

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

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

2021

RESULTATS PER CENTRE

Barcelona 2-K - UP 31

**Unitat d'Experiència
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

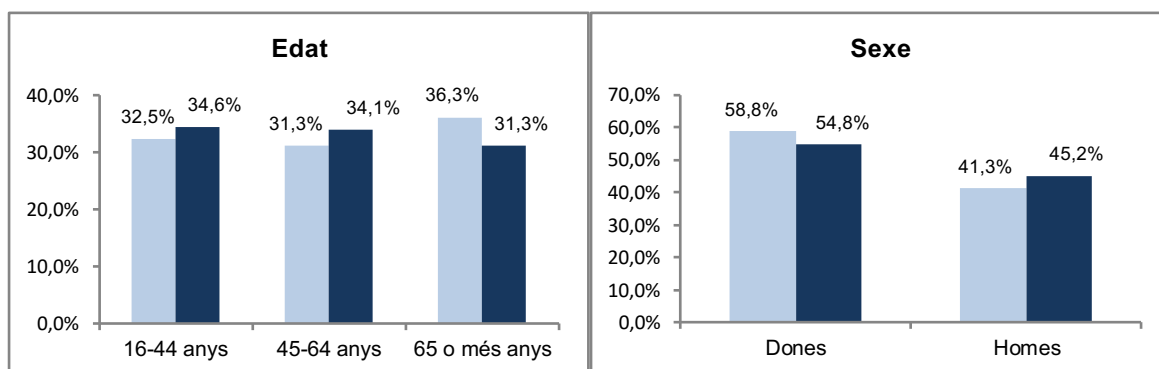
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Barcelona 2-K	80
CATALUNYA 2021	29738

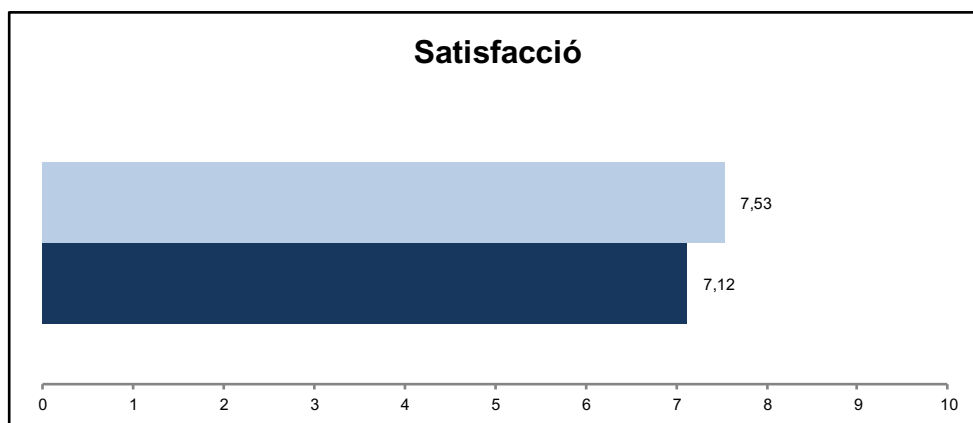
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

ABS 2021
CATALUNYA 2021

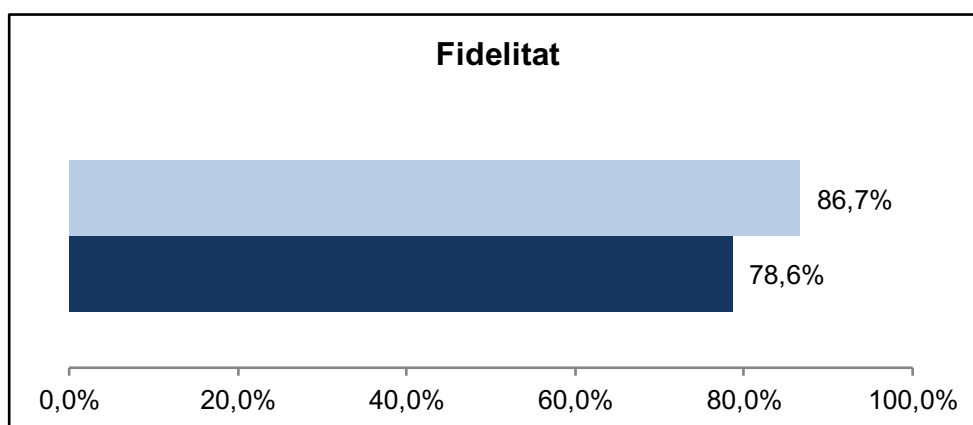


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P1. Què opina dels diversos canals que es posen a la seva disposició per a rebre atenció del CAP/centre d'atenció primària?	Perfecte	15,9%	16,4%	
	Molt bé	26,7%	25,2%	
	Bé	37,6%	27,3%	
	Regular	14,3%	17,4%	
	Malament	5,5%	13,6%	
	Indicador Positiu		80,2%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P2. Què opina de la facilitat perquè li donin visita pel dia que a vostè li va bé?	Perfecta	10,1%	12,1%	
	Molt bé	14,3%	17,5%	
	Bé	28,5%	24,1%	
	Regular	31,0%	21,8%	
	Malament	16,2%	24,6%	
	Indicador Positiu		52,8%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P3. Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat perquè l'atenguin?	Perfecta	6,1%	11,0%	
	Molt bé	19,3%	18,0%	
	Bé	37,3%	33,7%	
	Regular	18,3%	23,5%	
	Malament	19,0%	13,8%	
	Indicador Positiu		62,7%	
UP 2021 N 78 NS/NC 2				
P18. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual?	Perfecta	9,2%	14,7%	
	Molt bé	27,6%	21,3%	
	Bé	32,4%	29,1%	
	Regular	18,5%	18,6%	
	Malament	12,2%	16,3%	
	Indicador Positiu		69,3%	
UP 2021 N 61 NS/NC 3 No ha anat per un problema urgent 16				

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P9. El/la metge/essa li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.? UP 2021 N 80 NS/NC 0	Sempre	52,5%	55,2%	ABS 2021
	Gairebé sempre	23,7%	18,7%	
	Sovint	14,9%	14,1%	CAT 2021
	Poques vegades	7,2%	8,8%	
	Mai/gairebé mai	1,7%	3,2%	
	Indicador Positiu	91,1%	88,0%	
P10. El/la metge/essa li dona la informació de manera que pugui entendre-la? UP 2021 N 80 NS/NC 0	Sempre	59,8%	63,0%	ABS 2021
	Gairebé sempre	26,5%	18,0%	
	Sovint	7,4%	11,6%	CAT 2021
	Poques vegades	3,3%	5,6%	
	Mai/gairebé mai	2,9%	1,8%	
	Indicador Positiu	93,8%	92,6%	
P16. La informació que li donen els diferents professionals (personal mèdic i/o d'infermeria) sobre el seu problema de salut és coherent, és a dir, és coincident entre ella? UP 2021 N 79 NS/NC 1	Sempre	46,5%	39,1%	ABS 2021
	Gairebé sempre	34,4%	32,2%	
	Sovint	10,1%	20,0%	CAT 2021
	Poques vegades	5,8%	6,4%	
	Mai/gairebé mai	3,1%	2,3%	
	Indicador Positiu	91,1%	91,3%	

B. Resultats per àmbit: tracte i professionals

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P6. Què opina del temps que li dedica el/la metge/essa quan l'atén?	Perfecte	15,6%	25,9%	
	Molt bé	31,1%	28,2%	
	Bé	39,6%	29,8%	
	Regular	12,3%	10,6%	
	Malament	1,4%	5,5%	
	Indicador Positiu	86,3%	83,9%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1				
P7. Quina disposició té el/la metge/essa per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	26,4%	29,9%	
	Molt bé	30,6%	28,8%	
	Bé	29,4%	25,3%	
	Regular	9,4%	10,0%	
	Malament	4,3%	6,1%	
	Indicador Positiu	86,4%	84,0%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P8. Què li sembla la predisposició del/la metge/essa perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	19,9%	26,5%	
	Molt bé	37,8%	28,2%	
	Bé	28,9%	31,0%	
	Regular	7,9%	9,5%	
	Malament	5,5%	4,7%	
	Indicador Positiu	86,6%	85,7%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1				
P11. Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	45,5%	44,3%	
	Gairebé sempre	29,1%	25,7%	
	Sovint	16,9%	15,7%	
	Poques vegades	4,2%	9,9%	
	Mai/gairebé mai	4,3%	4,4%	
	Indicador Positiu	91,6%	85,7%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P12. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el/la metge/essa?	Perfecte	41,5%	46,6%	
	Molt bé	36,1%	26,2%	
	Bé	12,8%	19,1%	
	Regular	5,1%	5,5%	
	Malament	4,4%	2,6%	
	Indicador Positiu	90,5%	91,9%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P13. Quina disposició té l/la infermer/a per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	26,5%	30,8%	
	Molt bé	40,5%	31,3%	
	Bé	25,7%	26,7%	
	Regular	3,9%	8,2%	
	Malament	3,3%	3,1%	
	Indicador Positiu	92,8%	88,7%	
UP 2021 N 70 NS/NC 1 No m'he visitat amb la infermera 9				
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè l/la infermer/a?	Perfecte	36,8%	35,9%	
	Molt bé	40,0%	31,6%	
	Bé	19,9%	25,7%	
	Regular	1,4%	5,3%	
	Malament	2,0%	1,6%	
	Indicador Positiu	96,7%	93,1%	
UP 2021 N 70 NS/NC 1				
P15. Té la sensació d'estar en bones mans?	Perfecte	25,7%	31,5%	
	Molt bé	41,0%	29,1%	
	Bé	25,8%	26,6%	
	Regular	4,2%	9,6%	
	Malament	3,3%	3,2%	
	Indicador Positiu	92,5%	87,2%	
UP 2021 N 70 NS/NC 1				
P19. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal administratiu?	Perfecte	10,2%	16,4%	
	Molt bé	32,5%	24,1%	
	Bé	41,1%	32,7%	
	Regular	11,9%	17,2%	
	Malament	4,2%	9,6%	
	Indicador Positiu	83,9%	73,2%	
UP 2021 N 79 NS/NC 0 No he anat al taulell 1				

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P4. Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	11,9%	18,2%	
	Poc	35,7%	35,0%	
	Normal	42,9%	38,5%	
	Força	8,3%	6,0%	
	Molt	1,2%	2,4%	
UP 2021 N 77 NS/NC 1 No he anat al CAP 3	Indicador Positiu	90,5%	91,6%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària?	Perfecta	17,2%	21,1%	
	Molt bé	46,7%	37,5%	
	Bé	31,5%	36,2%	
	Regular	4,6%	4,2%	
	Malament	0,0%	1,0%	
UP 2021 N 77 NS/NC 1 No he anat al CAP 3	Indicador Positiu	95,4%	94,8%	

B. Resultats per àmbit: coordinació

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P17. Quan ha estat atès per l/la especialista o l'hospital, els seus professionals del CAP/ centre d'Atenció Primària tenen informació del que li han fet?	Sempre	27,0%	40,0%	
	Gairebé sempre	36,1%	28,3%	
	Sovint	19,5%	17,3%	
	Poques vegades	7,1%	10,2%	
	Mai/mai gairebé mai	10,2%	4,2%	
UP 2021 N 73 NS/NC 2	Indicador	82,7%	85,6%	
No ha anat a altres metges 5	Positiu			

B. Resultats per àmbit: altres

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P20. L'atenció que ha rebut en el seu CAP/ Centre d'Atenció Primària, li ha permès mantenir i/o controlar el seu estat de salut?	Perfectament	21,5%	21,4%	
	Molt bé	30,9%	24,2%	
	Bé	34,4%	30,1%	
	Regular	8,8%	15,9%	
	Malament	4,4%	8,4%	
UP 2021 N 78 NS/NC 0 No han tingut cap repercussió 2	Indicador Positiu	86,8%	75,7%	
P21. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès presencialment?	Perfecta	13,6%	26,7%	
	Molt bé	50,3%	30,5%	
	Bé	28,7%	29,1%	
	Regular	4,1%	9,6%	
	Malament	3,3%	4,2%	
UP 2021 N 76 NS/NC 0 No m'han atès presencialment 4	Indicador Positiu	92,6%	86,3%	
P22. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès per telèfon?	Perfecta	13,1%	16,7%	
	Molt bé	31,8%	24,3%	
	Bé	32,1%	29,7%	
	Regular	14,5%	17,5%	
	Malament	8,6%	11,8%	
UP 2021 N 78 NS/NC 1 No m'han atès per telèfon 1	Indicador Positiu	77,0%	70,7%	
P23. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès a través d'Internet (eConsulta)?	Perfecta	15,4%	17,8%	
	Molt bé	22,2%	22,4%	
	Bé	27,7%	29,9%	
	Regular	24,7%	17,7%	
	Malament	10,1%	12,2%	
UP 2021 N 59 NS/NC 6 No m'han atès a través d'Internet 15	Indicador Positiu	65,3%	70,1%	

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
<p>P101. I ara per acabar, valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP / ambulatori</p> <p>Des. ABS 2,16</p> <p>UP 2021 N 80 NS/NC 0</p>	Satisfacció	7,53	7,12	
<p>P102. Si pogués triar, continuaria venint en aquest CAP / Centre d'Atenció Primària?</p> <p>UP 2021 N 80 NS/NC 0</p>	<p>Sí</p> <p>No n'estic segur</p> <p>No</p>	<p>86,7%</p> <p>6,0%</p> <p>7,3%</p>	<p>78,6%</p> <p>12,3%</p> <p>9,0%</p>	

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 2018	ABS 2021	Catalunya 2021
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció		80,2%	69,0%
P2 Facilitat pel dia de visita?	65,0%	52,8%	53,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	60,0%	62,7%	62,7%
P4 El soroll habitual?	90,0%	90,5%	91,6%
P5 Neteja del CAP?	98,8%	95,4%	94,8%
P6 Temps que li dedica el metge?	91,1%	86,3%	83,9%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	91,3%	86,4%	84,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	92,5%	86,6%	85,7%
P9 El metge li dona la informació que necessita?	97,5%	91,1%	88,0%
P10 S'entenen les explicacions?	100,0%	93,8%	92,6%
P11 Està en bones mans (metge)?	96,3%	91,6%	85,7%
P12 Tracte personal metge?	98,8%	90,5%	91,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	87,9%	92,8%	88,7%
P14 Tracte personal infermera?	93,2%	96,7%	93,1%
P15 Està en bones mans (infermera)?	89,8%	92,5%	87,2%
P16 Informació coherent?	95,9%	91,1%	91,3%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	95,7%	82,7%	85,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	85,5%	69,3%	65,1%
P19 Tracte personal del taulell?	87,5%	83,9%	73,2%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	84,6%	86,8%	75,7%
P21 Valoració atenció presencial		92,6%	86,3%
P22 Valoració atenció telefònica		77,0%	70,7%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)		65,3%	70,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,08	7,53	7,12
P102 Continuaria venint?	93,8%	86,7%	78,6%

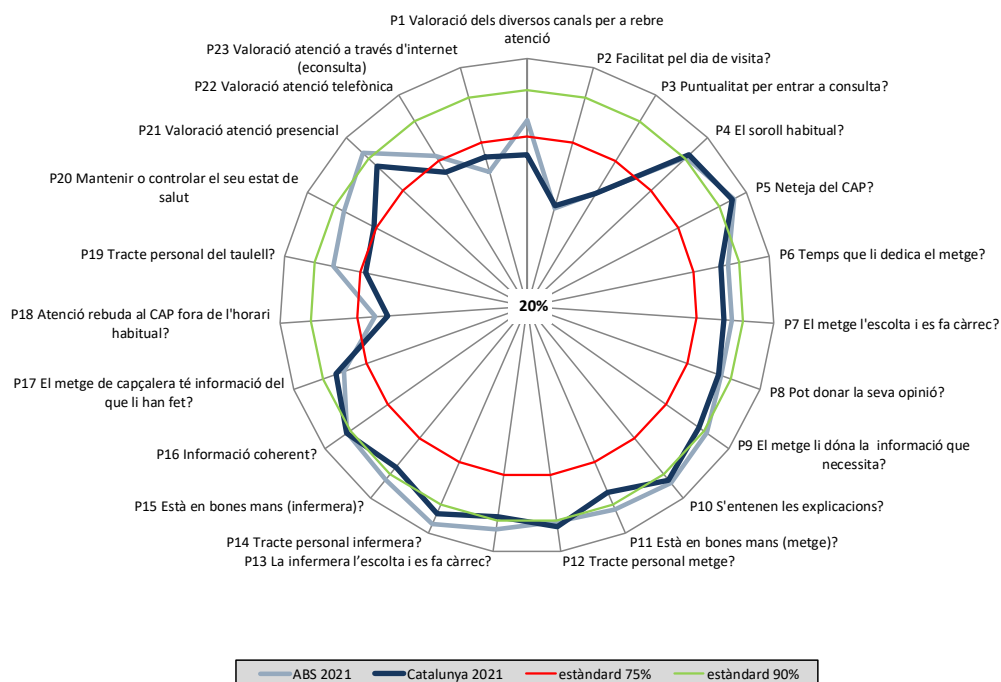
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

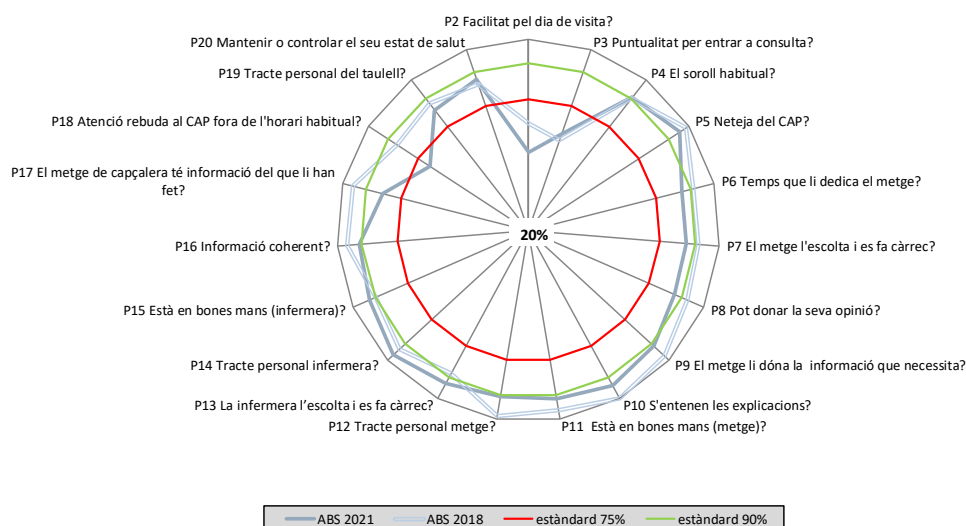
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de l'ABS 2021 amb Catalunya 2021



D.2. Comparació de l'ABS 2021 amb l'ABS 2018



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 2021	Millors resultats
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	80,2%	96,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	52,8%	94,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	90,4%
P4 El soroll habitual?	90,5%	100%
P5 Neteja del CAP?	95,4%	100%
P6 Temps que li dedica el metge?	86,3%	97,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	86,4%	98,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	86,6%	99,1%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	91,1%	100%
P10 S'entenen les explicacions?	93,8%	100%
P11 Està en bones mans (metge)?	91,6%	99,1%
P12 Tracte personal metge?	90,5%	100%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	92,8%	100%
P14 Tracte personal infermera?	96,7%	100%
P15 Està en bones mans (infermera)?	92,5%	100%
P16 Informació coherent?	91,1%	100%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	82,7%	99,1%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	69,3%	94,9%
P19 Tracte personal del taulell?	83,9%	98,6%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	86,8%	96,9%
P21 Valoració atenció presencial	92,6%	98,9%
P22 Valoració atenció telefònica	77,0%	94,8%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	65,3%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,53	9,07
P102 Continuaria venint?	86,7%	100,0%