

**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-C - UP 23

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

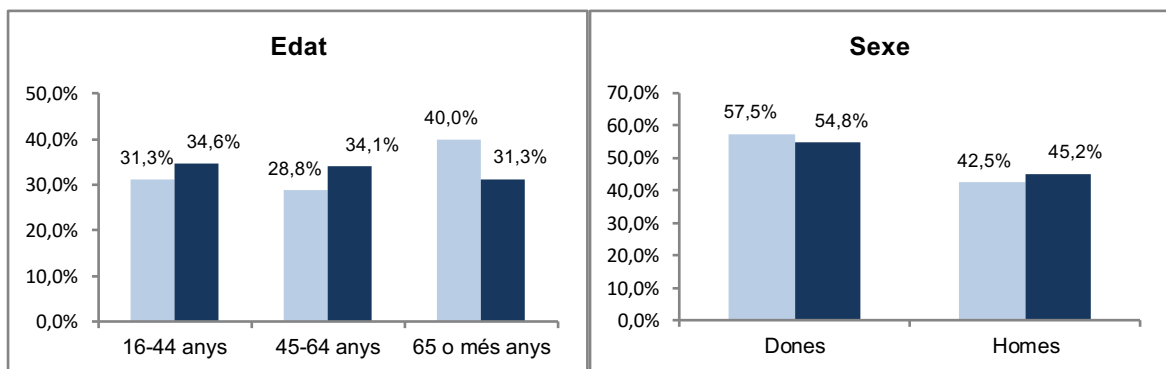
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

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

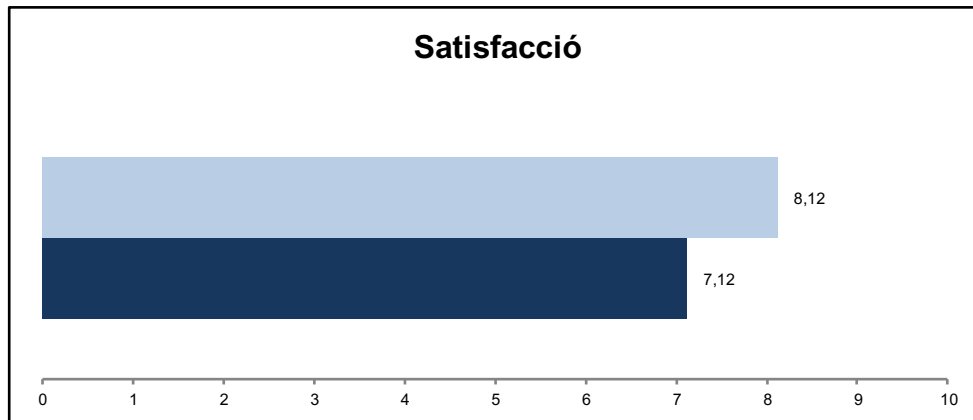
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

ABS 2021
CATALUNYA 2021

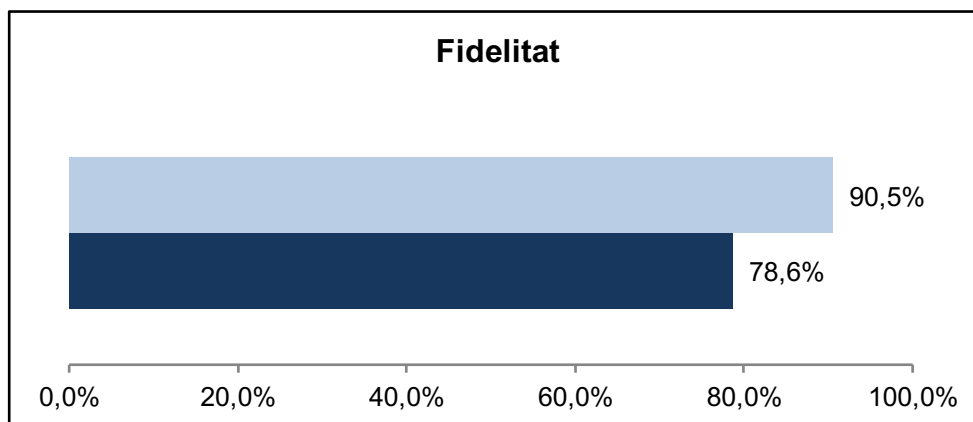


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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	18,1%	16,4%	ABS 2021
	Molt bé	39,9%	25,2%	
	Bé	30,1%	27,3%	CAT 2021
	Regular	8,6%	17,4%	
	Malament	3,2%	13,6%	
	Indicador Positiu	88,1%	69,0%	
P2. Què opina de la facilitat perquè li donin visita pel dia que a vostè li va bé?	Perfecta	12,4%	12,1%	ABS 2021
	Molt bé	21,1%	17,5%	
	Bé	32,6%	24,1%	CAT 2021
	Regular	21,7%	21,8%	
	Malament	12,2%	24,6%	
	Indicador Positiu	66,0%	53,7%	
P3. Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat perquè l'atenguin?	Perfecta	13,8%	11,0%	ABS 2021
	Molt bé	26,6%	18,0%	
	Bé	36,1%	33,7%	CAT 2021
	Regular	18,0%	23,5%	
	Malament	5,6%	13,8%	
	Indicador Positiu	76,4%	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 21	Perfecta	15,3%	14,7%	ABS 2021
	Molt bé	26,9%	21,3%	
	Bé	36,9%	29,1%	CAT 2021
	Regular	10,0%	18,6%	
	Malament	10,9%	16,3%	
	Indicador Positiu	79,1%	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	65,6%	55,2%	ABS 2021
	Gairebé sempre	13,6%	18,7%	
	Sovint	16,7%	14,1%	CAT 2021
	Poques vegades	4,1%	8,8%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	3,2%	
	Indicador Positiu	95,9%	88,0%	
P10. El/la metge/essa li dona la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	71,7%	63,0%	ABS 2021
	Gairebé sempre	16,5%	18,0%	
	Sovint	8,9%	11,6%	CAT 2021
	Poques vegades	2,9%	5,6%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,8%	
	Indicador Positiu	97,1%	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	52,6%	39,1%	ABS 2021
	Gairebé sempre	30,1%	32,2%	
	Sovint	13,9%	20,0%	CAT 2021
	Poques vegades	3,4%	6,4%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	2,3%	
	Indicador Positiu	96,6%	91,3%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1				
UP 2021 N 79 NS/NC 1				
UP 2021 N 77 NS/NC 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	30,1%	25,9%	
	Molt bé	30,8%	28,2%	
	Bé	35,1%	29,8%	
	Regular	3,2%	10,6%	
	Malament	0,8%	5,5%	
	Indicador Positiu	96,0%	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	42,2%	29,9%	
	Molt bé	24,6%	28,8%	
	Bé	28,6%	25,3%	
	Regular	3,7%	10,0%	
	Malament	0,8%	6,1%	
	Indicador Positiu	95,5%	84,0%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1				
P8. Què li sembla la predisposició del/la metge/essa perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	39,9%	26,5%	
	Molt bé	28,5%	28,2%	
	Bé	24,9%	31,0%	
	Regular	6,7%	9,5%	
	Malament	0,0%	4,7%	
	Indicador Positiu	93,3%	85,7%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1				
P11. Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	57,3%	44,3%	
	Gairebé sempre	25,1%	25,7%	
	Sovint	13,0%	15,7%	
	Poques vegades	4,6%	9,9%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	4,4%	
	Indicador Positiu	95,4%	85,7%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1				
P12. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el/la metge/essa?	Perfecte	59,2%	46,6%	
	Molt bé	22,4%	26,2%	
	Bé	15,2%	19,1%	
	Regular	3,2%	5,5%	
	Malament	0,0%	2,6%	
	Indicador Positiu	96,8%	91,9%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1				
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	33,8%	30,8%	
	Molt bé	40,9%	31,3%	
	Bé	20,1%	26,7%	
	Regular	5,2%	8,2%	
	Malament	0,0%	3,1%	
	Indicador Positiu	94,8%	88,7%	
UP 2021 N 72 NS/NC 2 No m'he visitat amb la infermera 6				
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè l'/la infermer/a?	Perfecte	45,3%	35,9%	
	Molt bé	29,5%	31,6%	
	Bé	23,5%	25,7%	
	Regular	1,7%	5,3%	
	Malament	0,0%	1,6%	
	Indicador Positiu	98,3%	93,1%	
UP 2021 N 73 NS/NC 1				
P15. Té la sensació d'estar en bones mans?	Perfecte	40,7%	31,5%	
	Molt bé	32,9%	29,1%	
	Bé	20,8%	26,6%	
	Regular	5,6%	9,6%	
	Malament	0,0%	3,2%	
	Indicador Positiu	94,4%	87,2%	
UP 2021 N 72 NS/NC 2				
P19. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal administratiu?	Perfecte	13,7%	16,4%	
	Molt bé	34,4%	24,1%	
	Bé	36,1%	32,7%	
	Regular	9,5%	17,2%	
	Malament	6,4%	9,6%	
	Indicador Positiu	84,1%	73,2%	
UP 2021 N 78 NS/NC 0 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	26,2%	18,2%	
	Poc	36,7%	35,0%	
	Normal	33,5%	38,5%	
	Força	2,7%	6,0%	
	Molt	0,9%	2,4%	
	Indicador Positiu	96,3%	91,6%	
UP 2021 N 78 NS/NC 0 No he anat al CAP 2				
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària?	Perfecta	26,9%	21,1%	
	Molt bé	40,1%	37,5%	
	Bé	31,6%	36,2%	
	Regular	0,0%	4,2%	
	Malament	1,3%	1,0%	
	Indicador Positiu	98,7%	94,8%	
UP 2021 N 77 NS/NC 1 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	42,7%	40,0%	
	Gairebé sempre	34,0%	28,3%	
	Sovint	12,3%	17,3%	
	Poques vegades	8,2%	10,2%	
	Mai/mai gairebé mai	2,7%	4,2%	
UP 2021 N 70 NS/NC 3	Indicador	89,1%	85,6%	
No ha anat a altres metges 7	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	33,4%	21,4%	
	Molt bé	20,9%	24,2%	
	Bé	30,3%	30,1%	
	Regular	11,3%	15,9%	
	Malament	4,1%	8,4%	
	Indicador Positiu		84,6%	
UP 2021 N 79 NS/NC 0 No han tingut cap repercussió 1				
P21. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès presencialment?	Perfecta	33,1%	26,7%	
	Molt bé	41,7%	30,5%	
	Bé	21,9%	29,1%	
	Regular	3,3%	9,6%	
	Malament	0,0%	4,2%	
	Indicador Positiu		96,7%	
UP 2021 N 77 NS/NC 0 No m'han atès presencialment 3				
P22. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès per telèfon?	Perfecta	18,6%	16,7%	
	Molt bé	33,3%	24,3%	
	Bé	36,0%	29,7%	
	Regular	7,4%	17,5%	
	Malament	4,6%	11,8%	
	Indicador Positiu		88,0%	
UP 2021 N 75 NS/NC 0 No m'han atès per telèfon 5				
P23. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès a través d'Internet (eConsulta)?	Perfecta	24,0%	17,8%	
	Molt bé	25,5%	22,4%	
	Bé	33,9%	29,9%	
	Regular	13,5%	17,7%	
	Malament	3,1%	12,2%	
	Indicador Positiu		83,4%	
UP 2021 N 56 NS/NC 2 No m'han atès a través d'Internet 22				

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 2,09</p> <p>UP 2021 N 80 NS/NC 0</p>	Satisfacció	8,12	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>90,5%</p> <p>7,8%</p> <p>1,6%</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		88,1%	69,0%
P2 Facilitat pel dia de visita?	69,6%	66,0%	53,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	63,3%	76,4%	62,7%
P4 El soroll habitual?	96,3%	96,3%	91,6%
P5 Neteja del CAP?	100,0%	98,7%	94,8%
P6 Temps que li dedica el metge?	96,3%	96,0%	83,9%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	98,8%	95,5%	84,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	97,5%	93,3%	85,7%
P9 El metge li dona la informació que necessita?	96,3%	95,9%	88,0%
P10 S'entenen les explicacions?	100,0%	97,1%	92,6%
P11 Està en bones mans (metge)?	98,7%	95,4%	85,7%
P12 Tracte personal metge?	98,8%	96,8%	91,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	95,9%	94,8%	88,7%
P14 Tracte personal infermera?	94,0%	98,3%	93,1%
P15 Està en bones mans (infermera)?	98,0%	94,4%	87,2%
P16 Informació coherent?	100,0%	96,6%	91,3%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	97,1%	89,1%	85,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	81,7%	79,1%	65,1%
P19 Tracte personal del taulell?	82,5%	84,1%	73,2%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	96,2%	84,6%	75,7%
P21 Valoració atenció presencial		96,7%	86,3%
P22 Valoració atenció telefònica		88,0%	70,7%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)		83,4%	70,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,23	8,12	7,12
P102 Continuaria venint?	98,7%	90,5%	78,6%

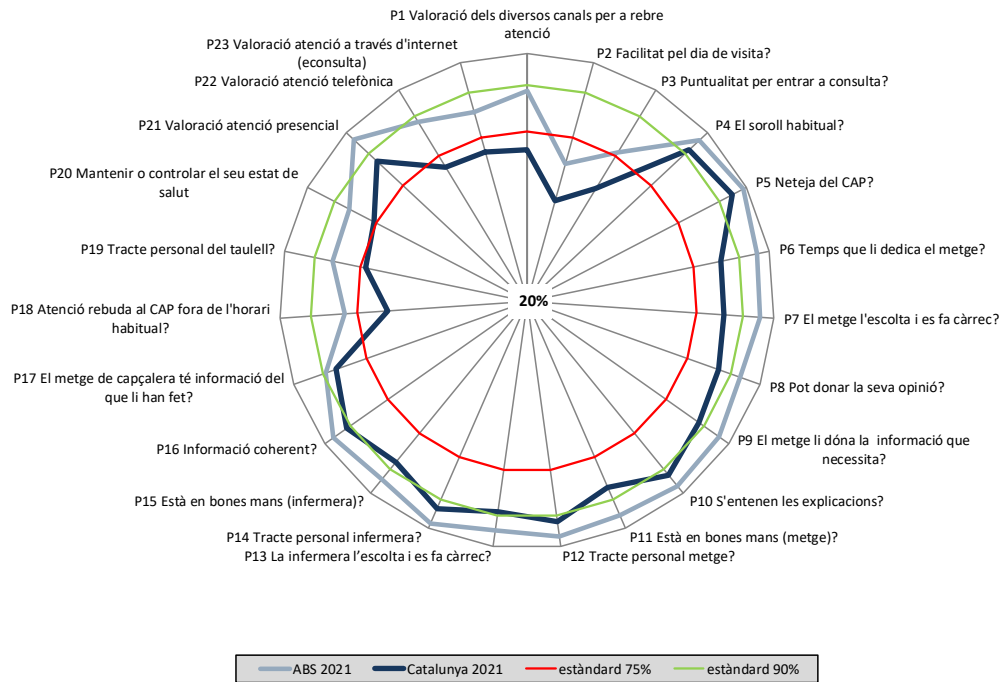
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

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

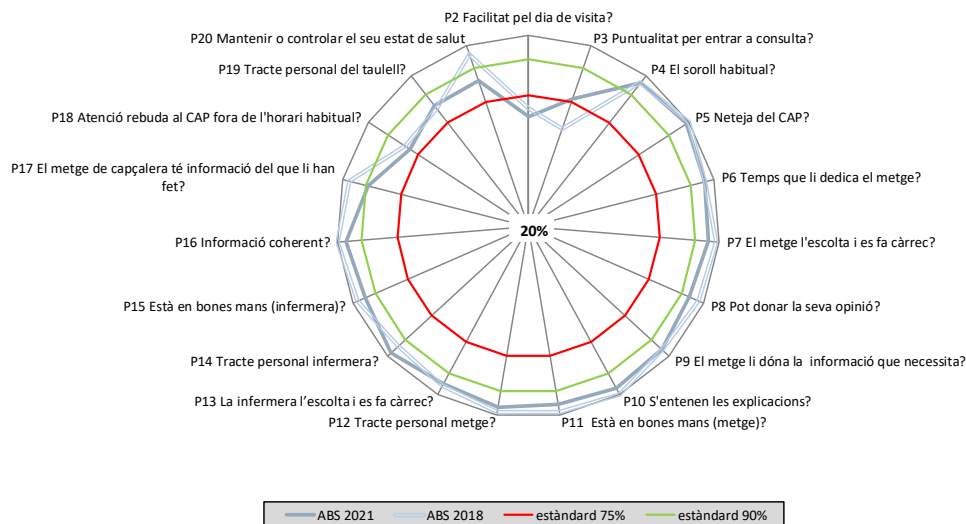
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	88,1%	96,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,0%	94,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	76,4%	90,4%
P4 El soroll habitual?	96,3%	100%
P5 Neteja del CAP?	98,7%	100%
P6 Temps que li dedica el metge?	96,0%	97,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	95,5%	98,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	93,3%	99,1%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	95,9%	100%
P10 S'entenen les explicacions?	97,1%	100%
P11 Està en bones mans (metge)?	95,4%	99,1%
P12 Tracte personal metge?	96,8%	100%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	94,8%	100%
P14 Tracte personal infermera?	98,3%	100%
P15 Està en bones mans (infermera)?	94,4%	100%
P16 Informació coherent?	96,6%	100%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	89,1%	99,1%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	79,1%	94,9%
P19 Tracte personal del taulell?	84,1%	98,6%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	84,6%	96,9%
P21 Valoració atenció presencial	96,7%	98,9%
P22 Valoració atenció telefònica	88,0%	94,8%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	83,4%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,12	9,07
P102 Continuaria venint?	90,5%	100,0%