

**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**

**L'Escala - ABS 114**

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



**Generalitat  
de Catalunya**

**/Salut**

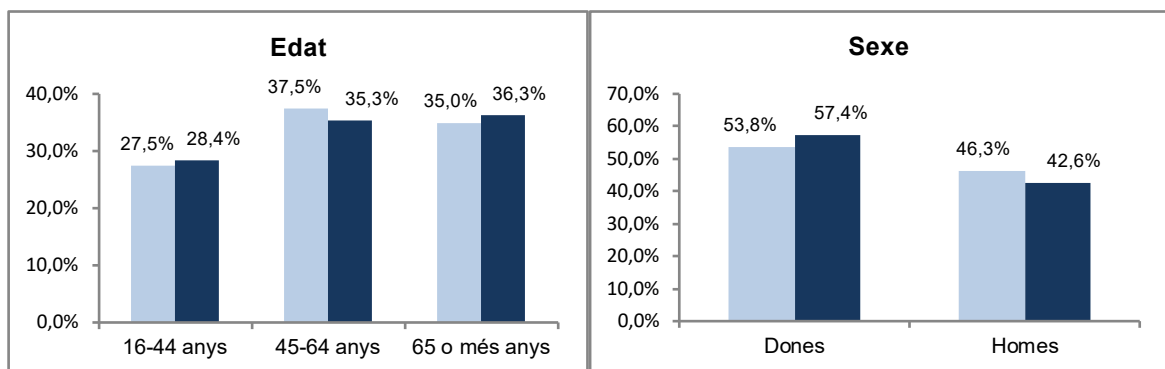
**A. Anàlisi per UP**

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

|                       | Nombre d'enquestes |
|-----------------------|--------------------|
| L'Escala              | 80                 |
| <b>CATALUNYA 2022</b> | <b>29760</b>       |

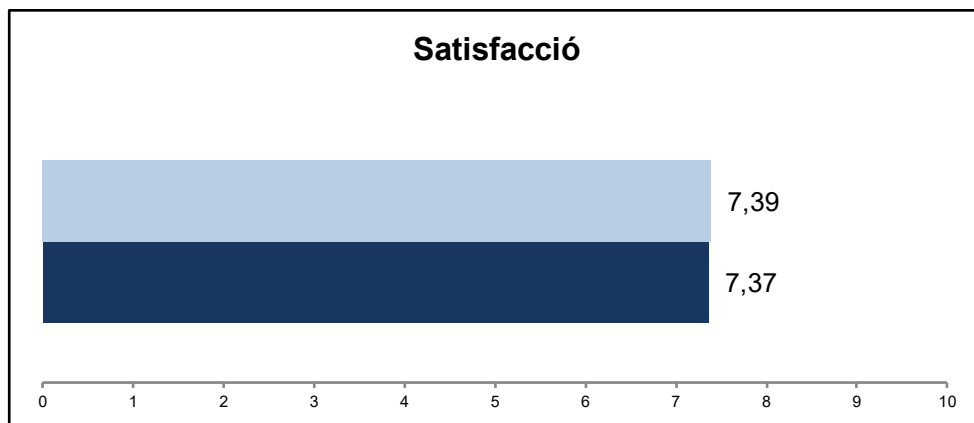
**A.1.1. Característiques sociodemogràfiques**

| ABS 2022              |
|-----------------------|
| <b>CATALUNYA 2022</b> |

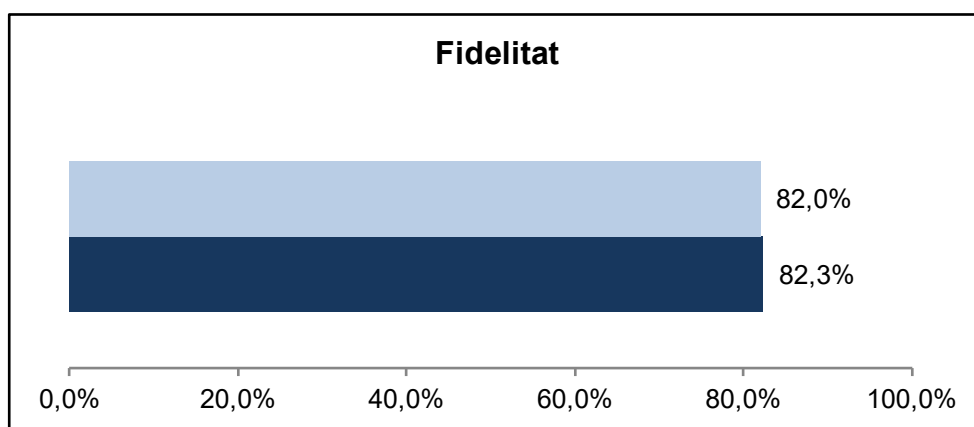


**A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat**

**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 |
|--|-------------------|----------|----------------|--------------------------|
| P1. Què opineu dels diversos canals que es posen a la vostra disposició per rebre atenció del CAP/centre d'atenció primària?<br><br>N 79 NS/NC 1                     | Perfecte          | 12,5%    | 15,4%          | ABS 2022                 |
|  | Molt bé           | 39,0%    | 29,7%          |                          |
|  | Bé                | 24,1%    | 28,6%          | CAT 2022                 |
|  | Regular           | 12,5%    | 16,2%          |                          |
|  | Malament          | 11,9%    | 10,1%          |                          |
|  | Indicador Positiu | 75,6%    | 73,7%          |                          |
| P2. Què opineu de la facilitat perquè us donin visita per al dia que us va bé?<br><br>N 79 NS/NC 1   | Perfecta          | 8,4%     | 12,5%          | ABS 2022                 |
|  | Molt bé           | 23,4%    | 16,8%          |                          |
|  | Bé                | 29,4%    | 26,5%          | CAT 2022                 |
|  | Regular           | 14,7%    | 22,6%          |                          |
|  | Malament          | 24,1%    | 21,6%          |                          |
|  | Indicador Positiu | 61,2%    | 55,8%          |                          |
| P3. Tenint en compte l'hora de visita que us han donat, què us sembla la puntualitat perquè us atenguin?<br><br>N 80 NS/NC 0   | Perfecta          | 11,3%    | 10,9%          | ABS 2022                 |
|  | Molt bé           | 20,4%    | 16,3%          |                          |
|  | Bé                | 43,7%    | 34,8%          | CAT 2022                 |
|  | Regular           | 19,7%    | 25,4%          |                          |
|  | Malament          | 5,0%     | 12,6%          |                          |
|  | Indicador Positiu | 75,4%    | 62,0%          |                          |
| P18. Com valoreu l'atenció que rebeu del vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual?<br><br>N 72 NS/NC 1<br>No ha anat per un problema urgent 7 | Perfecta          | 12,8%    | 15,7%          | ABS 2022                 |
|  | Molt bé           | 24,8%    | 22,3%          |                          |
|  | Bé                | 34,3%    | 31,4%          | CAT 2022                 |
|  | Regular           | 18,3%    | 18,1%          |                          |
|  | Malament          | 9,8%     | 12,5%          |                          |
|  | Indicador Positiu | 71,9%    | 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.?<br><br>N 80 NS/NC 0   | Sempre            | 50,7%    | 55,8%          | ABS 2022                 |
|   | Gairebé sempre    | 18,6%    | 19,3%          |                          |
|   | Sovint            | 19,1%    | 14,1%          | CAT 2022                 |
|   | Poques vegades    | 11,5%    | 7,9%           |                          |
|   | Mai/gairebé mai   | 0,0%     | 2,8%           |                          |
|   | Indicador Positiu | 88,5%    | 89,3%          |                          |
| P10. El metge o metgessa us dona la informació de manera que pugueu entendre-la?<br><br>N 80 NS/NC 0  | Sempre            | 54,0%    | 62,6%          | ABS 2022                 |
|   | Gairebé sempre    | 25,6%    | 18,7%          |                          |
|   | Sovint            | 12,5%    | 11,8%          | CAT 2022                 |
|   | Poques vegades    | 7,9%     | 5,4%           |                          |
|   | Mai/gairebé mai   | 0,0%     | 1,6%           |                          |
|   | Indicador Positiu | 92,1%    | 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?<br><br>N 77 NS/NC 3 | Sempre            | 32,1%    | 40,2%          | ABS 2022                 |
|   | Gairebé sempre    | 40,3%    | 32,6%          |                          |
|   | Sovint            | 22,2%    | 19,3%          | CAT 2022                 |
|   | Poques vegades    | 4,4%     | 5,9%           |                          |
|   | Mai/gairebé mai   | 1,0%     | 1,9%           |                          |
|   | Indicador Positiu | 94,6%    | 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?<br><br>N 80 NS/NC 0   | Perfecte          | 19,7%    | 25,5%          |                          |
|  | Molt bé           | 25,7%    | 28,5%          |                          |
|  | Bé                | 39,3%    | 29,6%          |                          |
|  | Regular           | 10,6%    | 11,2%          |                          |
|  | Malament          | 4,7%     | 5,3%           |                          |
|  | Indicador Positiu | 84,7%    | 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?<br><br>N 79 NS/NC 1   | Perfecta          | 20,4%    | 28,3%          |                          |
|  | Molt bé           | 39,2%    | 29,5%          |                          |
|  | Bé                | 26,8%    | 26,8%          |                          |
|  | Regular           | 9,3%     | 10,1%          |                          |
|  | Malament          | 4,3%     | 5,2%           |                          |
|  | Indicador Positiu | 86,4%    | 84,6%          |                          |
| P8. Què us sembla la predisposició del metge o metgessa perquè pugueu donar la vostra opinió?<br><br>N 78 NS/NC 2  | Perfecta          | 21,2%    | 24,9%          |                          |
|  | Molt bé           | 29,6%    | 28,0%          |                          |
|  | Bé                | 38,7%    | 32,6%          |                          |
|  | Regular           | 9,2%     | 10,3%          |                          |
|  | Malament          | 1,4%     | 4,1%           |                          |
|  | Indicador Positiu | 89,5%    | 85,5%          |                          |
| P11. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?<br><br>N 80 NS/NC 0  | Sempre            | 47,8%    | 48,9%          |                          |
|  | Gairebé sempre    | 21,5%    | 25,0%          |                          |
|  | Sovint            | 18,8%    | 14,7%          |                          |
|  | Poques vegades    | 10,9%    | 8,0%           |                          |
|  | Mai/gairebé mai   | 1,0%     | 3,3%           |                          |
|  | Indicador Positiu | 88,2%    | 88,6%          |                          |
| P12. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el metge o metgessa?<br><br>N 80 NS/NC 0  | Perfecte          | 45,9%    | 46,3%          |                          |
|  | Molt bé           | 31,8%    | 27,6%          |                          |
|  | Bé                | 15,5%    | 18,2%          |                          |
|  | Regular           | 5,9%     | 5,5%           |                          |
|  | Malament          | 1,0%     | 2,4%           |                          |
|  | Indicador Positiu | 93,1%    | 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?<br><br>N 77 NS/NC 1<br>No m'he visitat amb la infermera 3 | Perfecta          | 34,4%    | 30,3%          |                          |
|  | Molt bé           | 33,4%    | 32,2%          |                          |
|  | Bé                | 21,6%    | 27,1%          |                          |
|  | Regular           | 7,6%     | 7,9%           |                          |
|  | Malament          | 3,1%     | 2,6%           |                          |
|  | Indicador Positiu | 89,4%    | 89,6%          |                          |
| P14. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té l'infermer o infermera?<br><br>N 77 NS/NC 1   | Perfecte          | 37,8%    | 35,9%          |                          |
|  | Molt bé           | 36,0%    | 34,4%          |                          |
|  | Bé                | 20,8%    | 23,2%          |                          |
|  | Regular           | 4,4%     | 5,0%           |                          |
|  | Malament          | 1,1%     | 1,4%           |                          |
|  | Indicador Positiu | 94,5%    | 93,6%          |                          |
| P15. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?<br><br>N 77 NS/NC 0  | Perfecte          | 37,7%    | 37,4%          |                          |
|  | Molt bé           | 27,8%    | 28,3%          |                          |
|  | Bé                | 25,4%    | 24,6%          |                          |
|  | Regular           | 6,7%     | 7,3%           |                          |
|  | Malament          | 2,4%     | 2,4%           |                          |
|  | Indicador Positiu | 90,9%    | 90,3%          |                          |
| P19. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el personal administratiu?<br><br>N 78 NS/NC 1<br>No he anat al taulell 1   | Perfecte          | 22,6%    | 17,2%          |                          |
|  | Molt bé           | 33,7%    | 27,0%          |                          |
|  | Bé                | 29,9%    | 32,0%          |                          |
|  | Regular           | 8,5%     | 15,9%          |                          |
|  | Malament          | 5,3%     | 7,9%           |                          |
|  | Indicador Positiu | 86,2%    | 76,2%          |                          |

**B. Resultats per àmbit: confort i espais**

| Enunciat  | Categories        | ABS 2022 | Catalunya 2022 | Distribució de respostes |
|---|-------------------|----------|----------------|--------------------------|
| P4. Valueu el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.<br><br>N 79 NS/NC 1<br>No he anat al CAP 0            | Gens              | 19,6%    | 16,0%          |                          |
|   | Poc               | 34,3%    | 33,4%          |                          |
|   | Normal            | 39,4%    | 39,1%          |                          |
|   | Força             | 5,8%     | 7,2%           |                          |
|   | Molt              | 1,0%     | 4,3%           |                          |
|   | Indicador Positiu | 93,3%    | 88,5%          |                          |
| P5. Quina impressió teniu de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària?<br><br>N 79 NS/NC 1<br>No he anat al CAP 0 | Perfecta          | 19,7%    | 19,1%          |                          |
|   | Molt bé           | 33,4%    | 33,1%          |                          |
|   | Bé                | 41,8%    | 42,3%          |                          |
|   | Regular           | 5,0%     | 4,7%           |                          |
|   | Malament          | 0,0%     | 0,8%           |                          |
|   | Indicador Positiu | 95,0%    | 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            | 42,6%    | 40,5%          |                          |
|   | Gairebé sempre    | 27,5%    | 28,2%          |                          |
|   | Sovint            | 18,5%    | 17,2%          |                          |
|   | Poques vegades    | 10,4%    | 10,3%          |                          |
|   | Mai/gairebé mai   | 1,0%     | 3,7%           |                          |
|   | Indicador Positiu | 88,6%    | 85,9%          |                          |
| N 77 NS/NC 1<br>No ha anat a altres metges 3  |                   |          |                |                          |



**B. Resultats per àmbit: altres**

| Enunciat   | Categories        | ABS 2022 | Catalunya 2022 | Distribució de respostes |
|--|-------------------|----------|----------------|--------------------------|
| P20. L'atenció que heu rebut al vostre CAP/<br>Centre d'Atenció Primària, us ha permès<br>mantenir i/o controlar el vostre estat de<br>salut?<br><br>N 75 NS/NC 1<br>No han tingut cap repercussió 4 | Perfectament      | 24,8%    | 22,6%          |                          |
|  | Molt bé           | 33,4%    | 26,7%          |                          |
|  | Bé                | 21,4%    | 30,3%          |                          |
|  | Regular           | 18,3%    | 13,7%          |                          |
|  | Malament          | 2,0%     | 6,7%           |                          |
|  | Indicador Positiu | 79,6%    | 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.<br><br>N 80 NS/NC 0 | Satisfacció | 7,39     | 7,37           |                          |
| P102. Si poguéssiu triar, tornaríeu a venir a aquest CAP / Centre d'Atenció Primària?<br><br>N 80 NS/NC 0  | Sí          | 82,0%    | 82,3%          |                          |
| No n'estic segur   | 9,6%        | 10,2%    |                |                          |
| No   | 8,4%        | 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                  | 57,3%    | <b>75,6%</b> | 73,7%          |
| P2 Facilitat pel dia de visita?  | 38,0%    | <b>61,2%</b> | 55,8%          |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta?                                  | 58,8%    | <b>75,4%</b> | 62,0%          |
| P4 El soroll habitual?   | 97,5%    | <b>93,3%</b> | 88,5%          |
| P5 Neteja del CAP?   | 94,9%    | <b>95,0%</b> | 94,6%          |
| P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?                            | 75,0%    | <b>84,7%</b> | 83,5%          |
| P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?                       | 78,6%    | <b>86,4%</b> | 84,6%          |
| P8 Pot donar la seva opinió?   | 80,2%    | <b>89,5%</b> | 85,5%          |
| P9 El metge o metgessa li dóna la informació que necessita?            | 77,2%    | <b>88,5%</b> | 89,3%          |
| P10 S'entenen les explicacions?  | 84,8%    | <b>92,1%</b> | 93,1%          |
| P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?                             | 81,5%    | <b>88,2%</b> | 88,6%          |
| P12 Tracte personal metge o metgessa?                                  | 87,0%    | <b>93,1%</b> | 92,1%          |
| P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?                  | 86,8%    | <b>89,4%</b> | 89,6%          |
| P14 Tracte personal infermera o infermer?                              | 92,7%    | <b>94,5%</b> | 93,6%          |
| P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?                         | 80,8%    | <b>90,9%</b> | 90,3%          |
| P16 Informació coherent?   | 90,0%    | <b>94,6%</b> | 92,1%          |
| P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet? | 78,4%    | <b>88,6%</b> | 85,9%          |
| P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?                   | 62,7%    | <b>71,9%</b> | 69,3%          |
| P19 Tracte personal del taulell?                                       | 76,3%    | <b>86,2%</b> | 76,2%          |
| P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut                         | 65,9%    | <b>79,6%</b> | 79,6%          |
| P101 Grau de satisfacció global  | 6,59     | <b>7,39</b>  | 7,37           |
| P102 Continuaria venint?   | 66,8%    | <b>82,0%</b> | 82,3%          |

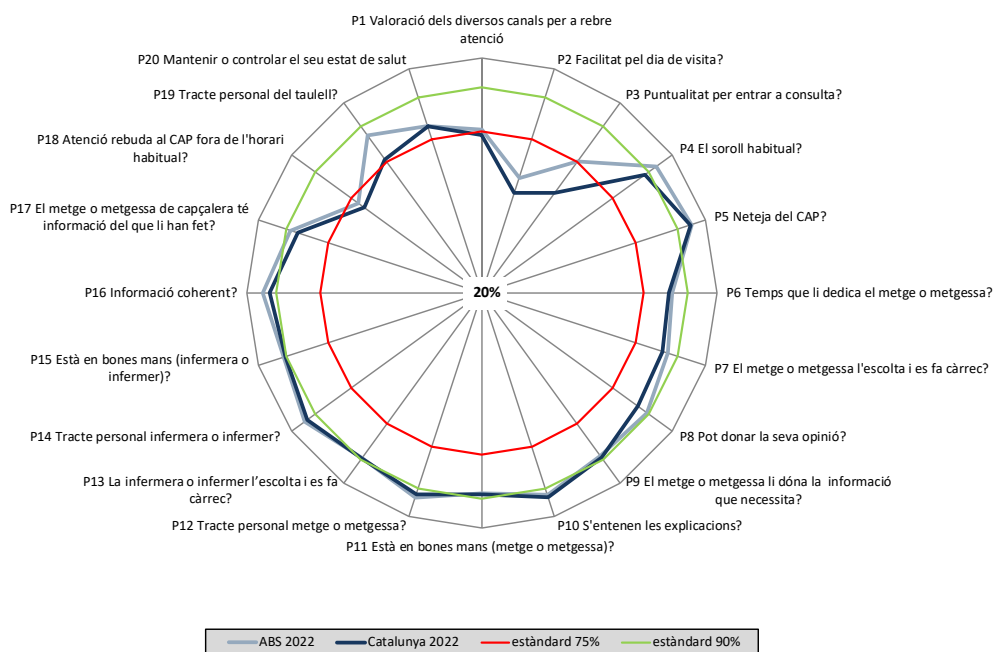
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

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

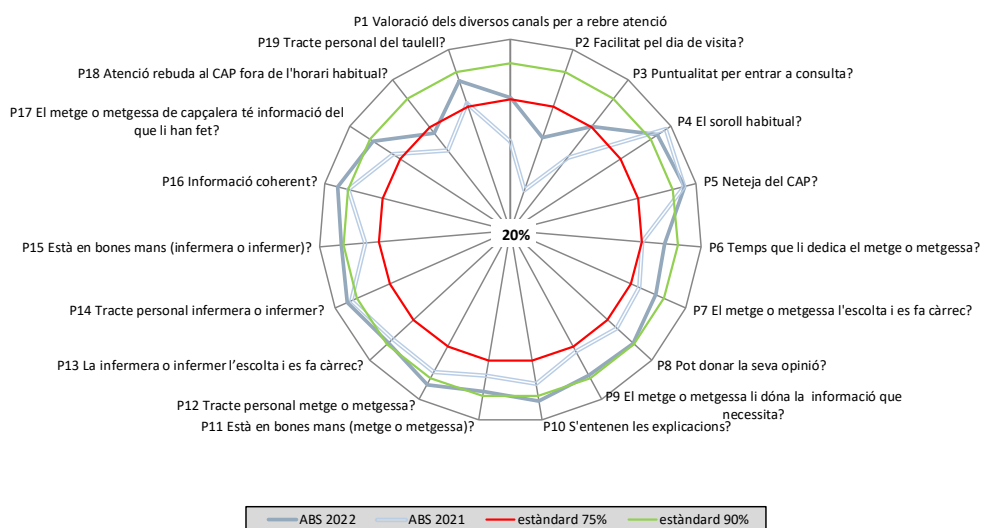
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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                  | <b>75,6%</b> | 95,3%             |
| P2 Facilitat pel dia de visita?  | <b>61,2%</b> | 92,6%             |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta?                                  | <b>75,4%</b> | 88,6%             |
| P4 El soroll habitual?   | <b>93,3%</b> | 99,0%             |
| P5 Neteja del CAP?   | <b>95,0%</b> | 100%              |
| P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?                            | <b>84,7%</b> | 97,5%             |
| P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?                       | <b>86,4%</b> | 98,0%             |
| P8 Pot donar la seva opinió?   | <b>89,5%</b> | 98,8%             |
| P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?            | <b>88,5%</b> | 98,9%             |
| P10 S'entenen les explicacions?  | <b>92,1%</b> | 100%              |
| P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?                             | <b>88,2%</b> | 98,8%             |
| P12 Tracte personal metge o metgessa?                                  | <b>93,1%</b> | 100%              |
| P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?                  | <b>89,4%</b> | 100%              |
| P14 Tracte personal infermera o infermer?                              | <b>94,5%</b> | 100%              |
| P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?                         | <b>90,9%</b> | 100%              |
| P16 Informació coherent?   | <b>94,6%</b> | 99,2%             |
| P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet? | <b>88,6%</b> | 97,7%             |
| P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?                   | <b>71,9%</b> | 95,4%             |
| P19 Tracte personal del taulell?                                       | <b>86,2%</b> | 93,5%             |
| P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut                         | <b>79,6%</b> | 98,4%             |
| P101 Grau de satisfacció global  | <b>7,39</b>  | 8,93              |
| P102 Continuaria venint?   | <b>82,0%</b> | 98,8%             |