

**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-E - ABS 25**

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



**Generalitat  
de Catalunya**

**/Salut**

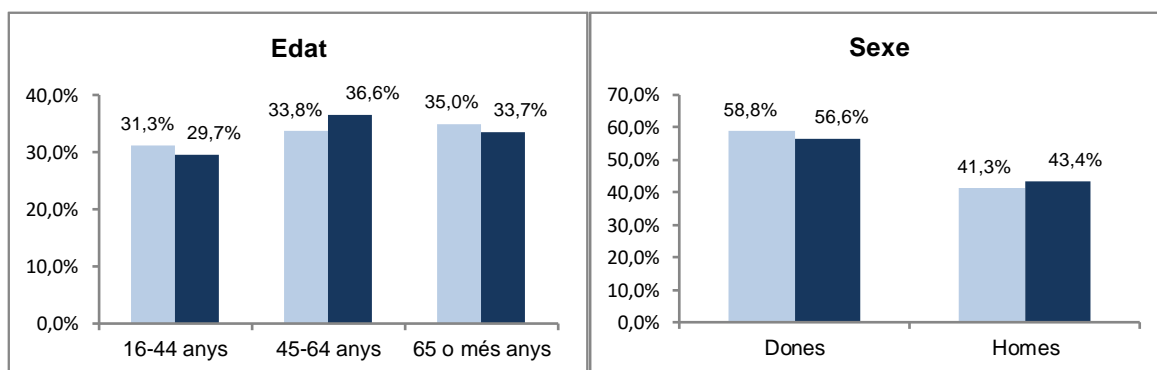
**A. Anàlisi per ABS**

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

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

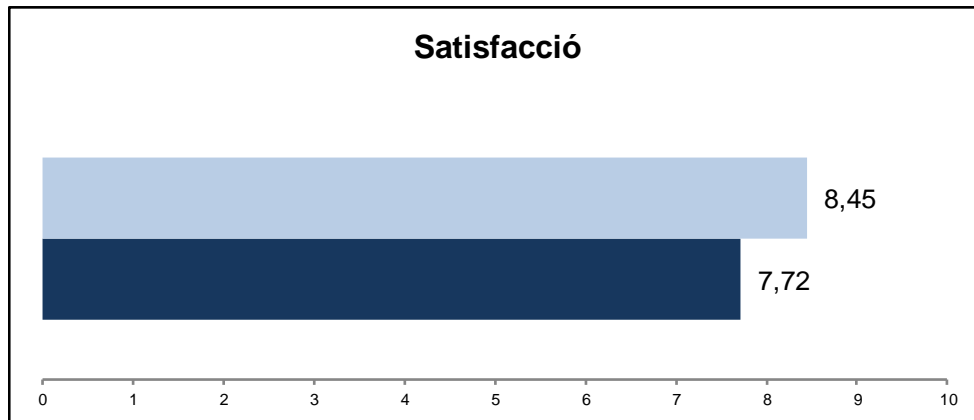
**A.1.1. Característiques sociodemogràfiques**

ABS 2023
<b>CATALUNYA 2023</b>

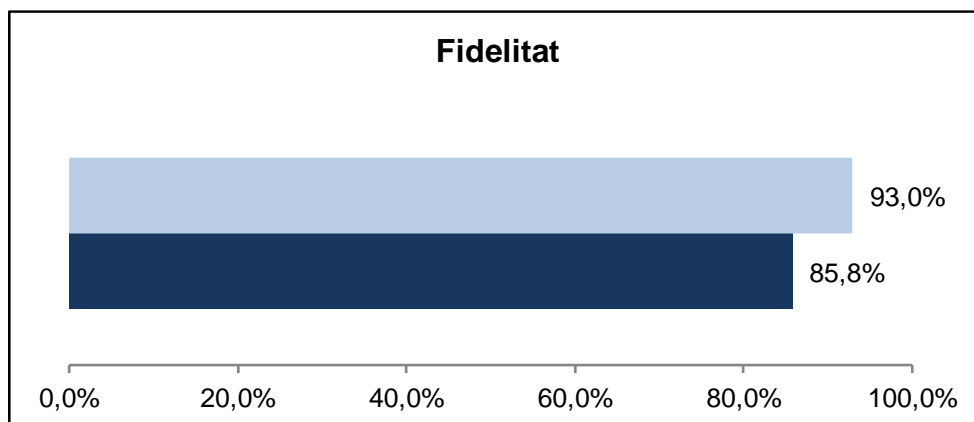


**A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat**

**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	26,2%	19,6%	ABS 2023 
	Molt bé	50,8%	34,1%	
	Bé	14,0%	27,6%	CAT 2023 
	Regular	9,0%	12,2%	
	Malament	0,0%	6,5%	
	Indicador Positiu		91,0%	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	21,4%	15,5%	ABS 2023 
	Molt bé	20,8%	20,7%	
	Bé	34,0%	27,0%	CAT 2023 
	Regular	17,0%	21,7%	
	Malament	6,8%	15,2%	
	Indicador Positiu		76,2%	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	14,7%	13,2%	ABS 2023 
	Molt bé	32,6%	19,0%	
	Bé	29,8%	34,7%	CAT 2023 
	Regular	18,4%	23,0%	
	Malament	4,4%	10,2%	
	Indicador Positiu		77,1%	66,9%
P18. Com valoreu l'atenció que rebeu del vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual?  N 58 NS/NC 4 No ha anat per un problema urgent 18	Perfecta	18,3%	19,1%	ABS 2023 
	Molt bé	40,9%	25,9%	
	Bé	24,8%	30,9%	CAT 2023 
	Regular	11,3%	15,2%	
	Malament	4,6%	8,9%	
	Indicador Positiu		84,1%	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	61,1%	58,5%	ABS 2023
	Gairebé sempre	19,6%	18,9%	
	Sovint	15,8%	13,6%	CAT 2023
	Poques vegades	3,4%	6,6%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	2,3%	
	Indicador Positiu	96,6%	91,1%	
P10. El metge o metgessa us dona la informació de manera que pugueu entendre-la?  N 80 NS/NC 0	Sempre	74,4%	64,8%	ABS 2023
	Gairebé sempre	14,4%	18,8%	
	Sovint	11,2%	10,5%	CAT 2023
	Poques vegades	0,0%	4,5%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,4%	
	Indicador Positiu	100,0%	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 76 NS/NC 4	Sempre	57,4%	43,1%	ABS 2023
	Gairebé sempre	29,5%	32,6%	
	Sovint	9,6%	17,6%	CAT 2023
	Poques vegades	3,5%	5,1%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,6%	
	Indicador Positiu	96,5%	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 80 NS/NC 0	Perfecte	33,7%	29,9%	ABS 2023
	Molt bé	39,5%	30,7%	
	Bé	17,1%	26,9%	CAT 2023
	Regular	7,6%	8,6%	
	Malament	2,1%	3,9%	
	Indicador Positiu	90,3%	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 80 NS/NC 0	Perfecta	40,8%	32,5%	ABS 2023
	Molt bé	36,9%	29,9%	
	Bé	14,3%	24,7%	CAT 2023
	Regular	8,1%	8,7%	
	Malament	0,0%	4,1%	
	Indicador Positiu	91,9%	87,2%	
P8. Què us sembla la predisposició del metge o metgessa perquè pugueu donar la vostra opinió?  N 80 NS/NC 0	Perfecta	36,4%	29,0%	ABS 2023
	Molt bé	36,1%	29,2%	
	Bé	19,5%	29,9%	CAT 2023
	Regular	8,1%	8,5%	
	Malament	0,0%	3,4%	
	Indicador Positiu	91,9%	88,1%	
P11. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?  N 79 NS/NC 1	Sempre	63,1%	52,3%	ABS 2023
	Gairebé sempre	22,0%	24,4%	
	Sovint	12,5%	13,5%	CAT 2023
	Poques vegades	2,4%	7,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	2,8%	
	Indicador Positiu	97,6%	90,2%	
P12. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el metge o metgessa?  N 80 NS/NC 0	Perfecte	61,4%	49,1%	ABS 2023
	Molt bé	28,5%	27,9%	
	Bé	9,0%	16,1%	CAT 2023
	Regular	1,1%	4,7%	
	Malament	0,0%	2,2%	
	Indicador Positiu	98,9%	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 72 NS/NC 2 No m'he visitat amb la infermera 6	Perfecta	43,7%	33,7%	ABS 2023
	Molt bé	35,4%	32,9%	
	Bé	14,4%	25,1%	CAT 2023
	Regular	5,1%	6,1%	
	Malament	1,4%	2,1%	
	Indicador Positiu	93,5%	91,8%	
P14. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té l'infermer o infermera?  N 72 NS/NC 2	Perfecte	48,3%	39,6%	ABS 2023
	Molt bé	29,0%	34,7%	
	Bé	20,2%	20,4%	CAT 2023
	Regular	1,3%	4,1%	
	Malament	1,2%	1,2%	
	Indicador Positiu	97,5%	94,8%	
P15. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?  N 73 NS/NC 1	Perfecte	55,0%	41,0%	ABS 2023
	Molt bé	22,8%	29,0%	
	Bé	16,0%	22,1%	CAT 2023
	Regular	3,6%	6,0%	
	Malament	2,6%	1,9%	
	Indicador Positiu	93,8%	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	25,2%	20,5%	ABS 2023
	Molt bé	35,5%	29,4%	
	Bé	27,5%	31,4%	CAT 2023
	Regular	9,2%	13,0%	
	Malament	2,5%	5,6%	
	Indicador Positiu	88,3%	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 79 NS/NC 0 No he anat al CAP 1	Gens	23,7%	16,7%	
	Poc	39,8%	34,1%	
	Normal	30,0%	38,7%	
	Força	5,6%	6,6%	
	Molt	1,0%	3,9%	
	Indicador Positiu	93,4%	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	27,5%	21,5%	
	Molt bé	45,6%	35,4%	
	Bé	26,9%	38,5%	
	Regular	0,0%	3,9%	
	Malament	0,0%	0,8%	
	Indicador Positiu	100,0%	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?	Sempre	46,2%	42,2%	<b>ABS 2023</b>
	Gairebé sempre	33,1%	29,8%	
	Sovint	9,7%	16,2%	<b>CAT 2023</b>
	Poques vegades	7,5%	8,6%	
	Mai/gairebé mai	3,5%	3,2%	
	Indicador			
<b>N</b> 72 NS/NC 2	Indicador	<b>89,0%</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	33,1%	26,4%	
	Molt bé	40,2%	29,2%	
	Bé	14,3%	28,5%	
	Regular	8,8%	10,9%	
	Malament	3,5%	5,0%	
<p>N 79 NS/NC 0</p> <p>No han tingut cap repercussió 1</p>	Indicador Positiu	87,7%	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	8,45	7,72	
<p>P102. Si poguéssiu triar, tornariéu a venir a aquest CAP / Centre d'Atenció Primària?</p> <p>N 79 NS/NC 1</p>	<p>Sí</p> <p>No n'estic segur</p> <p>No</p>	<p>93,0%</p> <p>7,0%</p> <p>0,0%</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	89,7%	<b>91,0%</b>	81,3%
P2 Facilitat pel dia de visita?	72,1%	<b>76,2%</b>	63,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	71,9%	<b>77,1%</b>	66,9%
P4 El soroll habitual?	92,5%	<b>93,4%</b>	89,5%
P5 Neteja del CAP?	94,0%	<b>100,0%</b>	95,4%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	85,9%	<b>90,3%</b>	87,5%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	87,4%	<b>91,9%</b>	87,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	88,2%	<b>91,9%</b>	88,1%
P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?	90,0%	<b>96,6%</b>	91,1%
P10 S'entenen les explicacions?	93,9%	<b>100,0%</b>	94,1%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	92,5%	<b>97,6%</b>	90,2%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	93,3%	<b>98,9%</b>	93,1%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	88,0%	<b>93,5%</b>	91,8%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	94,0%	<b>97,5%</b>	94,8%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	90,6%	<b>93,8%</b>	92,1%
P16 Informació coherent?	96,0%	<b>96,5%</b>	93,3%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	88,3%	<b>89,0%</b>	88,2%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	73,9%	<b>84,1%</b>	75,9%
P19 Tracte personal del taulell?	84,0%	<b>88,3%</b>	81,4%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	84,0%	<b>87,7%</b>	84,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,91	<b>8,45</b>	7,72
P102 Continuaria venint?	90,3%	<b>93,0%</b>	85,8%

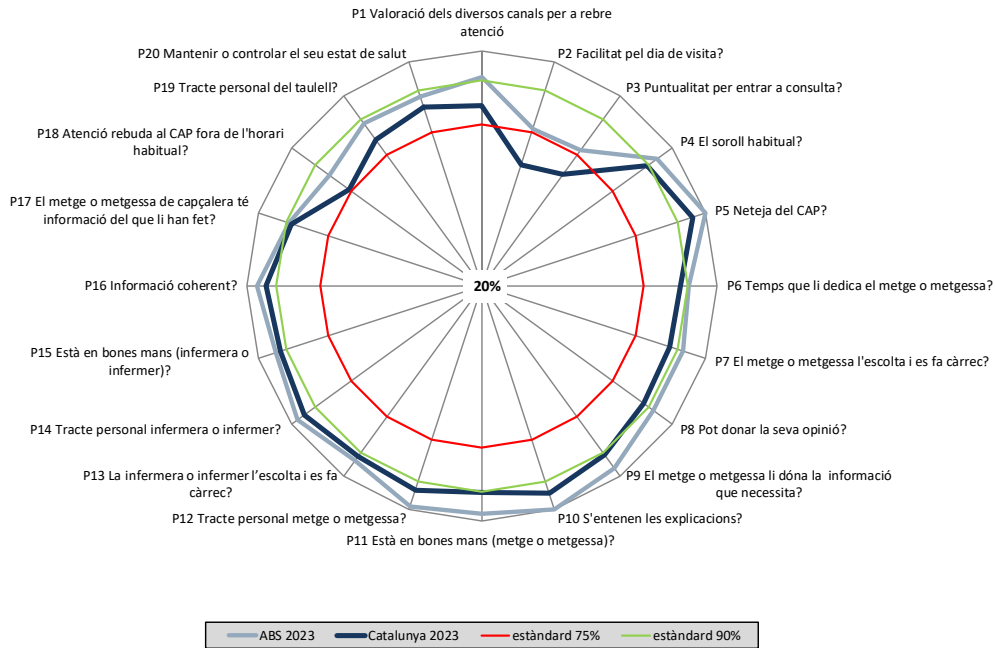
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

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

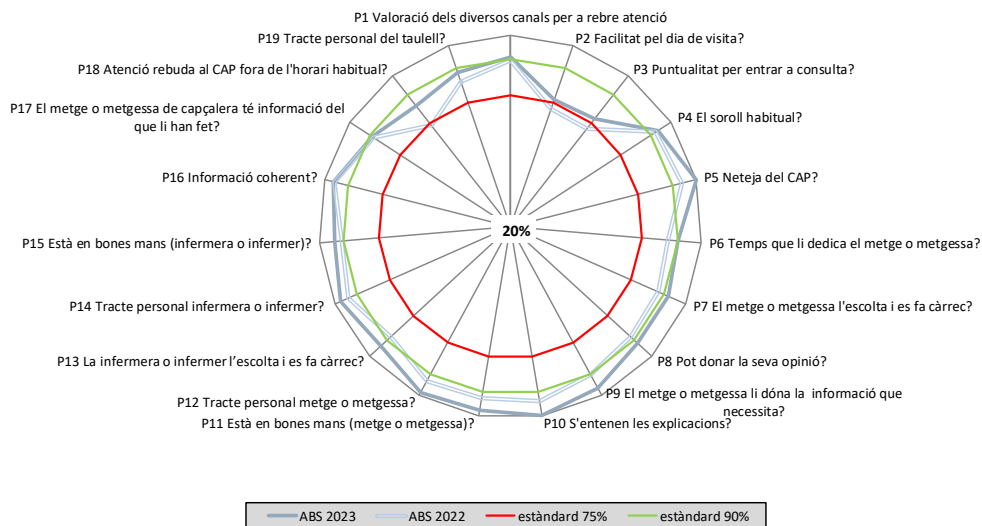
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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>91,0%</b>	96,2%
P2 Facilitat pel dia de visita?	<b>76,2%</b>	91,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	<b>77,1%</b>	86,6%
P4 El soroll habitual?	<b>93,4%</b>	99,0%
P5 Neteja del CAP?	<b>100,0%</b>	100%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	<b>90,3%</b>	100%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	<b>91,9%</b>	99,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	<b>91,9%</b>	99,2%
P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?	<b>96,6%</b>	100%
P10 S'entenen les explicacions?	<b>100,0%</b>	100%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	<b>97,6%</b>	99,2%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	<b>98,9%</b>	100%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	<b>93,5%</b>	99,0%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	<b>97,5%</b>	100%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	<b>93,8%</b>	100%
P16 Informació coherent?	<b>96,5%</b>	100%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	<b>89,0%</b>	98,8%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	<b>84,1%</b>	95,9%
P19 Tracte personal del taulell?	<b>88,3%</b>	97,9%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	<b>87,7%</b>	98,1%
P101 Grau de satisfacció global	<b>8,45</b>	8,98
P102 Continuaria venint?	<b>93,0%</b>	99,0%