

**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-C - ABS 23**

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



**Generalitat  
de Catalunya**

**/Salut**

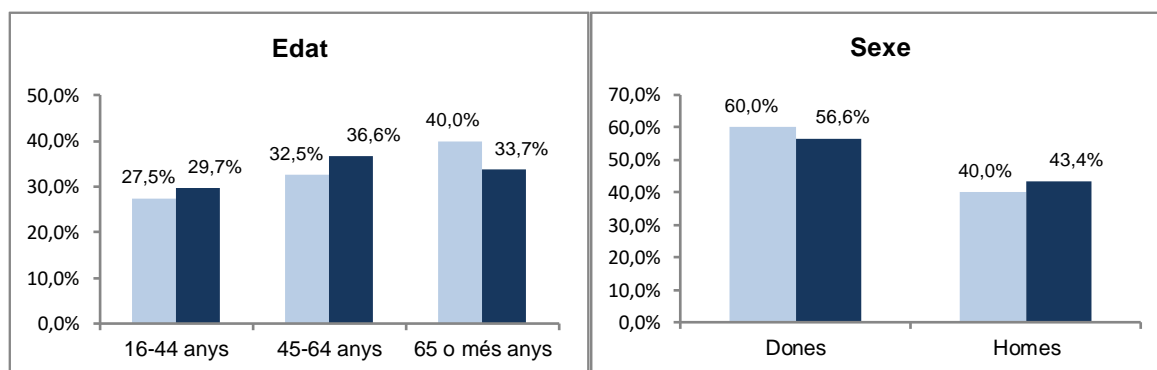
## A. Anàlisi per ABS

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

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

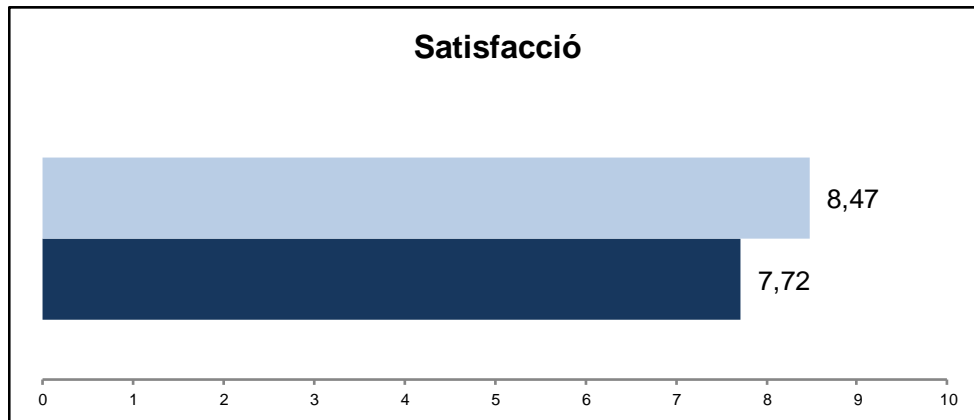
#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

ABS 2023
<b>CATALUNYA 2023</b>

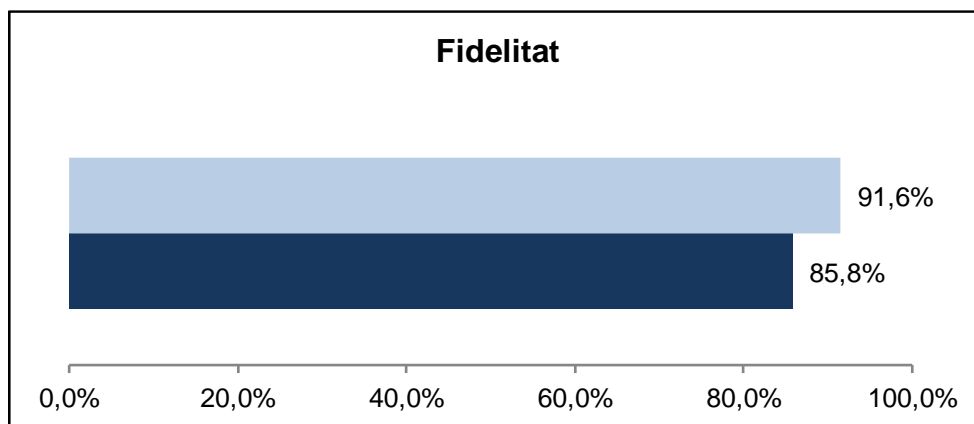


**A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat**

**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	23,5%	19,6%	ABS 2023 
	Molt bé	49,7%	34,1%	
	Bé	19,3%	27,6%	CAT 2023 
	Regular	5,5%	12,2%	
	Malament	2,0%	6,5%	
	Indicador Positiu		92,5%	81,3%
P2. Què opineu de la facilitat perquè us donin visita per al dia que us va bé?  N 80 NS/NC 0	Perfecta	20,7%	15,5%	ABS 2023 
	Molt bé	24,6%	20,7%	
	Bé	27,3%	27,0%	CAT 2023 
	Regular	18,7%	21,7%	
	Malament	8,7%	15,2%	
	Indicador Positiu		72,6%	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	15,0%	13,2%	ABS 2023 
	Molt bé	21,9%	19,0%	
	Bé	43,3%	34,7%	CAT 2023 
	Regular	14,5%	23,0%	
	Malament	5,3%	10,2%	
	Indicador Positiu		80,2%	66,9%
P18. Com valoreu l'atenció que rebeu del vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual?  N 62 NS/NC 5 No ha anat per un problema urgent 12	Perfecta	16,9%	19,1%	ABS 2023 
	Molt bé	41,9%	25,9%	
	Bé	27,9%	30,9%	CAT 2023 
	Regular	8,5%	15,2%	
	Malament	4,8%	8,9%	
	Indicador Positiu		86,7%	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	66,4%	58,5%	ABS 2023
	Gairebé sempre	19,3%	18,9%	
	Sovint	11,4%	13,6%	CAT 2023
	Poques vegades	2,9%	6,6%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	2,3%	
	Indicador Positiu	97,1%	91,1%	
P10. El metge o metgessa us dona la informació de manera que pugueu entendre-la?  N 80 NS/NC 0	Sempre	73,8%	64,8%	ABS 2023
	Gairebé sempre	20,7%	18,8%	
	Sovint	2,6%	10,5%	CAT 2023
	Poques vegades	2,9%	4,5%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,4%	
	Indicador Positiu	97,1%	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 72 NS/NC 8	Sempre	56,3%	43,1%	ABS 2023
	Gairebé sempre	26,8%	32,6%	
	Sovint	13,7%	17,6%	CAT 2023
	Poques vegades	3,2%	5,1%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,6%	
	Indicador Positiu	96,8%	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 80 NS/NC 0	Perfecte	36,4%	29,9%	ABS 2023
	Molt bé	34,5%	30,7%	
	Bé	21,6%	26,9%	CAT 2023
	Regular	4,6%	8,6%	
	Malament	2,9%	3,9%	Indicador Positiu
			92,5%	
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	42,4%	32,5%	ABS 2023
	Molt bé	30,4%	29,9%	
	Bé	18,7%	24,7%	CAT 2023
	Regular	7,4%	8,7%	
	Malament	1,1%	4,1%	Indicador Positiu
			91,5%	
P8. Què us sembla la predisposició del metge o metgessa perquè pugueu donar la vostra opinió?  N 79 NS/NC 1	Perfecta	38,0%	29,0%	ABS 2023
	Molt bé	34,2%	29,2%	
	Bé	20,2%	29,9%	CAT 2023
	Regular	6,4%	8,5%	
	Malament	1,1%	3,4%	Indicador Positiu
			92,4%	
P11. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?  N 80 NS/NC 0	Sempre	62,1%	52,3%	ABS 2023
	Gairebé sempre	25,0%	24,4%	
	Sovint	10,0%	13,5%	CAT 2023
	Poques vegades	2,0%	7,0%	
	Mai/gairebé mai	0,9%	2,8%	Indicador Positiu
			97,1%	
P12. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el metge o metgessa?  N 80 NS/NC 0	Perfecte	59,5%	49,1%	ABS 2023
	Molt bé	29,3%	27,9%	
	Bé	8,3%	16,1%	CAT 2023
	Regular	1,7%	4,7%	
	Malament	1,1%	2,2%	Indicador Positiu
			97,1%	
P13. Quina disposició té l'infermer o infermera per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut?  N 73 NS/NC 3 No m'he visitat amb la infermera 4	Perfecta	36,7%	33,7%	ABS 2023
	Molt bé	39,3%	32,9%	
	Bé	21,9%	25,1%	CAT 2023
	Regular	2,2%	6,1%	
	Malament	0,0%	2,1%	Indicador Positiu
			97,8%	
P14. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té l'infermer o infermera?  N 73 NS/NC 3	Perfecte	51,8%	39,6%	ABS 2023
	Molt bé	29,6%	34,7%	
	Bé	16,4%	20,4%	CAT 2023
	Regular	2,2%	4,1%	
	Malament	0,0%	1,2%	Indicador Positiu
			97,8%	
P15. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?  N 74 NS/NC 2	Perfecte	48,5%	41,0%	ABS 2023
	Molt bé	28,7%	29,0%	
	Bé	18,5%	22,1%	CAT 2023
	Regular	4,3%	6,0%	
	Malament	0,0%	1,9%	Indicador Positiu
			95,7%	
P19. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el personal administratiu?  N 78 NS/NC 0 No he anat al taulell 2	Perfecte	25,5%	20,5%	ABS 2023
	Molt bé	37,5%	29,4%	
	Bé	22,4%	31,4%	CAT 2023
	Regular	9,0%	13,0%	
	Malament	5,6%	5,6%	Indicador Positiu
			85,4%	

**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 1 No he anat al CAP 0	Gens	29,5%	16,7%	
	Poc	39,4%	34,1%	
	Normal	26,9%	38,7%	
	Força	4,2%	6,6%	
	Molt	0,0%	3,9%	
	Indicador Positiu	95,8%	89,5%	
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	29,8%	21,5%	
	Molt bé	36,4%	35,4%	
	Bé	32,7%	38,5%	
	Regular	1,1%	3,9%	
	Malament	0,0%	0,8%	
	Indicador Positiu	98,9%	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	54,3%	42,2%	
	Gairebé sempre	24,9%	29,8%	
	Sovint	13,3%	16,2%	
	Poques vegades	5,2%	8,6%	
	Mai/gairebé mai	2,3%	3,2%	
	Indicador Positiu	92,5%	88,2%	
N 71 NS/NC 4 No ha anat a altres metges 5				



**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	34,5%	26,4%	
	Molt bé	34,3%	29,2%	
	Bé	24,7%	28,5%	
	Regular	2,7%	10,9%	
	Malament	3,8%	5,0%	
<p>N 78 NS/NC 1</p> <p>No han tingut cap repercussió 1</p>	Indicador Positiu	93,5%	84,1%	

**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	8,47	7,72	ABS 2023 
				CAT 2023 
P102. Si poguéssiu triar, tornariéu a venir a aquest CAP / Centre d'Atenció Primària?  N 79 NS/NC 1	Sí	91,6%	85,8%	ABS 2023 
	No n'estic segur	6,7%	8,2%	CAT 2023 
	No	1,8%	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	82,7%	<b>92,5%</b>	81,3%
P2 Facilitat pel dia de visita?	64,3%	<b>72,6%</b>	63,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	66,7%	<b>80,2%</b>	66,9%
P4 El soroll habitual?	93,4%	<b>95,8%</b>	89,5%
P5 Neteja del CAP?	100,0%	<b>98,9%</b>	95,4%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	90,7%	<b>92,5%</b>	87,5%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	91,8%	<b>91,5%</b>	87,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	88,7%	<b>92,4%</b>	88,1%
P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?	91,7%	<b>97,1%</b>	91,1%
P10 S'entenen les explicacions?	95,1%	<b>97,1%</b>	94,1%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	91,5%	<b>97,1%</b>	90,2%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	95,7%	<b>97,1%</b>	93,1%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	94,3%	<b>97,8%</b>	91,8%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	96,1%	<b>97,8%</b>	94,8%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	95,5%	<b>95,7%</b>	92,1%
P16 Informació coherent?	94,7%	<b>96,8%</b>	93,3%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	88,4%	<b>92,5%</b>	88,2%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	79,3%	<b>86,7%</b>	75,9%
P19 Tracte personal del taulell?	78,7%	<b>85,4%</b>	81,4%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	83,7%	<b>93,5%</b>	84,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	<b>8,47</b>	7,72
P102 Continuaria venint?	87,6%	<b>91,6%</b>	85,8%

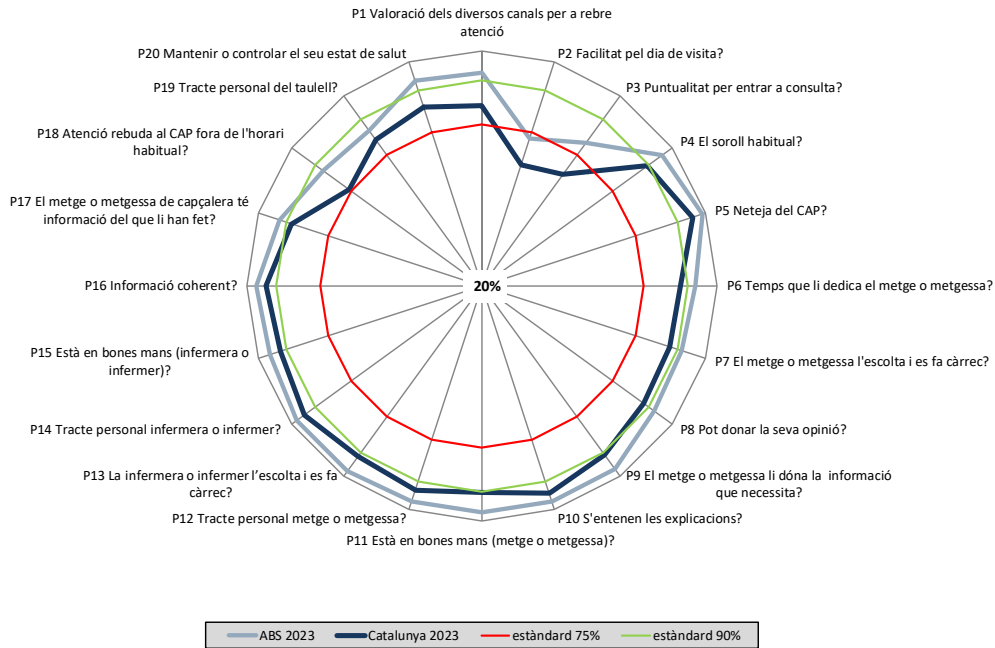
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

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

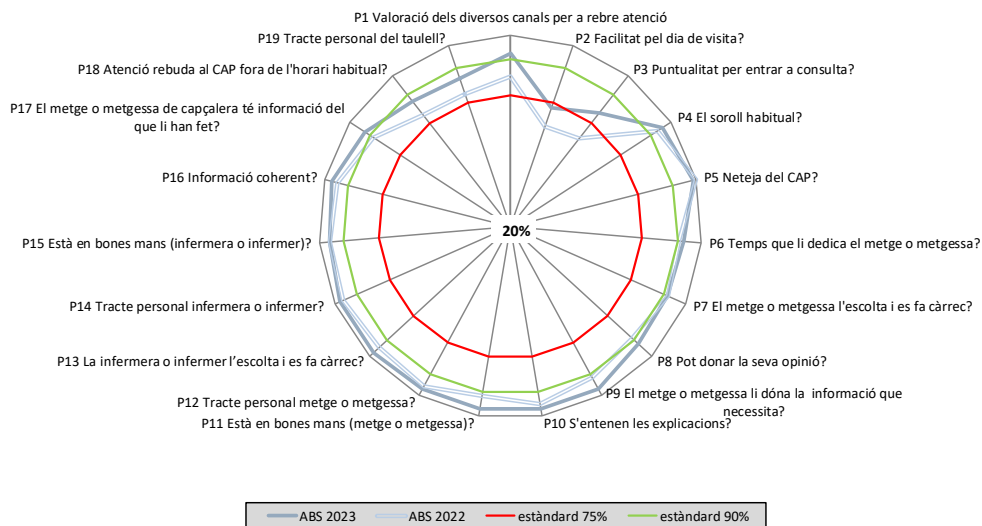
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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>92,5%</b>	96,2%
P2 Facilitat pel dia de visita?	<b>72,6%</b>	91,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	<b>80,2%</b>	86,6%
P4 El soroll habitual?	<b>95,8%</b>	99,0%
P5 Neteja del CAP?	<b>98,9%</b>	100%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	<b>92,5%</b>	100%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	<b>91,5%</b>	99,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	<b>92,4%</b>	99,2%
P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?	<b>97,1%</b>	100%
P10 S'entenen les explicacions?	<b>97,1%</b>	100%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	<b>97,1%</b>	99,2%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	<b>97,1%</b>	100%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	<b>97,8%</b>	99,0%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	<b>97,8%</b>	100%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	<b>95,7%</b>	100%
P16 Informació coherent?	<b>96,8%</b>	100%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	<b>92,5%</b>	98,8%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	<b>86,7%</b>	95,9%
P19 Tracte personal del taulell?	<b>85,4%</b>	97,9%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	<b>93,5%</b>	98,1%
P101 Grau de satisfacció global	<b>8,47</b>	8,98
P102 Continuaria venint?	<b>91,6%</b>	99,0%