

**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-I - UP 29

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

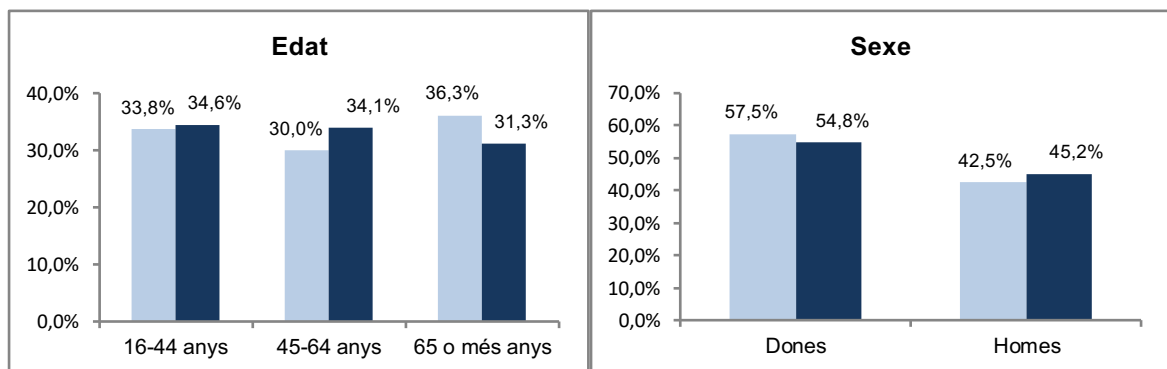
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

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

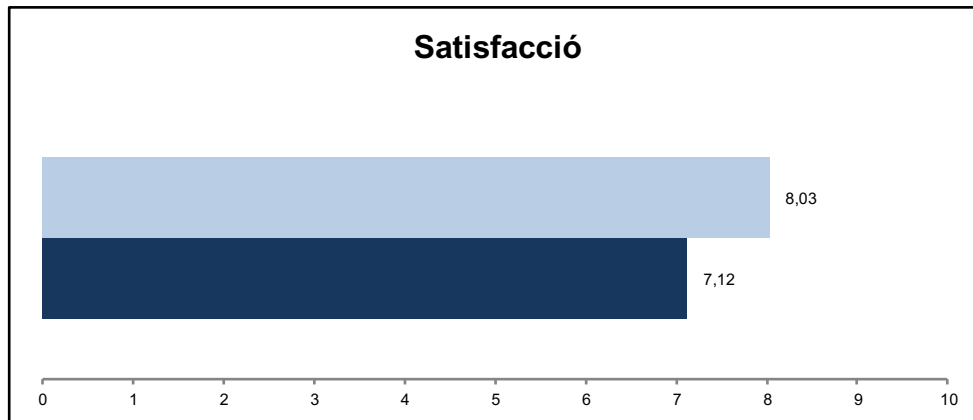
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

ABS 2021
CATALUNYA 2021

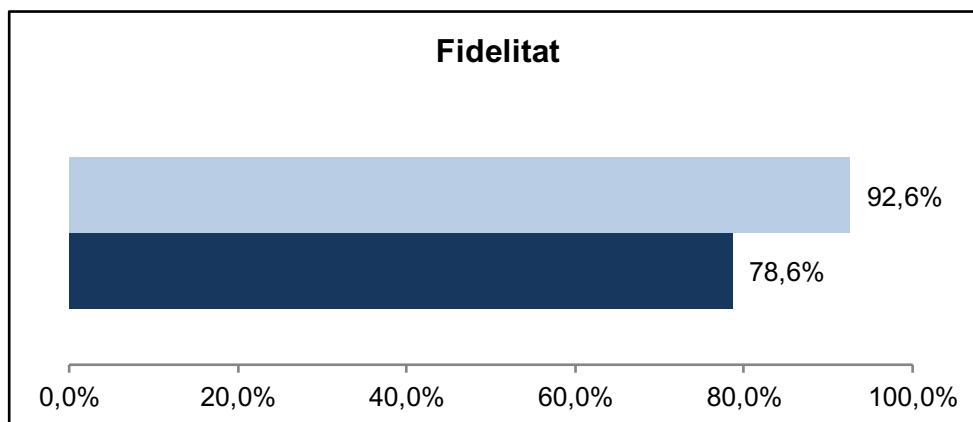


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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	20,1%	16,4%	ABS 2021
	Molt bé	34,4%	25,2%	
	Bé	30,1%	27,3%	CAT 2021
	Regular	11,0%	17,4%	
	Malament	4,4%	13,6%	
	Indicador Positiu	84,6%	69,0%	
P2. Què opina de la facilitat perquè li donin visita pel dia que a vostè li va bé?	Perfecta	8,8%	12,1%	ABS 2021
	Molt bé	32,1%	17,5%	
	Bé	34,8%	24,1%	CAT 2021
	Regular	10,2%	21,8%	
	Malament	14,1%	24,6%	
	Indicador Positiu	75,7%	53,7%	
P3. Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat perquè l'atenguin?	Perfecta	15,0%	11,0%	ABS 2021
	Molt bé	31,1%	18,0%	
	Bé	31,1%	33,7%	CAT 2021
	Regular	17,5%	23,5%	
	Malament	5,3%	13,8%	
	Indicador Positiu	77,2%	62,7%	
P18. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual? No ha anat per un problema urgent 18	Perfecta	13,8%	14,7%	ABS 2021
	Molt bé	29,7%	21,3%	
	Bé	34,0%	29,1%	CAT 2021
	Regular	11,3%	18,6%	
	Malament	11,3%	16,3%	
	Indicador Positiu	77,5%	65,1%	

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.?	Sempre	67,6%	55,2%	ABS 2021
	Gairebé sempre	13,8%	18,7%	
	Sovint	11,7%	14,1%	CAT 2021
	Poques vegades	2,4%	8,8%	
	Mai/gairebé mai	4,4%	3,2%	
	Indicador Positiu	93,2%	88,0%	
P10. El/la metge/essa li dona la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	77,1%	63,0%	ABS 2021
	Gairebé sempre	10,0%	18,0%	
	Sovint	8,5%	11,6%	CAT 2021
	Poques vegades	2,4%	5,6%	
	Mai/gairebé mai	2,0%	1,8%	
	Indicador Positiu	95,6%	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?	Sempre	43,8%	39,1%	ABS 2021
	Gairebé sempre	37,2%	32,2%	
	Sovint	17,1%	20,0%	CAT 2021
	Poques vegades	1,1%	6,4%	
	Mai/gairebé mai	0,9%	2,3%	
	Indicador Positiu	98,0%	91,3%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
UP 2021 N 79 NS/NC 1				

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	31,1%	25,9%	
	Molt bé	35,4%	28,2%	
	Bé	26,9%	29,8%	
	Regular	4,8%	10,6%	
	Malament	1,8%	5,5%	
	Indicador Positiu	93,4%	83,9%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
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	41,3%	29,9%	
	Molt bé	33,0%	28,8%	
	Bé	15,4%	25,3%	
	Regular	8,3%	10,0%	
	Malament	2,0%	6,1%	
	Indicador Positiu	89,7%	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	37,7%	26,5%	
	Molt bé	31,9%	28,2%	
	Bé	23,6%	31,0%	
	Regular	5,9%	9,5%	
	Malament	0,9%	4,7%	
	Indicador Positiu	93,2%	85,7%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P11. Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	57,9%	44,3%	
	Gairebé sempre	24,9%	25,7%	
	Sovint	11,0%	15,7%	
	Poques vegades	5,3%	9,9%	
	Mai/gairebé mai	0,9%	4,4%	
	Indicador Positiu	93,7%	85,7%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P12. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el/la metge/essa?	Perfecte	64,0%	46,6%	
	Molt bé	18,3%	26,2%	
	Bé	13,3%	19,1%	
	Regular	2,4%	5,5%	
	Malament	2,0%	2,6%	
	Indicador Positiu	95,6%	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	29,6%	30,8%	
	Molt bé	41,3%	31,3%	
	Bé	24,1%	26,7%	
	Regular	3,9%	8,2%	
	Malament	1,0%	3,1%	
	Indicador Positiu	95,1%	88,7%	
UP 2021 N 73 NS/NC 1 No m'he visitat amb la infermera 6				
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè l/la infermer/a?	Perfecte	32,3%	35,9%	
	Molt bé	45,9%	31,6%	
	Bé	19,1%	25,7%	
	Regular	1,6%	5,3%	
	Malament	1,0%	1,6%	
	Indicador Positiu	97,3%	93,1%	
UP 2021 N 74 NS/NC 0				
P15. Té la sensació d'estar en bones mans?	Perfecte	34,4%	31,5%	
	Molt bé	37,6%	29,1%	
	Bé	22,4%	26,6%	
	Regular	4,6%	9,6%	
	Malament	1,0%	3,2%	
	Indicador Positiu	94,4%	87,2%	
UP 2021 N 74 NS/NC 0				
P19. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal administratiu?	Perfecte	16,8%	16,4%	
	Molt bé	32,4%	24,1%	
	Bé	36,7%	32,7%	
	Regular	11,0%	17,2%	
	Malament	3,1%	9,6%	
	Indicador Positiu	85,9%	73,2%	
UP 2021 N 76 NS/NC 2 No he anat al taulell 2				

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	24,6%	18,2%	
	Poc	31,5%	35,0%	
	Normal	35,3%	38,5%	
	Força	7,7%	6,0%	
	Molt	0,9%	2,4%	
	Indicador Positiu	91,4%	91,6%	
UP 2021 N 77 NS/NC 0 No he anat al CAP 3				
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària?	Perfecta	19,8%	21,1%	
	Molt bé	48,0%	37,5%	
	Bé	28,3%	36,2%	
	Regular	3,9%	4,2%	
	Malament	0,0%	1,0%	
	Indicador Positiu	96,1%	94,8%	
UP 2021 N 78 NS/NC 0 No he anat al CAP 2				

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	43,8%	40,0%	
	Gairebé sempre	27,8%	28,3%	
	Sovint	18,4%	17,3%	
	Poques vegades	8,9%	10,2%	
	Mai/mai gairebé mai	1,0%	4,2%	
UP 2021 N 72 NS/NC 4	Indicador	90,0%	85,6%	
No ha anat a altres metges 4	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	17,0%	21,4%	
	Molt bé	38,4%	24,2%	
	Bé	32,9%	30,1%	
	Regular	8,9%	15,9%	
	Malament	2,8%	8,4%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1 No han tingut cap repercussió 1	Indicador Positiu	88,3%	75,7%	
P21. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès presencialment?	Perfecta	34,6%	26,7%	
	Molt bé	38,8%	30,5%	
	Bé	21,4%	29,1%	
	Regular	4,3%	9,6%	
	Malament	0,9%	4,2%	
UP 2021 N 79 NS/NC 0 No m'han atès presencialment 1	Indicador Positiu	94,8%	86,3%	
P22. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès per telèfon?	Perfecta	24,9%	16,7%	
	Molt bé	34,7%	24,3%	
	Bé	26,1%	29,7%	
	Regular	8,3%	17,5%	
	Malament	6,0%	11,8%	
UP 2021 N 79 NS/NC 0 No m'han atès per telèfon 1	Indicador Positiu	85,6%	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	24,5%	17,8%	
	Molt bé	28,6%	22,4%	
	Bé	29,8%	29,9%	
	Regular	13,0%	17,7%	
	Malament	4,2%	12,2%	
UP 2021 N 64 NS/NC 4 No m'han atès a través d'Internet 12	Indicador Positiu	82,8%	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 1,91</p> <p>UP 2021 N 80 NS/NC 0</p>	Satisfacció	8,03	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>92,6%</p> <p>2,9%</p> <p>4,4%</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		84,6%	69,0%
P2 Facilitat pel dia de visita?	72,2%	75,7%	53,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	68,4%	77,2%	62,7%
P4 El soroll habitual?	97,5%	91,4%	91,6%
P5 Neteja del CAP?	100,0%	96,1%	94,8%
P6 Temps que li dedica el metge?	92,5%	93,4%	83,9%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	93,8%	89,7%	84,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	94,9%	93,2%	85,7%
P9 El metge li dona la informació que necessita?	96,2%	93,2%	88,0%
P10 S'entenen les explicacions?	96,2%	95,6%	92,6%
P11 Està en bones mans (metge)?	92,5%	93,7%	85,7%
P12 Tracte personal metge?	100,0%	95,6%	91,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	92,2%	95,1%	88,7%
P14 Tracte personal infermera?	96,0%	97,3%	93,1%
P15 Està en bones mans (infermera)?	92,2%	94,4%	87,2%
P16 Informació coherent?	93,3%	98,0%	91,3%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	87,5%	90,0%	85,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	79,7%	77,5%	65,1%
P19 Tracte personal del taulell?	88,8%	85,9%	73,2%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	97,5%	88,3%	75,7%
P21 Valoració atenció presencial		94,8%	86,3%
P22 Valoració atenció telefònica		85,6%	70,7%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)		82,8%	70,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,10	8,03	7,12
P102 Continuaria venint?	94,9%	92,6%	78,6%

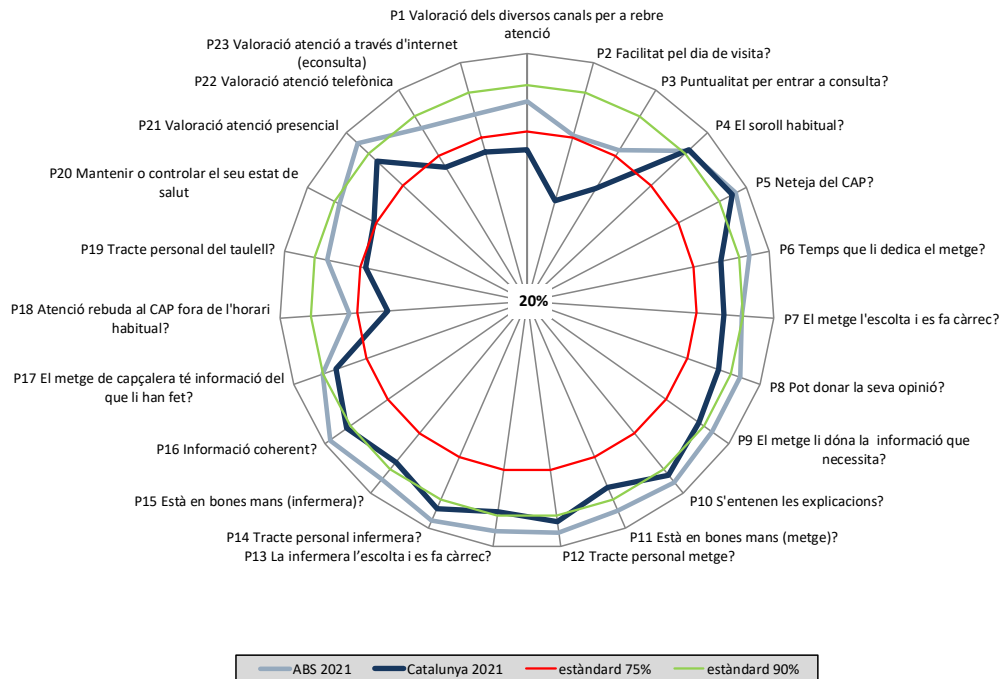
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

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

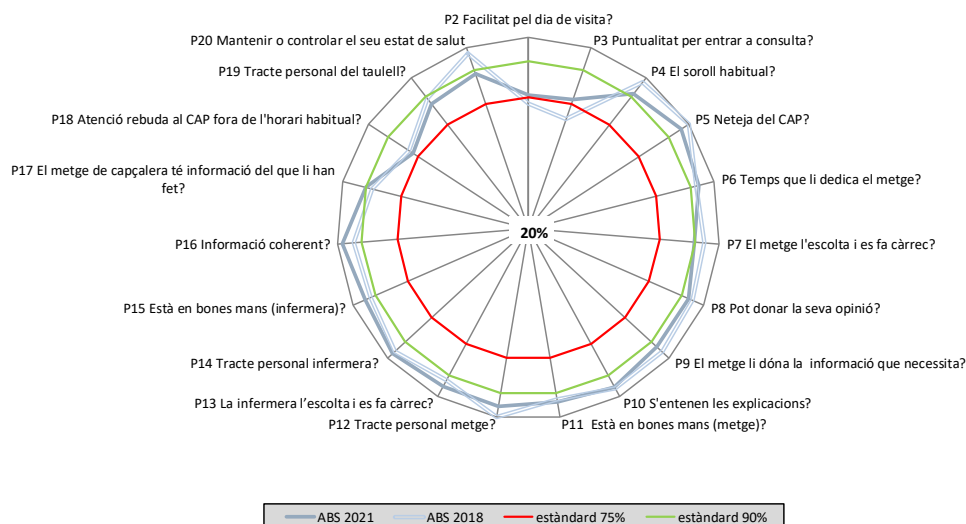
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	84,6%	96,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	75,7%	94,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	77,2%	90,4%
P4 El soroll habitual?	91,4%	100%
P5 Neteja del CAP?	96,1%	100%
P6 Temps que li dedica el metge?	93,4%	97,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	89,7%	98,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	93,2%	99,1%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	93,2%	100%
P10 S'entenen les explicacions?	95,6%	100%
P11 Està en bones mans (metge)?	93,7%	99,1%
P12 Tracte personal metge?	95,6%	100%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	95,1%	100%
P14 Tracte personal infermera?	97,3%	100%
P15 Està en bones mans (infermera)?	94,4%	100%
P16 Informació coherent?	98,0%	100%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	90,0%	99,1%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	77,5%	94,9%
P19 Tracte personal del taulell?	85,9%	98,6%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	88,3%	96,9%
P21 Valoració atenció presencial	94,8%	98,9%
P22 Valoració atenció telefònica	85,6%	94,8%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	82,8%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,03	9,07
P102 Continuaria venint?	92,6%	100,0%