	34,1%	30,9%	CAT 2023
	Regular	12,2%	15,2%	
	Malament	14,6%	8,9%	
	Indicador Positiu	73,2%	75,9%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	ABS 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
<p>P9. El metge o metgessa us dona la informació que necessiteu sobre la vostra malaltia, el tractament que feu, etc.?</p> <p>N 49 NS/NC 0</p>	Sempre	46,9%	58,5%	
	Gairebé sempre	14,3%	18,9%	
	Sovint	24,5%	13,6%	
	Poques vegades	12,2%	6,6%	
	Mai/mai gairebé mai	2,0%	2,3%	
	Indicador Positiu	85,7%	91,1%	
<p>P10. El metge o metgessa us dona la informació de manera que pugueu entendre-la?</p> <p>N 49 NS/NC 0</p>	Sempre	61,2%	64,8%	
	Gairebé sempre	18,4%	18,8%	
	Sovint	12,2%	10,5%	
	Poques vegades	6,1%	4,5%	
	Mai/mai gairebé mai	2,0%	1,4%	
	Indicador Positiu	91,8%	94,1%	
<p>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?</p> <p>N 47 NS/NC 2</p>	Sempre	40,4%	43,1%	
	Gairebé sempre	38,3%	32,6%	
	Sovint	12,8%	17,6%	
	Poques vegades	8,5%	5,1%	
	Mai/mai gairebé mai	0,0%	1,6%	
	Indicador Positiu	91,5%	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? N 48 NS/NC 1	Perfecte	25,0%	29,9%	
	Molt bé	22,9%	30,7%	
	Bé	35,4%	26,9%	
	Regular	14,6%	8,6%	
	Malament	2,1%	3,9%	
	Indicador Positiu	83,3%	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 48 NS/NC 1	Perfecta	20,8%	32,5%	
	Molt bé	22,9%	29,9%	
	Bé	31,3%	24,7%	
	Regular	22,9%	8,7%	
	Malament	2,1%	4,1%	
	Indicador Positiu	75,0%	87,2%	
P8. Què us sembla la predisposició del metge o metgessa perquè pugueu donar la vostra opinió? N 47 NS/NC 2	Perfecta	19,1%	29,0%	
	Molt bé	25,5%	29,2%	
	Bé	34,0%	29,9%	
	Regular	19,1%	8,5%	
	Malament	2,1%	3,4%	
	Indicador Positiu	78,7%	88,1%	
P11. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans? N 49 NS/NC 0	Sempre	42,9%	52,3%	
	Gairebé sempre	32,7%	24,4%	
	Sovint	14,3%	13,5%	
	Poques vegades	8,2%	7,0%	
	Mai/gairebé mai	2,0%	2,8%	
	Indicador Positiu	89,8%	90,2%	
P12. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el metge o metgessa? N 49 NS/NC 0	Perfecte	38,8%	49,1%	
	Molt bé	30,6%	27,9%	
	Bé	24,5%	16,1%	
	Regular	6,1%	4,7%	
	Malament	0,0%	2,2%	
	Indicador Positiu	93,9%	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 46 NS/NC 1 No m'he visitat amb la infermera 2	Perfecta	28,3%	33,7%	
	Molt bé	26,1%	32,9%	
	Bé	39,1%	25,1%	
	Regular	4,3%	6,1%	
	Malament	2,2%	2,1%	
	Indicador Positiu	93,5%	91,8%	
P14. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té l'infermer o infermera? N 47 NS/NC 0	Perfecte	29,8%	39,6%	
	Molt bé	34,0%	34,7%	
	Bé	27,7%	20,4%	
	Regular	8,5%	4,1%	
	Malament	0,0%	1,2%	
	Indicador Positiu	91,5%	94,8%	
P15. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans? N 47 NS/NC 0	Perfecte	31,9%	41,0%	
	Molt bé	29,8%	29,0%	
	Bé	29,8%	22,1%	
	Regular	8,5%	6,0%	
	Malament	0,0%	1,9%	
	Indicador Positiu	91,5%	92,1%	
P19. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el personal administratiu? N 48 NS/NC 0 No he anat al taulell 1	Perfecte	18,8%	20,5%	
	Molt bé	16,7%	29,4%	
	Bé	45,8%	31,4%	
	Regular	8,3%	13,0%	
	Malament	10,4%	5,6%	
	Indicador Positiu	81,3%	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 48 NS/NC 0 No he anat al CAP 1	Gens	10,4%	16,7%	
	Poc	29,2%	34,1%	
	Normal	47,9%	38,7%	
	Força	10,4%	6,6%	
	Molt	2,1%	3,9%	
	Indicador Positiu	87,5%	89,5%	
P5. Quina impressió teniu de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària? N 48 NS/NC 0 No he anat al CAP 1	Perfecta	22,9%	21,5%	
	Molt bé	29,2%	35,4%	
	Bé	43,8%	38,5%	
	Regular	2,1%	3,9%	
	Malament	2,1%	0,8%	
	Indicador Positiu	95,8%	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	40,0%	42,2%	
	Gairebé sempre	33,3%	29,8%	
	Sovint	13,3%	16,2%	
	Poques vegades	11,1%	8,6%	
	Mai/gairebé mai	2,2%	3,2%	
	Indicador Positiu	86,7%	88,2%	
N 45 NS/NC 3 No ha anat a altres metges 1				

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	24,5%	26,4%	
	Molt bé	18,4%	29,2%	
	Bé	32,7%	28,5%	
	Regular	18,4%	10,9%	
	Malament	6,1%	5,0%	
	Indicador Positiu	75,5%	84,1%	
<p>N 49 NS/NC 0</p> <p>No han tingut cap repercussió 0</p>				

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 49 NS/NC 0	Satisfacció	7,37	7,72	ABS 2023
				CAT 2023
P102. Si poguéssiu triar, tornariéu a venir a aquest CAP / Centre d'Atenció Primària? N 47 NS/NC 2	Sí	74,5%	85,8%	ABS 2023
	No n'estic segur	17,0%	8,2%	CAT 2023
	No	8,5%	5,9%	

C. Indicador positiu

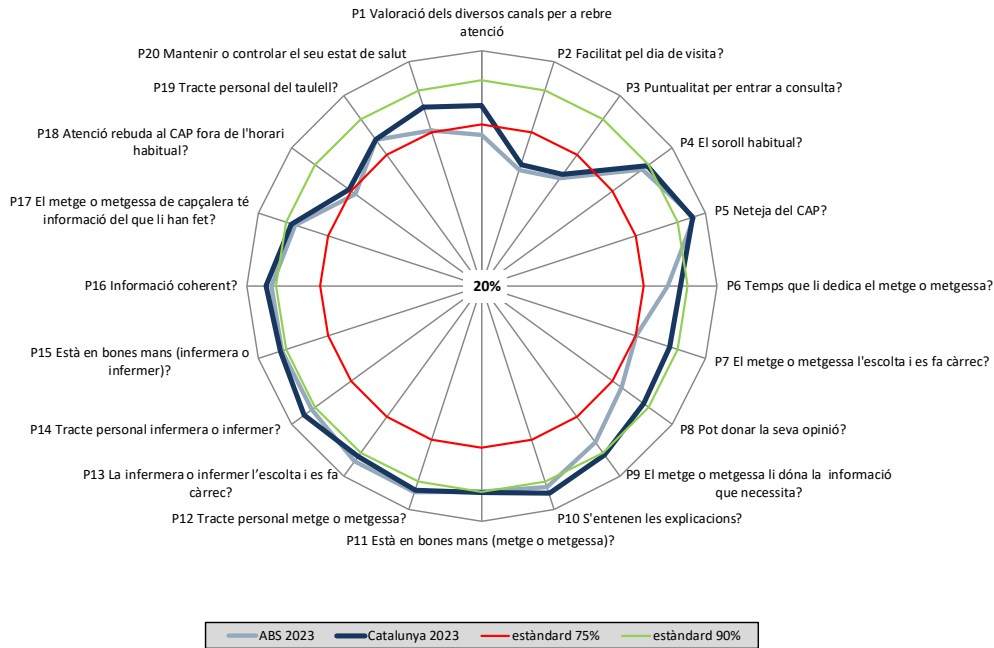
A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	ABS 2022	ABS 2023	Catalunya 2023
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,3%	71,4%	81,3%
P2 Facilitat pel dia de visita?	52,3%	61,2%	63,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	68,4%	65,3%	66,9%
P4 El soroll habitual?	85,3%	87,5%	89,5%
P5 Neteja del CAP?	93,2%	95,8%	95,4%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	71,7%	83,3%	87,5%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	81,2%	75,0%	87,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,0%	78,7%	88,1%
P9 El metge o metgessa li dóna la informació que necessita?	83,1%	85,7%	91,1%
P10 S'entenen les explicacions?	89,3%	91,8%	94,1%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	88,2%	89,8%	90,2%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	89,2%	93,9%	93,1%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	92,1%	93,5%	91,8%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	97,0%	91,5%	94,8%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	92,5%	91,5%	92,1%
P16 Informació coherent?	92,4%	91,5%	93,3%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	86,7%	88,2%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	72,5%	73,2%	75,9%
P19 Tracte personal del taulell?	74,4%	81,3%	81,4%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,5%	75,5%	84,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,68	7,37	7,72
P102 Continuaria venint?	82,8%	74,5%	85,8%

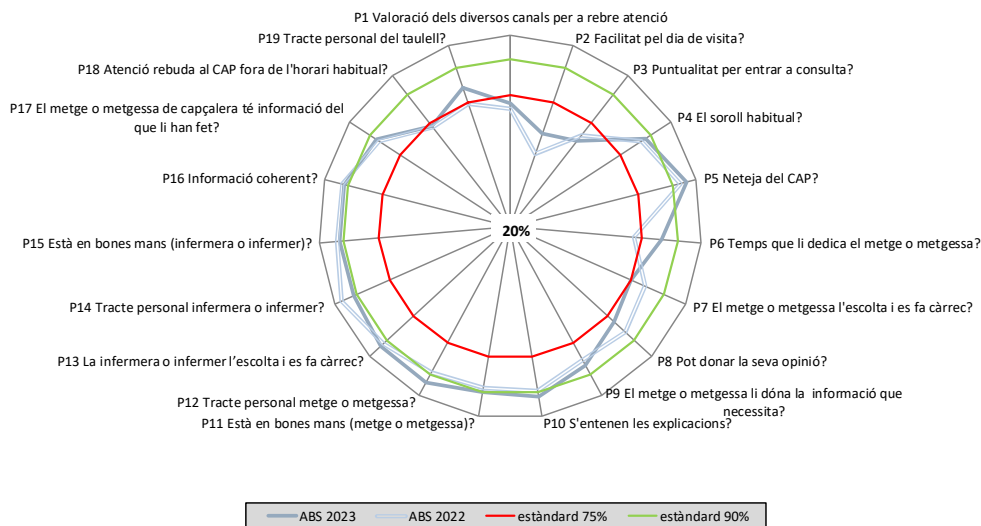
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	71,4%	96,2%
P2 Facilitat pel dia de visita?	61,2%	91,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	65,3%	86,6%
P4 El soroll habitual?	87,5%	99,0%
P5 Neteja del CAP?	95,8%	100%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	83,3%	100%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	75,0%	99,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	78,7%	99,2%
P9 El metge o metgessa li dóna la informació que necessita?	85,7%	100%
P10 S'entenen les explicacions?	91,8%	100%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	89,8%	99,2%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	93,9%	100%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	93,5%	99,0%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	91,5%	100%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	91,5%	100%
P16 Informació coherent?	91,5%	100%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	86,7%	98,8%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	73,2%	95,9%
P19 Tracte personal del taulell?	81,3%	97,9%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,5%	98,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,37	8,98
P102 Continuaria venint?	74,5%	99,0%