

**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

Vilanova i la Geltrú 3 - ABS 380

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



**2023**

# *Anàlisi per ABS*

Dones Homes

42,5% 43,4%

57,5% 56,6%

70,0%

60,0%

50,0%

40,0%

30,0%

20,0%

10,0%

0,0%

**Sexe**

16-44 anys 45-64 anys 65 o més anys

30,0%

20,0%

10,0%

0,0%

28,8% 29,7%

35,0% 33,7%

**Edat**

36,3% 36,6%

40,0%

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

**80**

**CATALUNYA 2023**

**Vilanova i la Geltrú 3**

**Nombre d'enquestes**

**29760**

* + 1. ***Característiques sociodemogràfiques***

**CATALUNYA 2023**

**ABS 2023**

* + 1. ***Índex de satisfacció i fidelitat***

***P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP***

**Satisfacció**

8,31

7,72

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

***P102 Si pogués triar, continuaria venint en aquest CAP?***

*(% de pacients que han afirmat que “Sí”)*

**Fidelitat**

97,0%

85,8%

0,0%

20,0%

40,0%

60,0%

80,0%

100,0% 120,0%

1. ***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 | 21,1% | 19,6% | **ABS 2023** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Molt bé | 42,6% | 34,1% |
|  | | |  | | | | | | | |  | | | | | | |  | |  |
| Bé | 26,1% | 27,6% |
| **CAT 2023** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 7,0% | 12,2% |
| Malament | 3,1% | 6,5% |
|  | |  | | | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |
| Indicador Positiu | **89,8%** | **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 | 14,1% | 15,5% | **ABS 2023** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Molt bé | 26,1% | 20,7% |
|  |  | | | | | |  | | | | |  | | | |  | | | | |
| Bé | 26,8% | 27,0% |
| Regular | 19,6% | 21,7% | **CAT 2023** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 13,6% | 15,2% |  |  | | | | |  | | | | |  | | | | |  | | | | |
| Indicador Positiu | **66,9%** | **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 | 19,9% | 13,2% | **ABS 2023** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Molt bé | 25,4% | 19,0% |
|  | |  | | | | | |  | | | | | | |  | | | |  | |
| Bé | 36,7% | 34,7% |
| **CAT 2023** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 12,8% | 23,0% |
| Malament | 5,3% | 10,2% |  |  | | | |  | | | | | | |  | | | | | |  | | |
| Indicador Positiu | **81,9%** | **66,9%** |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P18. Com valoreu l’atenció que rebeu del vostre CAP/ Centre d’Atenció Primària fora de l’horari habitual?  **N** 59 NS/NC 9  No ha anat per un problema urgent 13 | Perfecta | 27,6% | 19,1% | **ABS 2023** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Molt bé | 24,2% | 25,9% |
| Bé | 26,2% | 30,9% |  | | | |  | | | | |  | | | | |  | | |  | | | |
| Regular | 9,9% | 15,2% | **CAT 2023** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 12,1% | 8,9% |
| Indicador Positiu | **78,0%** | **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** 76 NS/NC 4 | Sempre | 66,4% | 58,5% | **ABS 2023** | | | | |
| Gairebé sempre | 18,6% | 18,9% |
|  | |  |  |  |
| Sovint | 13,8% | 13,6% |
| Poques vegades | 1,2% | 6,6% | **CAT 2023** | | | | |
| Mai/gairebé mai | 0,0% | 2,3% |
|  |  | | | |
| Indicador Positiu | **98,8%** | **91,1%** |
|  | | | | |
|  | | | | | | | | |
| P10. El metge o metgessa us dona la informació de manera que pugueu entendre- la?  **N** 77 NS/NC 3 | Sempre | 71,1% | 64,8% | **ABS 2023**  **CAT 2023** | | | | |
| Gairebé sempre | 13,6% | 18,8% |
| Sovint | 14,2% | 10,5% |
| Poques vegades | 0,0% | 4,5% |
| Mai/gairebé mai | 1,2% | 1,4% |
| Indicador Positiu | **98,8%** | **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** 73 NS/NC 7 | Sempre | 55,0% | 43,1% | **ABS 2023**  **CAT 2023** | | | | |
| Gairebé sempre | 30,4% | 32,6% |
| Sovint | 10,8% | 17,6% |
| Poques vegades | 2,6% | 5,1% |
| Mai/gairebé mai | 1,2% | 1,6% |
| Indicador Positiu | **96,2%** | **93,3%** |
|  | | | | | | | | |

## *B. Resultats per àmbit: tracte i professionals*

#### Enunciat

P6. Què opineu del temps que us dedica el metge o metgessa quan us atén?

#### Categories

Perfecte

#### ABS 2023

43,0%

#### Catalunya 2023

29,9%

#### Distribució de respostes

**ABS 2023**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Molt bé | 30,3% | 30,7% |  |
| Bé | 22,5% | 26,9% |  |
| Regular | 3,1% | 8,6% | **CAT 2023** |
| Malament | 1,1% | 3,9% |  |

##### **N** 78 NS/NC 2

##### Indicador Positiu

**95,8%**

**87,5%**

##### P7. Quina disposició té el metge o metgessa Perfecta per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Molt bé | 33,4% | 29,9% | **ABS 2023** |
| Bé | 20,4% | 24,7% |  |
| Regular | 8,2% | 8,7% | **CAT 2023** |
| Malament | 0,0% | 4,1% |  |

##### preocupa de la vostra salut?

##### 38,0%

##### 32,5%

##### **N** 78 NS/NC 2

##### Indicador Positiu

**91,8%**

**87,2%**

##### P8. Què us sembla la predisposició del metge o metgessa perquè pugueu donar la vostra opinió?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Molt bé | 32,5% | 29,2% |  |
| Bé | 25,4% | 29,9% |  |
| Regular | 2,1% | 8,5% | **CAT 2023** |
| Malament | 1,1% | 3,4% |  |

##### Perfecta

##### 38,8%

##### 29,0%

#### ABS 2023

##### **N** 78 NS/NC 2

##### Indicador Positiu

**96,7%**

**88,1%**

##### P11. Vau tenir la sensació d'estar en bones Sempre mans?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Gairebé sempre | 20,8% | 24,4% |  |  |  |
| Sovint | 12,8% | 13,5% |  |  |
| Poques vegades | 1,0% | 7,0% |  | **CAT 2023** |
| Mai/gairebé mai | 1,1% | 2,8% |  |  |  |

##### 64,3%

##### 52,3%

#### ABS 2023

##### **N** 78 NS/NC 2

##### Indicador Positiu

**97,9%**

**90,2%**

##### P12. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el metge o metgessa?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Molt bé | 34,3% | 27,9% |  |
| Bé | 7,8% | 16,1% |
| Regular | 2,1% | 4,7% | **CAT 2023** |
| Malament | 0,0% | 2,2% |  |

##### Perfecte

##### 55,8%

##### 49,1%

#### ABS 2023

**N** 78

##### NS/NC 2

##### Indicador Positiu

**97,9%**

**93,1%**

##### P13. Quina disposició té l’infermer o

##### Perfecta

##### 44,9%

##### 33,7%

##### infermera per escoltar-vos i fer-se càrrec del Molt bé que us preocupa de la vostra salut?

##### 36,8%

##### 32,9%

#### ABS 2023

##### **N** 72 NS/NC 2

Bé

##### Regular Malament Indicador

**CAT 2021**

14,5%

##### 2,1%

1,7%

**96,2%**

##### 25,1%

6,1%

2,1%

**91,8%**

#### CAT 2023

##### No m'he visitat amb la infermera

6 Positiu

##### P14. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té l’infermer o infermera?

Perfecte

##### 51,1%

39,6%

#### ABS 2023

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Molt bé | 32,4% | 34,7% |  |
| Bé | 10,7% | 20,4% |
| Regular | 2,8% | 4,1% | **CAT 2023** |
| Malament | 3,0% | 1,2% |  |

##### **N** 72 NS/NC

##### Indicador

2 Positiu

**94,2%**

**94,8%**

##### P15. Vau tenir la sensació d'estar en bones Perfecte mans?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Molt bé | 22,9% | 29,0% |  |  |  | | | | | | |
| Bé | 13,5% | 22,1% |  |  |
| Regular | 4,9% | 6,0% |  | **CAT 2023** |
| Malament | 0,0% | 1,9% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

58,7%

41,0%

#### ABS 2023

[**N** 72 NS/NC 2](#_TOC_250001)

[Indicador](#_TOC_250000)

Positiu

95,1%

92,1%

##### P19. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el personal administratiu?

##### **N** 78 NS/NC 2

##### Perfecte Molt bé Bé Regular Malament Indicador

20,1%

##### 35,3%

28,6%

##### 12,4%

3,6%

**84,0%**

##### 20,5%

29,4%

##### 31,4%

13,0%

5,6%

**81,4%**

#### ABS 2023

**CAT 2023**

##### No he anat al taulell



0 Positiu

***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 1 | Gens | 27,7% | 16,7% | **ABS 2023** | | | | | | | | | | | |
| Poc | 47,7% | 34,1% |
| Normal | 22,3% | 38,7% |  | | |  | | | |  | | | |  |
| Força | 2,3% | 6,6% | **CAT 2023** | | | | | | | | | | | |
| Molt | 0,0% | 3,9% |  |  | | | |  | | | |  |  | |
| Indicador Positiu | **97,7%** | **89,5%** |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | |
| P5. Quina impressió teniu de la neteja del CAP/ Centre d’Atenció Primària?  **N** 77 NS/NC 2  No he anat al CAP 1 | Perfecta | 33,2% | 21,5% | **ABS 2023** | | | | | | | | | | | |
| Molt bé | 46,2% | 35,4% |
|  | | | |  | | | |  | | | |
| Bé | 19,6% | 38,5% |
| Regular | 1,0% | 3,9% | **CAT 2023** | | | | | | | | | | | |
| Malament | 0,0% | 0,8% |  | |  | | | |  | | | |  | |
| Indicador Positiu | **99,0%** | **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 6  No ha anat a altres metges 2 | Sempre | 49,3% | 42,2% | **ABS 2023** | | | | | |  | |
| Gairebé sempre | 30,7% | 29,8% |
| Sovint | 12,1% | 16,2% |  | |  | |  | |
| Poques vegades | 4,5% | 8,6% | **CAT 2023** | | | | | |
| Mai/gairebé mai | 3,4% | 3,2% |
| Indicador Positiu | **92,1%** | **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?  **N** 78 NS/NC 2  No han tingut cap repercussió 0 | Perfectament | 36,7% | 26,4% | **ABS 2023** | | | | | | |
| Molt bé | 30,8% | 29,2% |
| Bé | 26,6% | 28,5% |  | |  | |  | |  |
| Regular | 4,1% | 10,9% | **CAT 2023** | | | | | | |
| Malament | 1,8% | 5,0% |
| Indicador Positiu | **94,1%** | **84,1%** |  |  | |  | |  |  |
|  | | | | | | |

1. ***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.

**ABS 2023**

Satisfacció 8,31 7,72

**CAT 2023**

**N** 80 NS/NC 0

P102. Si poguéssiu triar, tornaríeu a venir a aquest CAP / Centre d’Atenció Primària?

**N** 77 NS/NC 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sí | 97,0% | 85,8% | **ABS 2023** |
| No n'estic segur | 3,0% | 8,2% |  |
|  |  |  | **CAT 2023** |
| No | 0,0% | 5,9% |  |

# *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 | 81,4% | **89,8%** | 81,3% |
| P2 Facilitat pel dia de visita? | 65,2% | **66,9%** | 63,2% |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta? | 75,3% | **81,9%** | 66,9% |
| P4 El soroll habitual? | 93,8% | **97,7%** | 89,5% |
| P5 Neteja del CAP? | 96,5% | **99,0%** | 95,4% |
| P6 Temps que li dedica el metge o metgessa? | 88,1% | **95,8%** | 87,5% |
| P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec? | 83,9% | **91,8%** | 87,2% |
| P8 Pot donar la seva opinió? | 83,7% | **96,7%** | 88,1% |
| P9 El metge o metgessa li dóna la informació que necessita? | 89,5% | **98,8%** | 91,1% |
| P10 S'entenen les explicacions? | 90,8% | **98,8%** | 94,1% |
| P11 Està en bones mans (metge o metgessa)? | 89,3% | **97,9%** | 90,2% |
| P12 Tracte personal metge o metgessa? | 90,3% | **97,9%** | 93,1% |
| P13 La infermera o infermer l’escolta i es fa càrrec? | 88,9% | **96,2%** | 91,8% |
| P14 Tracte personal infermera o infermer? | 92,5% | **94,2%** | 94,8% |
| P15 Està en bones mans (infermera o infermer)? | 86,0% | **95,1%** | 92,1% |
| P16 Informació coherent? | 87,0% | **96,2%** | 93,3% |
| P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet? | 89,8% | **92,1%** | 88,2% |
| P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual? | 73,7% | **78,0%** | 75,9% |
| P19 Tracte personal del taulell? | 74,0% | **84,0%** | 81,4% |
| P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut | 81,7% | **94,1%** | 84,1% |
| P101 Grau de satisfacció global | 7,73 | **8,31** | 7,72 |
| P102 Continuaria venint? | 86,5% | **97,0%** | 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.

# *Representació gràfica radial de les preguntes*

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

* 1. ***Comparació de l’ABS 2023 amb Catalunya 2023***

P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció

P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut P19 Tracte personal del taulell?

P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?

P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?

P2 Facilitat pel dia de visita?

P3 Puntualitat per entrar a consulta?

P4 El soroll habitual?

P5 Neteja del CAP?

P16 Informació coherent?

P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?

P14 Tracte personal infermera o infermer?

P13 La infermera o infermer l’escolta i es fa càrrec?

P12 Tracte personal metge o metgessa?

**20%**

P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?

P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?

P8 Pot donar la seva opinió?

P9 El metge o metgessa li dóna la informació que necessita?

P10 S'entenen les explicacions?

P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?

ABS 2023 Catalunya 2023 estàndard 75% estàndard 90%

## *Comparació de l’ABS 2023 amb l’ABS 2022*

P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció

P19 Tracte personal del taulell?

P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?

P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?

P16 Informació coherent?

P2 Facilitat pel dia de visita?

P3 Puntualitat per entrar a consulta?

P4 El soroll habitual?

P5 Neteja del CAP?

P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?

P14 Tracte personal infermera o infermer?

P13 La infermera o infermer l’escolta i es fa càrrec?

P12 Tracte personal metge o metgessa?

P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?

**20%**

P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?

P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?

P8 Pot donar la seva opinió?

P9 El metge o metgessa li dóna la informació que necessita?

P10 S'entenen les explicacions?

ABS 2023 ABS 2022 estàndard 75% estàndard 90%

# *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 | **89,8%** | 96,2% |
| P2 Facilitat pel dia de visita? | **66,9%** | 91,3% |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta? | **81,9%** | 86,6% |
| P4 El soroll habitual? | **97,7%** | 99,0% |
| P5 Neteja del CAP? | **99,0%** | 100% |
| P6 Temps que li dedica el metge o metgessa? | **95,8%** | 100% |
| P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec? | **91,8%** | 99,2% |
| P8 Pot donar la seva opinió? | **96,7%** | 99,2% |
| P9 El metge o metgessa li dóna la informació que necessita? | **98,8%** | 100% |
| P10 S'entenen les explicacions? | **98,8%** | 100% |
| P11 Està en bones mans (metge o metgessa)? | **97,9%** | 99,2% |
| P12 Tracte personal metge o metgessa? | **97,9%** | 100% |
| P13 La infermera o infermer l’escolta i es fa càrrec? | **96,2%** | 99,0% |
| P14 Tracte personal infermera o infermer? | **94,2%** | 100% |
| P15 Està en bones mans (infermera o infermer)? | **95,1%** | 100% |
| P16 Informació coherent? | **96,2%** | 100% |
| P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet? | **92,1%** | 98,8% |
| P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual? | **78,0%** | 95,9% |
| P19 Tracte personal del taulell? | **84,0%** | 97,9% |
| P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut | **94,1%** | 98,1% |
| P101 Grau de satisfacció global | **8,31** | 8,98 |
| P102 Continuaria venint? | **97,0%** | 99,0% |