

Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari
Gerència de Gestió Ciutadana
Unitat Experiència del Pacient
Servei Català de la Salut
2021

S/Índex

- Introducció
- Objectius
- Fitxa tècnica
- Qüestionari
 - Validació
 - Característiques
- Resultats
- Conclusions



S/Introducció

Durant l'any 2021 s'ha dut a terme l'estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut (SCS) amb l'atenció rebuda en el servei d'atenció primària: medicina i infermeria familiar i comunitària (AP), el qual té l'objectiu d'analitzar la qualitat percebuda, ja estudiada els anys 2003, 2006, 2009, 2012, 2015 i 2018.

L'experiència amb els serveis rebuts s'analitza en base a 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 resulten importants pel 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.

L'estudi dut a terme durant l'any 2021, s'ha realitzat mitjançant una metodologia diferent a la de les onades anteriors, administrant els qüestionaris via formulari web, on l'usuari era convidat a participar mitjançant SMS, garantint que només els pacients amb un perfil determinat participaven a l'enquesta.

S/Objectius

Objectiu general

Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels usuaris del SCS envers al servei d'atenció primària: medicina i infermeria familiar i comunitària.

Objectius específics

- Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció pel 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 2021 amb els obtinguts l'any 2018.

S/Fitxa tècnica

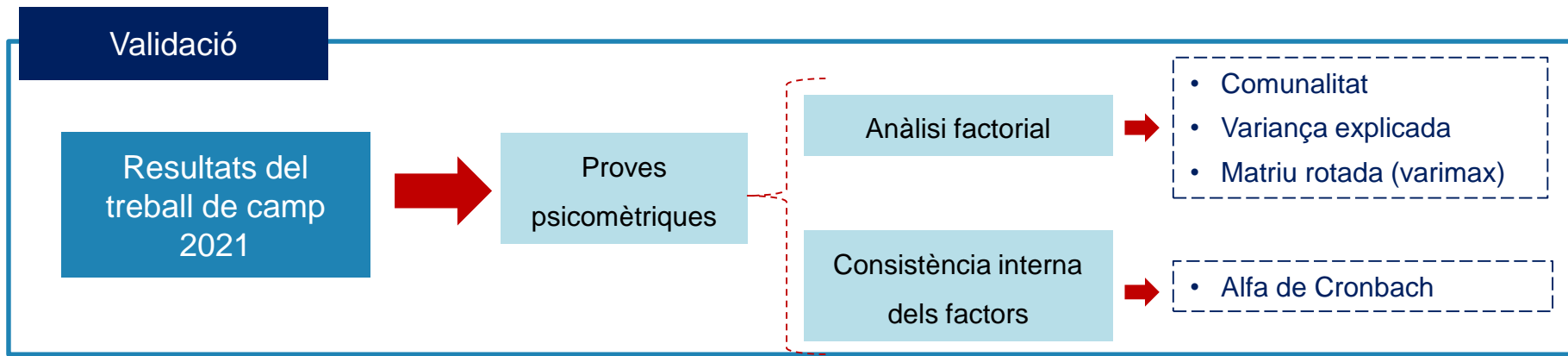
Àmbit	Catalunya
Univers	Persones majors de 15 anys que hagin estat usuàries del servei en els últims 6 mesos.
Qüestionari	Qüestionari d'atenció primària: medicina i infermeria familiar i comunitària
Mètode de recollida de la informació	Enquesta formulari web mitjançant invitació via SMS (Xpes).
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre d'activitat del Conjunt mínim de base de dades (CMBD) d'atenció primària.
Treball de camp	Realitzat per el SCS del 15 de novembre al 2 de desembre de 2021..

Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes (casos) per unitat mostral	Grandària de la mostra obtinguda (casos)	Proporció esperada (P)	Nivell de confiança	Marge d'error
•Catalunya •Regió Sanitària •ABS	372	80	29.738	P = 0,8	95%	± 0,4 % al global de Catalunya

S/Validació

Qüestionari

- **Número de casos inclosos:** 29.738
- **Preguntes incloses:** Preguntes referents a la percepció, experiència i satisfacció dels usuaris amb escala categòrica ordinal (P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18, P19, P20)
- **Respostes perdudes (*missing*):** es considera valors perduts aquelles respostes fora de l'escala categòrica ordinal.



S/Validació

Metodologia

La majoria de **comunalitats** obtingudes mitjançant el procés d'extracció es situen majoritàriament per sobre el 0,6, indicant que són una bona mesura del constructe que mesuren.

Comunalitats	Inicial	Extracció
P1_Valoracio_canals	1	0,75
P2_facilitat_visita	1	0,75
P3_Puntualitat_consulta	1	0,59
P4_soroll	1	0,82
P5_Neteja	1	0,6
P6_Temps_dedica_metge	1	0,68
P7_Metge_es_fa_carrec	1	0,78
P8_pot_donar_opinio	1	0,75
P9_metge_informacio_que_demana	1	0,79
P10_sentenen_explicacions	1	0,75
P11_Esta_en_bones_mans_Metge	1	0,78
P12_Tracte_personal_metge	1	0,74
P13_infermera_es_fa_carrec	1	0,87
P14_tracte_personal_infermera	1	0,89
P15_Esta_en_bones_mans_Infermera	1	0,83
P16_Informacio_coherent	1	0,69
P17_El_metge_te_informacio_del_que_li_han	1	0,5
P18_atencio_rebuda_fora_horari	1	0,71
P19_Tracte_personal_tauell	1	0,63
P20_Manteniment_estat_salut	1	0,73

S/Validació

Metodologia

La **variança explicada** es situa per sobre el 73,10%, indicant que l'agrupació dels ítems en 4 factors expliquen prop de $\frac{3}{4}$ del resultat del qüestionari.

Variancia Total Explicada	Valors propis Inicials			Extracció: Sumes de Carregues al Quadrat			Rotació: Sumes de Carregues al Quadrat		
	Total	% de Variància	% Acumulat	Total	% de Variància	% Acumulat	Total	% de Variància	% Acumulat
1	11,03	55,10%	55,10%	11,03	55,10%	55,10%	6,16	30,80%	30,80%
2	1,62	8,10%	63,20%	1,62	8,10%	63,20%	4,2	21,00%	51,80%
3	1	5,00%	68,20%	1	5,00%	68,20%	2,79	13,90%	65,70%
4	0,97	4,90%	73,10%	0,97	4,90%	73,10%	1,48	7,40%	73,10%
5	0,72	3,60%	76,70%						
6	0,59	2,90%	79,70%						
7	0,52	2,60%	82,30%						
8	0,45	2,30%	84,50%						
9	0,43	2,10%	86,70%						
10	0,35	1,70%	88,40%						
11	0,31	1,60%	90,00%						
12	0,31	1,50%	91,50%						
13	0,28	1,40%	92,90%						
14	0,27	1,40%	94,30%						
15	0,25	1,30%	95,50%						
16	0,24	1,20%	96,70%						
17	0,19	0,90%	97,70%						
18	0,18	0,90%	98,50%						
19	0,15	0,70%	99,30%						
20	0,14	0,70%	100,00%						

S/Validació

Metodologia

El resultat de la **matriu rotada varimax** permet identificar els 4 factors amb els quals s'han agrupat les preguntes. S'observa que mentre el factor 1 incorpora les preguntes relacionades amb el metge/essa, el segon factor inclou ítems relacionats amb la organització. El tercer factor fa referència exclusivament al servei d'infermeria, i el quart a l'entorn i espai on l'usuari ha sigut atès.

Matriu de Components Rotada	Component			
	1	2	3	4
P1_Valoracio_canals	0,29	0,79	0,17	0,10
P2_facilitat_visita	0,22	0,82	0,11	0,10
P3_Puntualitat_consulta	0,28	0,66	0,12	0,23
P4_soroll	0,13	0,11	0,05	0,89
P5_Neteja	0,19	0,35	0,24	0,62
P6_Temps_dedica_metge	0,70	0,33	0,19	0,22
P7_Metge_es_fa_carrec	0,79	0,31	0,21	0,16
P8_pot_donar_opinio	0,77	0,29	0,22	0,17
P9_metge_informacio_que_demana	0,84	0,20	0,17	0,07
P10_sentenen_explicacions	0,83	0,15	0,17	0,10
P11_Esta_en_bones_mans_Metge	0,78	0,32	0,25	0,05
P12_Tracte_personal_metge	0,77	0,22	0,29	0,12
P13_infermera_es_fa_carrec	0,36	0,29	0,80	0,14
P14_tracte_personal_infermera	0,32	0,26	0,84	0,14
P15_Esta_en_bones_mans_Infermera	0,48	0,32	0,69	0,11
P16_Informacio_coherent	0,65	0,29	0,42	0,07
P17_El_metge_te_informacio_del_que_li_han	0,56	0,35	0,25	0,05
P18_atencio_rebuda_fora_horari	0,33	0,71	0,28	0,11
P19_Tracte_personal_taulell	0,19	0,69	0,32	0,14
P20_Manteniment_estat_salut	0,49	0,61	0,32	0,10

S/Validació

Metodologia

Finalment, l'Alfa de Cronbach mostra com del factor 1 al factor 3 s'obtenen valors de 0,9 o superiors, indicant una bona consistència interna de les preguntes agrupades. En aquest sentit, el factor 4 presenta un indicador de 0,55, implicant que té menys consistència interna entre els ítems que el componen que no pas la resta de factors.

Factor	Pregunta	N d'ítems	Alfa de Cronbach
F1	P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P16, P17	9	0,95
F2	P1, P2, P3, P18, P19, P20	6	0,9
F3	P13, P14, P15	3	0,92
F4	P4, P5	2	0,55
Total		20	

S/Característiques del qüestionari

Metodologia

Desglossament

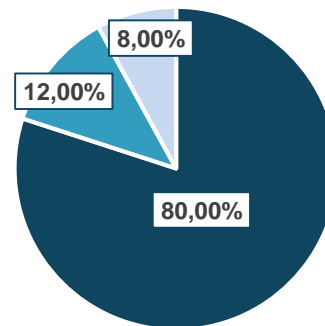
- **Estructura:**
 - Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques del servei d'atenció primària+ preguntes no validades que s'han considerat d'interès
- **Escales de valoració:**
 - Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai*)
 - Una pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10
 - Una pregunta de fidelitat
- **Fiabilitat:** tots els indicadors (Alfa Cronbach, IFC, VME) estan dins dels valors acceptables.
- **Validesa de contingut:** per a la construcció del qüestionari s'ha seguit un estricte i exhaustiu procés de revisió bibliogràfica, grups d'experts i grups focals amb pacients.
- **Validesa de constructe:**
 - Validesa convergent: tots els ítems posseeixen una càrrega superior a 0,4.
 - Validesa discriminant: no hi ha cap factor que mesuri el mateix fenomen que l'altre.

S/Característiques del qüestionari

Metodologia

Composició del qüestionari - 2021

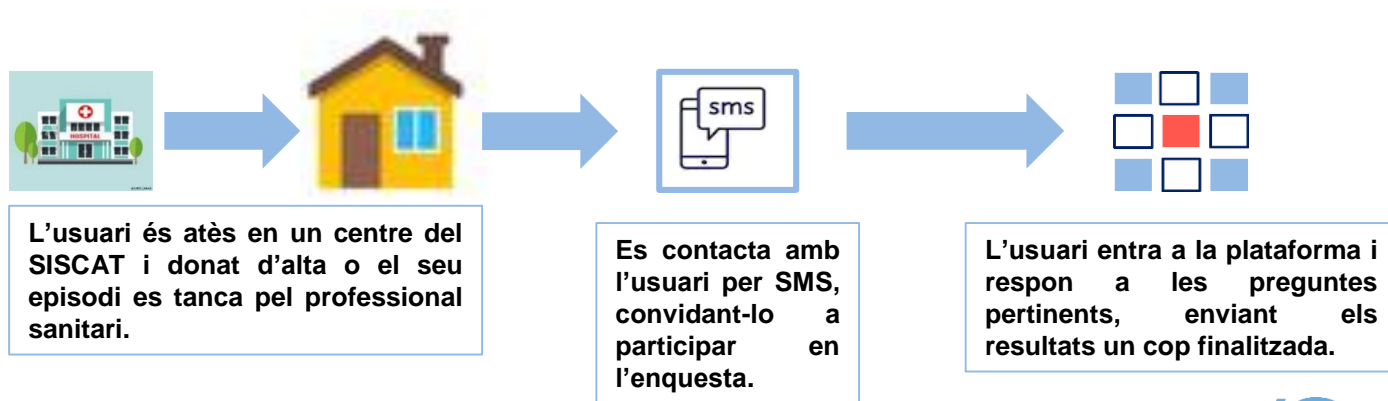
Tipologia de preguntes	Número de preguntes
Preguntes sobre el servei	20
Preguntes sobre modalitats d'atenció	3
Global de servei	2
Total	25



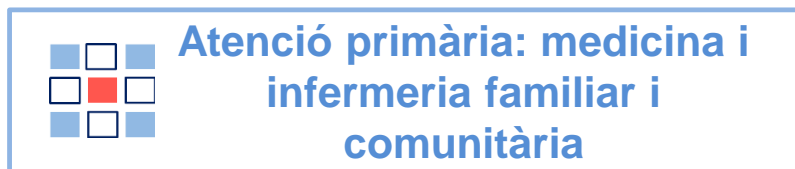
- Preguntes sobre el servei
- Preguntes sobre modalitats d'atenció
- Global de servei

S/Treball de camp

- En les edicions anteriors, l'usuari objectiu de l'enquesta era contactat per via telefònica i convidat a respondre al qüestionari, mentre que un enquestador introduïa les respostes a un formulari preparat específicament per dur a terme el treball de camp mitjançant CATI (*Computer Assisted Telephonic Interview*).
- La metodologia utilitzada durant l'any 2021 per dur a terme l'estudi d'atenció primària ha sigut la d'enquestes administrades mitjançant un formulari web, on els pacients eren convidats a participar mitjançant SMS en funció de si havien sigut atesos durant el període d'extracció.



Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



Resultats 2021

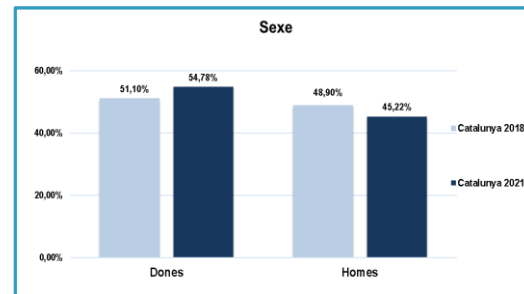
S/Visió Sociodemogràfica

Resultats

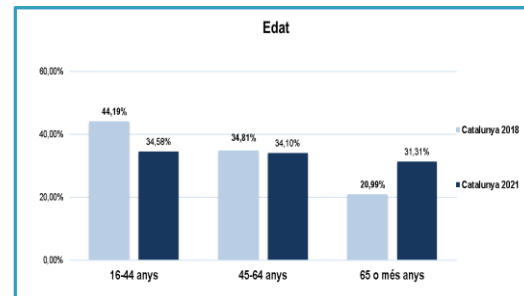
	Nombre d'enquestes
Catalunya 2018	29.836
Catalunya 2021	29.738



Sexe



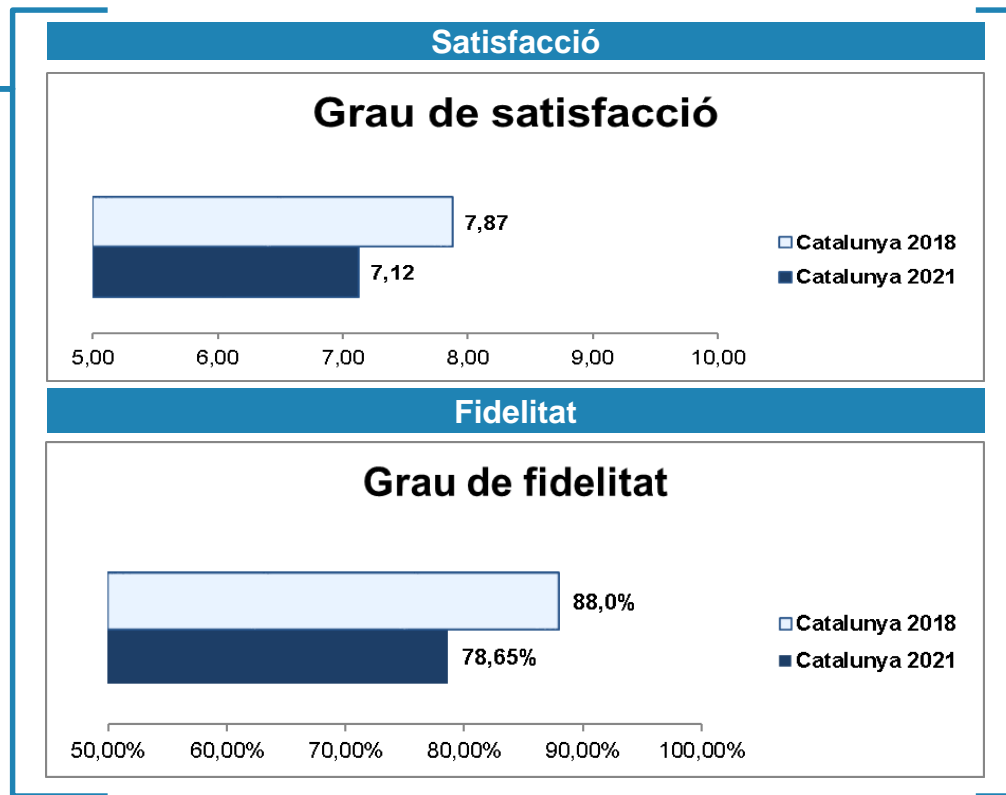
Edat



S/Satisfacció i fidelitat

Resultats

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2018	29.836
Catalunya 2021	29.738



S/Indicador positiu

Resultats

Tractament dels resultats

Els resultats presentats en aquest estudi han sigut ponderats en funció de l'activitat de cada àrea bàsica de salut amb l'objectiu que esdevinguin representatius de la població de referència de cada unitat mostral.

Indicador Positiu

Només es calcula si les opcions de resposta són categòriques ordinals.

Categoria de resposta	Agregació
Resposta més positiva	Indicador Positiu
Resposta positiva	
Resposta neutra	
Resposta negativa	-
Resposta més negativa	-

Àrees de millora




Àrea d'excel·lència ● Indicador positiu és superior al 90%

Àrea estàndard ● Indicador positiu es situa entre el 75 i el 90%

Àrea de millora ● Indicador positiu es troba per sota el 75%





S/Accessibilitat

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	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	-	16,4%	
	Molt bé	-	25,2%	
	Bé	-	27,3%	
	Regular	-	17,4%	
	Malament	-	13,6%	
	CAT 2021 N 29570 NS/NC 168	Indicador Positiu	-	
P2. Què opina de la facilitat perquè li donin visita pel dia que a vostè li va bé?	Perfecta	13,8%	12,1%	 
	Molt bé	16,2%	17,5%	
	Bé	36,7%	24,1%	
	Regular	23,3%	21,8%	
	Malament	10,1%	24,6%	
	CAT 2021 N 29522 NS/NC 214	Indicador Positiu	66,7%	

S/Accessibilitat

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P3. Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat perquè l'atenguin?	Perfecta	8,2%	11,0%	CAT 2018 
	Molt bé	12,7%	18,0%	
	Bé	37,2%	33,7%	CAT 2021 
	Regular	30,2%	23,5%	
	Malament	11,6%	13,8%	
	CAT 2021 N 29380 NS/NC 356	Indicador Positiu	58,1%	62,7%
P18. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual?	Perfecta	21,4%	14,7%	CAT 2018 
	Molt bé	19,4%	21,3%	
	Bé	33,5%	29,1%	CAT 2021 
	Regular	19,9%	18,6%	
	Malament	5,8%	16,3%	
	CAT 2021 N 24887 NS/NC 679 No ha anat per un problema urgent 4168	Indicador Positiu	74,3%	65,1%

S/Informació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
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	54,1%	39,1%	<p>CAT 2018</p> <p>CAT 2021</p>
	Gairebé sempre	28,5%	32,2%	
	Sovint	10,8%	20,0%	
	Poques vegades	5,2%	6,4%	
	Mai/gairebé mai	1,5%	2,3%	
	Indicador Positiu		93,4%	
CAT 2021 N 28183 NS/NC 1553				

S/Tracte

Resultats

Enunciat					Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes	
P6. Què opina del temps que li dedica el/la metge/essa quan l'atén?					Perfecte	34,1%	25,9%	CAT 2018	
					Molt bé	26,7%	28,2%		
					Bé	29,8%	29,8%	CAT 2021	
					Regular	7,7%	10,6%		
					Malament	1,8%	5,5%		
	CAT 2021	N	29455	NS/NC	281	Indicador Positiu	90,5%	83,9%	
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	35,7%	29,9%	CAT 2018	
					Molt bé	26,5%	28,8%		
					Bé	28,8%	25,3%	CAT 2021	
					Regular	7,5%	10,0%		
					Malament	1,6%	6,1%		
	CAT 2021	N	29474	NS/NC	262	Indicador Positiu	91,0%	84,0%	

Enunciat					Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P8. Què li sembla la predisposició del/la metge/essa perquè vostè pugui donar la seva opinió?					Perfecta	33,0%	26,5%	
					Molt bé	25,0%	28,2%	
					Bé	33,1%	31,0%	
					Regular	7,3%	9,5%	
					Malament	1,5%	4,7%	
					Indicador Positiu	91,2%	85,7%	
CAT 2021	N	29324	NS/NC	414				
P11. Té la sensació d'estar en bones mans?					Sempre	66,0%	44,3%	
					Gairebé sempre	18,2%	25,7%	
					Sovint	8,4%	15,7%	
					Poques vegades	5,4%	9,9%	
					Mai/gairebé mai	2,0%	4,4%	
					Indicador Positiu	92,6%	85,7%	
CAT 2021	N	29477	NS/NC	260				

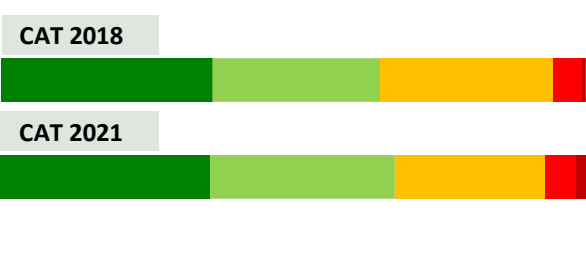
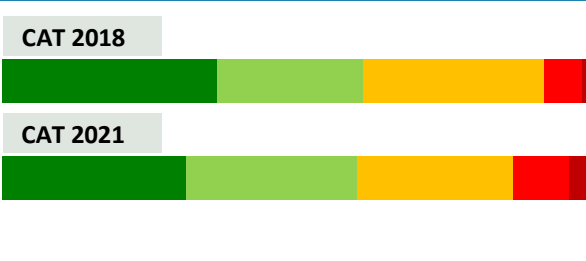
S/Tracte

Resultats

Enunciat					Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P 12. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el/la metge/essa?					Perfecte	46,8%	46,6%	
					Molt bé	25,0%	26,2%	
					Bé	23,2%	19,1%	
					Regular	4,3%	5,5%	
					Malament	0,8%	2,6%	
					Indicador Positiu	94,9%	91,9%	
CAT 2021	N 29513	NS/NC	221					
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	33,4%	30,8%	
					Molt bé	26,8%	31,3%	
					Bé	32,0%	26,7%	
					Regular	6,8%	8,2%	
					Malament	1,0%	3,1%	
					Indicador Positiu	92,2%	88,7%	
CAT 2021	N 26918	NS/NC	438	No m'he visitat amb la infermera	2378			

S/Tracte

Resultats

Enunciat					Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè l'/la infermer/a?	Perfecte					36,2%	35,9%	
	Molt bé					28,6%	31,6%	
	Bé					29,5%	25,7%	
	Regular					5,1%	5,3%	
	Malament					0,7%	1,6%	
	Indicador Positiu					94,2%	93,1%	
CAT 2021	N	26871	NS/NC	490				
P15 . Té la sensació d'estar en bones mans?	Perfecte					36,7%	31,5%	
	Molt bé					24,8%	29,1%	
	Bé					30,9%	26,6%	
	Regular					6,6%	9,6%	
	Malament					1,0%	3,2%	
	Indicador Positiu					92,4%	87,2%	
CAT 2021	N	27002	NS/NC	355				



S/Tracte

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P19. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal administratiu?	Perfecte	23,4%	16,4%	<p>CAT 2018</p> <p>CAT 2021</p>
	Molt bé	23,2%	24,1%	
	Bé	36,9%	32,7%	
	Regular	13,8%	17,2%	
	Malament	2,7%	9,6%	
CAT 2021 N 29273 NS/NC 107 No he anat al taulell 352	Indicador Positiu	83,5%	73,2%	

S/Entorn

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P4. Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	22,1%	18,2%	
	Poc	27,6%	35,0%	
	Normal	41,0%	38,5%	
	Força	6,4%	6,0%	
	Molt	2,9%	2,4%	
	CAT 2021 N 28784 NS/NC 308 No he anat al CAP 645	Indicador Positiu	90,7%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària?	Perfecta	26,2%	21,1%	
	Molt bé	29,0%	37,5%	
	Bé	40,7%	36,2%	
	Regular	3,7%	4,2%	
	Malament	0,3%	1,0%	
	CAT 2021 N 29067 NS/NC 218 No he anat al CAP 450	Indicador Positiu	96,0%	

S/Coordinació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	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	60,1%	40,0%	<p>CAT 2018</p> <p>CAT 2021</p>
	Gairebé sempre	22,1%	28,3%	
	Sovint	8,4%	17,3%	
	Poques vegades	6,7%	10,2%	
	Mai/gairebé mai	2,6%	4,2%	
CAT 2021 N 27248 NS/NC 1260 No ha anat a altres metges 1227	Indicador Positiu	90,6%	85,6%	



S/Altres

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	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	30,1%	21,4%	<p>CAT 2018</p> <p>CAT 2021</p>
	Molt bé	23,9%	24,2%	
	Bé	34,0%	30,1%	
	Regular	9,6%	15,9%	
	Malament	2,3%	8,4%	
	Indicador Positiu	88,1%	75,7%	
CAT 2021 N 28869 NS/NC 219 No han tingut cap repercussió 647				
P21. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès presencialment?	Perfecta	-	26,7%	<p>CAT 2021</p>
	Molt bé	-	30,5%	
	Bé	-	29,1%	
	Regular	-	9,6%	
	Malament	-	4,2%	
	Indicador Positiu	-	86,3%	
CAT 2021 N 29075 NS/NC 117 No m'han atès presencialment 545				

S/Altres

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P22. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès per telèfon?	Perfecta	-	16,7%	
	Molt bé	-	24,3%	
	Bé	-	29,7%	
	Regular	-	17,5%	
	Malament	-	11,8%	
	CAT 2021 N 28417 NS/NC 168 No m'han atès per telèfon 1151	Indicador Positiu	-	
P23. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès a través d'Internet (eConsulta)?	Perfecta	-	17,8%	
	Molt bé	-	22,4%	
	Bé	-	29,9%	
	Regular	-	17,7%	
	Malament	-	12,2%	
	CAT 2021 N 19456 NS/NC 1753 No m'han atès a través d'internet 8527	Indicador Positiu	-	

S/Satisfacció i fidelitat

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	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 2,58</p> <p>CAT 2021 N 29733 NS/NC 0</p>	Satisfacció	7,87	7,12	<p>CAT 2018</p> <p>CAT 2021</p>
<p>P102. Si pogués triar, continuaria venint en aquest CAP / Centre d'Atenció Primària?</p> <p>CAT 2021 N 29515 NS/NC 219</p>	<p>Sí</p> <p>No n'estic segur</p> <p>No</p>	<p>88,0%</p> <p>4,2%</p> <p>7,8%</p>	<p>78,6%</p> <p>12,3%</p> <p>9,0%</p>	<p>CAT 2018</p> <p>CAT 2021</p>

S/Indicador positiu

Resultats

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu

Número en verd -> Diferència en positiu

Pregunta resumida	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Diferència 2018 vs 2021
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	-	69,0% ●	-
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,7% ●	53,7% ●	-13,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	58,1% ●	62,7% ●	4,5%
P4 El soroll habitual?	90,7% ●	91,6% ●	0,9%
P5 Neteja del CAP?	96,0% ●	94,8% ●	-1,2%
P6 Temps que li dedica el metge?	90,5% ●	83,9% ●	-6,6%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	91,0% ●	84,0% ●	-7,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	91,2% ●	85,7% ●	-5,5%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	93,9% ●	88,0% ●	-5,9%
P10 S'entenen les explicacions?	96,4% ●	92,6% ●	-3,8%
P11 Està en bones mans (metge)?	92,6% ●	85,7% ●	-6,9%
P12 Tracte personal metge?	94,9% ●	91,9% ●	-3,0%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	92,2% ●	88,7% ●	-3,5%
P14 Tracte personal infermera?	94,2% ●	93,1% ●	-1,1%
P15 Està en bones mans (infermera)?	92,4% ●	87,2% ●	-5,2%
P16 Informació coherent?	93,4% ●	91,3% ●	-2,1%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	90,6% ●	85,6% ●	-5,1%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	74,3% ●	65,1% ●	-9,2%
P19 Tracte personal del taulell?	83,5% ●	73,2% ●	-10,3%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	88,1% ●	75,7% ●	-12,4%

Pregunta resumida	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Diferència 2018 vs 2021
P21 Valoració atenció presencial	-	86,3% ●	-
P22 Valoració atenció telefònica	-	70,7% ●	-
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	-	70,1% ●	-

Pregunta resumida	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Diferència 2018 vs 2021
P101 Grau de satisfacció global	7,87	7,12	-0,8
P102 Continuarà venint?	88,0%	78,6%	-9,4%

S/Indicador positiu

Resultats

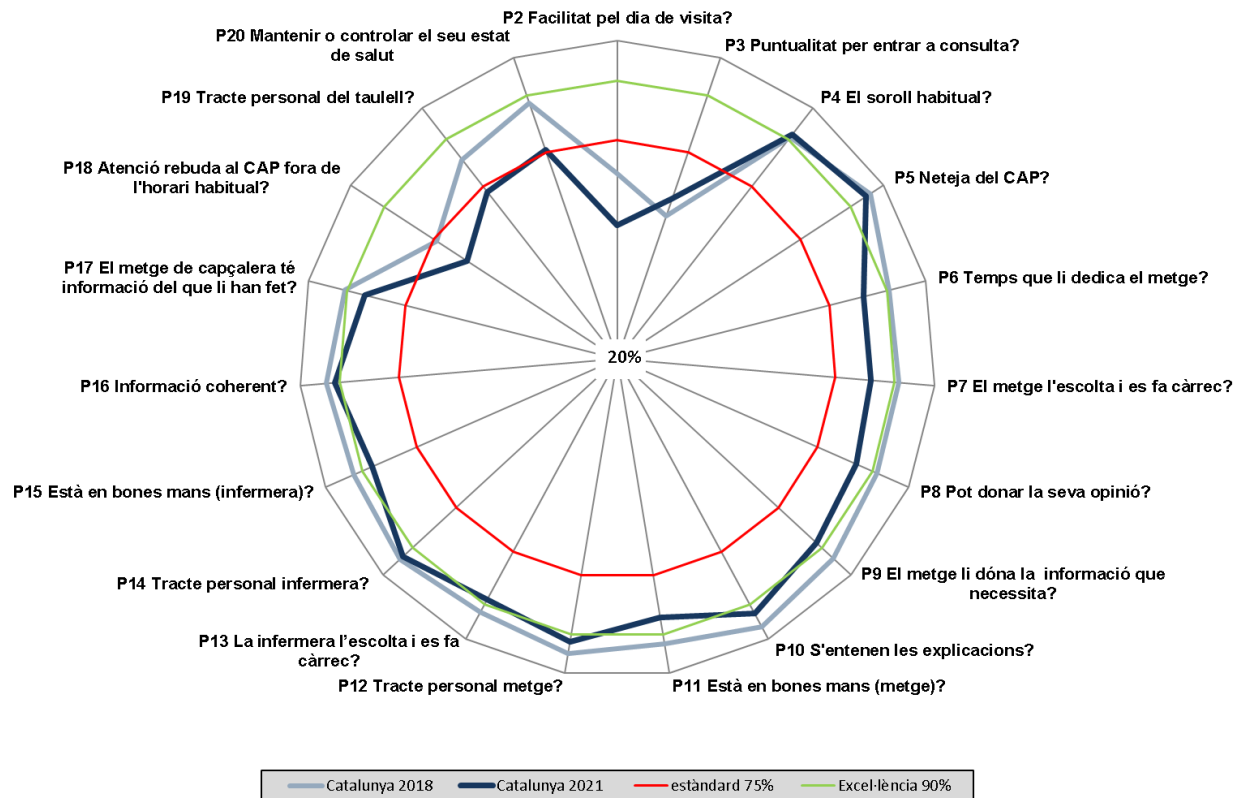
Ordenació d'ítems

Els ítems referents a l'experiència del pacient són presentats en ordre decreixent segons el número de respostes positives que han assolit.

Pregunta resumida	Catalunya 2018	Catalunya 2021
P5 Neteja del CAP?	96,0% ●	94,8% ●
P14 Tracte personal infermera?	94,2% ●	93,1% ●
P10 S'entenen les explicacions?	96,4% ●	92,6% ●
P12 Tracte personal metge?	94,9% ●	91,9% ●
P4 El soroll habitual?	90,7% ●	91,6% ●
P16 Informació coherent?	93,4% ●	91,3% ●
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	92,2% ●	88,7% ●
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	93,9% ●	88,0% ●
P15 Està en bones mans (infermera)?	92,4% ●	87,2% ●
P21 Valoració atenció presencial	-	86,3% ●
P8 Pot donar la seva opinió?	91,2% ●	85,7% ●
P11 Està en bones mans (metge)?	92,6% ●	85,7% ●
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	90,6% ●	85,6% ●
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	91,0% ●	84,0% ●
P6 Temps que li dedica el metge?	90,5% ●	83,9% ●
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	88,1% ●	75,7% ●
P19 Tracte personal del taulell?	83,5% ●	73,2% ●
P22 Valoració atenció telefònica	-	70,7% ●
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	-	70,1% ●
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	-	69,0% ●
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	74,3% ●	65,1% ●
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	58,1% ●	62,7% ●
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,7% ●	53,7% ●

Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi. Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	Alt Pirineu i Aran (N = 640)	Lleida (N= 1.840)	Camp de Tarragona (N = 2.640)	Terres de l'Ebre (N = 880)	Girona (N = 3.280)	Catalunya Central (N = 3.040)	CSB (N = 5.418)	Z.M. BCN Nord (N = 7.120)	Z.M. BCN Sud (N = 4.880)
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	85,2%	80,5%	62,5%	65,1%	73,1%	71,7%	72,7%	65,6%	62,9%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	76,7%	65,7%	49,3%	55,0%	61,3%	58,5%	56,0%	47,9%	45,8%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	74,4%	70,7%	63,1%	63,3%	68,2%	62,1%	64,7%	59,8%	56,2%
P4 El soroll habitual?	91,6%	95,2%	92,8%	92,8%	90,9%	94,1%	93,6%	91,8%	90,6%	88,4%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	95,9%	95,2%	94,8%	95,1%	95,2%	95,5%	95,0%	94,6%	93,9%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	89,9%	88,6%	83,3%	83,3%	86,5%	83,8%	85,5%	82,0%	81,1%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	90,6%	88,4%	82,7%	82,4%	86,6%	83,4%	85,9%	82,4%	80,9%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	90,5%	89,2%	85,4%	83,9%	88,4%	85,2%	87,5%	84,5%	82,7%
P9 El metge li dona la informació que necessita?	88,0%	93,5%	91,2%	87,7%	86,8%	90,4%	87,4%	89,4%	87,0%	85,1%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	95,3%	95,0%	92,4%	91,4%	94,5%	92,0%	93,8%	92,0%	90,1%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	90,5%	89,6%	84,7%	82,3%	88,4%	84,3%	87,8%	84,6%	83,0%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	95,6%	94,9%	91,2%	90,3%	93,5%	91,3%	93,2%	91,4%	89,8%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	95,3%	92,3%	87,2%	89,4%	90,0%	88,3%	90,2%	87,6%	86,2%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	96,6%	95,3%	91,8%	92,7%	94,2%	92,7%	94,6%	92,5%	91,3%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	92,7%	91,4%	85,4%	86,6%	88,3%	85,9%	89,3%	86,2%	85,1%
P16 Informació coherent?	91,3%	95,9%	94,5%	90,2%	90,2%	93,0%	90,8%	92,5%	90,4%	89,2%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	90,6%	91,2%	85,5%	85,8%	88,8%	85,0%	86,5%	83,4%	83,0%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	82,6%	74,9%	61,2%	62,3%	71,3%	65,9%	68,8%	61,8%	57,6%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	86,3%	81,5%	70,5%	64,6%	76,0%	75,2%	77,2%	70,7%	67,6%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	86,0%	85,8%	72,4%	76,7%	79,6%	77,0%	77,9%	72,6%	70,7%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	93,0%	91,5%	84,8%	83,4%	88,8%	85,7%	88,4%	85,4%	82,1%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	86,2%	79,0%	67,0%	67,8%	75,0%	72,5%	72,7%	68,0%	65,8%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	85,0%	77,2%	66,8%	70,5%	76,1%	71,7%	71,7%	66,8%	66,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,1	8,0	7,8	6,9	6,9	7,5	7,1	7,4	6,9	6,7
P102 Continuarà venint?	78,6%	86,2%	85,3%	75,9%	75,7%	81,5%	78,3%	82,3%	77,0%	73,9%

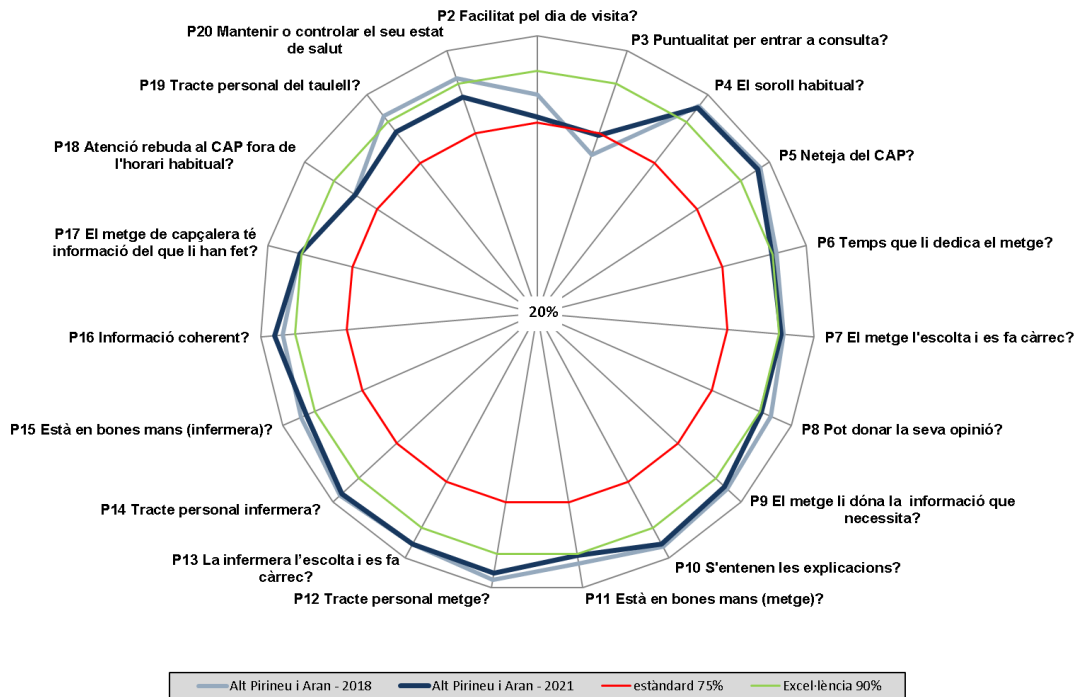
S/Radar – Alt Pirineu i Aran

Resultats

Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi.

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



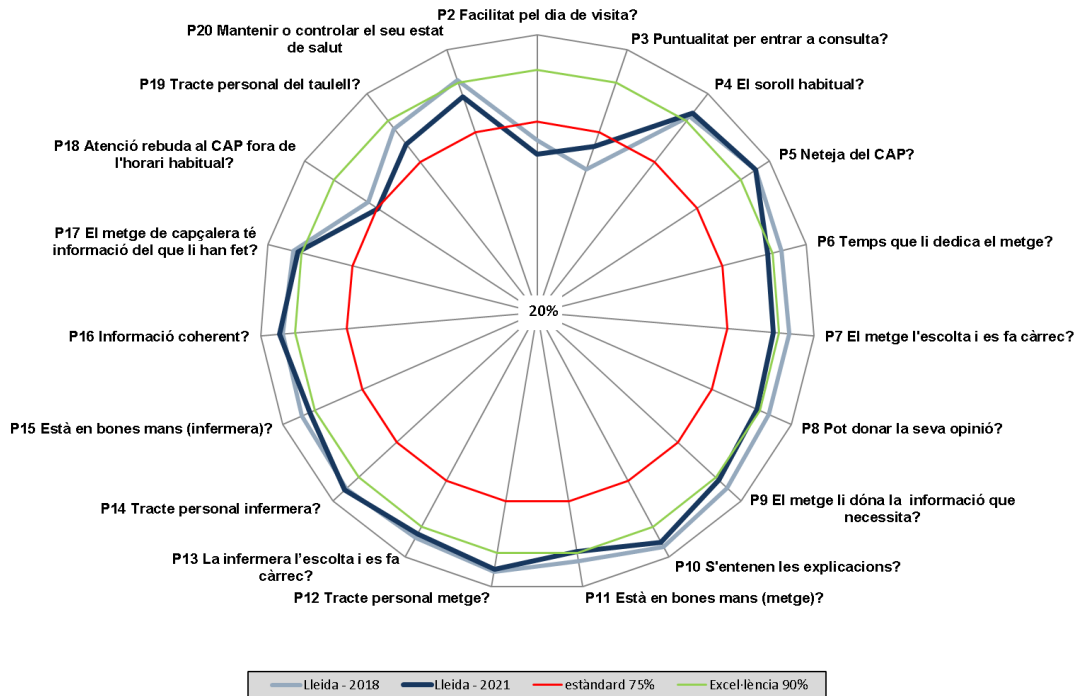
S/Radar – Lleida

Resultats

Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi.

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



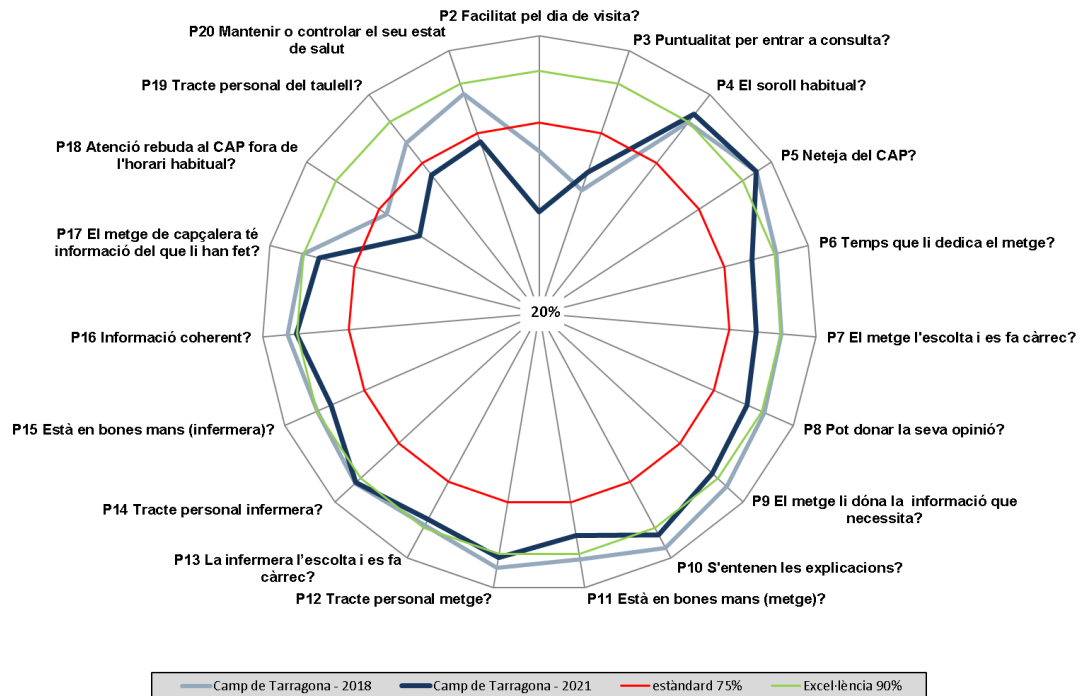
S/Radar – Camp de Tarragona

Resultats

Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi.

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



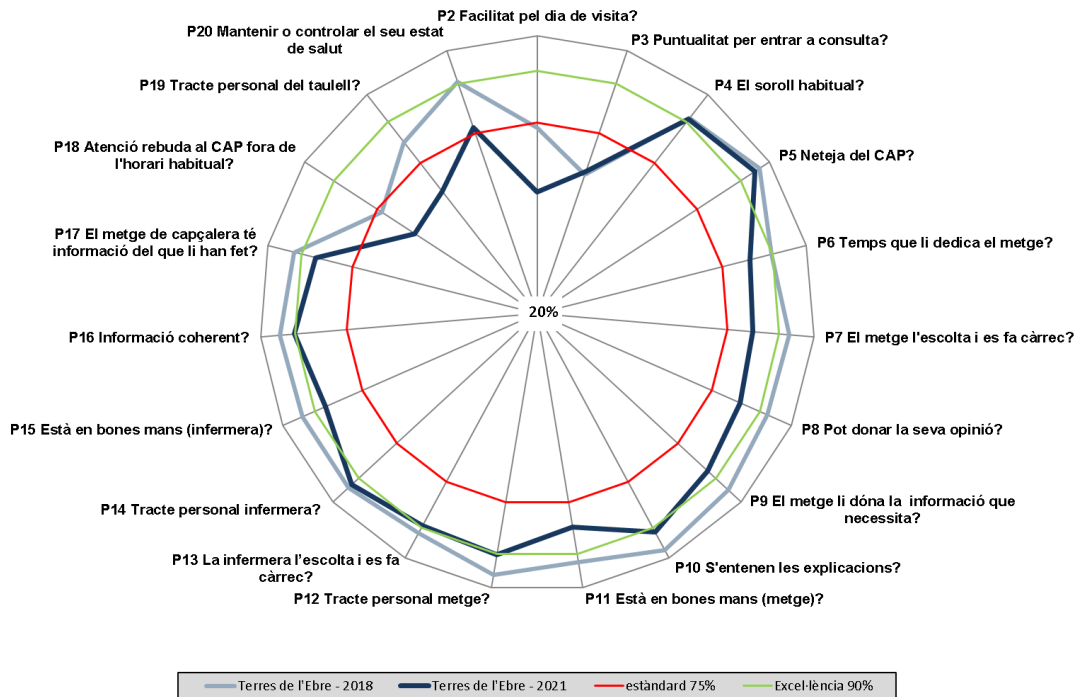
S/Radar – Terres de l'Ebre

Resultats

Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi.

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



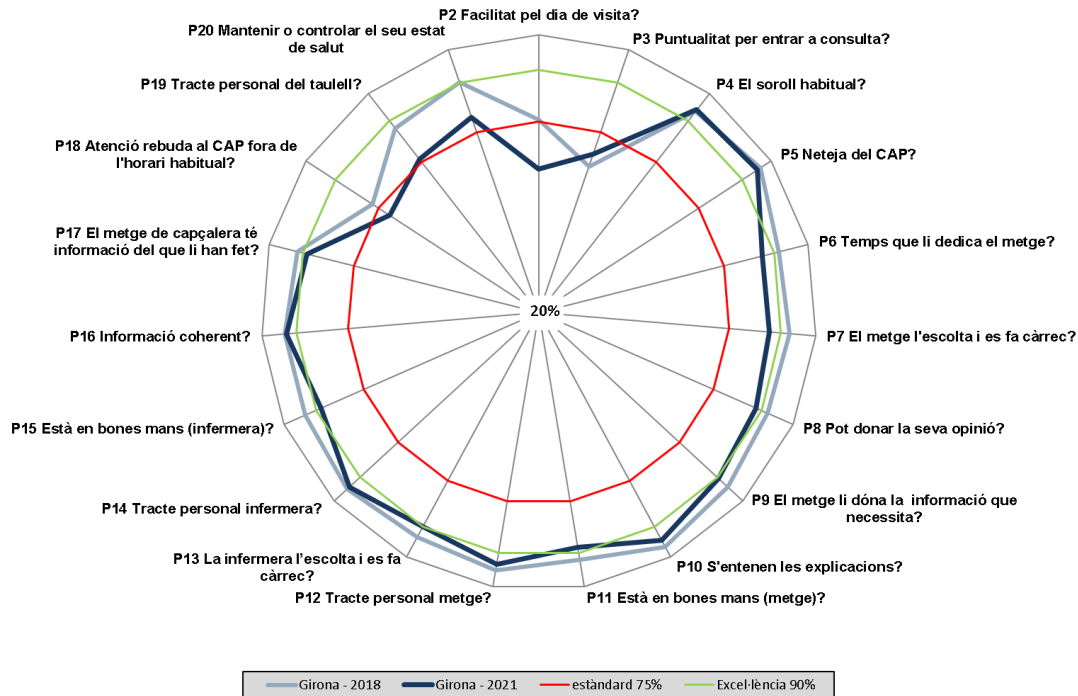
S/Radar – Girona

Resultats

Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi.

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



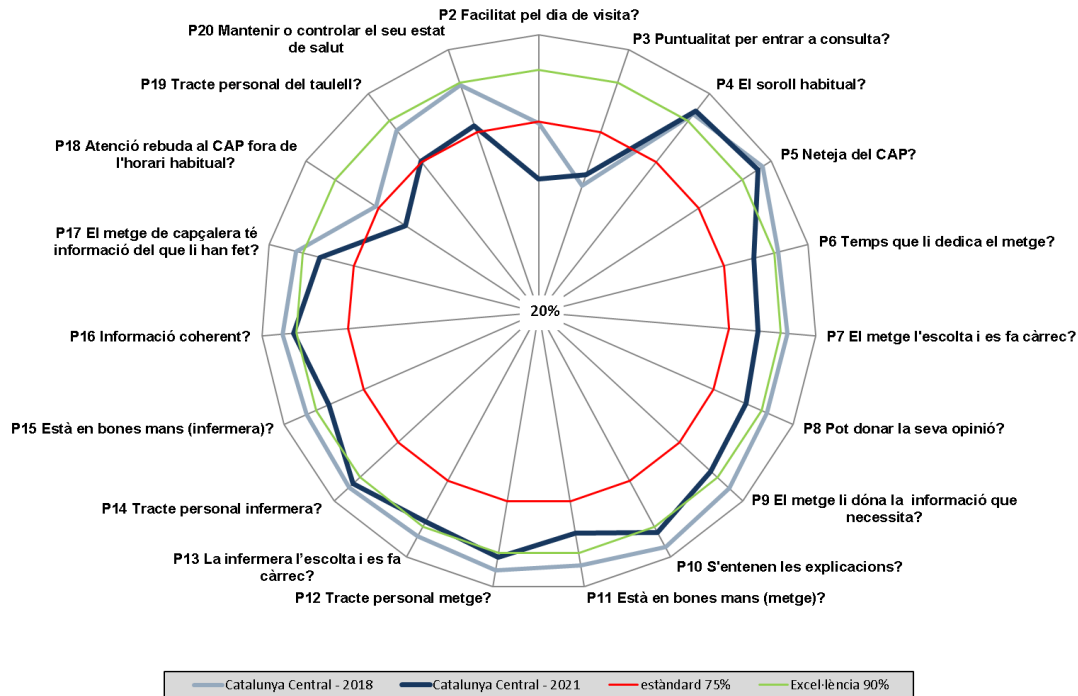
S/Radar – Catalunya Central

Resultats

Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi.

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



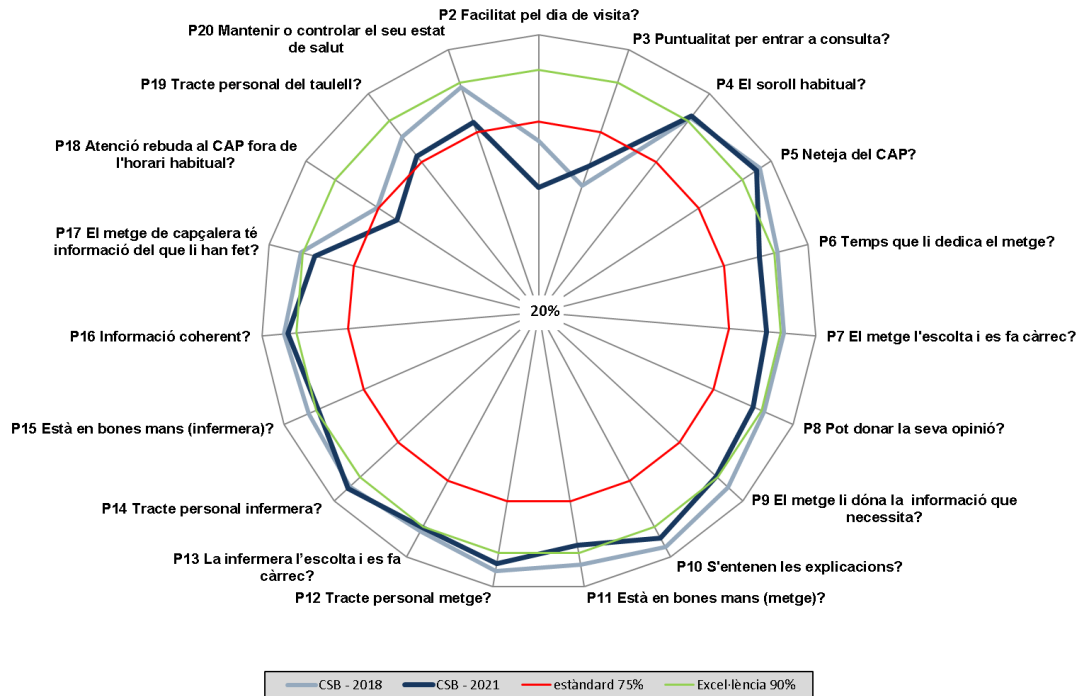
S/Radar – Consorci Sanitari de Barcelona

Resultats

Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi.

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



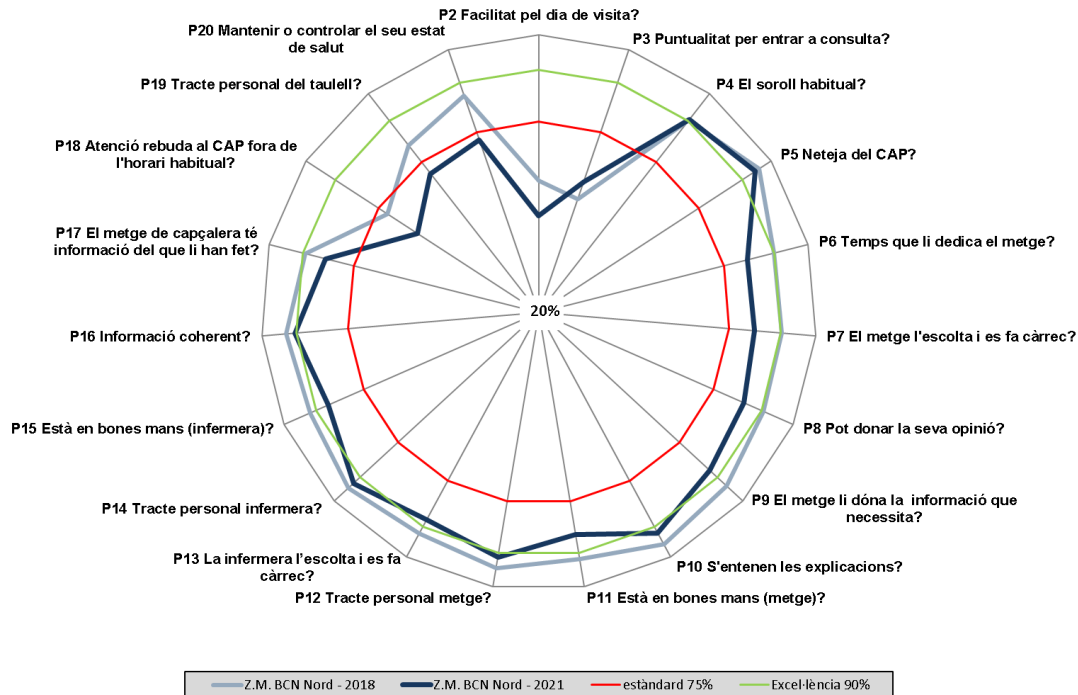
S/Radar – Z.M. Barcelona Nord

Resultats

Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi.

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



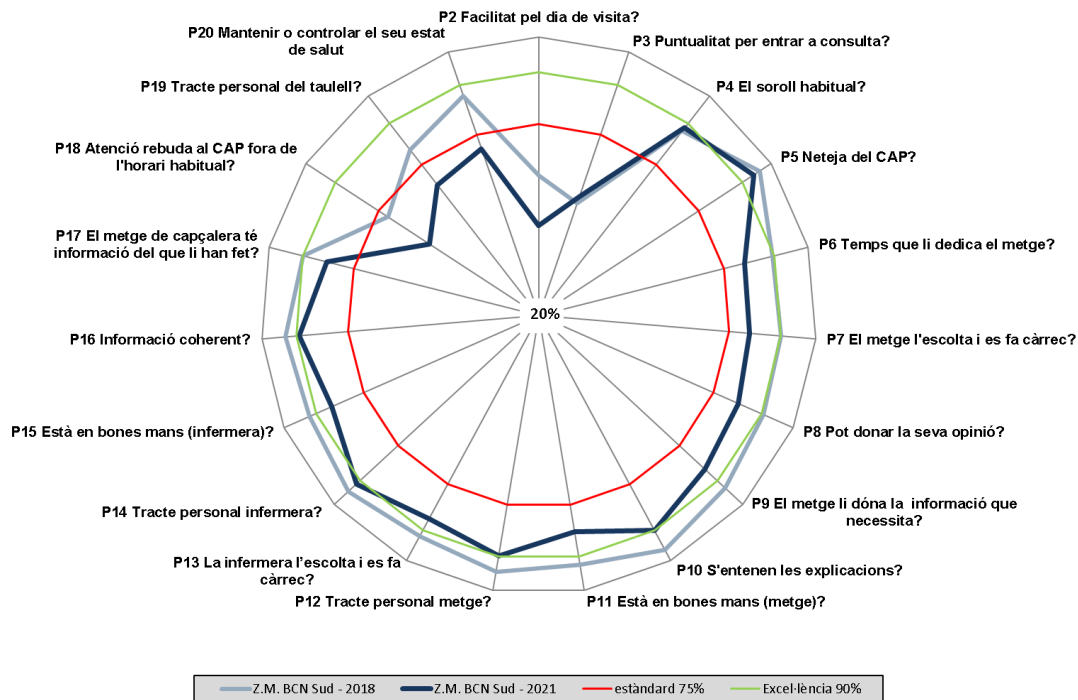
S/Radar – Z.M. Barcelona Sud

Resultats

Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi.

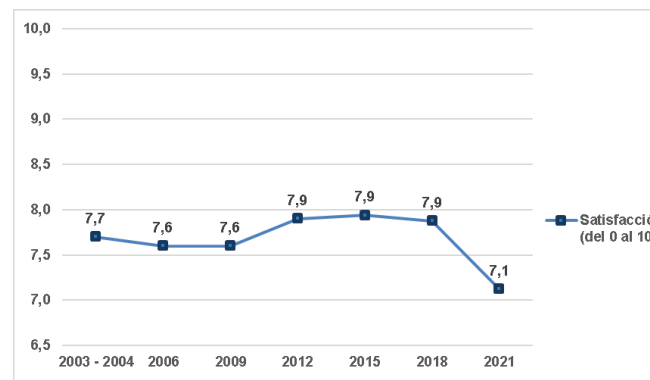
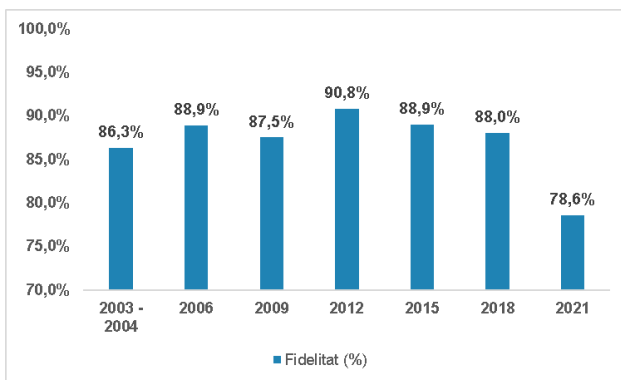
Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



S/Evolutiu de Satisfacció i fidelitat

Resultats

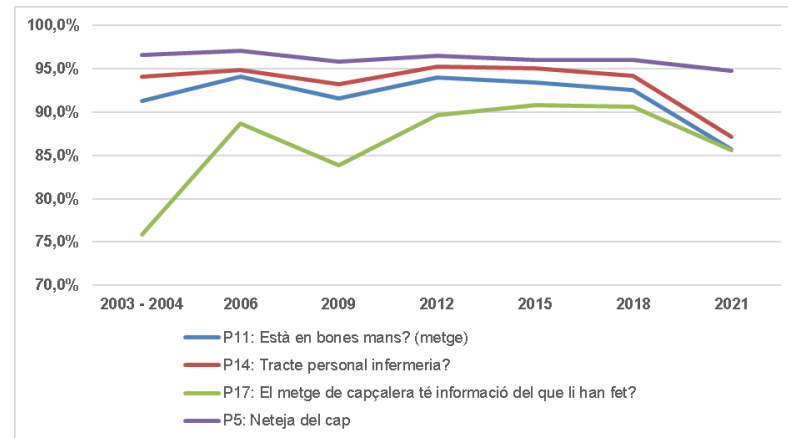
Indicadors	2003 - 2004	2006	2009	2012	2015	2018	2021
Fidelitat (%)	86,3%	88,9%	87,5%	90,8%	88,9%	88,0%	78,6%
Satisfacció (del 0 al 10)	7,7	7,6	7,6	7,9	7,9	7,9	7,1



S/Evolutiu d'ítems

Resultats

Ítem seleccionat	2003 - 2004	2006	2009	2012	2015	2018	2021
P11: Està en bones mans? (metge)	91,3%	94,1%	91,6%	94,0%	93,4%	92,6%	85,7%
P14: Tracte personal infermeria?	94,1%	94,9%	93,2%	95,3%	95,1%	94,2%	87,2%
P17: El metge de capçalera té informació del que li han fet?	75,9%	88,7%	83,9%	89,7%	90,8%	90,6%	85,6%
P5: Neteja del cap	96,6%	97,1%	95,8%	96,5%	96,0%	96,0%	94,8%



S/Conclusions

Resultats

- L'opinió dels usuaris del servei d'atenció primària té variacions en relació l'opinió obtinguda durant l'any 2018. Aquestes diferències mostren diferents intensitats en funció dels aspectes i àmbits territorials.
- Els resultats de l'estudi permeten identificar un grau de variabilitat superior al de les edicions anteriors en la majoria dels ítems. Tot i que el global de Catalunya pot ser utilitzat com una guia, cada Regió Sanitària i ABS han de ser observades individualment, i analitzades pels seus equips de referents.
- La satisfacció dels usuaris del SCS amb el servei d'Atenció Primària és de 7,12 l'any 2021, mentre que l'any 2018 era del 7,97. D'altra banda, la fidelitat ha esdevingut del 78,6%, mentre que a l'edició del 2018 va ser del 88,0%.
- A nivell de Catalunya, els aspectes que mostren diferències més accentuades són aquells relacionats amb la coordinació i organització dels equips, mentre que les preguntes relacionades amb els professionals assistencials i administratius obtenen valors similars a tot el territori.

S/Conclusions

Resultats

- Dels 23 ítems analitzats, 6 es valoren per sobre el llindar de l'excel·lència (més del 90% respostes positives), 10 es situen en l'àrea estàndard (entre 75% i 90%) i 7 en zona de millora (menys del 75%). L'ítem més ben valorat és la "P5. Neteja del Cap" (94,8%), mentre que la "P2. Facilitat pel dia de visita" és el menys valorat, amb un 53,7%.
- La neteja del cap (94,8%), el tracte personal de la infermera (93,1%) i la comprensió de les explicacions (92,6%) són els ítems més ben valorats, situant-se en la zona d'excel·lència.
- La facilitat per obtenir visita (53,7%), la puntualitat per entrar a consulta (62,7%) i l'atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual (65,1%) són els ítems que mostren menor número de respostes positives, situant-se en l'àrea de millora.
- De les tres modalitats d'atenció per les que s'ha preguntat, l'atenció presencial obté el major número de respostes positives (86,3%), situant-se en l'àrea estàndard. L'atenció telefònica (70,7%) i l'atenció a través d'internet (70,1%) es situen en l'àrea de millora.
- Exceptuant dos ítems, tots els ítems inclosos a l'estudi del 2018 han mostrat puntuacions menors durant l'estudi del 2021.



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut