

**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

Tarragona 8 - ABS 364

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

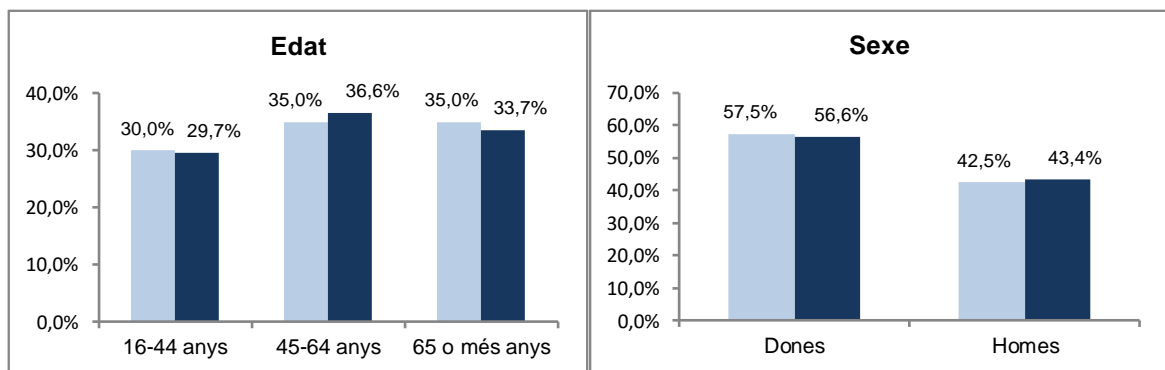
A. Anàlisi per ABS

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Tarragona 8	80
CATALUNYA 2023	29760

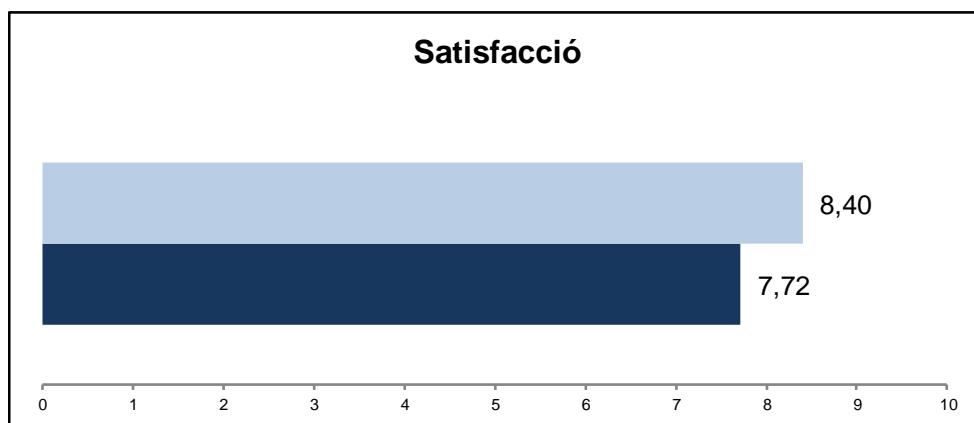
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

ABS 2023
CATALUNYA 2023

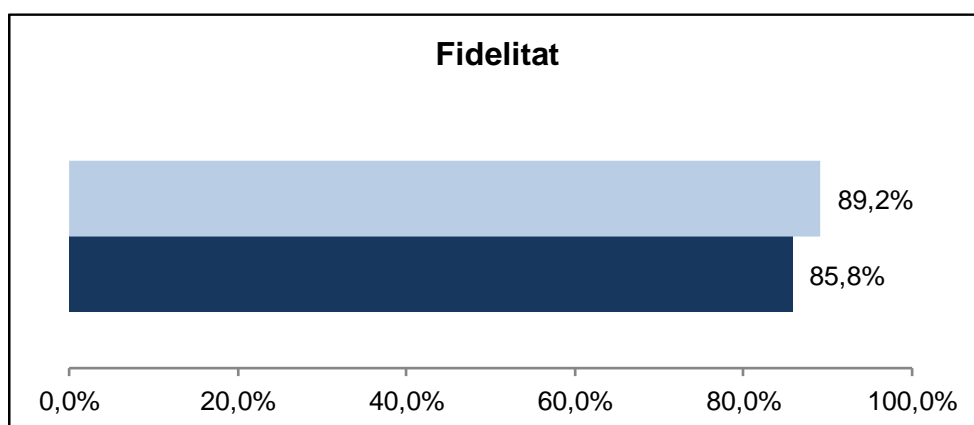


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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	26,3%	19,6%	ABS 2023
	Molt bé	39,7%	34,1%	
	Bé	26,2%	27,6%	CAT 2023
	Regular	6,6%	12,2%	
	Malament	1,3%	6,5%	
	Indicador Positiu	92,1%	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	15,9%	15,5%	ABS 2023
	Molt bé	28,6%	20,7%	
	Bé	28,9%	27,0%	CAT 2023
	Regular	17,8%	21,7%	
	Malament	8,9%	15,2%	
	Indicador Positiu	73,3%	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	16,7%	13,2%	ABS 2023
	Molt bé	24,8%	19,0%	
	Bé	39,4%	34,7%	CAT 2023
	Regular	13,6%	23,0%	
	Malament	5,5%	10,2%	
	Indicador Positiu	80,9%	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 7 No ha anat per un problema urgent 14	Perfecta	27,9%	19,1%	ABS 2023
	Molt bé	23,4%	25,9%	
	Bé	25,8%	30,9%	CAT 2023
	Regular	19,6%	15,2%	
	Malament	3,4%	8,9%	
	Indicador Positiu	77,0%	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 1	Sempre	68,7%	58,5%	ABS 2023
	Gairebé sempre	14,8%	18,9%	
	Sovint	9,4%	13,6%	CAT 2023
	Poques vegades	4,5%	6,6%	
	Mai/gairebé mai	2,6%	2,3%	Indicador Positiu
			92,9%	
P10. El metge o metgessa us dona la informació de manera que pugueu entendre-la? N 80 NS/NC 0	Sempre	68,4%	64,8%	ABS 2023
	Gairebé sempre	19,8%	18,8%	
	Sovint	9,3%	10,5%	CAT 2023
	Poques vegades	1,2%	4,5%	
	Mai/gairebé mai	1,4%	1,4%	Indicador Positiu
			97,5%	
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	59,4%	43,1%	ABS 2023
	Gairebé sempre	24,9%	32,6%	
	Sovint	11,7%	17,6%	CAT 2023
	Poques vegades	2,5%	5,1%	
	Mai/gairebé mai	1,5%	1,6%	Indicador Positiu
			96,0%	

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	42,0%	29,9%	ABS 2023
	Molt bé	29,2%	30,7%	
	Bé	20,5%	26,9%	CAT 2023
	Regular	4,5%	8,6%	
	Malament	3,8%	3,9%	Indicador Positiu
			91,7%	
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	48,8%	32,5%	ABS 2023
	Molt bé	27,6%	29,9%	
	Bé	14,4%	24,7%	CAT 2023
	Regular	5,4%	8,7%	
	Malament	3,8%	4,1%	Indicador Positiu
			90,8%	
P8. Què us sembla la predisposició del metge o metgessa perquè pugueu donar la vostra opinió? N 77 NS/NC 3	Perfecta	42,0%	29,0%	ABS 2023
	Molt bé	32,4%	29,2%	
	Bé	19,4%	29,9%	CAT 2023
	Regular	6,2%	8,5%	
	Malament	0,0%	3,4%	Indicador Positiu
			93,8%	
P11. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans? N 79 NS/NC 1	Sempre	65,6%	52,3%	ABS 2023
	Gairebé sempre	18,2%	24,4%	
	Sovint	10,9%	13,5%	CAT 2023
	Poques vegades	5,2%	7,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	2,8%	Indicador Positiu
			94,8%	
P12. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el metge o metgessa? N 80 NS/NC 0	Perfecte	61,7%	49,1%	ABS 2023
	Molt bé	24,2%	27,9%	
	Bé	9,0%	16,1%	CAT 2023
	Regular	3,6%	4,7%	
	Malament	1,4%	2,2%	Indicador Positiu
			95,0%	
P13. Quina disposició té l'infermer o infermera per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut? N 69 NS/NC 5 No m'he visitat amb la infermera 6	Perfecta	43,4%	33,7%	ABS 2023
	Molt bé	38,7%	32,9%	
	Bé	13,5%	25,1%	CAT 2023
	Regular	2,8%	6,1%	
	Malament	1,6%	2,1%	Indicador Positiu
			95,6%	
P14. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té l'infermer o infermera? N 70 NS/NC 4	Perfecte	49,1%	39,6%	ABS 2023
	Molt bé	35,7%	34,7%	
	Bé	11,2%	20,4%	CAT 2023
	Regular	2,5%	4,1%	
	Malament	1,6%	1,2%	Indicador Positiu
			96,0%	
P15. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans? N 72 NS/NC 2	Perfecte	53,9%	41,0%	ABS 2023
	Molt bé	28,7%	29,0%	
	Bé	12,2%	22,1%	CAT 2023
	Regular	1,0%	6,0%	
	Malament	4,3%	1,9%	Indicador Positiu
			94,7%	
P19. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el personal administratiu? N 79 NS/NC 0 No he anat al taulell 1	Perfecte	35,7%	20,5%	ABS 2023
	Molt bé	33,0%	29,4%	
	Bé	20,1%	31,4%	CAT 2023
	Regular	8,9%	13,0%	
	Malament	2,3%	5,6%	Indicador Positiu
			88,8%	

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 78 NS/NC 2 No he anat al CAP 0	Gens	30,5%	16,7%	
	Poc	34,2%	34,1%	
	Normal	30,8%	38,7%	
	Força	2,2%	6,6%	
	Molt	2,3%	3,9%	
	Indicador	95,5%	89,5%	
	Positiu			
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	29,7%	21,5%	
	Molt bé	48,2%	35,4%	
	Bé	22,2%	38,5%	
	Regular	0,0%	3,9%	
	Malament	0,0%	0,8%	
	Indicador	100,0%	95,4%	
	Positiu			

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	39,9%	42,2%	
	Gairebé sempre	38,1%	29,8%	
	Sovint	12,1%	16,2%	
	Poques vegades	4,8%	8,6%	
	Mai/gairebé mai	5,1%	3,2%	
	Indicador Positiu	90,1%	88,2%	
N 68 NS/NC 7 No ha anat a altres metges 5				

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	36,4%	26,4%	
	Molt bé	29,6%	29,2%	
	Bé	26,9%	28,5%	
	Regular	3,2%	10,9%	
	Malament	3,9%	5,0%	
<p>N 80 NS/NC 0</p> <p>No han tingut cap repercussió 0</p>	Indicador Positiu	92,9%	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.	Satisfacció	8,40	7,72	
N 80 NS/NC 0				
P102. Si poguéssiu triar, tornariéu a venir a aquest CAP / Centre d'Atenció Primària?	Sí	89,2%	85,8%	
	No n'estic segur	9,6%	8,2%	
	No	1,2%	5,9%	
N 79 NS/NC 1				

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	81,6%	92,1%	81,3%
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,1%	73,3%	63,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	67,5%	80,9%	66,9%
P4 El soroll habitual?	94,8%	95,5%	89,5%
P5 Neteja del CAP?	98,9%	100,0%	95,4%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	84,0%	91,7%	87,5%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	88,6%	90,8%	87,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	88,0%	93,8%	88,1%
P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?	91,3%	92,9%	91,1%
P10 S'entenen les explicacions?	96,6%	97,5%	94,1%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	93,2%	94,8%	90,2%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	98,9%	95,0%	93,1%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	91,1%	95,6%	91,8%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	96,7%	96,0%	94,8%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	96,8%	94,7%	92,1%
P16 Informació coherent?	97,2%	96,0%	93,3%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	91,8%	90,1%	88,2%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	81,8%	77,0%	75,9%
P19 Tracte personal del taulell?	85,2%	88,8%	81,4%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	85,0%	92,9%	84,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,89	8,40	7,72
P102 Continuaria venint?	88,9%	89,2%	85,8%

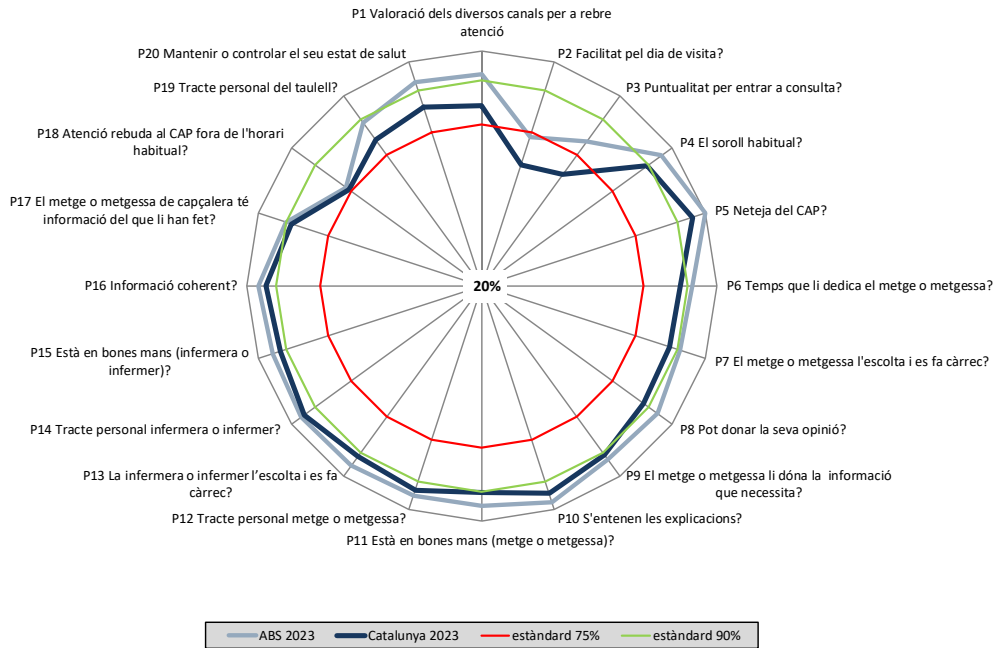
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

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

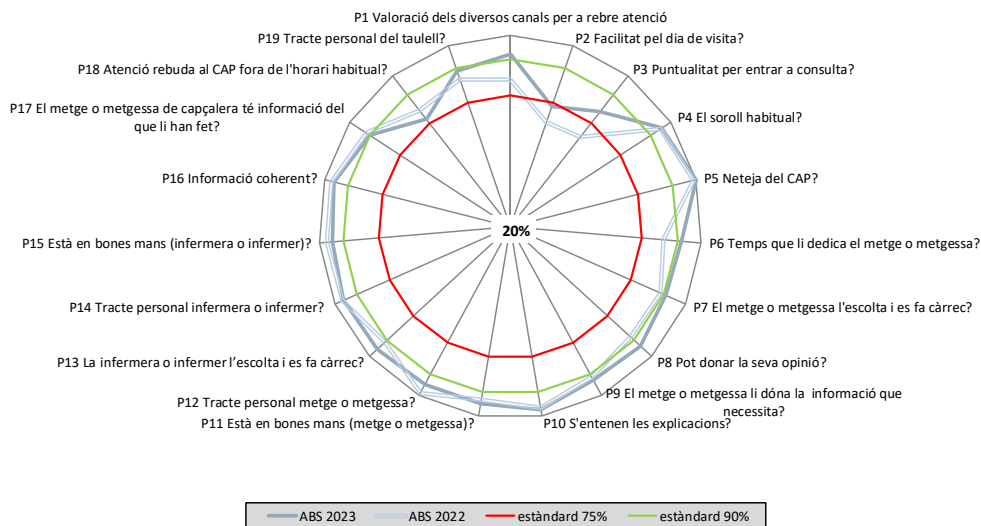
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	92,1%	96,2%
P2 Facilitat pel dia de visita?	73,3%	91,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	80,9%	86,6%
P4 El soroll habitual?	95,5%	99,0%
P5 Neteja del CAP?	100,0%	100%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	91,7%	100%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	90,8%	99,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	93,8%	99,2%
P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?	92,9%	100%
P10 S'entenen les explicacions?	97,5%	100%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	94,8%	99,2%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	95,0%	100%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	95,6%	99,0%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	96,0%	100%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	94,7%	100%
P16 Informació coherent?	96,0%	100%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	90,1%	98,8%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	77,0%	95,9%
P19 Tracte personal del taulell?	88,8%	97,9%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	92,9%	98,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,40	8,98
P102 Continuaria venint?	89,2%	99,0%