

**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 4-C - ABS 41

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

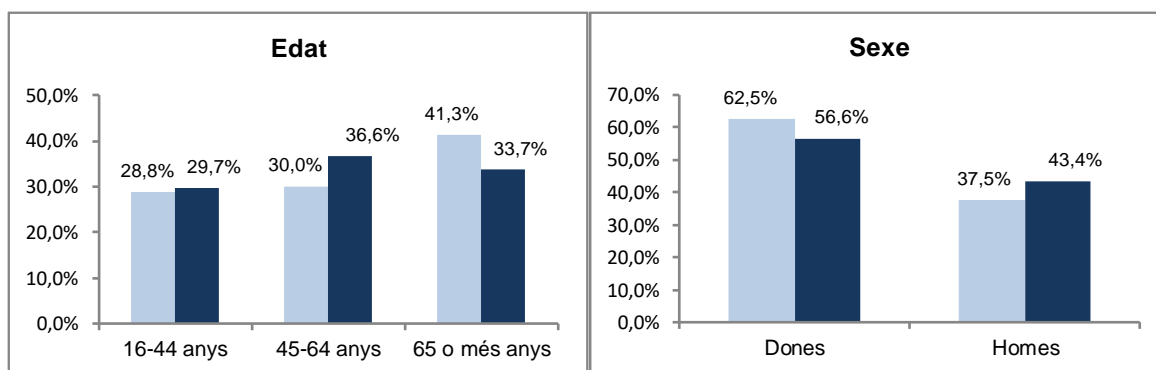
A. Anàlisi per ABS

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Barcelona 4-C	80
CATALUNYA 2023	29760

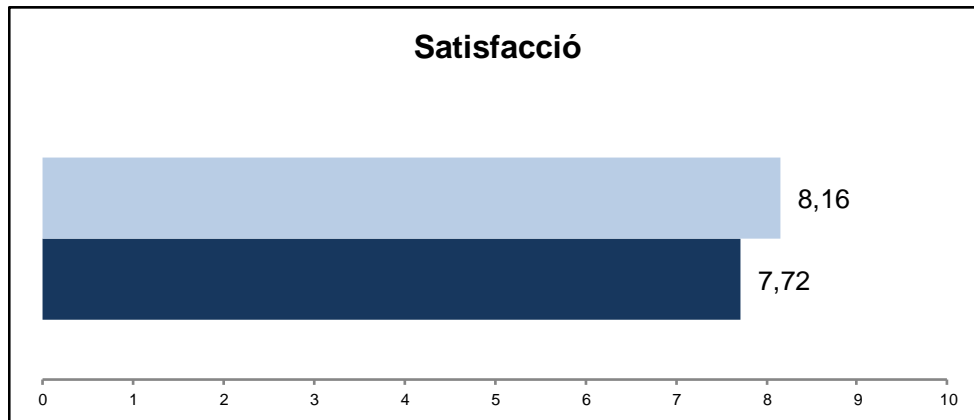
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

ABS 2023
CATALUNYA 2023

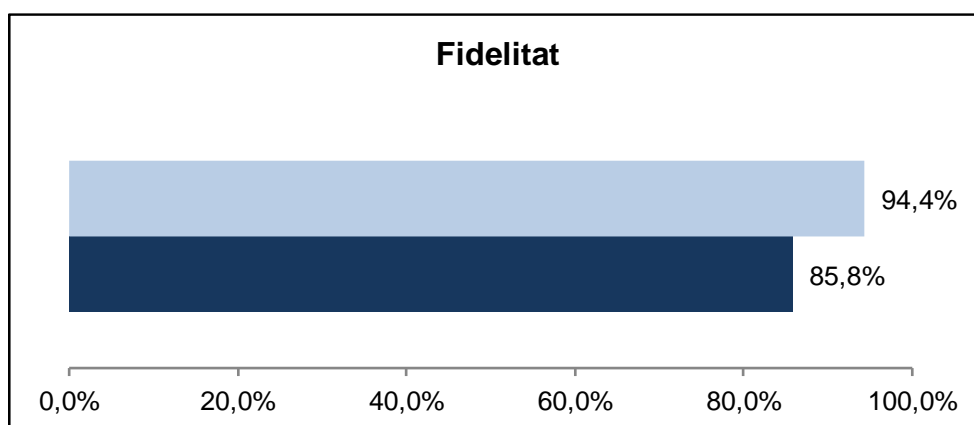


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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	29,4%	19,6%	ABS 2023
	Molt bé	41,0%	34,1%	
	Bé	19,0%	27,6%	CAT 2023
	Regular	7,3%	12,2%	
	Malament	3,3%	6,5%	
	Indicador Positiu		89,4%	81,3%
P2. Què opineu de la facilitat perquè us donin visita per al dia que us va bé? N 78 NS/NC 2	Perfecta	17,8%	15,5%	ABS 2023
	Molt bé	23,8%	20,7%	
	Bé	22,7%	27,0%	CAT 2023
	Regular	23,5%	21,7%	
	Malament	12,2%	15,2%	
	Indicador Positiu		64,3%	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	13,1%	13,2%	ABS 2023
	Molt bé	26,1%	19,0%	
	Bé	36,1%	34,7%	CAT 2023
	Regular	19,8%	23,0%	
	Malament	4,9%	10,2%	
	Indicador Positiu		75,3%	66,9%
P18. Com valoreu l'atenció que rebeu del vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual? N 63 NS/NC 2 No ha anat per un problema urgent 15	Perfecta	31,0%	19,1%	ABS 2023
	Molt bé	27,0%	25,9%	
	Bé	23,0%	30,9%	CAT 2023
	Regular	13,6%	15,2%	
	Malament	5,4%	8,9%	
	Indicador Positiu		81,0%	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	64,8%	58,5%	ABS 2023
	Gairebé sempre	16,4%	18,9%	
	Sovint	13,1%	13,6%	CAT 2023
	Poques vegades	3,4%	6,6%	
	Mai/gairebé mai	2,3%	2,3%	Indicador Positiu
			94,3%	
P10. El metge o metgessa us dona la informació de manera que pugueu entendre-la? N 80 NS/NC 0	Sempre	66,5%	64,8%	ABS 2023
	Gairebé sempre	22,2%	18,8%	
	Sovint	8,0%	10,5%	CAT 2023
	Poques vegades	2,2%	4,5%	
	Mai/gairebé mai	1,1%	1,4%	Indicador Positiu
			96,7%	
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 77 NS/NC 3	Sempre	47,5%	43,1%	ABS 2023
	Gairebé sempre	38,0%	32,6%	
	Sovint	10,0%	17,6%	CAT 2023
	Poques vegades	4,5%	5,1%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,6%	Indicador Positiu
			95,5%	

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	31,1%	29,9%	
	Molt bé	31,1%	30,7%	
	Bé	29,1%	26,9%	
	Regular	4,7%	8,6%	
	Malament	4,1%	3,9%	
	Indicador Positiu	91,2%	87,5%	
N 80 NS/NC 0				
P7. Quina disposició té el metge o metgessa per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut?	Perfecta	39,8%	32,5%	
	Molt bé	30,8%	29,9%	
	Bé	19,0%	24,7%	
	Regular	8,2%	8,7%	
	Malament	2,1%	4,1%	
	Indicador Positiu	89,7%	87,2%	
N 80 NS/NC 0				
P8. Què us sembla la predisposició del metge o metgessa perquè pugueu donar la vostra opinió?	Perfecta	35,1%	29,0%	
	Molt bé	28,6%	29,2%	
	Bé	28,2%	29,9%	
	Regular	5,9%	8,5%	
	Malament	2,1%	3,4%	
	Indicador Positiu	91,9%	88,1%	
N 80 NS/NC 0				
P11. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	51,9%	52,3%	
	Gairebé sempre	29,8%	24,4%	
	Sovint	12,6%	13,5%	
	Poques vegades	4,5%	7,0%	
	Mai/gairebé mai	1,1%	2,8%	
	Indicador Positiu	94,4%	90,2%	
N 80 NS/NC 0				
P12. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el metge o metgessa?	Perfecte	57,4%	49,1%	
	Molt bé	26,4%	27,9%	
	Bé	14,3%	16,1%	
	Regular	0,8%	4,7%	
	Malament	1,1%	2,2%	
	Indicador Positiu	98,1%	93,1%	
N 80 NS/NC 0				
P13. Quina disposició té l'infermer o infermera per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut?	Perfecta	33,3%	33,7%	
	Molt bé	38,0%	32,9%	
	Bé	21,6%	25,1%	
	Regular	5,8%	6,1%	
	Malament	1,3%	2,1%	
	Indicador Positiu	92,9%	91,8%	
N 73 NS/NC 2 No m'he visitat amb la infermera 5				
P14. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té l'infermer o infermera?	Perfecte	41,4%	39,6%	
	Molt bé	41,8%	34,7%	
	Bé	14,5%	20,4%	
	Regular	1,3%	4,1%	
	Malament	1,0%	1,2%	
	Indicador Positiu	97,7%	94,8%	
N 72 NS/NC 3				
P15. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Perfecte	40,6%	41,0%	
	Molt bé	36,8%	29,0%	
	Bé	20,6%	22,1%	
	Regular	2,1%	6,0%	
	Malament	0,0%	1,9%	
	Indicador Positiu	97,9%	92,1%	
N 74 NS/NC 1				
P19. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el personal administratiu?	Perfecte	18,8%	20,5%	
	Molt bé	42,0%	29,4%	
	Bé	21,0%	31,4%	
	Regular	12,8%	13,0%	
	Malament	5,4%	5,6%	
	Indicador Positiu	81,8%	81,4%	
N 80 NS/NC 0 No he anat al taulell 0				

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 77 NS/NC 2 No he anat al CAP 1	Gens	19,6%	16,7%	
	Poc	33,7%	34,1%	
	Normal	36,0%	38,7%	
	Força	5,1%	6,6%	
	Molt	5,5%	3,9%	
	Indicador Positiu	89,4%	89,5%	
P5. Quina impressió teniu de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària? N 79 NS/NC 1 No he anat al CAP 1	Perfecta	20,2%	21,5%	
	Molt bé	44,4%	35,4%	
	Bé	33,4%	38,5%	
	Regular	2,0%	3,9%	
	Malament	0,0%	0,8%	
	Indicador Positiu	98,0%	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? N 73 NS/NC 2 No ha anat a altres metges 5	Sempre	47,9%	42,2%	
	Gairebé sempre	29,6%	29,8%	
	Sovint	11,4%	16,2%	
	Poques vegades	7,5%	8,6%	
	Mai/gairebé mai	3,5%	3,2%	
	Indicador Positiu	88,9%	88,2%	

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	31,6%	26,4%	
	Molt bé	28,6%	29,2%	
	Bé	22,3%	28,5%	
	Regular	12,1%	10,9%	
	Malament	5,3%	5,0%	
<p>N 79 NS/NC 0</p> <p>No han tingut cap repercussió 1</p>	Indicador Positiu	82,6%	84,1%	

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	8,16	7,72	
<p>P102. Si poguéssiu triar, tornariéu a venir a aquest CAP / Centre d'Atenció Primària?</p> <p>N 77 NS/NC 3</p>	<p>Sí</p> <p>No n'estic segur</p> <p>No</p>	<p>94,4%</p> <p>4,4%</p> <p>1,2%</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	87,9%	89,4%	81,3%
P2 Facilitat pel dia de visita?	77,5%	64,3%	63,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	85,0%	75,3%	66,9%
P4 El soroll habitual?	92,1%	89,4%	89,5%
P5 Neteja del CAP?	99,0%	98,0%	95,4%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	94,0%	91,2%	87,5%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	93,3%	89,7%	87,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	94,8%	91,9%	88,1%
P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?	95,8%	94,3%	91,1%
P10 S'entenen les explicacions?	96,9%	96,7%	94,1%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	96,1%	94,4%	90,2%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	97,9%	98,1%	93,1%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	96,6%	92,9%	91,8%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	100,0%	97,7%	94,8%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	96,9%	97,9%	92,1%
P16 Informació coherent?	95,9%	95,5%	93,3%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	97,0%	88,9%	88,2%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	88,6%	81,0%	75,9%
P19 Tracte personal del taulell?	91,2%	81,8%	81,4%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	93,2%	82,6%	84,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,46	8,16	7,72
P102 Continuaria venint?	94,1%	94,4%	85,8%

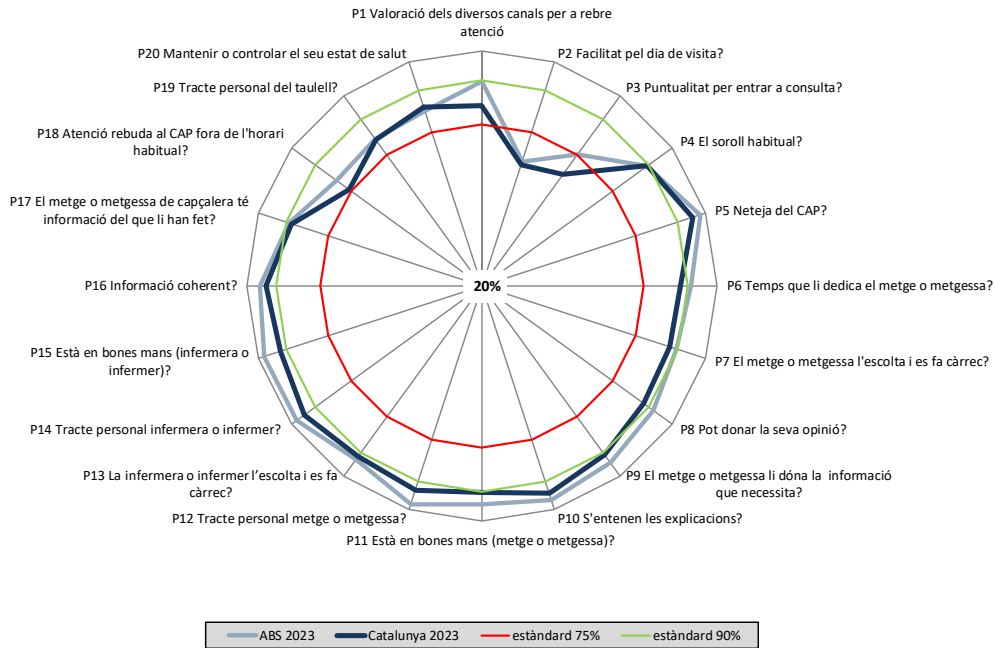
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

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

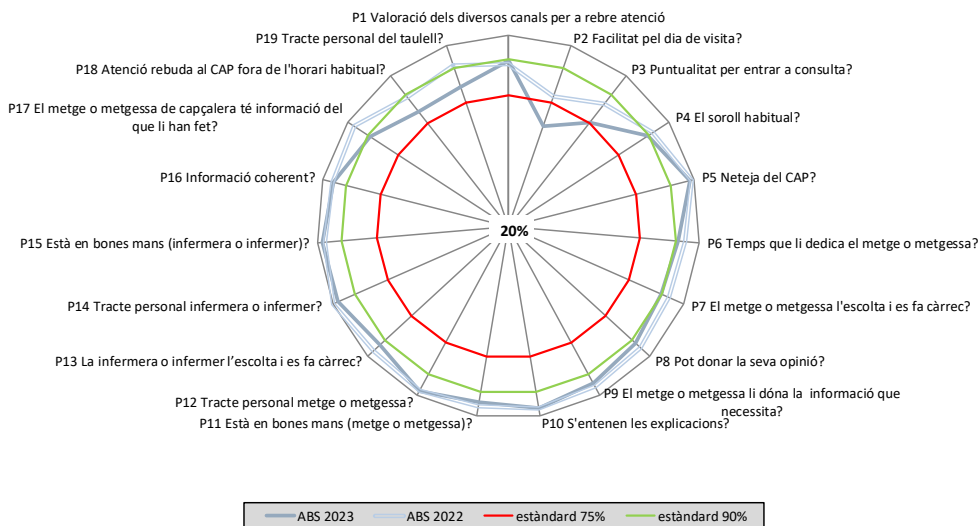
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	89,4%	96,2%
P2 Facilitat pel dia de visita?	64,3%	91,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	75,3%	86,6%
P4 El soroll habitual?	89,4%	99,0%
P5 Neteja del CAP?	98,0%	100%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	91,2%	100%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	89,7%	99,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	91,9%	99,2%
P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?	94,3%	100%
P10 S'entenen les explicacions?	96,7%	100%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	94,4%	99,2%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	98,1%	100%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	92,9%	99,0%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	97,7%	100%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	97,9%	100%
P16 Informació coherent?	95,5%	100%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	88,9%	98,8%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	81,0%	95,9%
P19 Tracte personal del taulell?	81,8%	97,9%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	82,6%	98,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,16	8,98
P102 Continuaria venint?	94,4%	99,0%