

**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

La Bisbal d'Empordà - ABS 84

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

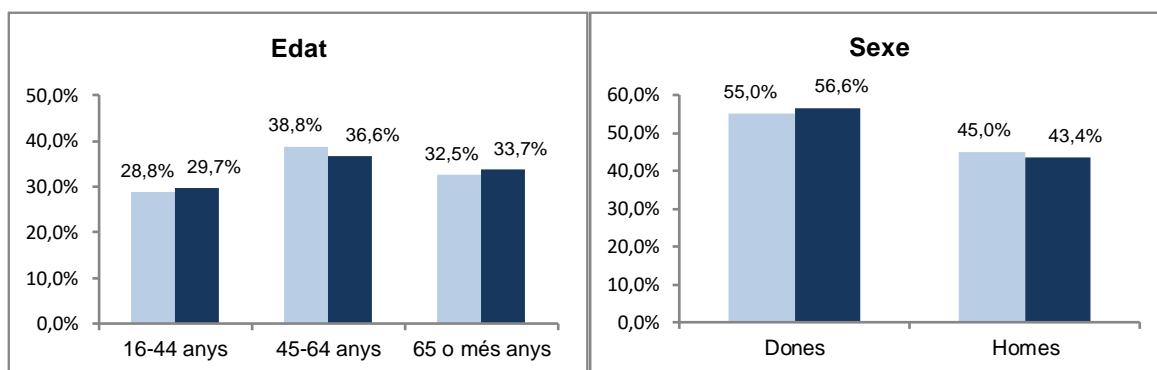
A. Anàlisi per ABS

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
La Bisbal d'Empordà	80
CATALUNYA 2023	29760

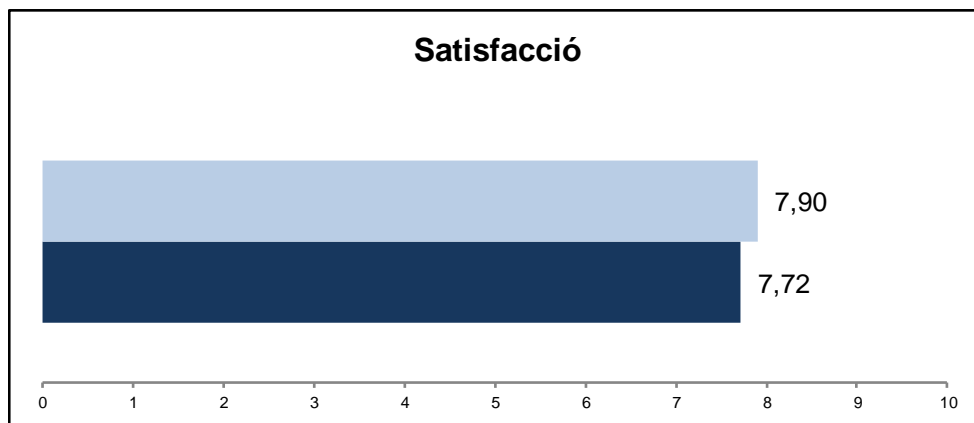
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

ABS 2023
CATALUNYA 2023

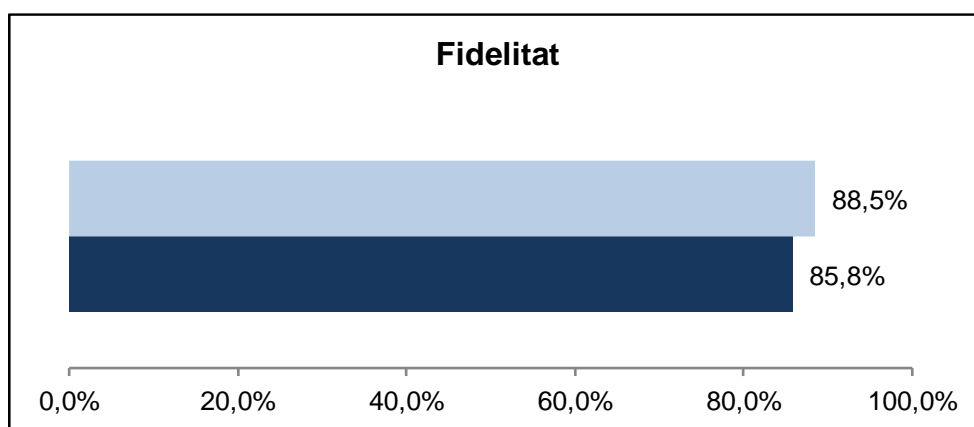


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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 79 NS/NC 1	Perfecte	10,3%	19,6%	ABS 2023
	Molt bé	44,1%	34,1%	
	Bé	34,3%	27,6%	CAT 2023
	Regular	10,1%	12,2%	
	Malament	1,1%	6,5%	
	Indicador Positiu		88,8%	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	13,1%	15,5%	ABS 2023
	Molt bé	28,5%	20,7%	
	Bé	42,1%	27,0%	CAT 2023
	Regular	13,1%	21,7%	
	Malament	3,2%	15,2%	
	Indicador Positiu		83,7%	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	13,0%	13,2%	ABS 2023
	Molt bé	24,3%	19,0%	
	Bé	28,1%	34,7%	CAT 2023
	Regular	24,0%	23,0%	
	Malament	10,6%	10,2%	
	Indicador Positiu		65,4%	66,9%
P18. Com valoreu l'atenció que rebeu del vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual? N 72 NS/NC 2 No ha anat per un problema urgent 7	Perfecta	24,6%	19,1%	ABS 2023
	Molt bé	27,4%	25,9%	
	Bé	34,0%	30,9%	CAT 2023
	Regular	7,3%	15,2%	
	Malament	6,7%	8,9%	
	Indicador Positiu		86,0%	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 79 NS/NC 2	Sempre	51,4%	58,5%	ABS 2023
	Gairebé sempre	26,4%	18,9%	
	Sovint	11,7%	13,6%	CAT 2023
	Poques vegades	6,8%	6,6%	
	Mai/gairebé mai	3,8%	2,3%	
	Indicador Positiu	89,5%	91,1%	
P10. El metge o metgessa us dona la informació de manera que pugueu entendre-la? N 79 NS/NC 2	Sempre	60,4%	64,8%	ABS 2023
	Gairebé sempre	23,7%	18,8%	
	Sovint	9,8%	10,5%	CAT 2023
	Poques vegades	4,4%	4,5%	
	Mai/gairebé mai	1,6%	1,4%	
	Indicador Positiu	93,9%	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	40,2%	43,1%	ABS 2023
	Gairebé sempre	38,9%	32,6%	
	Sovint	14,3%	17,6%	CAT 2023
	Poques vegades	6,6%	5,1%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,6%	
	Indicador Positiu	93,4%	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?	Perfecte	17,7%	29,9%	
	Molt bé	31,7%	30,7%	
	Bé	35,4%	26,9%	
	Regular	7,4%	8,6%	
	Malament	7,7%	3,9%	
	Indicador Positiu	84,9%	87,5%	
N 79 NS/NC 2				
P7. Quina disposició té el metge o metgessa per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut?	Perfecta	20,6%	32,5%	
	Molt bé	39,4%	29,9%	
	Bé	24,2%	24,7%	
	Regular	8,4%	8,7%	
	Malament	7,4%	4,1%	
	Indicador Positiu	84,2%	87,2%	
N 77 NS/NC 3				
P8. Què us sembla la predisposició del metge o metgessa perquè pugueu donar la vostra opinió?	Perfecta	14,2%	29,0%	
	Molt bé	38,6%	29,2%	
	Bé	33,8%	29,9%	
	Regular	6,3%	8,5%	
	Malament	7,1%	3,4%	
	Indicador Positiu	86,6%	88,1%	
N 79 NS/NC 2				
P11. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	48,2%	52,3%	
	Gairebé sempre	23,6%	24,4%	
	Sovint	14,6%	13,5%	
	Poques vegades	8,7%	7,0%	
	Mai/gairebé mai	4,9%	2,8%	
	Indicador Positiu	86,4%	90,2%	
N 80 NS/NC 0				
P12. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el metge o metgessa?	Perfecte	44,8%	49,1%	
	Molt bé	24,3%	27,9%	
	Bé	21,0%	16,1%	
	Regular	7,8%	4,7%	
	Malament	2,2%	2,2%	
	Indicador Positiu	90,0%	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	41,5%	33,7%	
	Molt bé	28,1%	32,9%	
	Bé	24,8%	25,1%	
	Regular	5,6%	6,1%	
	Malament	0,0%	2,1%	
	Indicador Positiu	94,4%	91,8%	
N 74 NS/NC 2 No m'he visitat amb la infermera 4				
P14. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té l'infermer o infermera?	Perfecte	50,7%	39,6%	
	Molt bé	29,6%	34,7%	
	Bé	17,4%	20,4%	
	Regular	2,4%	4,1%	
	Malament	0,0%	1,2%	
	Indicador Positiu	97,6%	94,8%	
N 74 NS/NC 2				
P15. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Perfecte	49,6%	41,0%	
	Molt bé	28,3%	29,0%	
	Bé	14,5%	22,1%	
	Regular	6,4%	6,0%	
	Malament	1,2%	1,9%	
	Indicador Positiu	92,4%	92,1%	
N 75 NS/NC 1				
P19. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el personal administratiu?	Perfecte	21,3%	20,5%	
	Molt bé	47,3%	29,4%	
	Bé	24,8%	31,4%	
	Regular	4,4%	13,0%	
	Malament	2,2%	5,6%	
	Indicador Positiu	93,4%	81,4%	
N 79 NS/NC 0 No he anat al taulell 2				

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 3 No he anat al CAP 0	Gens	14,9%	16,7%	
	Poc	31,7%	34,1%	
	Normal	46,1%	38,7%	
	Força	5,0%	6,6%	
	Molt	2,3%	3,9%	
	Indicador Positiu	92,7%	89,5%	
P5. Quina impressió teniu de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària? N 79 NS/NC 2 No he anat al CAP 0	Perfecta	23,8%	21,5%	
	Molt bé	37,4%	35,4%	
	Bé	36,5%	38,5%	
	Regular	2,2%	3,9%	
	Malament	0,0%	0,8%	
	Indicador Positiu	97,8%	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	48,3%	42,2%	
	Gairebé sempre	30,1%	29,8%	
	Sovint	10,1%	16,2%	
	Poc sovint	7,8%	8,6%	
	Mai/gairebé mai	3,7%	3,2%	
	Indicador Positiu	88,5%	88,2%	
N 72 NS/NC 5 No ha anat a altres metges 3				

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	22,5%	26,4%	
	Molt bé	36,3%	29,2%	
	Bé	29,1%	28,5%	
	Regular	5,2%	10,9%	
	Malament	6,9%	5,0%	
	Indicador Positiu	87,8%	84,1%	
N 78 NS/NC 0 No han tingut cap repercussió 2				

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	7,90	7,72	
<p>P102. Si poguéssiu triar, tornariéu a venir a aquest CAP / Centre d'Atenció Primària?</p> <p>N 75 NS/NC 5</p>	<p>Sí</p> <p>No n'estic segur</p> <p>No</p>	<p>88,5%</p> <p>8,0%</p> <p>3,5%</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	73,6%	88,8%	81,3%
P2 Facilitat pel dia de visita?	65,7%	83,7%	63,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	65,2%	65,4%	66,9%
P4 El soroll habitual?	90,8%	92,7%	89,5%
P5 Neteja del CAP?	98,6%	97,8%	95,4%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	78,4%	84,9%	87,5%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	79,6%	84,2%	87,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	78,0%	86,6%	88,1%
P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?	83,4%	89,5%	91,1%
P10 S'entenen les explicacions?	90,7%	93,9%	94,1%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	83,5%	86,4%	90,2%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	87,8%	90,0%	93,1%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	91,1%	94,4%	91,8%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	95,8%	97,6%	94,8%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	91,4%	92,4%	92,1%
P16 Informació coherent?	88,9%	93,4%	93,3%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	82,2%	88,5%	88,2%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	73,9%	86,0%	75,9%
P19 Tracte personal del taulell?	76,6%	93,4%	81,4%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	85,9%	87,8%	84,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,27	7,90	7,72
P102 Continuaria venint?	81,0%	88,5%	85,8%

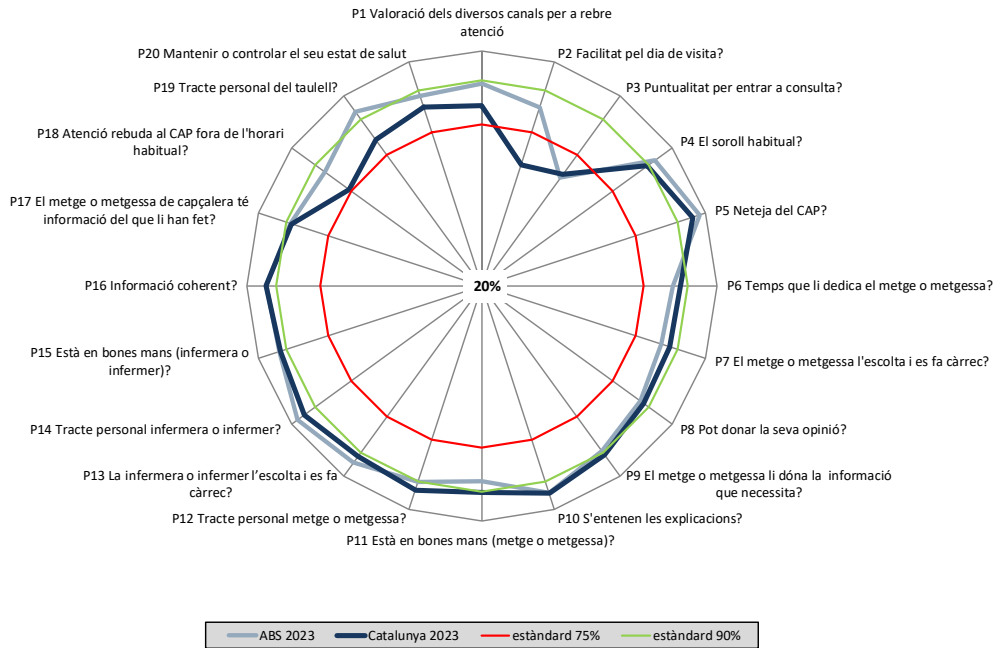
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

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

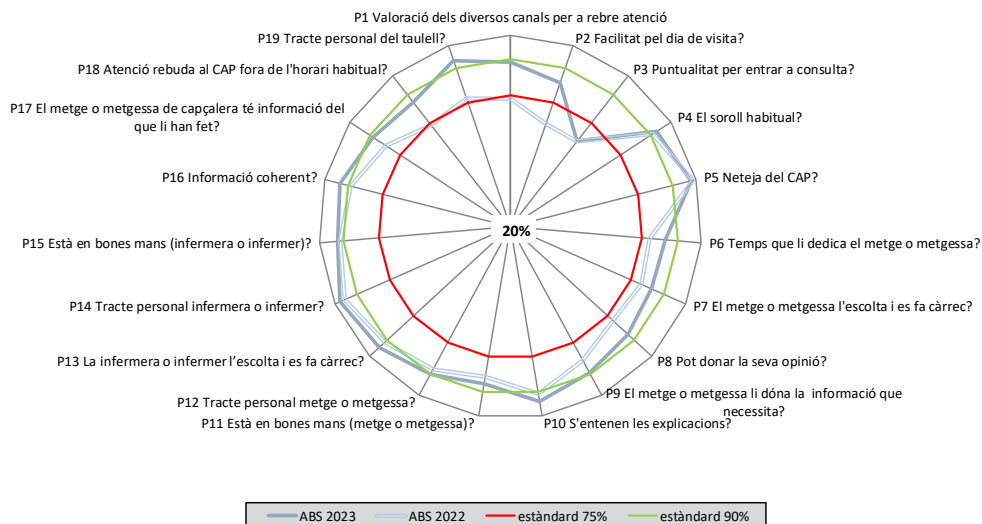
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	88,8%	96,2%
P2 Facilitat pel dia de visita?	83,7%	91,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	65,4%	86,6%
P4 El soroll habitual?	92,7%	99,0%
P5 Neteja del CAP?	97,8%	100%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	84,9%	100%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	84,2%	99,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	86,6%	99,2%
P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?	89,5%	100%
P10 S'entenen les explicacions?	93,9%	100%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	86,4%	99,2%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	90,0%	100%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	94,4%	99,0%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	97,6%	100%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	92,4%	100%
P16 Informació coherent?	93,4%	100%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	88,5%	98,8%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	86,0%	95,9%
P19 Tracte personal del taulell?	93,4%	97,9%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	87,8%	98,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,98
P102 Continuaria venint?	88,5%	99,0%