

**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**

**Palafrugell - ABS 172**

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

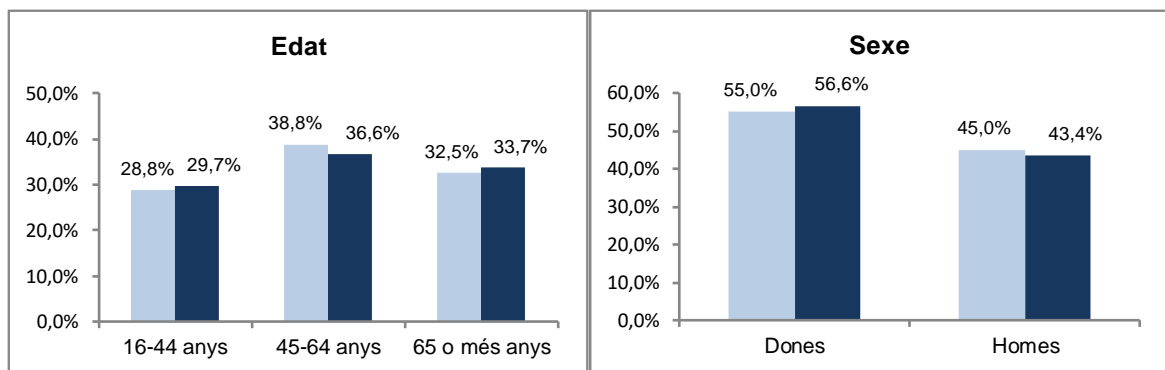
## A. Anàlisi per ABS

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

	Nombre d'enquestes
Palafrugell	80
CATALUNYA 2023	29760

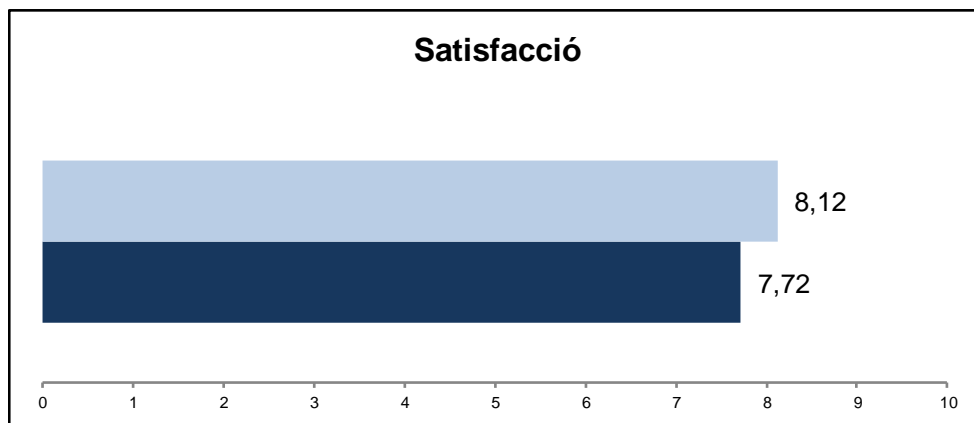
#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

ABS 2023
CATALUNYA 2023

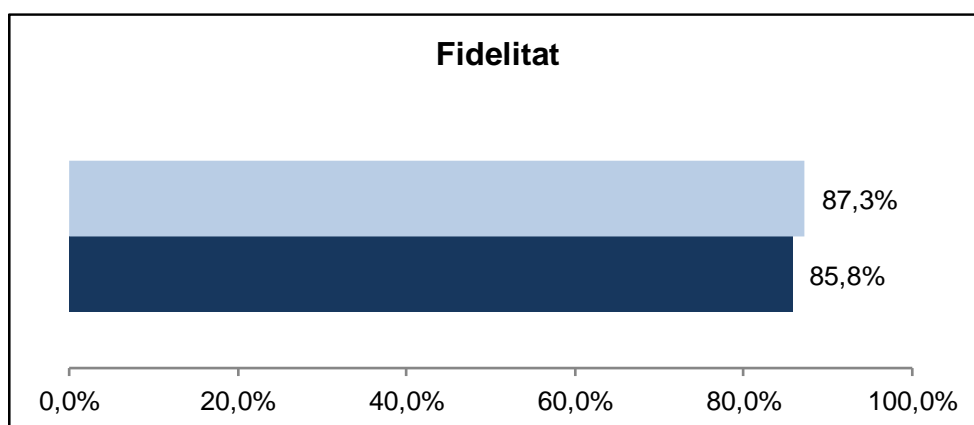


**A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat**

**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	32,3%	19,6%	ABS 2023 
	Molt bé	46,9%	34,1%	
	Bé	13,0%	27,6%	CAT 2023 
	Regular	2,1%	12,2%	
	Malament	5,6%	6,5%	Indicador Positiu 92,3% 81,3%
	Indicador Positiu	92,3%	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	25,5%	15,5%	ABS 2023 
	Molt bé	18,4%	20,7%	
	Bé	33,0%	27,0%	CAT 2023 
	Regular	15,2%	21,7%	
	Malament	8,0%	15,2%	Indicador Positiu 76,8% 63,2%
	Indicador Positiu	76,8%	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	17,3%	13,2%	ABS 2023 
	Molt bé	27,9%	19,0%	
	Bé	34,0%	34,7%	CAT 2023 
	Regular	14,8%	23,0%	
	Malament	6,1%	10,2%	Indicador Positiu 79,2% 66,9%
	Indicador Positiu	79,2%	66,9%	
P18. Com valoreu l'atenció que rebeu del vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual?  N 69 NS/NC 3 No ha anat per un problema urgent 8	Perfecta	25,6%	19,1%	ABS 2023 
	Molt bé	24,8%	25,9%	
	Bé	33,7%	30,9%	CAT 2023 
	Regular	12,2%	15,2%	
	Malament	3,7%	8,9%	Indicador Positiu 84,1% 75,9%
	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 76 NS/NC 4	Sempre	58,6%	58,5%	ABS 2023
	Gairebé sempre	20,2%	18,9%	
	Sovint	13,0%	13,6%	CAT 2023
	Poques vegades	8,3%	6,6%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	2,3%	Indicador Positiu
			91,7%	
P10. El metge o metgessa us dona la informació de manera que pugueu entendre-la?  N 80 NS/NC 0	Sempre	69,4%	64,8%	ABS 2023
	Gairebé sempre	22,5%	18,8%	
	Sovint	2,4%	10,5%	CAT 2023
	Poques vegades	5,6%	4,5%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,4%	Indicador Positiu
			94,4%	
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 79 NS/NC 1	Sempre	37,4%	43,1%	ABS 2023
	Gairebé sempre	37,3%	32,6%	
	Sovint	21,5%	17,6%	CAT 2023
	Poques vegades	3,7%	5,1%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,6%	Indicador Positiu
			96,3%	

**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	31,3%	29,9%	
	Molt bé	37,7%	30,7%	
	Bé	19,4%	26,9%	
	Regular	5,3%	8,6%	
	Malament	6,2%	3,9%	
	Indicador Positiu	88,5%	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	33,0%	32,5%	
	Molt bé	35,5%	29,9%	
	Bé	15,1%	24,7%	
	Regular	11,8%	8,7%	
	Malament	4,6%	4,1%	
	Indicador Positiu	83,6%	87,2%	
N 80 NS/NC 0				
P8. Què us sembla la predisposició del metge o metgessa perquè pugueu donar la vostra opinió?	Perfecta	30,5%	29,0%	
	Molt bé	38,1%	29,2%	
	Bé	19,8%	29,9%	
	Regular	8,5%	8,5%	
	Malament	3,1%	3,4%	
	Indicador Positiu	88,4%	88,1%	
N 77 NS/NC 3				
P11. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	56,8%	52,3%	
	Gairebé sempre	27,6%	24,4%	
	Sovint	7,0%	13,5%	
	Poques vegades	8,6%	7,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	2,8%	
	Indicador Positiu	91,4%	90,2%	
N 80 NS/NC 0				
P12. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el metge o metgessa?	Perfecte	52,6%	49,1%	
	Molt bé	26,9%	27,9%	
	Bé	11,7%	16,1%	
	Regular	4,1%	4,7%	
	Malament	4,7%	2,2%	
	Indicador Positiu	91,2%	93,1%	
N 79 NS/NC 1				
P13. Quina disposició té l'infermer o infermera per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut?	Perfecta	30,2%	33,7%	
	Molt bé	39,6%	32,9%	
	Bé	20,2%	25,1%	
	Regular	6,7%	6,1%	
	Malament	3,3%	2,1%	
	Indicador Positiu	90,0%	91,8%	
N 69 NS/NC 0 No m'he visitat amb la infermera 11				
P14. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té l'infermer o infermera?	Perfecte	43,7%	39,6%	
	Molt bé	29,8%	34,7%	
	Bé	20,0%	20,4%	
	Regular	6,4%	4,1%	
	Malament	0,0%	1,2%	
	Indicador Positiu	93,6%	94,8%	
N 69 NS/NC 0				
P15. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Perfecte	43,6%	41,0%	
	Molt bé	37,4%	29,0%	
	Bé	12,3%	22,1%	
	Regular	6,7%	6,0%	
	Malament	0,0%	1,9%	
	Indicador Positiu	93,3%	92,1%	
N 69 NS/NC 0				
P19. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el personal administratiu?	Perfecte	31,6%	20,5%	
	Molt bé	34,2%	29,4%	
	Bé	17,6%	31,4%	
	Regular	11,7%	13,0%	
	Malament	4,9%	5,6%	
	Indicador Positiu	83,4%	81,4%	
N 78 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 80 NS/NC 0 No he anat al CAP 0	Gens	19,4%	16,7%	
	Poc	32,9%	34,1%	
	Normal	31,5%	38,7%	
	Força	8,8%	6,6%	
	Molt	7,5%	3,9%	
	Indicador Positiu	83,8%	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	24,5%	21,5%	
	Molt bé	36,7%	35,4%	
	Bé	33,0%	38,5%	
	Regular	4,6%	3,9%	
	Malament	1,3%	0,8%	
	Indicador Positiu	94,1%	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	44,3%	42,2%	
	Gairebé sempre	37,1%	29,8%	
	Sovint	8,8%	16,2%	
	Poques vegades	8,6%	8,6%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	3,2%	
	Indicador Positiu	90,1%	88,2%	
N 77 NS/NC 1 No ha anat a altres metges 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	28,4%	26,4%	
	Molt bé	34,6%	29,2%	
	Bé	29,7%	28,5%	
	Regular	2,8%	10,9%	
	Malament	4,6%	5,0%	
<p>N 78 NS/NC 0</p> <p>No han tingut cap repercussió 2</p>	Indicador Positiu	92,7%	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	8,12	7,72	ABS 2023 
				CAT 2023 
P102. Si poguéssiu triar, tornariéu a venir a aquest CAP / Centre d'Atenció Primària?  N 78 NS/NC 2	Sí	87,3%	85,8%	ABS 2023 
	No n'estic segur	8,0%	8,2%	CAT 2023 
	No	4,6%	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	81,1%	<b>92,3%</b>	81,3%
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,5%	<b>76,8%</b>	63,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	63,4%	<b>79,2%</b>	66,9%
P4 El soroll habitual?	81,1%	<b>83,8%</b>	89,5%
P5 Neteja del CAP?	94,0%	<b>94,1%</b>	95,4%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	77,5%	<b>88,5%</b>	87,5%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	86,2%	<b>83,6%</b>	87,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	84,3%	<b>88,4%</b>	88,1%
P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?	86,3%	<b>91,7%</b>	91,1%
P10 S'entenen les explicacions?	88,2%	<b>94,4%</b>	94,1%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	87,1%	<b>91,4%</b>	90,2%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	88,2%	<b>91,2%</b>	93,1%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	87,7%	<b>90,0%</b>	91,8%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	93,7%	<b>93,6%</b>	94,8%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	89,5%	<b>93,3%</b>	92,1%
P16 Informació coherent?	89,0%	<b>96,3%</b>	93,3%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	84,6%	<b>90,1%</b>	88,2%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	69,8%	<b>84,1%</b>	75,9%
P19 Tracte personal del taulell?	89,1%	<b>83,4%</b>	81,4%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	81,7%	<b>92,7%</b>	84,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,67	<b>8,12</b>	7,72
P102 Continuaria venint?	88,3%	<b>87,3%</b>	85,8%

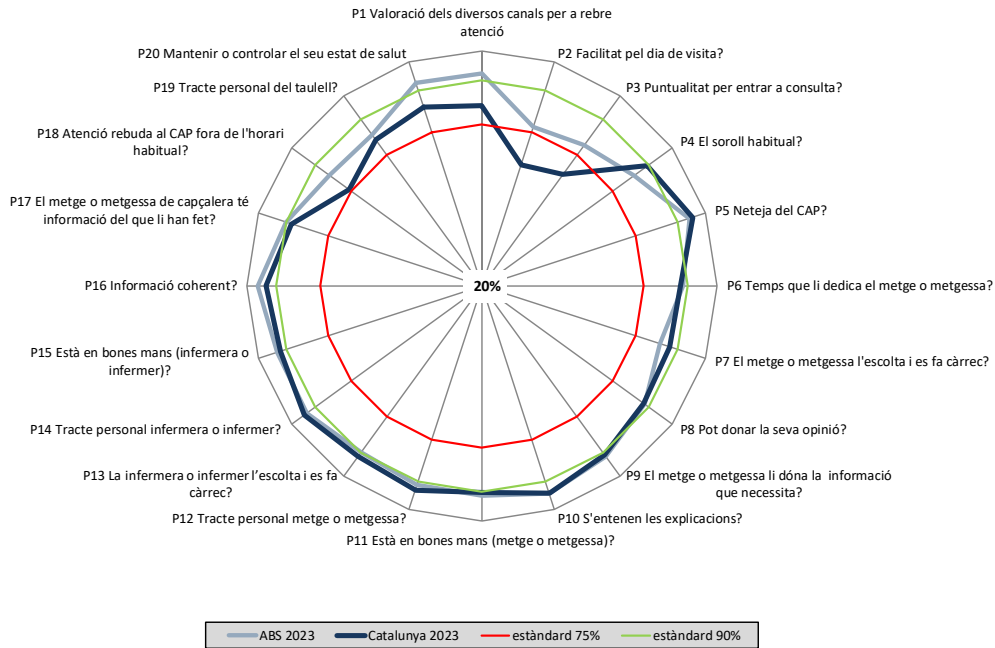
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

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

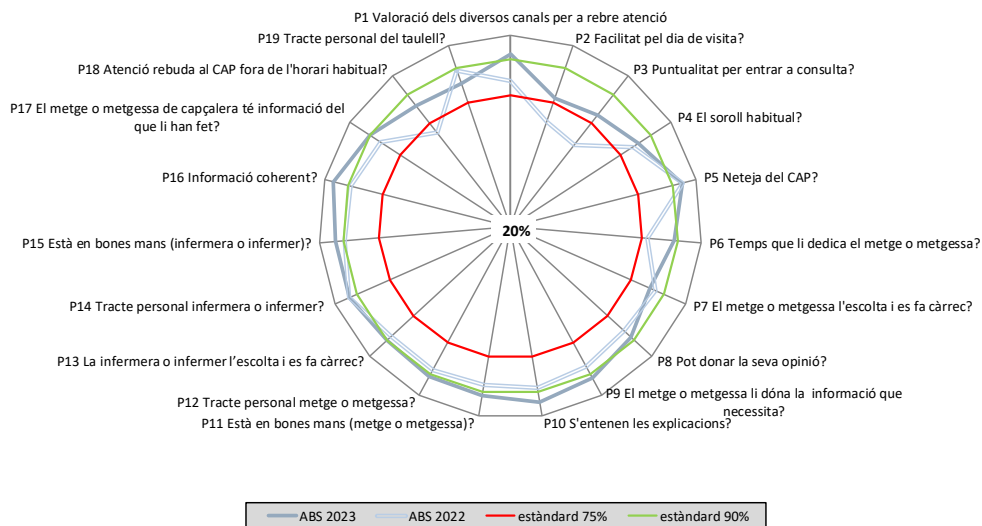
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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>92,3%</b>	96,2%
P2 Facilitat pel dia de visita?	<b>76,8%</b>	91,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	<b>79,2%</b>	86,6%
P4 El soroll habitual?	<b>83,8%</b>	99,0%
P5 Neteja del CAP?	<b>94,1%</b>	100%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	<b>88,5%</b>	100%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	<b>83,6%</b>	99,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	<b>88,4%</b>	99,2%
P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?	<b>91,7%</b>	100%
P10 S'entenen les explicacions?	<b>94,4%</b>	100%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	<b>91,4%</b>	99,2%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	<b>91,2%</b>	100%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	<b>90,0%</b>	99,0%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	<b>93,6%</b>	100%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	<b>93,3%</b>	100%
P16 Informació coherent?	<b>96,3%</b>	100%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	<b>90,1%</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>83,4%</b>	97,9%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	<b>92,7%</b>	98,1%
P101 Grau de satisfacció global	<b>8,12</b>	8,98
P102 Continuaria venint?	<b>87,3%</b>	99,0%