

**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 REGIÓ

Barcelona ciutat

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

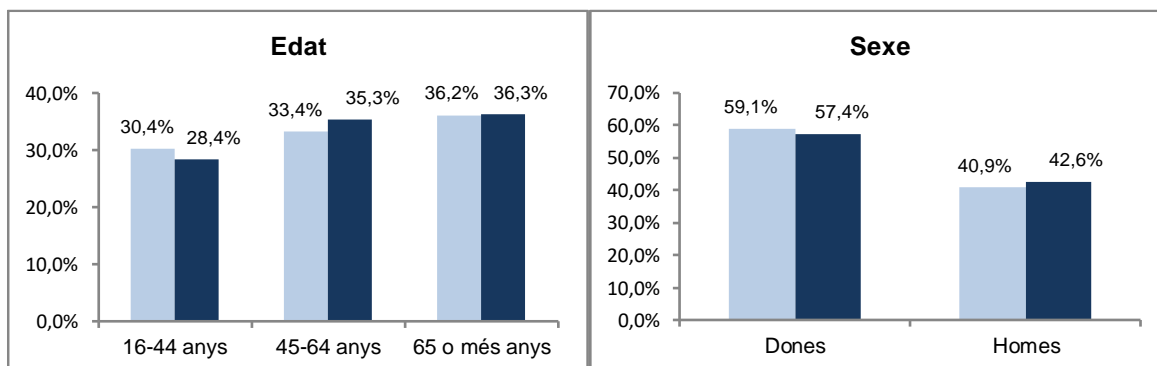
A. Anàlisi per Regió

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Barcelona ciutat	5520
CATALUNYA 2022	29760

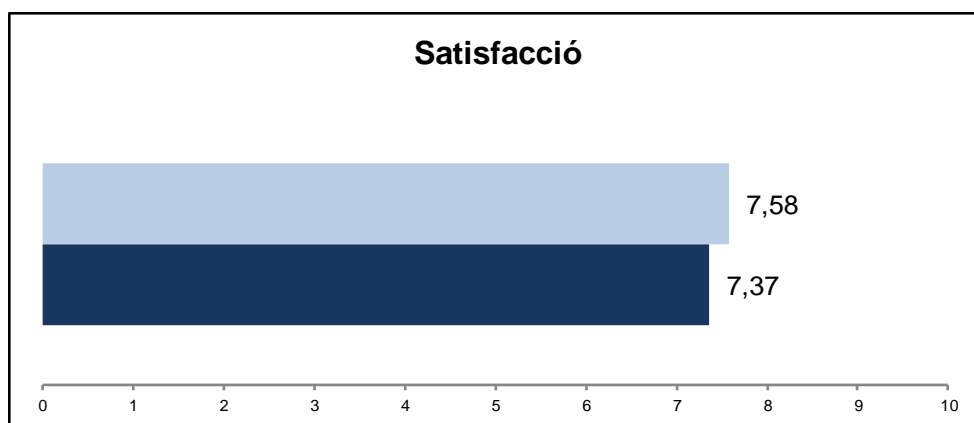
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

REGIÓ 2022
CATALUNYA 2022

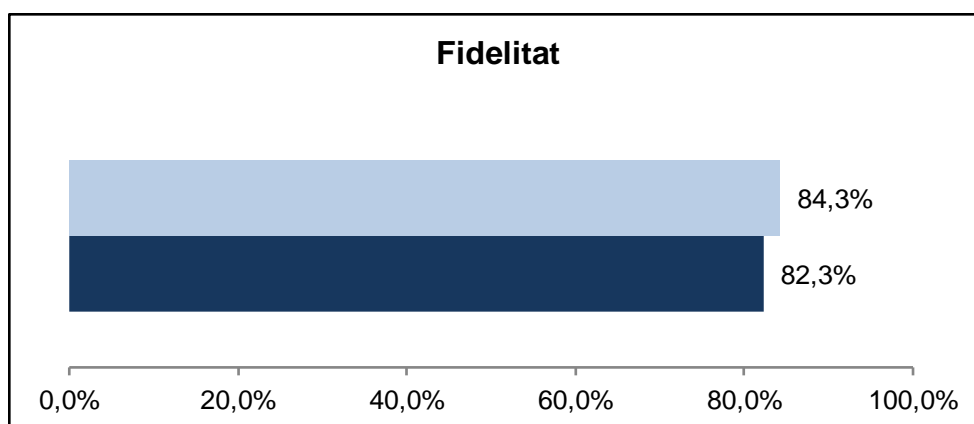


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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	REGIÓ 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? N 5493 NS/NC 27	Perfecte	15,5%	15,4%	REGIÓ 2022
	Molt bé	33,4%	29,7%	
	Bé	27,7%	28,6%	CAT 2022
	Regular	14,4%	16,2%	
	Malament	9,0%	10,1%	
	Indicador Positiu		76,6%	73,7%
P2. Què opineu de la facilitat perquè us donin visita per al dia que us va bé? N 5482 NS/NC 38	Perfecta	12,7%	12,5%	REGIÓ 2022
	Molt bé	17,9%	16,8%	
	Bé	28,2%	26,5%	CAT 2022
	Regular	22,8%	22,6%	
	Malament	18,4%	21,6%	
	Indicador Positiu		58,7%	55,8%
P3. Tenint en compte l'hora de visita que us han donat, què us sembla la puntualitat perquè us atenguin? N 5463 NS/NC 57	Perfecta	11,1%	10,9%	REGIÓ 2022
	Molt bé	18,6%	16,3%	
	Bé	34,2%	34,8%	CAT 2022
	Regular	24,4%	25,4%	
	Malament	11,8%	12,6%	
	Indicador Positiu		63,8%	62,0%
P18. Com valoreu l'atenció que rebeu del vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual? N 4495 NS/NC 283 No ha anat per un problema urgent 742	Perfecta	16,9%	15,7%	REGIÓ 2022
	Molt bé	25,0%	22,3%	
	Bé	30,8%	31,4%	CAT 2022
	Regular	17,1%	18,1%	
	Malament	10,3%	12,5%	
	Indicador Positiu		72,6%	69,3%

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	REGIÓ 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.? N 5448 NS/NC 72	Sempre	56,4%	55,8%	REGIÓ 2022
	Gairebé sempre	20,1%	19,3%	
	Sovint	14,2%	14,1%	CAT 2022
	Poques vegades	6,9%	7,9%	
	Mai/gairebé mai	2,5%	2,8%	
	Indicador Positiu	90,7%	89,3%	
P10. El metge o metgessa us dona la informació de manera que pugueu entendre-la? N 5450 NS/NC 70	Sempre	65,2%	62,6%	REGIÓ 2022
	Gairebé sempre	18,4%	18,7%	
	Sovint	10,7%	11,8%	CAT 2022
	Poques vegades	4,1%	5,4%	
	Mai/gairebé mai	1,6%	1,6%	
	Indicador Positiu	94,3%	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? N 5176 NS/NC 344	Sempre	43,4%	40,2%	REGIÓ 2022
	Gairebé sempre	32,5%	32,6%	
	Sovint	17,1%	19,3%	CAT 2022
	Poques vegades	5,2%	5,9%	
	Mai/gairebé mai	1,7%	1,9%	
	Indicador Positiu	93,1%	92,1%	

B. Resultats per àmbit: tracte i professionals

Enunciat	Categories	REGIÓ 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P6. Què opineu del temps que us dedica el metge o metgessa quan us atén? N 5484 NS/NC 36	Perfecte	26,6%	25,5%	
	Molt bé	30,0%	28,5%	
	Bé	28,3%	29,6%	
	Regular	10,0%	11,2%	
	Malament	5,1%	5,3%	
	Indicador Positiu	84,9%	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? N 5482 NS/NC 38	Perfecta	31,3%	28,3%	
	Molt bé	30,4%	29,5%	
	Bé	24,7%	26,8%	
	Regular	8,8%	10,1%	
	Malament	4,8%	5,2%	
	Indicador Positiu	86,4%	84,6%	
P8. Què us sembla la predisposició del metge o metgessa perquè pugueu donar la vostra opinió? N 5440 NS/NC 80	Perfecta	28,3%	24,9%	
	Molt bé	29,1%	28,0%	
	Bé	29,3%	32,6%	
	Regular	9,5%	10,3%	
	Malament	3,8%	4,1%	
	Indicador Positiu	86,7%	85,5%	
P11. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans? N 5468 NS/NC 52	Sempre	53,5%	48,9%	
	Gairebé sempre	23,6%	25,0%	
	Sovint	13,2%	14,7%	
	Poques vegades	6,5%	8,0%	
	Mai/gairebé mai	3,2%	3,3%	
	Indicador Positiu	90,3%	88,6%	
P12. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el metge o metgessa? N 5484 NS/NC 36	Perfecte	50,3%	46,3%	
	Molt bé	27,7%	27,6%	
	Bé	15,1%	18,2%	
	Regular	4,6%	5,5%	
	Malament	2,2%	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? N 4954 NS/NC 131 No m'he visitat amb la infermera 435	Perfecta	31,9%	30,3%	
	Molt bé	33,9%	32,2%	
	Bé	24,7%	27,1%	
	Regular	7,2%	7,9%	
	Malament	2,2%	2,6%	
	Indicador Positiu	90,6%	89,6%	
P14. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té l'infermer o infermera? N 4958 NS/NC 127	Perfecte	37,8%	35,9%	
	Molt bé	35,5%	34,4%	
	Bé	20,9%	23,2%	
	Regular	4,5%	5,0%	
	Malament	1,5%	1,4%	
	Indicador Positiu	94,1%	93,6%	
P15. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans? N 4972 NS/NC 113	Perfecte	40,2%	37,4%	
	Molt bé	29,7%	28,3%	
	Bé	21,5%	24,6%	
	Regular	6,4%	7,3%	
	Malament	2,3%	2,4%	
	Indicador Positiu	91,3%	90,3%	
P19. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el personal administratiu? N 5420 NS/NC 31 No he anat al taulell 69	Perfecte	17,5%	17,2%	
	Molt bé	29,7%	27,0%	
	Bé	31,8%	32,0%	
	Regular	13,8%	15,9%	
	Malament	7,2%	7,9%	
	Indicador Positiu	79,0%	76,2%	

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	REGIÓ 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P4. Valoreu el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera. N 5427 NS/NC 42 No he anat al CAP 51	Gens	15,4%	16,0%	
	Poc	33,4%	33,4%	
	Normal	40,4%	39,1%	
	Força	6,9%	7,2%	
	Molt	4,0%	4,3%	
	Indicador Positiu	89,2%	88,5%	
P5. Quina impressió teniu de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària? N 5459 NS/NC 23 No he anat al CAP 37	Perfecta	16,6%	19,1%	
	Molt bé	35,6%	33,1%	
	Bé	41,8%	42,3%	
	Regular	5,0%	4,7%	
	Malament	0,9%	0,8%	
	Indicador Positiu	94,1%	94,6%	

B. Resultats per àmbit: coordinació

Enunciat	Categories	REGIÓ 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? N 4967 NS/NC 289 No ha anat a altres metges 263	Sempre	41,2%	40,5%	REGIÓ 2022
	Gairebé sempre	28,8%	28,2%	
	Sovint	17,1%	17,2%	CAT 2022
	Poques vegades	9,3%	10,3%	
	Mai/gairebé mai	3,6%	3,7%	
	Indicador Positiu	87,1%	85,9%	

B. Resultats per àmbit: altres

Enunciat	Categories	REGIÓ 2022	Catalunya 2022	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	23,6%	22,6%	
	Molt bé	29,2%	26,7%	
	Bé	28,4%	30,3%	
	Regular	12,1%	13,7%	
	Malament	6,6%	6,7%	
	Indicador Positiu	81,3%	79,6%	
N 5374 NS/NC 56 No han tingut cap repercussió 89				

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	REGIÓ 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. N 5520 NS/NC 0	Satisfacció	7,58	7,37	REGIÓ 2022
				CAT 2022
P102. Si poguéssiu triar, tornariéu a venir a aquest CAP / Centre d'Atenció Primària? N 5422 NS/NC 98	Sí	84,3%	82,3%	REGIÓ 2022
	No n'estic segur	9,4%	10,2%	CAT 2022
	No	6,3%	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	Regió 2021	Regió 2022	Catalunya 2022
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	72,7%	76,6%	73,7%
P2 Facilitat pel dia de visita?	56,0%	58,7%	55,8%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	64,7%	63,8%	62,0%
P4 El soroll habitual?	91,8%	89,2%	88,5%
P5 Neteja del CAP?	95,0%	94,1%	94,6%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	85,5%	84,9%	83,5%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	85,9%	86,4%	84,6%
P8 Pot donar la seva opinió?	87,5%	86,7%	85,5%
P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?	89,4%	90,7%	89,3%
P10 S'entenen les explicacions?	93,8%	94,3%	93,1%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	87,8%	90,3%	88,6%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	93,2%	93,1%	92,1%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	90,2%	90,6%	89,6%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	94,6%	94,1%	93,6%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	89,3%	91,3%	90,3%
P16 Informació coherent?	92,5%	93,1%	92,1%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	86,5%	87,1%	85,9%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	68,8%	72,6%	69,3%
P19 Tracte personal del taulell?	77,2%	79,0%	76,2%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	77,9%	81,3%	79,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,39	7,58	7,37
P102 Continuaria venint?	82,3%	84,3%	82,3%

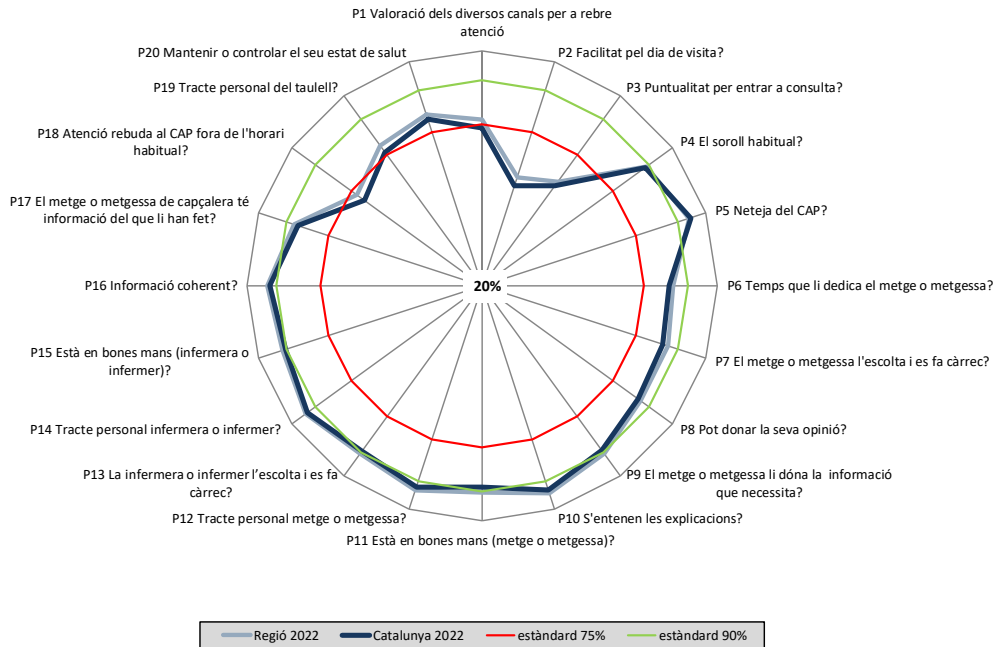
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la regió l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la regió 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 la regió 2022 amb Catalunya 2022



D.2. Comparació de la regió 2022 amb la regió 2021

