

**PLA D'ENQUESTES DE PERCEPCIÓ, EXPERIÈNCIA I
SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI CATALÀ
DE LA SALUT**

**ATENCIÓ PRIMÀRIA: MEDICINA I INFERMERIA
FAMILIAR I COMUNITÀRIA**

2022

RESULTATS PER ABS

Centelles - ABS 102

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

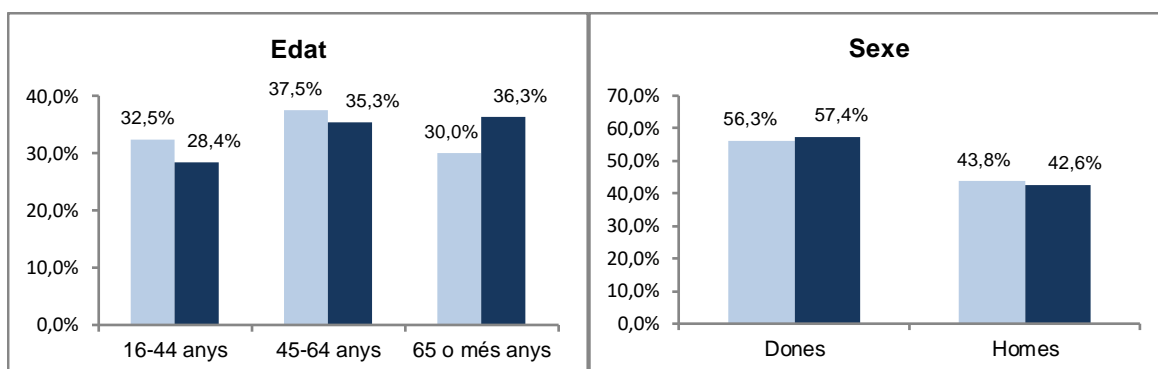
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Centelles	80
CATALUNYA 2022	29760

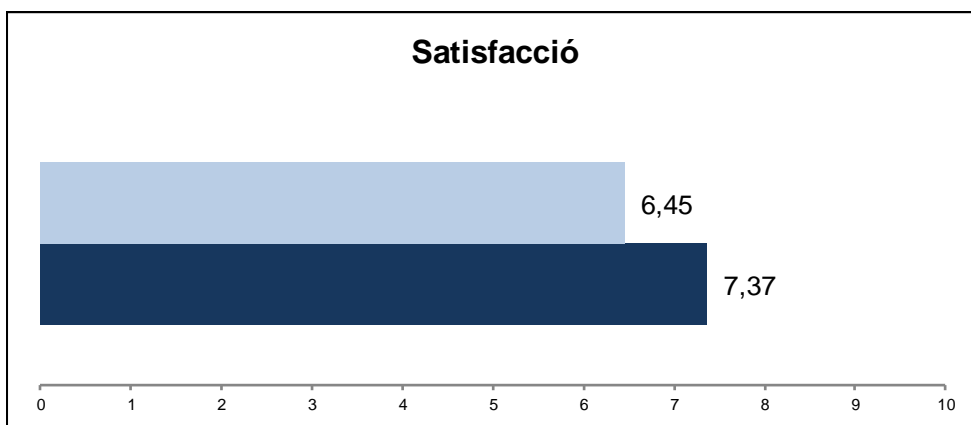
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

ABS 2022
CATALUNYA 2022

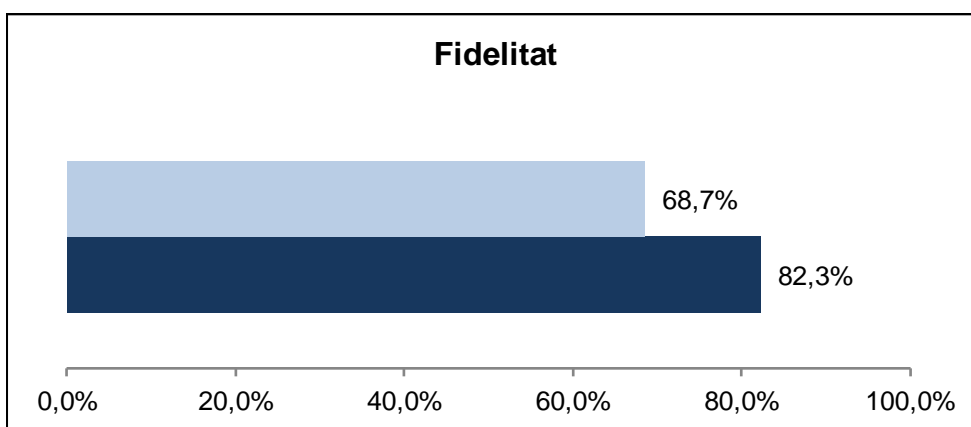


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
<p>P1. Què opineu dels diversos canals que es posen a la vostra disposició per rebre atenció del CAP/centre d'atenció primària?</p> <p>N 78 NS/NC 2</p>	Perfecte	7,1%	15,4%	<p>ABS 2022</p> <p>CAT 2022</p>
	Molt bé	27,4%	29,7%	
	Bé	22,5%	28,6%	
	Regular	26,1%	16,2%	
	Malament	16,9%	10,1%	
	Indicador Positiu	57,0%	73,7%	
<p>P2. Què opineu de la facilitat perquè us donin visita per al dia que us va bé?</p> <p>N 80 NS/NC 0</p>	Perfecta	4,3%	12,5%	<p>ABS 2022</p> <p>CAT 2022</p>
	Molt bé	19,4%	16,8%	
	Bé	27,0%	26,5%	
	Regular	27,0%	22,6%	
	Malament	22,3%	21,6%	
	Indicador Positiu	50,7%	55,8%	
<p>P3. Tenint en compte l'hora de visita que us han donat, què us sembla la puntualitat perquè us atenguin?</p> <p>N 80 NS/NC 0</p>	Perfecta	2,3%	10,9%	<p>ABS 2022</p> <p>CAT 2022</p>
	Molt bé	8,0%	16,3%	
	Bé	32,7%	34,8%	
	Regular	35,3%	25,4%	
	Malament	21,7%	12,6%	
	Indicador Positiu	43,0%	62,0%	
<p>P18. Com valoreu l'atenció que rebeu del vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual?</p> <p>N 67 NS/NC 3</p> <p>No ha anat per un problema urgent 10</p>	Perfecta	9,4%	15,7%	<p>ABS 2022</p> <p>CAT 2022</p>
	Molt bé	18,2%	22,3%	
	Bé	28,3%	31,4%	
	Regular	19,0%	18,1%	
	Malament	25,1%	12,5%	
	Indicador Positiu	56,0%	69,3%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	ABS 2022	Catalunya 2022	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 1	Sempre	46,2%	55,8%	ABS 2022
	Gairebé sempre	16,7%	19,3%	
	Sovint	16,3%	14,1%	CAT 2022
	Poques vegades	12,7%	7,9%	
	Mai/gairebé mai	8,1%	2,8%	
	Indicador Positiu		79,2%	89,3%
P10. El metge o metgessa us dona la informació de manera que pugueu entendre-la? N 80 NS/NC 0	Sempre	51,1%	62,6%	ABS 2022
	Gairebé sempre	22,0%	18,7%	
	Sovint	12,5%	11,8%	CAT 2022
	Poques vegades	9,4%	5,4%	
	Mai/gairebé mai	5,1%	1,6%	
	Indicador Positiu		85,6%	93,1%
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	24,8%	40,2%	ABS 2022
	Gairebé sempre	38,7%	32,6%	
	Sovint	21,1%	19,3%	CAT 2022
	Poques vegades	9,1%	5,9%	
	Mai/gairebé mai	6,3%	1,9%	
	Indicador Positiu		84,6%	92,1%

B. Resultats per àmbit: tracte i professionals

Enunciat	Categories	ABS 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P6. Què opineu del temps que us dedica el metge o metgessa quan us atén? N 80 NS/NC 0	Perfecte	17,8%	25,5%	
	Molt bé	23,0%	28,5%	
	Bé	38,7%	29,6%	
	Regular	12,6%	11,2%	
	Malament	8,0%	5,3%	
	Indicador Positiu	79,4%	83,5%	
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	18,6%	28,3%	
	Molt bé	19,8%	29,5%	
	Bé	30,9%	26,8%	
	Regular	18,9%	10,1%	
	Malament	11,8%	5,2%	
	Indicador Positiu	69,4%	84,6%	
P8. Què us sembla la predisposició del metge o metgessa perquè pugueu donar la vostra opinió? N 79 NS/NC 1	Perfecta	9,1%	24,9%	
	Molt bé	26,7%	28,0%	
	Bé	40,8%	32,6%	
	Regular	12,9%	10,3%	
	Malament	10,4%	4,1%	
	Indicador Positiu	76,7%	85,5%	
P11. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans? N 80 NS/NC 0	Sempre	29,4%	48,9%	
	Gairebé sempre	27,2%	25,0%	
	Sovint	23,4%	14,7%	
	Poques vegades	10,1%	8,0%	
	Mai/gairebé mai	10,0%	3,3%	
	Indicador Positiu	79,9%	88,6%	
P12. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el metge o metgessa? N 80 NS/NC 0	Perfecte	31,6%	46,3%	
	Molt bé	28,2%	27,6%	
	Bé	22,7%	18,2%	
	Regular	11,9%	5,5%	
	Malament	5,6%	2,4%	
	Indicador Positiu	82,5%	92,1%	
P13. Quina disposició té l'infermer o infermera per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut? N 77 NS/NC 0 No m'he visitat amb la infermera 3	Perfecta	21,6%	30,3%	
	Molt bé	25,3%	32,2%	
	Bé	33,6%	27,1%	
	Regular	12,1%	7,9%	
	Malament	7,5%	2,6%	
	Indicador Positiu	80,4%	89,6%	
P14. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té l'infermer o infermera? N 76 NS/NC 1	Perfecte	25,9%	35,9%	
	Molt bé	32,4%	34,4%	
	Bé	31,4%	23,2%	
	Regular	8,1%	5,0%	
	Malament	2,2%	1,4%	
	Indicador Positiu	89,7%	93,6%	
P15. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans? N 76 NS/NC 1	Perfecte	27,2%	37,4%	
	Molt bé	17,9%	28,3%	
	Bé	36,8%	24,6%	
	Regular	13,6%	7,3%	
	Malament	4,5%	2,4%	
	Indicador Positiu	81,9%	90,3%	
P19. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el personal administratiu? N 79 NS/NC 0 No he anat al taulell 1	Perfecte	11,9%	17,2%	
	Molt bé	18,5%	27,0%	
	Bé	41,5%	32,0%	
	Regular	17,8%	15,9%	
	Malament	10,4%	7,9%	
	Indicador Positiu	71,8%	76,2%	

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	ABS 2022	Catalunya 2022	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	9,1%	16,0%	ABS 2022
	Poc	46,1%	33,4%	
	Normal	36,0%	39,1%	CAT 2022
	Força	4,7%	7,2%	
	Molt	4,0%	4,3%	
	Indicador Positiu	91,2%	88,5%	
P5. Quina impressió teniu de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària? N 79 NS/NC 0 No he anat al CAP 1	Perfecta	19,1%	19,1%	ABS 2022
	Molt bé	25,5%	33,1%	
	Bé	49,4%	42,3%	CAT 2022
	Regular	5,9%	4,7%	
	Malament	0,0%	0,8%	
	Indicador Positiu	94,1%	94,6%	

B. Resultats per àmbit: coordinació

Enunciat	Categories	ABS 2022	Catalunya 2022	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	31,1%	40,5%	ABS 2022
	Gairebé sempre	31,0%	28,2%	
	Sovint	16,4%	17,2%	CAT 2022
	Poques vegades	12,4%	10,3%	
	Mai/gairebé mai	9,2%	3,7%	
	Indicador	78,5%	85,9%	
N 73 NS/NC 3	Positiu			
No ha anat a altres metges 4				

B. Resultats per àmbit: altres

Enunciat	Categories	ABS 2022	Catalunya 2022	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	16,1%	22,6%	
	Molt bé	23,3%	26,7%	
	Bé	32,0%	30,3%	
	Regular	19,5%	13,7%	
	Malament	9,1%	6,7%	
	Indicador			
N 75 NS/NC 1 No han tingut cap repercussió 4	Positiu	71,4%	79,6%	

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	ABS 2022	Catalunya 2022	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	6,45	7,37	ABS 2022
				CAT 2022
P102. Si poguéssiu triar, tornariéu a venir a aquest CAP / Centre d'Atenció Primària? N 78 NS/NC 2	Sí	68,7%	82,3%	ABS 2022
	No n'estic segur	15,8%	10,2%	CAT 2022
	No	15,5%	7,5%	

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 2021	ABS 2022	Catalunya 2022
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	58,5%	57,0%	73,7%
P2 Facilitat pel dia de visita?	58,4%	50,7%	55,8%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	47,9%	43,0%	62,0%
P4 El soroll habitual?	94,4%	91,2%	88,5%
P5 Neteja del CAP?	99,0%	94,1%	94,6%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	83,2%	79,4%	83,5%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	82,3%	69,4%	84,6%
P8 Pot donar la seva opinió?	81,5%	76,7%	85,5%
P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?	85,4%	79,2%	89,3%
P10 S'entenen les explicacions?	94,5%	85,6%	93,1%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	82,1%	79,9%	88,6%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	88,7%	82,5%	92,1%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	82,8%	80,4%	89,6%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	90,9%	89,7%	93,6%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	83,6%	81,9%	90,3%
P16 Informació coherent?	89,4%	84,6%	92,1%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	88,9%	78,5%	85,9%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	58,2%	56,0%	69,3%
P19 Tracte personal del taulell?	68,8%	71,8%	76,2%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	76,2%	71,4%	79,6%
P101 Grau de satisfacció global	6,75	6,45	7,37
P102 Continuaria venint?	71,1%	68,7%	82,3%

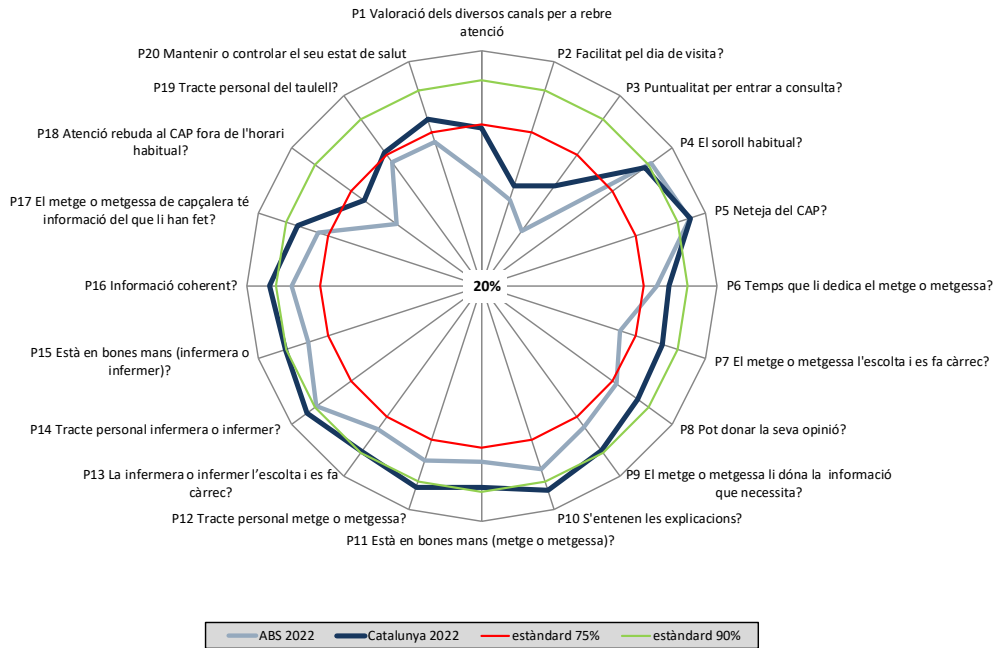
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

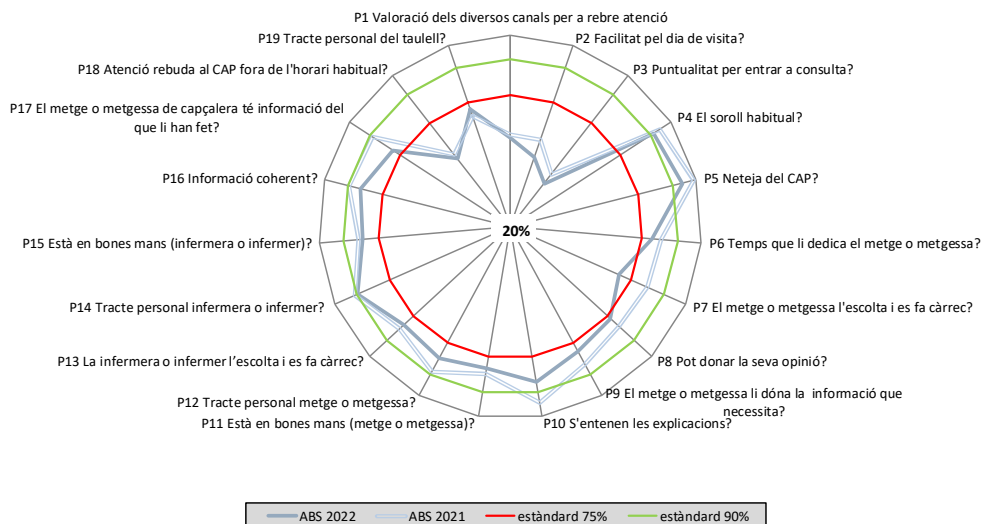
D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

D.1. Comparació de l'ABS 2022 amb Catalunya 2022



D.2. Comparació de l'ABS 2022 amb l'ABS 2021



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 2022	Millors resultats
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	57,0%	95,3%
P2 Facilitat pel dia de visita?	50,7%	92,6%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	43,0%	88,6%
P4 El soroll habitual?	91,2%	99,0%
P5 Neteja del CAP?	94,1%	100%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	79,4%	97,5%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	69,4%	98,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	76,7%	98,8%
P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?	79,2%	98,9%
P10 S'entenen les explicacions?	85,6%	100%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	79,9%	98,8%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	82,5%	100%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	80,4%	100%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	89,7%	100%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	81,9%	100%
P16 Informació coherent?	84,6%	99,2%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	78,5%	97,7%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	56,0%	95,4%
P19 Tracte personal del taulell?	71,8%	93,5%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	71,4%	98,4%
P101 Grau de satisfacció global	6,45	8,93
P102 Continuaria venint?	68,7%	98,8%