

**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ DEL CATSALUT**

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

**RESULTATS GLOBALS DE CATALUNYA  
2018**



**Unitat de Qualitat**  
**Divisió de Qualitat i Transparència**  
**Gerència d'Atenció Ciutadana**

## JUSTIFICACIÓ

- El pla d'enquestes de satisfacció del CatSalut (2004-2020) sobre la percepció de qualitat i satisfacció amb els serveis proveïts per el sistema nacional de salut de Catalunya ha permès l'estudi de prop de 20 línies de prestacions de serveis sanitaris del sistema de salut de Catalunya.
- El present estudi té com objectiu l'anàlisi i la mesura de l'experiència, satisfacció i qualitat percebuda que els usuaris de Catalunya tenen respecte al l'atenció primària: medicina i infermeria familiar i comunitària, línia assistencial ja analitzada l'any 2003, 2006, 2009, 2012 i 2015.
- L'experiència amb els serveis rebuts s'analitza en base la identificació d'aspectes concrets del procés assistencial (alguns comuns a les línies de servei i d'altres específics per cada una d'elles) els quals resultant importants per el pacient, de vegades comunes a totes les línies. L'accessibilitat als serveis, el tracte i interaccions amb professionals, la participació en la presa de decisions o la coordinació i organització dels professionals del centre en són exemples.

# FITXA TÈCNICA

**Nivell de confiança:** 95%  
**Grandària de la mostra:** 29.836 individus.  
**Marge d'error:** error màxim de  $\pm 0,4\%$  per al global Catalunya  
**Proporció esperada:** 0,80

- **Àmbit:** Catalunya i les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona.
- **Univers:** persones amb 15 anys i més i que hagin estat usuàries del servei en els últims 12 mesos.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I).
- **Procediment de mostreig:** S'han seleccionat proporcionalment registres del RCA segons un mostreig realitzat a partir de la població de referència de les ABS, i que corresponen a assegurats de 16 anys o més d'edat (117.603 registres). En comparació amb el 2015, s'han afegit 2 ABS.
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 10 d'octubre de 2018 al 7 de novembre de 2018.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Atenció Primària: medicina i infermeria familiar i comunitària	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catalunya</li> <li>• Regió Sanitària</li> <li>• UP</li> </ul>	373 amb 80 enquestes	80	29.836

## OBJECTIUS

### GENERAL

**Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció dels assegurats del CatSalut envers la línia d'atenció primària**

### ESPECÍFICS

- **Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya, les regions sanitàries i les ABS.**
- **Comparar l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i el grau de satisfacció de les regions sanitàries i les ABS respecte la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar les diferències, si hi són, per regions sanitàries i ABS.**
- **Comparar els resultats de l'estudi de 2018 amb els obtinguts l'any 2015.**

## CARACTERÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI (1 de 2)

# 29 preguntes

\*Qüestionari validat l'any 2018

**20 preguntes validades\***

**2 preguntes d'interès**

**1 pregunta modificada**

**2 preguntes de fidelitat i satisfacció general**

**4 variables sociodemogràfiques**  
edat  
gènere  
nivells d'estudis  
salut percebuda

## VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (1 de 2)

**Anàlisi factorial: anàlisi realitzada a partir de 500 casos**

Factor	Descripció	Variables incloses	Alfa de Cronbach
F1	Tracte del metge i informació	P9, P10, P11, P7, P8, P12, P6	0,871
F2	Tracte de la infermera	P15, P14,	0,810
F3	Accessibilitat i tracte dels administratius	P19, P17, P18, P2, P20	0,699
F4	Comoditat	P5, P4	0,457

**Variància explicada: 61,50%**

# VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (2 de 2)

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component			
	1	2	3	4
P9. El metge li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	.824	-.021	.098	.099
P10. El metge li dóna la informació de manera que pugui entendre-la?	.736	-.067	.078	-.029
P 11. Té la sensació d'estar en bones mans?	.718	.212	.186	-.052
P7. Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	.650	.513	.048	.228
P 8. Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	.633	.437	.067	.168
P 12. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	.628	.463	.058	.125
P 6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	.541	.475	-.030	.297
P 13. Quina disposició té la infermera per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	.160	.792	.194	-.013
P 15. Té la sensació d'estar en bones mans?	.128	.778	.333	.006
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	.101	.769	.255	.064
P 19. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	-.061	.227	.664	.181
P 17. Quan ha anat a altres metges*, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?	.346	-.131	.637	-.213
P18. Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP / ambulatori fora de l'horari habitual (per exemple, per un problema urgent)?	.042	.425	.583	.087
P 2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	.074	.220	.571	.213
P 20. Les visites que ha realitzat en el seu CAP / Ambulatori en els darrers 12 mesos, considera que li han permès o li han facilitat mantenir o controlar el seu estat de salut?	.240	.382	.552	.212
P 5 Quina impressió té de la neteja del CAP / ambulatori?	.115	.078	.257	.763
P 4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	.063	.012	.054	.758

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.  
 a. Rotation converged in 11 iterations.

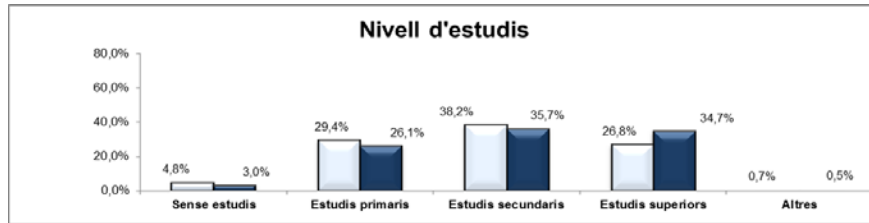
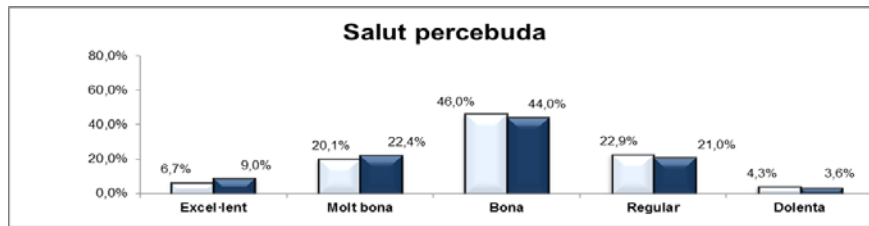
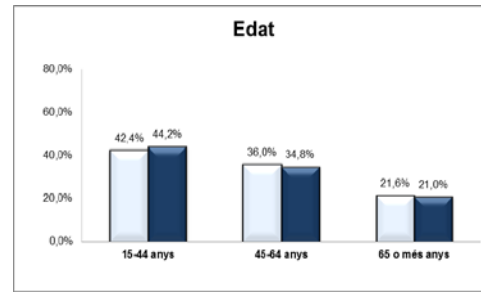
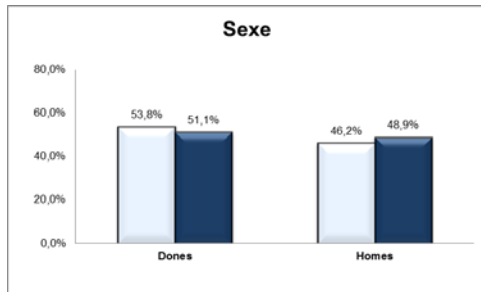
Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,979	35,172	35,172	5,979	35,172	35,172	3,506	20,621	20,621
2	2,013	11,840	47,012	2,013	11,840	47,012	3,218	18,927	39,548
3	1,273	7,491	54,503	1,273	7,491	54,503	2,161	12,712	52,260
4	1,153	6,781	61,284	1,153	6,781	61,284	1,534	9,023	61,284
5	.946	5,565	66,849						
6	.748	4,402	71,251						
7	.705	4,148	75,399						
8	.654	3,846	79,246						
9	.550	3,237	82,483						
10	.517	3,041	85,523						
11	.475	2,795	88,318						
12	.443	2,604	90,922						
13	.402	2,366	93,288						
14	.357	2,099	95,387						
15	.335	1,970	97,357						
16	.232	1,362	98,719						
17	.218	1,281	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

# RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (I)

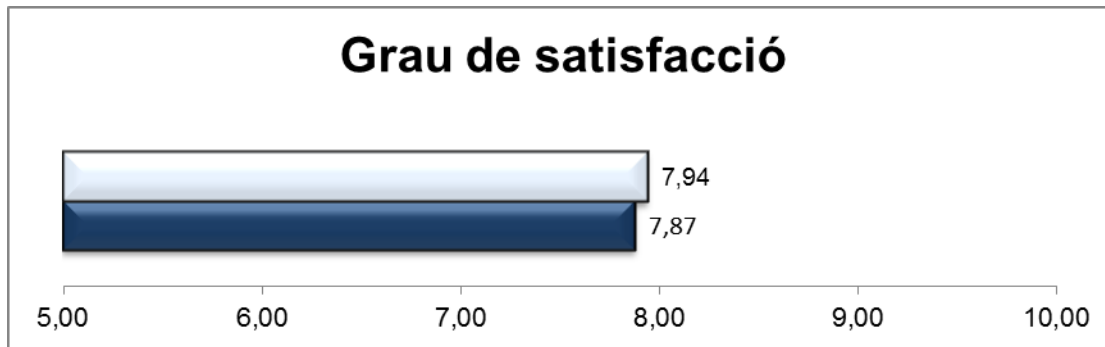
<b>Catalunya 2015</b>	<b>Nombre d'enquestes</b> <b>29.525</b>
<b>Catalunya 2018</b>	<b>29.836</b>



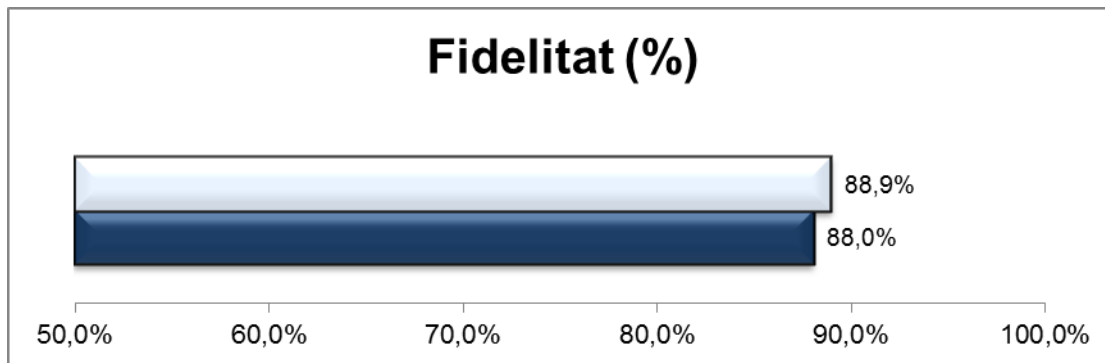


# RESULTATS: SATISFACCIÓ I FIDELITAT

P 101 *I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP / ambulatori.*



P 102 *Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP / ambulatori?*



# RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (I)

**Àrees de classificació**

**Descripció de cada àrea de classificació de preguntes**

**Excel·lència**

Preguntes que obtenen més d'un 90% de valoracions positives per part dels enquestats

**Estàndard**

Preguntes que obtenen entre un 75 i un 90% de valoracions positives

**Millora**

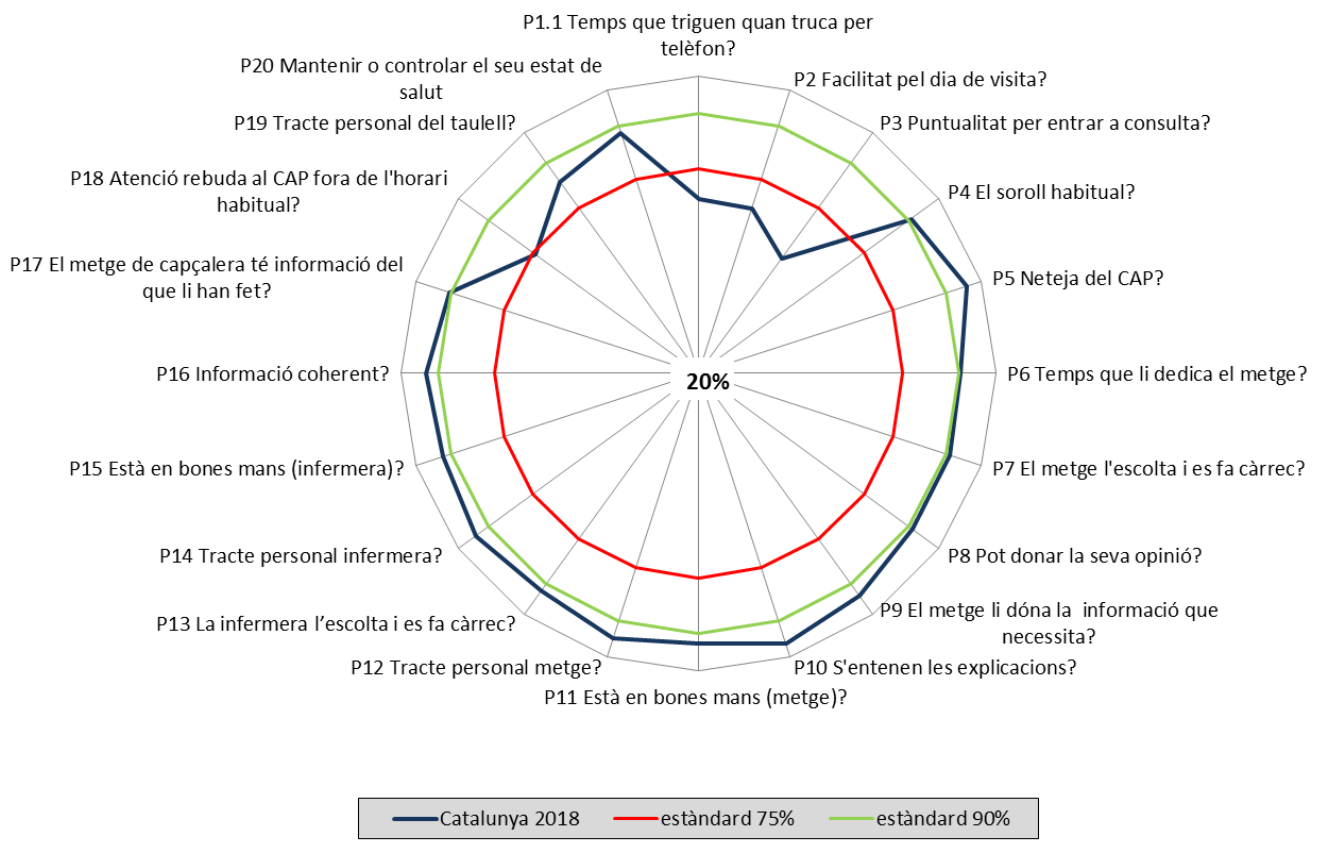
Preguntes que obtenen menys d'un 75% de valoracions positives

## RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (II)

Pregunta resumida	2015	2018
P10 S'entenen les explicacions	96,5%	96,4%
P5 Neteja del CAP	96,0%	96,0%
P12 Tracte personal metge	95,4%	94,9%
P14 Tracte personal infermeria	95,1%	94,2%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	93,8%	93,9%
P16 Informació coherent	94,3%	93,4%
P11 Estàs en bones mans? (metge)	93,4%	92,6%
P15 Estàs en bones mans (infermera)	-	92,4%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	93,0%	92,2%
P8 Pot donar la seva opinió	91,8%	91,2%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	91,9%	91,0%
P4 El soroll habitual	91,5%	90,7%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet	90,8%	90,6%
P6 Temps que li dedica el metge	91,4%	90,5%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	-	88,1%
P19 Tracte personal del taulell	85,2%	83,5%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual	76,5%	74,3%
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon	71,0%	66,8%
P2 Facilitat pel dia de visita	69,9%	66,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	57,8%	58,1%

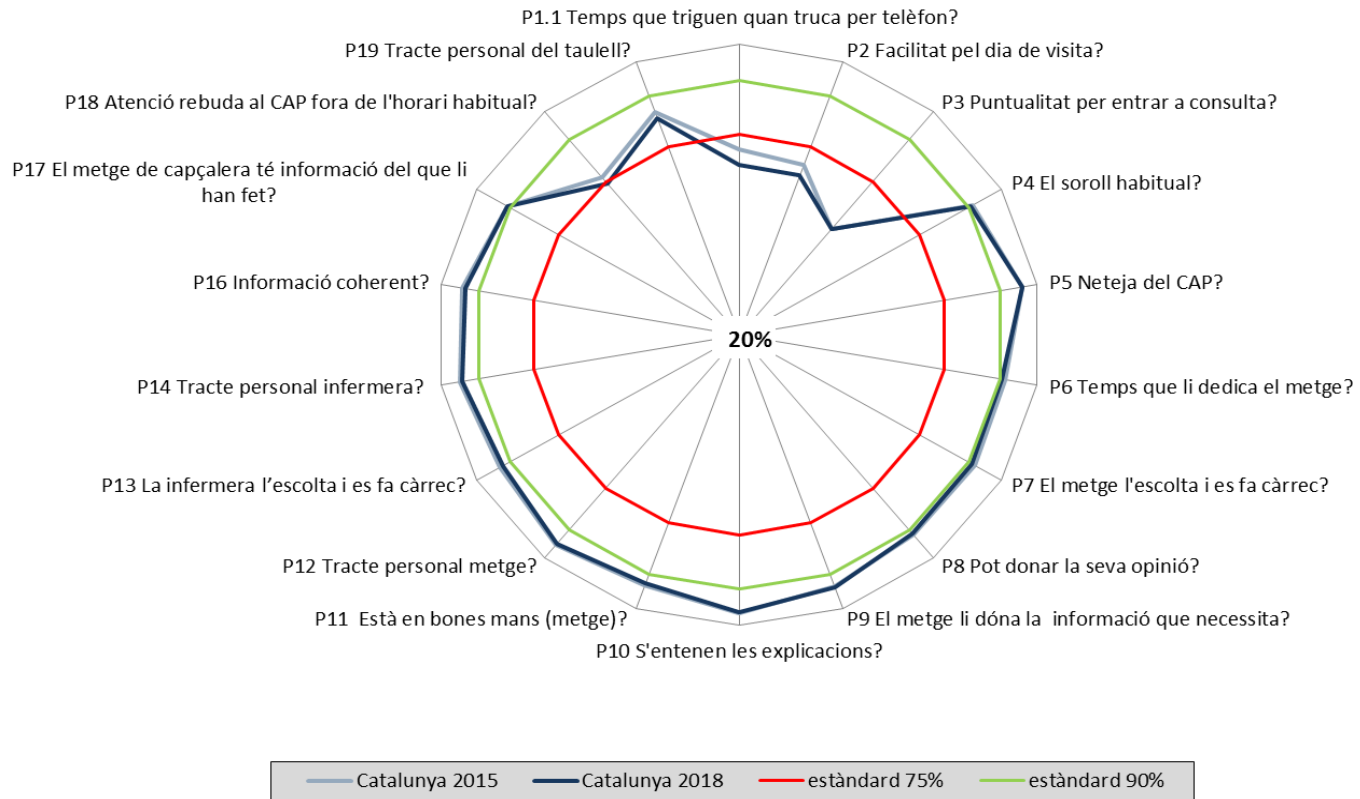
# RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (III)

Catalunya 2018



# RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (IV)

Catalunya 2015 vs. 2018



## RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (V)

Pregunta resumida	Catalunya 2015	Catalunya 2018
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon?	71,0%	<b>66,8%</b>
P2 Facilitat pel dia de visita?	69,9%	<b>66,7%</b>
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	57,8%	58,1%
P4 El soroll habitual?	91,5%	<b>90,7%</b>
P5 Neteja del CAP?	96,0%	96,0%
P6 Temps que li dedica el metge?	91,4%	<b>90,5%</b>
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	91,9%	<b>91,0%</b>
P8 Pot donar la seva opinió?	91,8%	91,2%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	93,8%	93,9%
P10 S'entenen les explicacions?	96,5%	96,4%
P11 Està en bones mans (metge)?	93,4%	<b>92,6%</b>
P12 Tracte personal metge?	95,4%	94,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	93,0%	<b>92,2%</b>
P14 Tracte personal infermera?	95,1%	<b>94,2%</b>
P15 Està en bones mans (infermera)?	-	92,4%
P16 Informació coherent?	94,3%	<b>93,4%</b>
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	90,8%	90,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	76,5%	<b>74,3%</b>
P19 Tracte personal del taulell?	85,2%	<b>83,5%</b>
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	-	88,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,94	7,87
P102 Continuaria venint?	88,9%	<b>88,0%</b>

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) Catalunya 2018 en relació amb Catalunya 2015

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) Catalunya 2018 en relació amb Catalunya 2015

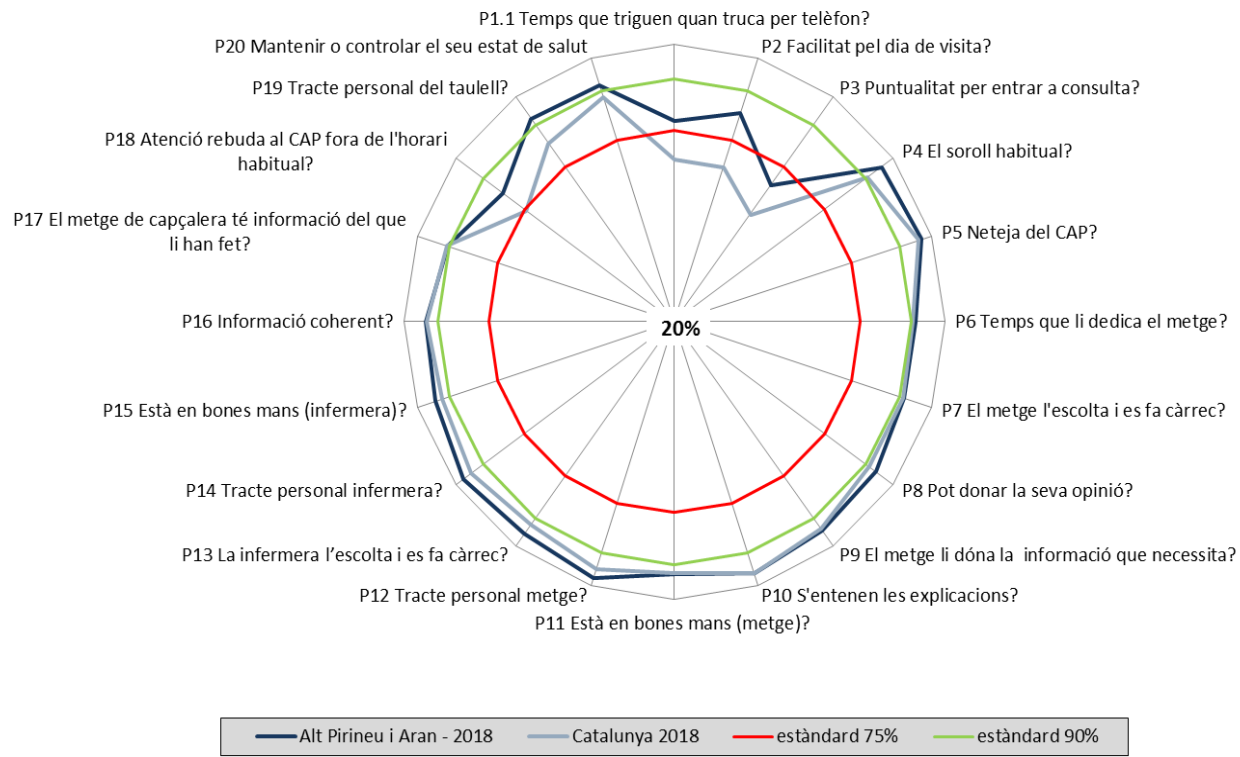
# INDICADOR POSITIU DE LES REGIONS SANITÀRIES

Pregunta resumida	Catalunya 2018	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	CSB	BCN Nord	BCN Sud
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon?	66,8%	<b>77,8%</b>	<b>79,6%</b>	<b>58,0%</b>	<b>76,8%</b>	<b>75,4%</b>	<b>77,1%</b>	66,7%	<b>58,2%</b>	<b>56,3%</b>
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,7%	<b>83,1%</b>	<b>69,7%</b>	66,7%	<b>73,5%</b>	<b>75,7%</b>	<b>74,6%</b>	<b>69,5%</b>	<b>58,0%</b>	<b>60,2%</b>
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	58,1%	<b>68,5%</b>	<b>63,7%</b>	57,7%	<b>62,5%</b>	<b>64,5%</b>	58,7%	58,6%	<b>54,5%</b>	<b>54,1%</b>
P4 El soroll habitual?	90,7%	<b>95,7%</b>	91,6%	89,8%	91,5%	<b>93,4%</b>	<b>92,5%</b>	91,2%	90,1%	<b>87,3%</b>
P5 Neteja del CAP?	96,0%	96,9%	95,2%	<b>94,9%</b>	96,5%	96,2%	<b>97,0%</b>	96,1%	95,8%	96,1%
P6 Temps que li dedica el metge?	90,5%	91,3%	<b>92,7%</b>	90,5%	89,7%	91,3%	91,1%	90,9%	89,8%	89,4%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	91,0%	91,3%	<b>93,0%</b>	90,1%	92,8%	<b>92,5%</b>	91,8%	90,8%	90,2%	90,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	91,2%	93,6%	<b>92,9%</b>	90,9%	92,4%	92,0%	91,7%	90,9%	90,6%	90,7%
P9 El metge li dona la informació que necessita?	93,9%	94,4%	94,5%	93,5%	94,8%	94,1%	94,5%	94,2%	93,6%	93,1%
P10 S'entenen les explicacions?	96,4%	96,2%	96,5%	96,5%	97,2%	96,6%	96,7%	96,6%	95,8%	96,3%
P11 Està en bones mans (metge)?	92,6%	92,8%	92,5%	91,7%	92,4%	92,1%	93,6%	<b>93,6%</b>	91,9%	92,6%
P12 Tracte personal metge?	94,9%	<b>97,7%</b>	95,6%	94,2%	96,1%	95,1%	95,1%	95,3%	94,5%	94,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	92,2%	<b>95,5%</b>	93,6%	<b>89,3%</b>	91,8%	93,4%	93,1%	91,5%	92,3%	92,0%
P14 Tracte personal infermera?	94,2%	<b>97,3%</b>	94,8%	<b>92,0%</b>	93,9%	94,9%	94,3%	94,0%	94,4%	94,5%
P15 Està en bones mans (infermera)?	92,4%	94,4%	94,0%	<b>89,8%</b>	93,9%	93,5%	92,9%	92,4%	91,9%	92,1%
P16 Informació coherent?	93,4%	93,7%	93,5%	92,7%	94,4%	93,4%	94,1%	93,6%	92,9%	93,3%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	90,6%	90,6%	<b>92,5%</b>	90,1%	92,3%	91,7%	92,1%	90,6%	<b>89,4%</b>	90,1%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	74,3%	<b>82,9%</b>	<b>78,2%</b>	72,5%	73,6%	<b>77,2%</b>	76,1%	75,4%	<b>72,1%</b>	<b>71,8%</b>
P19 Tracte personal del taulell?	83,5%	<b>92,1%</b>	<b>87,2%</b>	82,4%	82,5%	<b>87,3%</b>	<b>86,6%</b>	84,1%	<b>81,0%</b>	<b>80,2%</b>
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	88,1%	<b>91,7%</b>	<b>90,9%</b>	86,9%	<b>90,7%</b>	<b>90,3%</b>	89,4%	88,6%	<b>86,1%</b>	<b>86,7%</b>
P101 Grau de satisfacció global	7,87	8,05	8,07	7,78	8,01	8,06	7,98	7,94	7,73	7,75
P102 Continuarria venint?	88,0%	87,9%	89,4%	<b>86,3%</b>	88,5%	88,2%	88,2%	<b>90,9%</b>	<b>86,6%</b>	86,8%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la Regió 2018 en relació amb Catalunya 2018

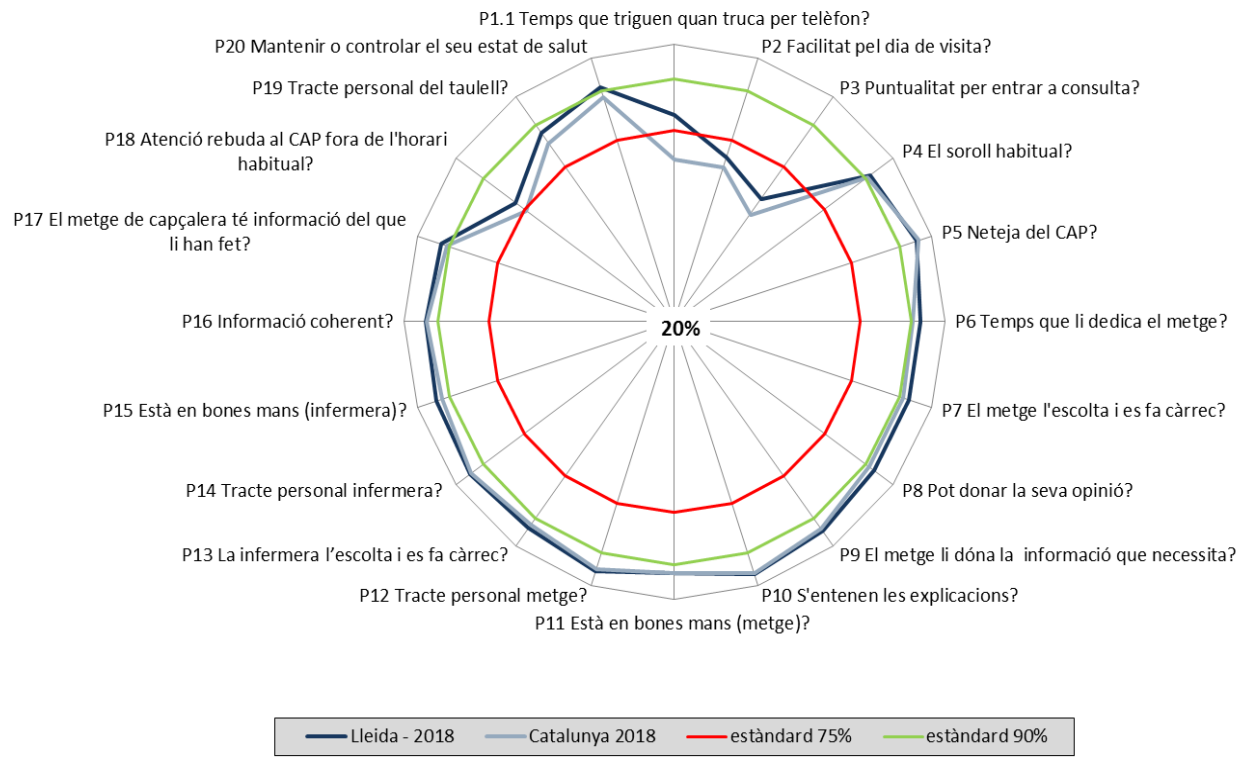
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la Regió 2018 en relació amb Catalunya 2018

# RS ALT PIRINEU I ARAN

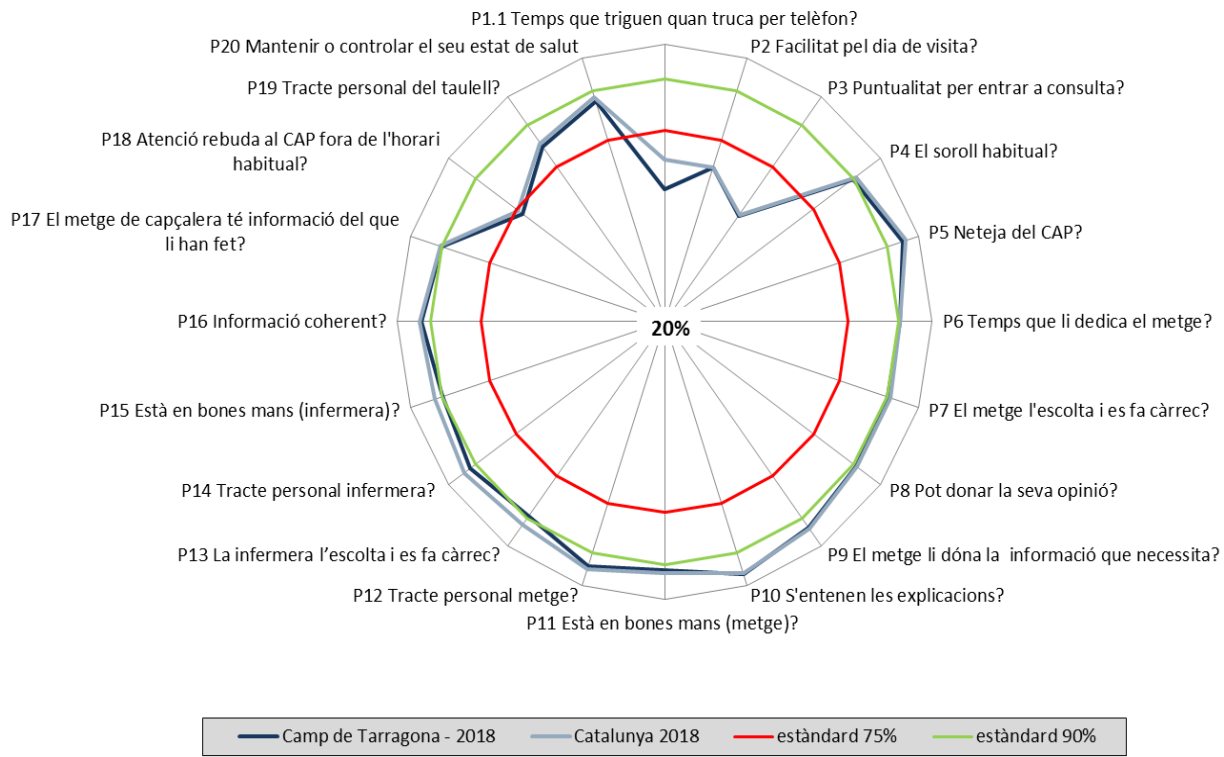




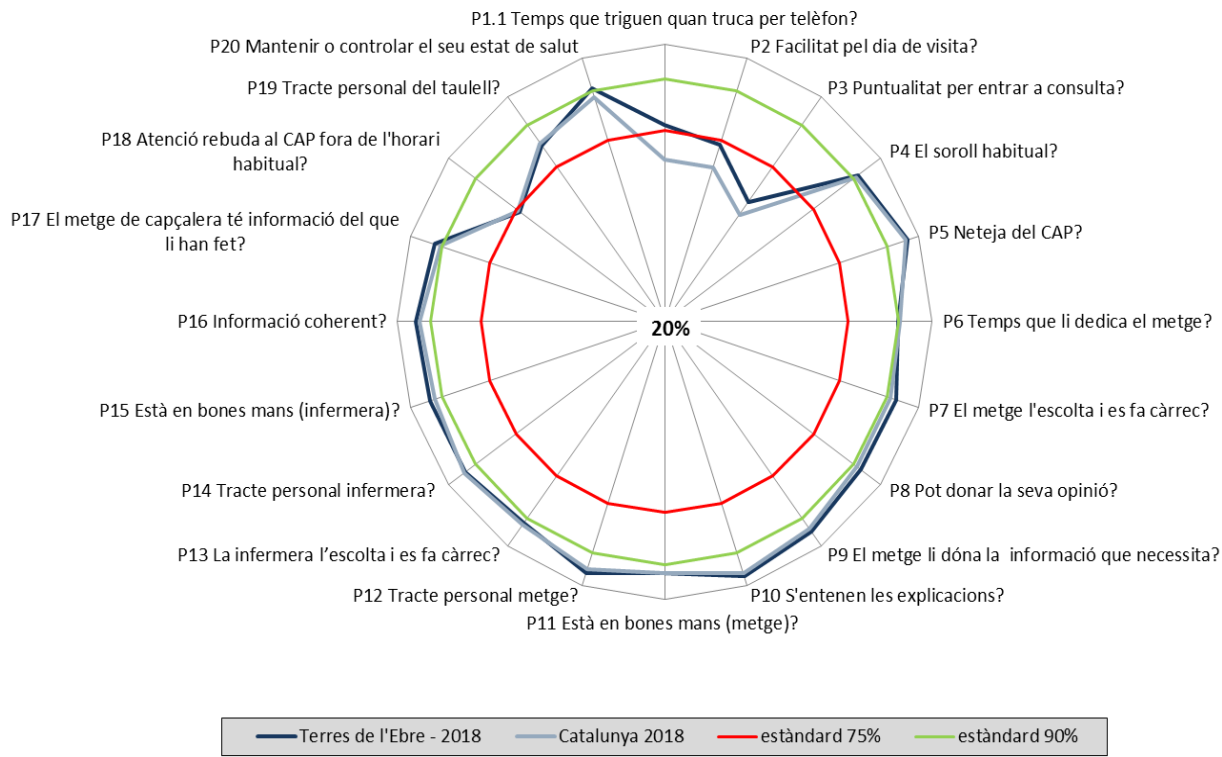
# RS LLEIDA



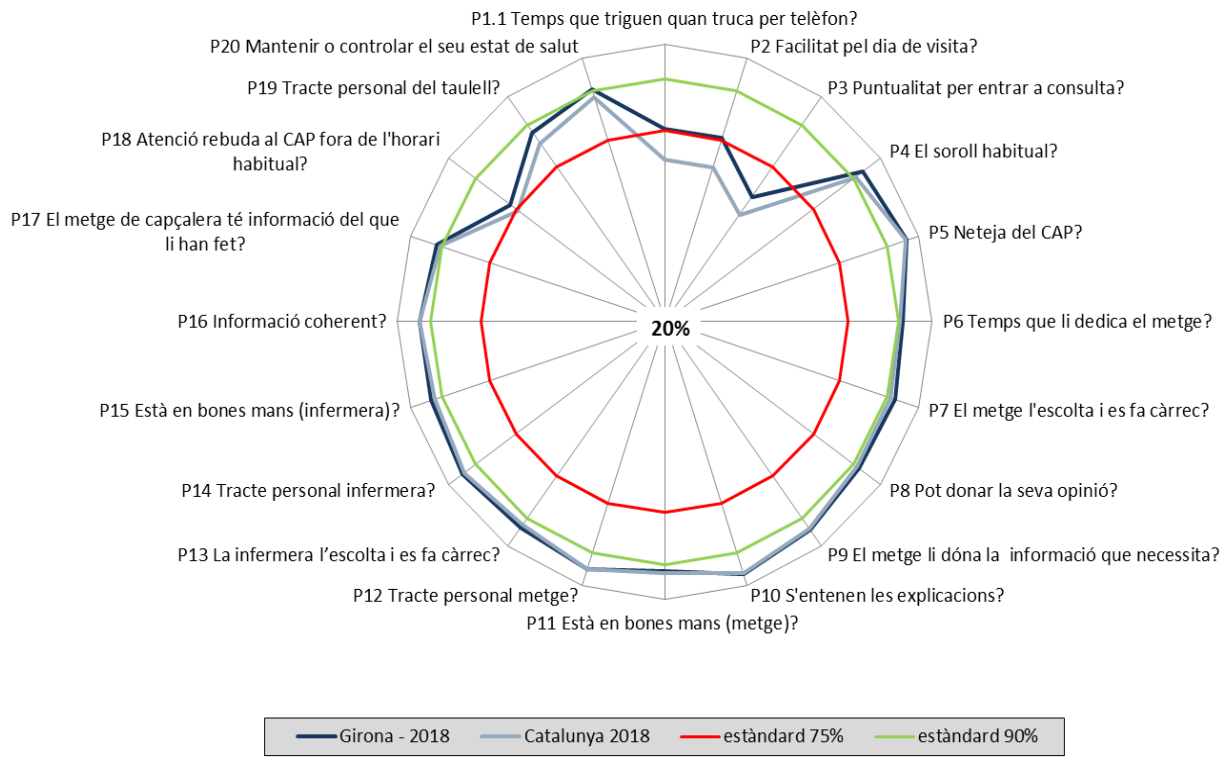
# RS CAMP DE TARRAGONA



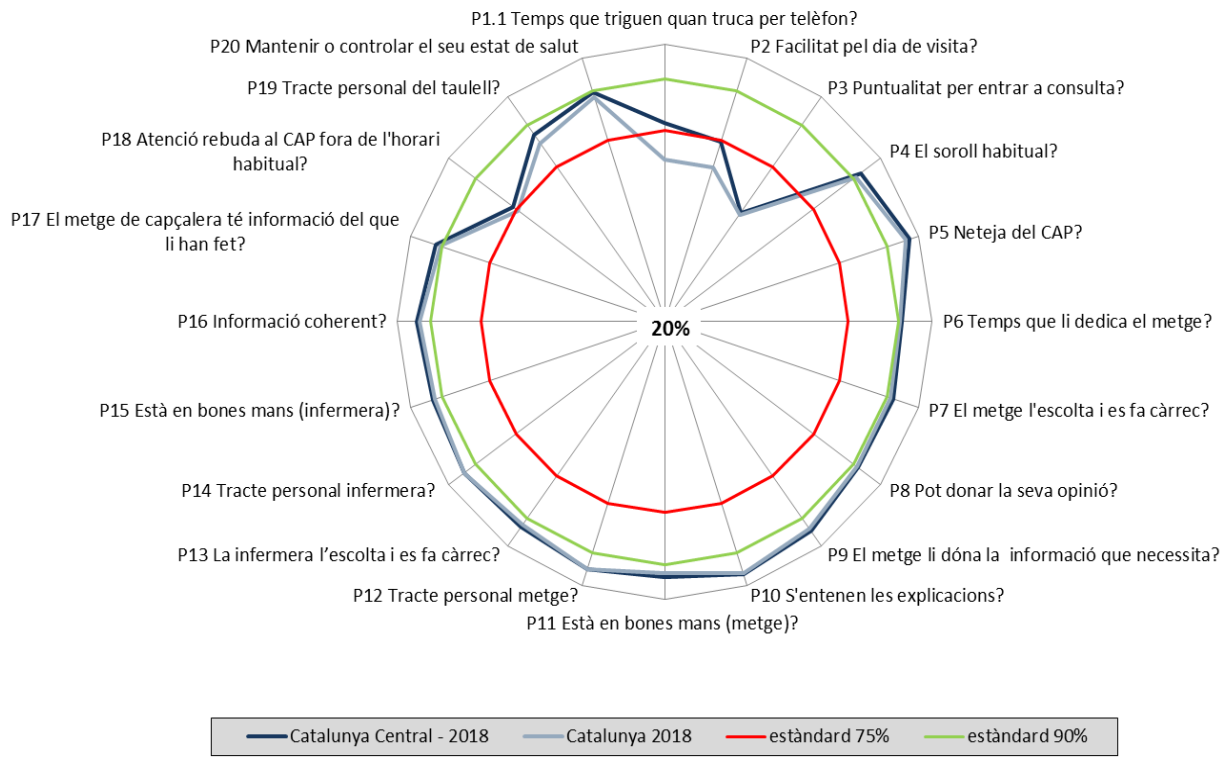
# RS TERRES DE L'EBRE



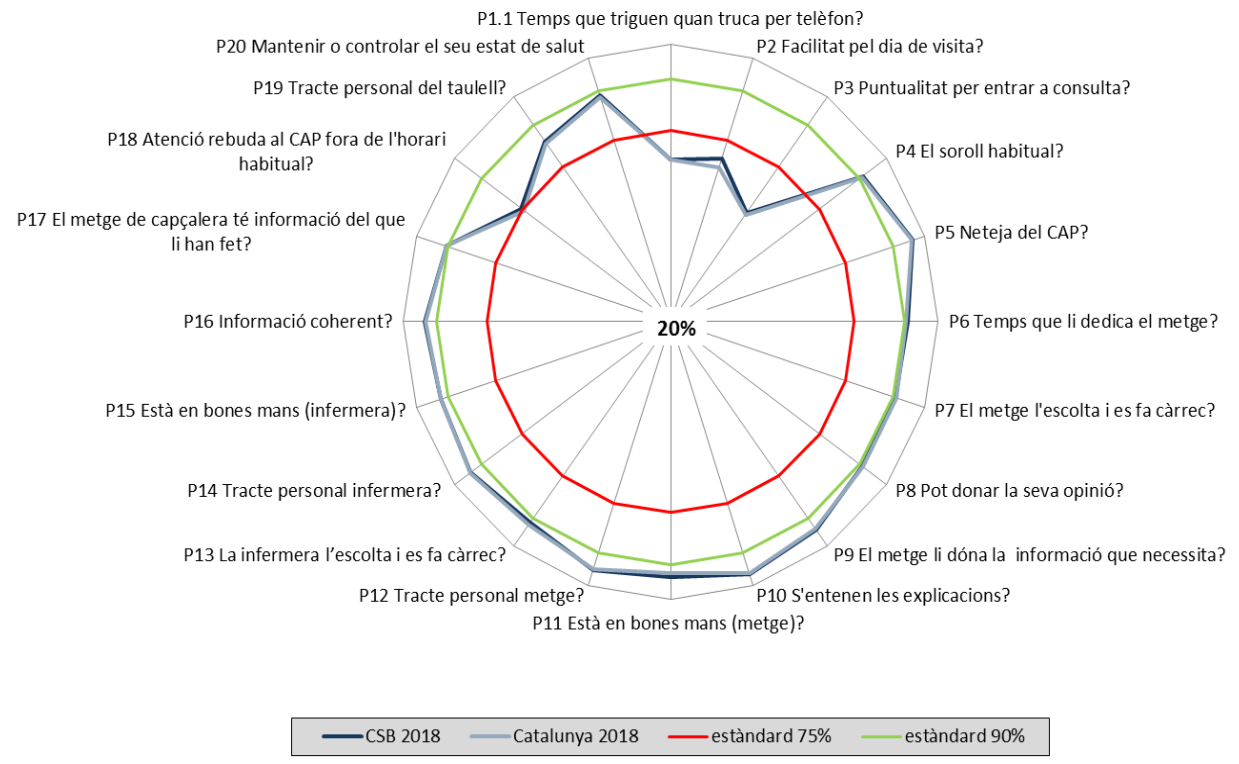
# RS GIRONA



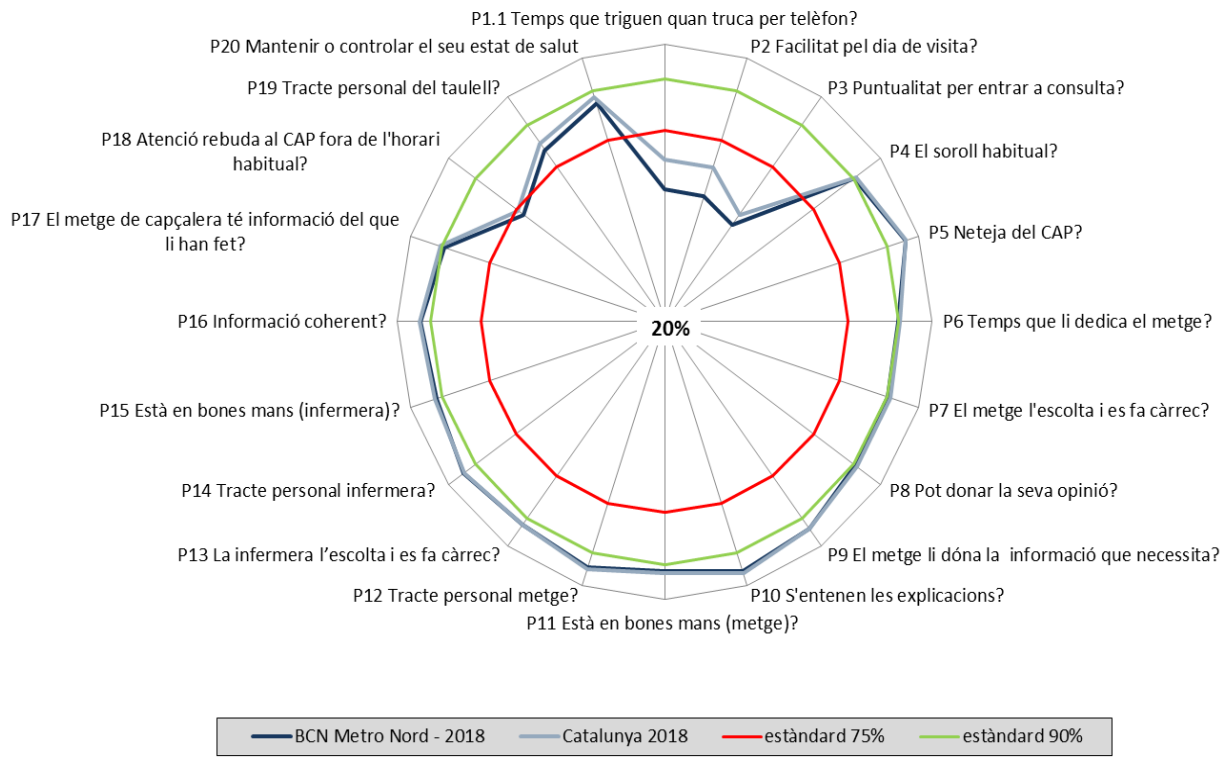
# RS CATALUNYA CENTRAL



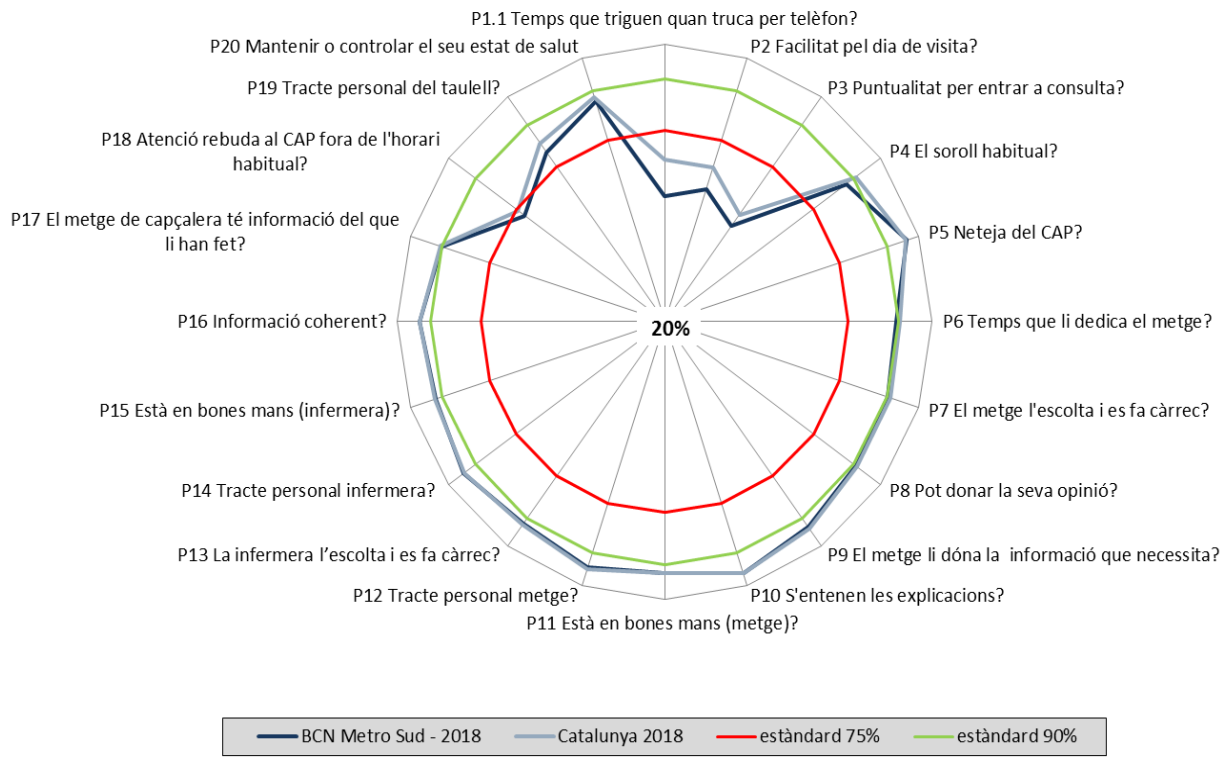
# RS CONSORCI SANITARI DE BARCELONA



# RS BARCELONA ZONA METROPOLITANA NORD



# RS BARCELONA ZONA METROPOLITANA SUD





## CONCLUSIONS

- La satisfacció dels usuaris del CatSalut amb el servei d'Atenció Primària és de 7,84 l'any 2018, mentre que l'any 2015 era del 7,94. D'altra banda, la fidelitat ha esdevingut del 88,9%, mentre que a l'edició del 2015 va ser del 88,0%.
- Dels 22 ítems analitzats, 14 es valoren per sobre el llindar de l'excel·lència (més del 90% respostes positives), 2 es situen a l'estàndard (entre 75% i 90%) i 4 en zona de millora (menys del 75%). L'ítem més ben valorat és la “comprensió de les explicacions dels professionals” (96,4%), mentre que la “puntualitat per entrar a consulta” és el menys valorat, amb un 58,1%.
- En relació a l'enquesta de 2015, s'observa una disminució estadísticament significativa en 12 dels 22 ítems, encara que les diferències són d'escassa magnitud.
- A nivell de regions sanitàries, les regions de Àrea Metropolitana de Barcelona Nord, Àrea Metropolitana de Barcelona Sud i Camp de Tarragona són les que mostren diferències significatives de signe negatiu.