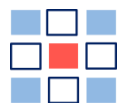


# Pla d'enquestes de percepció, experiència i satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



Atenció primària:  
medicina i infermeria  
familiar i comunitària

**Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari**  
**Gerència de Gestió Ciutadana**  
**Unitat Experiència del Pacient**  
**Servei Català de la Salut**  
**2022**

# S/Índex

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

# S/Introducció

Durant l'any 2022 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, 2018 i 2021.

L'experiència amb els serveis rebuts s'analitza sobre la base de la identificació d'aspectes concrets del procés assistencial (alguns comuns a les línies de servei i d'altres específics per a cada línia) que resulten importants per al pacient i de vegades són comuns a totes les línies. L'accessibilitat als serveis, el tracte i les 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 2022 s'ha tornat a realitzar mitjançant una administració dels qüestionaris via formulari web, on l'usuari era convidat a participar mitjançant SMS, tot garantint que només els pacients usuaris dels centres participaven a les enquestes.

# S/Objectius

## Objectiu general

**Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels usuaris de l'SCS respecte al servei d'atenció primària: medicina i infermeria familiar i comunitària, proveïts per les entitats del SISCAT.**

## Objectius 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 a la totalitat de Catalunya.
- Analitzar les diferències, si n'hi ha, per regions sanitàries i ABS.
- Comparar els resultats de l'estudi de 2022 amb els obtinguts l'any 2021.








# S/Fitxa tècnica

<b>Àmbit</b>	Catalunya
<b>Univers</b>	Persones de 16 anys o més que hagin estat usuàries del servei en els últims 6 mesos.
<b>Qüestionari</b>	Qüestionari d'atenció primària: medicina i infermeria familiar i comunitària.
<b>Mètode de recollida de la informació</b>	Enquesta en formulari web mitjançant invitació via SMS (Xpes).
<b>Procediment de mostreig</b>	Extracció de dades del registre d'activitat del conjunt mínim de base de dades (CMBD) d'atenció primària.
<b>Ponderació</b>	S'ha assolit una participació de 31.478 casos. Els resultats han estat ponderats en funció de la representació de cada grup quota (edat, sexe i unitat proveïdora d'atenció) i s'ha obtingut una mostra de 29.760 casos.
<b>Treball de camp</b>	Realitzat per l'SCS del 15 al 18 de novembre de 2022.

Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Grandària de la mostra ponderada	Proporció esperada (P)	Nivell de confiança	Marge d'error
•Catalunya •Regió sanitària •ABS	372	80	29.760	P = 0,8	95 %	± 0,4 % al global de Catalunya

# S/Revisió del qüestionari

## Metodologia

ÀMBITS	
	<b>Accessibilitat</b> Experiència de l'usuari amb el procés de petició d'atenció en el servei d'AP. P1, P2, P3, P18
	<b>Informació</b> Opinió sobre les indicacions, orientacions i suport que ha rebut l'usuari durant el procés assistencial. P9, P10, P16
	<b>Tracte i confiança</b> Percepció de l'usuari sobre la interacció amb els diversos professionals que l'han atès. P6, P7, P8, P11, P12, P13, P14, P15, P19
	<b>Entorn</b> Aspectes específics del lloc on s'ha rebut l'atenció. P4, P5
	<b>Coordinació</b> Aspectes relacionats amb la percepció de l'usuari respecte a la comunicació dintre de l'organització. P17
	<b>Altres</b> Aspectes específics del servei o línia P20, P21, P22, P23
	<b>Visió global del servei</b> Valoració general del servei. P12, P101, P102

# S/Característiques del qüestionari

## Metodologia

### Desglossament

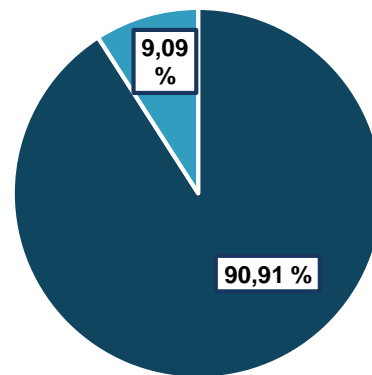
- **Estructura:**
  - Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques del servei d'atenció primària + preguntes no validades que s'han considerat d'interès.
- **Escales de valoració:**
  - Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – 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**, perquè tots els indicadors (Alfa Cronbach, IFC, VME) estan dins dels valors acceptables.
- **Validesa de contingut**, perquè per a la seva construcció 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 un altre.

# S/Característiques del qüestionari

## Metodologia

### Composició del qüestionari - 2022

Tipologia de preguntes	Nombre de preguntes
Preguntes sobre el servei	20
Global del servei	2
<b>Total</b>	<b>22</b>



- Preguntes sobre el servei
- Global del servei



# Pla d'enquestes de percepció, experiència i satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



## Resultats 2022

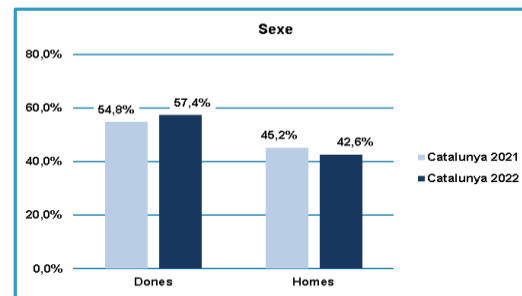
# S/Visió sociodemogràfica

## Resultats

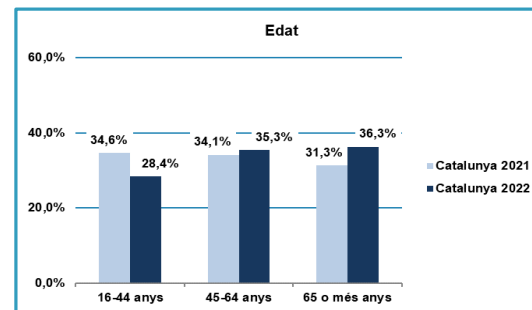
	Nombre d'enquestes
Catalunya 2021	29.738
Catalunya 2022	29.760



### Sexe



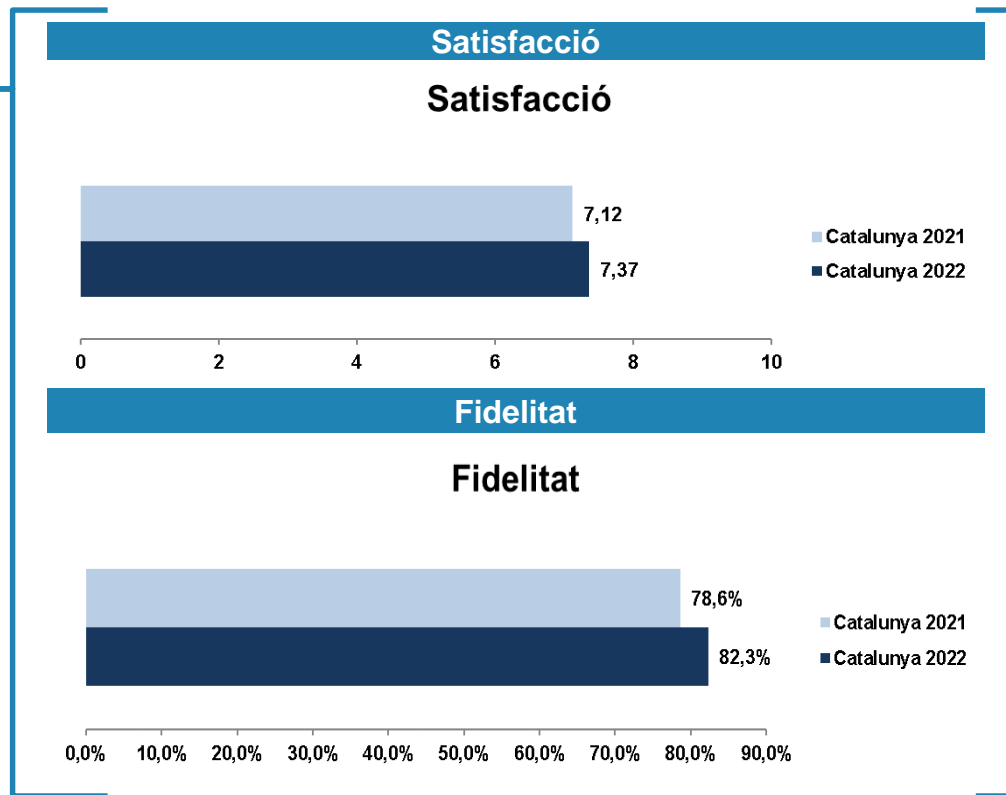
### Edat



# S/Satisfacció i fidelitat

## Resultats

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2021	29.738
Catalunya 2022	29.760



# S/Indicador positiu

## Resultats

### Tractament dels resultats

Els resultats presentats en aquest estudi han estat 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

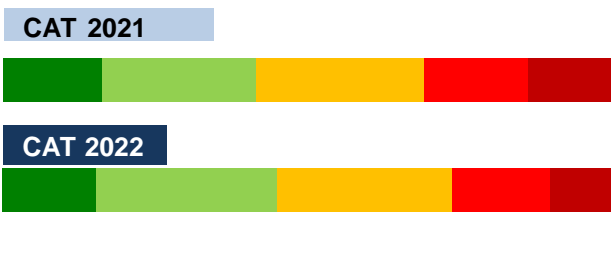
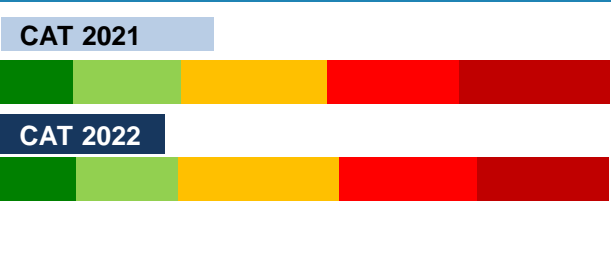
**Àrea d'excel·lència** ● Indicador positiu és superior al 90 %

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

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

# S/Accessibilitat

## Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P1. Què opineu dels diversos canals que es posen a la vostra disposició per rebre atenció del centre d'atenció primària (CAP)?	Perfecte			16,4 %	15,4 %		
	Molt bé			25,2 %	29,7 %		
	Bé			27,3 %	28,6 %		
	Regular			17,4 %	16,2 %		
	Malament			13,6 %	10,1 %		
	<b>N</b> 29582	NS/NC	178	<b>Indicador positiu</b>	<b>69,0 %</b>		<b>73,7 %</b>
P2. Què opineu de la facilitat perquè us donin visita per al dia que us va bé?	Perfecta			12,1 %	12,5 %		
	Molt bé			17,5 %	16,8 %		
	Bé			24,1 %	26,5 %		
	Regular			21,8 %	22,6 %		
	Malament			24,6 %	21,6 %		
	<b>N</b> 29564	NS/NC	196	<b>Indicador positiu</b>	<b>53,7 %</b>		<b>55,8 %</b>

# S/Accessibilitat

## Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P3. Tenint en compte l'hora de visita que us han donat, què us sembla la puntualitat perquè us atenguin?  N 29506 NS/NC 254	Perfecta	11,0 %	10,9 %	CAT 2021
	Molt bé	18,0 %	16,3 %	
	Bé	33,7 %	34,8 %	CAT 2022
	Regular	23,5 %	25,4 %	
	Malament	13,8 %	12,6 %	
	Indicador positiu	<b>62,7 %</b>	<b>62,0 %</b>	
P18. Com valoreu l'atenció que rebeu del vostre CAP fora de l'horari habitual?  N 25248 NS/NC 1239 No hi ha anat per un problema urgent 3271	Perfecta	14,7 %	15,7 %	CAT 2021
	Molt bé	21,3 %	22,3 %	
	Bé	29,1 %	31,4 %	CAT 2022
	Regular	18,6 %	18,1 %	
	Malament	16,3 %	12,5 %	
	Indicador positiu	<b>65,1 %</b>	<b>69,3 %</b>	

# S/Informació

## Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P9. E/la metge/essa us dona la informació que necessiteu sobre la vostra malaltia, el tractament que feu, etc.?  N 29365 NS/NC 395	Sempre	55,2 %	55,8 %	CAT 2021			
	Gairebé sempre	18,7 %	19,3 %				
	Sovint	14,1 %	14,1 %				
	Poques vegades	8,8 %	7,9 %	CAT 2022			
	Mai/gairebé mai	3,2 %	2,8 %				
	Indicador positiu	88,0 %	89,3 %				
P10. El/la metge/essa us dona la informació de manera que pugueu entendre-la?  N 29452 NS/NC 308	Sempre	63,0 %	62,6 %	CAT 2021			
	Gairebé sempre	18,0 %	18,7 %				
	Sovint	11,6 %	11,8 %				
	Poques vegades	5,6 %	5,4 %	CAT 2022			
	Mai/gairebé mai	1,8 %	1,6 %				
	Indicador positiu	92,6 %	93,1 %				

# S/Informació

## Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P16. La informació que us donen els diferents professionals (personal mèdic i/o d'infermeria) sobre el vostre problema de salut és coherent? És a dir, coincideixen entre ells?	Sempre	39,1 %	40,2 %	
	Gairebé sempre	32,2 %	32,6 %	
	Sovint	20,0 %	19,3 %	
	Poques vegades	6,4 %	5,9 %	
	Mai/gairebé mai	2,3 %	1,9 %	
	Indicador positiu	<b>91,3 %</b>	<b>92,1 %</b>	
N 28318    NS/NC 1442				



Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P6. Què opina del temps que us dedica el/la metge/essa quan us atén?	Perfecte			25,9 %	25,5 %	CAT 2021	
	Molt bé			28,2 %	28,5 %		
	Bé			29,8 %	29,6 %		
	Regular			10,6 %	11,2 %	CAT 2022	
	Malament			5,5 %	5,3 %		
	N	29572	NS/NC	187	Indicador positiu	83,9 %	
P7. Quina disposició té el/la metge/essa per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut?	Perfecta			29,9 %	28,3 %	CAT 2021	
	Molt bé			28,8 %	29,5 %		
	Bé			25,3 %	26,8 %		
	Regular			10,0 %	10,1 %	CAT 2022	
	Malament			6,1 %	5,2 %		
	N	29522	NS/NC	237	Indicador positiu	84,0 %	

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P8. Què us sembla la predisposició del/la metge/essa perquè pugueu donar la vostra opinió?				Perfecta	26,5 %	24,9 %	
				Molt bé	28,2 %	28,0 %	
				Bé	31,0 %	32,6 %	
				Regular	9,5 %	10,3 %	
				Malament	4,7 %	4,1 %	
	<b>N</b>	29335	NS/NC	425	Indicador positiu	<b>85,7 %</b>	
P11. Teniu la sensació d'estar en bones mans?				Sempre	44,3 %	48,9 %	
				Gairebé sempre	25,7 %	25,0 %	
				Sovint	15,7 %	14,7 %	
				Poques vegades	9,9 %	8,0 %	
				Mai/gairebé mai	4,4 %	3,3 %	
	<b>N</b>	29450	NS/NC	310	Indicador positiu	<b>85,7 %</b>	

# S/Tracte

## Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P12. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el/la metge/essa?				Perfecte	46,6 %	46,3 %	
				Molt bé	26,2 %	27,6 %	
				Bé	19,1 %	18,2 %	
				Regular	5,5 %	5,5 %	
				Malament	2,6 %	2,4 %	
	N	29563	NS/NC	197	Indicador positiu	<b>91,9 %</b>	
P13. Quina disposició té l'/la infermer/a per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut?				Perfecta	30,8 %	30,3 %	
				Molt bé	31,3 %	32,2 %	
				Bé	26,7 %	27,1 %	
				Regular	8,2 %	7,9 %	
				Malament	3,1 %	2,6 %	
	N	27374	NS/NC	533	Indicador positiu	<b>88,7 %</b>	
				No m'he visitat amb la infermera		1854	


# S/Tracte

## Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P14. Com valoreu el tracte (amabilitat), que té l'infermer o infermera?	N 27340 NS/NC 567	Perfecte	35,9 %	35,9 %	CAT 2021		
		Molt bé	31,6 %	34,4 %			
		Bé	25,7 %	23,2 %			
		Regular	5,3 %	5,0 %	CAT 2022		
		Malament	1,6 %	1,4 %			
		Indicador positiu	93,1 %	93,6 %			
P15. Teniu la sensació d'estar en bones mans?	N 27416 NS/NC 490	Perfecte	31,5 %	37,4 %	CAT 2021		
		Molt bé	29,1 %	28,3 %			
		Bé	26,6 %	24,6 %			
		Regular	9,6 %	7,3 %	CAT 2022		
		Malament	3,2 %	2,4 %			
		Indicador positiu	87,2 %	90,3 %			

# S/Tracte

## Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P19. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el personal administratiu?				Perfecte	16,4 %	17,2 %	
				Molt bé	24,1 %	27,0 %	
				Bé	32,7 %	32,0 %	
				Regular	17,2 %	15,9 %	
				Malament	9,6 %	7,9 %	
<b>N</b> 29313	NS/NC	138	Indicador positiu	<b>73,2 %</b>	<b>76,2 %</b>		
No he anat al taulell		307					

# S/Entorn

## Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P4. Valoreu el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	N 29266 NS/NC 218 No he anat al CAP 276			Gens	18,2 %	16,0 %	CAT 2021
				Poc	35,0 %	33,4 %	
				Normal	38,5 %	39,1 %	CAT 2022
				Força	6,0 %	7,2 %	
				Molt	2,4 %	4,3 %	
				Indicador positiu	91,6 %	88,5 %	
P5 Quina impressió teniu de la neteja del CAP?	N 29429 NS/NC 151 No he anat al CAP 179			Perfecta	21,1 %	19,1 %	CAT 2021
				Molt bé	37,5 %	33,1 %	
				Bé	36,2 %	42,3 %	CAT 2022
				Regular	4,2 %	4,7 %	
				Malament	1,0 %	0,8 %	
				Indicador positiu	94,8 %	94,6 %	

# S/Coordinació

## Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P17. Quan heu estat atès/a per l'especialista o a l'hospital, els vostres professionals del CAP tenen informació del que us han fet?	Sempre	40,0 %	40,5 %	<p>CAT 2021</p> <p>CAT 2022</p>
	Gairebé sempre	28,3 %	28,2 %	
	Sovint	17,3 %	17,2 %	
	Poques vegades	10,2 %	10,3 %	
	Mai/gairebé mai	4,2 %	3,7 %	
	Indicador positiu	<b>85,6 %</b>	<b>85,9 %</b>	
N 27349 NS/NC 1335 No ha anat a altres metges 1075				

# S/Altres





## Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P20. L'atenció que heu rebut al vostre CAP us ha permès mantenir o controlar el vostre estat de salut?	Perfectament	21,4 %	22,6 %	<p><b>CAT 2021</b></p> <p><b>CAT 2022</b></p>
	Molt bé	24,2 %	26,7 %	
	Bé	30,1 %	30,3 %	
	Regular	15,9 %	13,7 %	
	Malament	8,4 %	6,7 %	
	<b>Indicador positiu</b>	<b>75,7 %</b>	<b>79,6 %</b>	
<b>N</b> 28967 <b>NS/NC</b> 319 No ha tingut cap repercussió 473				



# S/Satisfacció i fidelitat

## Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2021	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.  N 29760 NS/NC 0	Satisfacció	7,12	7,37	<b>CAT 2021</b> 
				<b>CAT 2022</b> 
P102. Si poguéssiu triar, tornaríeu a venir a aquest CAP?  N 29006 NS/NC 754	Sí	78,6 %	82,3 %	<b>CAT 2021</b> 
	No n'estic segur	12,3 %	10,2 %	<b>CAT 2022</b> 
	No	9,0 %	7,5 %	

# S/Indicador positiu

## Resultats

### Ordenació d'ítems

Els ítems referents a l'experiència del pacient es presenten en ordre decreixent segons el nombre de respostes positives que han assolit.

Pregunta resumida	Catalunya 2021	Catalunya 2022
P5 Neteja del CAP?	94,8 % ●	94,6 % ●
P14 Tracte personal infermera?	93,1 % ●	93,6 % ●
P10 S'entenen les explicacions?	92,6 % ●	93,1 % ●
P16 Informació coherent?	91,3 % ●	92,1 % ●
P12 Tracte personal metge?	91,9 % ●	92,1 % ●
P15 Esteu en bones mans (infermera)?	87,2 % ●	90,3 % ●
P13 La infermera us escolta i es fa càrrec?	88,7 % ●	89,6 % ●
P9 El metge us dona la informació que necessita?	88,0 % ●	89,3 % ●
P11 Esteu en bones mans (metge)?	85,7 % ●	88,6 % ●
P4 El soroll habitual?	91,6 % ●	88,5 % ●
P17 El metge de capçalera té informació del que us han fet?	85,6 % ●	85,9 % ●
P8 Podeu donar la vostra opinió?	85,7 % ●	85,5 % ●
P7 El metge us escolta i es fa càrrec?	84,0 % ●	84,6 % ●
P6 Temps que us dedica el metge?	83,9 % ●	83,5 % ●
P20 Mantenir o controlar el vostre estat de salut	75,7 % ●	79,6 % ●
P19 Tracte personal del taulell?	73,2 % ●	76,2 % ●
P1 Valoració dels diversos canals per rebre atenció	69,0 % ●	73,7 % ●
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1 % ●	69,3 % ●
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7 % ●	62,0 % ●
P2 Facilitat per al dia de visita?	53,7 % ●	55,8 % ●

# S/Indicador positiu

## Resultats

### Diferència significativa

**Número en vermell** -> Diferència en negatiu

**Número en verd** -> Diferència en positiu

Pregunta resumida	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Diferència 2021 vs 2022
P1 Valoració dels diversos canals per rebre atenció	69,0 % ●	73,7 % ●	4,7 %
P2 Facilitat per al dia de visita?	53,7 % ●	55,8 % ●	2,1 %
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7 % ●	62,0 % ●	-0,7 %
P4 El soroll habitual?	91,6 % ●	88,5 % ●	-3,1 %
P5 Neteja del CAP?	94,8 % ●	94,6 % ●	-0,3 %
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9 % ●	83,5 % ●	-0,4 %
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0 % ●	84,6 % ●	0,7 %
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7 % ●	85,5 % ●	-0,2 %
P9 El metge us dona la informació que necessita?	88,0 % ●	89,3 % ●	1,2 %
P10 S'entenen les explicacions?	92,6 % ●	93,1 % ●	0,5 %
P11 Esteu en bones mans (metge)?	85,7 % ●	88,6 % ●	2,9 %
P12 Tracte personal metge?	91,9 % ●	92,1 % ●	0,1 %
P13 La infermera us escolta i es fa càrrec?	88,7 % ●	89,6 % ●	0,9 %
P14 Tracte personal infermera?	93,1 % ●	93,6 % ●	0,5 %
P15 Esteu en bones mans (infermera)?	87,2 % ●	90,3 % ●	3,1 %
P16 Informació coherent?	91,3 % ●	92,1 % ●	0,9 %
P17 El metge de capçalera té informació del que us han fet?	85,6 % ●	85,9 % ●	0,4 %
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1 % ●	69,3 % ●	4,3 %
P19 Tracte personal del taulell?	73,2 % ●	76,2 % ●	2,9 %
P20 Mantenir o controlar el vostre estat de salut	75,7 % ●	79,6 % ●	3,9 %

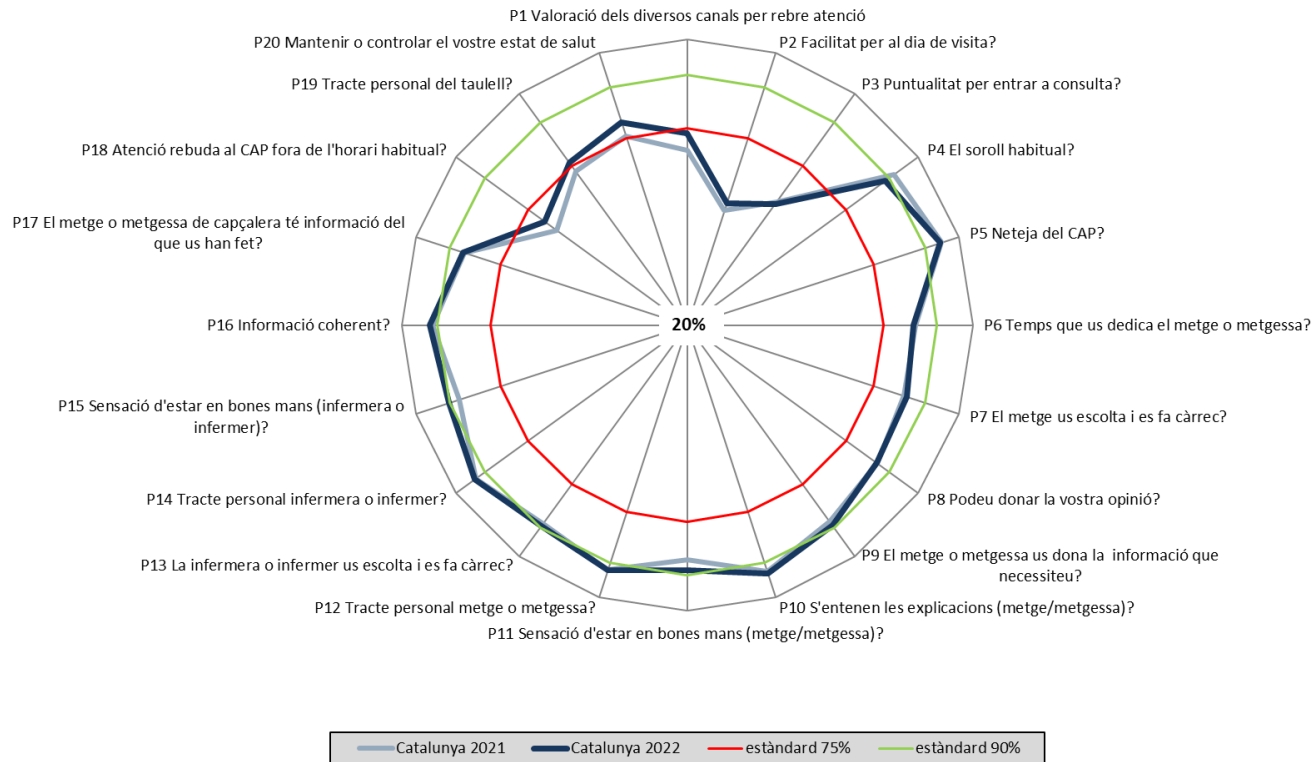
Pregunta resumida	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Diferència 2021 vs 2022
P101 Grau de satisfacció global	7,12	7,37	0,24
P102 Tornarieu a venir?	78,6 %	82,3 %	3,7 %

# S/Radar

## Resultats

### Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi. Es comparen els resultats de l'any 2021 amb els de l'any 2022.



# S/Indicador positiu – Regions sanitàries

## Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2022	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	CSB	ZM BCN Nord	ZM BCN Sud
P1 Valoració dels diversos canals per rebre atenció	73,7%	86,2%	81,9%	69,3%	70,0%	79,6%	76,6%	76,6%	70,7%	67,0%
P2 Facilitat per al dia de visita?	55,8%	78,3%	64,1%	51,3%	52,3%	63,1%	60,1%	58,7%	51,9%	47,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,0%	73,8%	68,0%	61,5%	60,5%	68,5%	60,3%	63,8%	59,1%	57,3%
P4 El soroll habitual?	88,5%	92,5%	88,4%	89,3%	88,7%	90,6%	89,8%	89,2%	87,7%	85,9%
P5 Neteja del CAP?	94,6%	95,5%	94,7%	94,4%	93,6%	95,9%	96,0%	94,1%	94,3%	93,7%
P6 Temps que us dedica el metge o metgessa?	83,5%	90,8%	87,5%	82,2%	82,3%	85,7%	83,6%	84,9%	82,1%	80,9%
P7 El metge us escolta i es fa càrrec?	84,6%	89,6%	87,8%	83,7%	82,2%	86,4%	83,7%	86,4%	83,5%	82,8%
P8 Podeu donar la vostra opinió?	85,5%	90,6%	88,9%	84,5%	83,7%	87,0%	84,8%	86,7%	84,8%	83,9%
P9 El metge o metgessa us dona la informació que necessiteu?	89,3%	93,3%	91,5%	87,6%	89,0%	90,1%	88,8%	90,7%	88,5%	88,0%
P10 S'entenen les explicacions (metge/metgessa)?	93,1%	95,7%	94,0%	92,1%	92,3%	94,1%	92,1%	94,3%	92,5%	92,2%
P11 Sensació d'estar en bones mans (metge/metgessa)?	88,6%	92,4%	91,5%	87,1%	87,6%	89,2%	87,2%	90,3%	87,9%	87,6%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	92,1%	96,3%	93,9%	91,5%	89,8%	92,6%	91,3%	93,1%	91,5%	91,3%
P13 La infermera o infermer us escolta i es fa càrrec?	89,6%	94,5%	91,3%	87,8%	88,0%	90,9%	89,7%	90,6%	88,8%	88,3%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	93,6%	96,5%	94,9%	91,7%	90,7%	94,4%	93,6%	94,1%	93,4%	93,3%
P15 Sensació d'estar en bones mans (infermera o infermer)?	90,3%	95,4%	92,7%	88,3%	89,6%	91,3%	90,1%	91,3%	89,5%	89,3%
P16 Informació coherent?	92,1%	96,2%	93,7%	91,1%	91,7%	93,1%	91,8%	93,1%	91,3%	91,5%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que us han fet?	85,9%	90,9%	91,2%	84,6%	84,7%	88,3%	86,2%	87,1%	83,4%	84,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	69,3%	83,3%	76,5%	66,1%	66,2%	75,1%	70,9%	72,6%	66,8%	62,1%
P19 Tracte personal del taulell?	76,2%	83,5%	82,3%	73,4%	64,7%	81,2%	78,0%	79,0%	75,1%	70,1%
P20 Mantenir o controlar el vostre estat de salut	79,6%	91,0%	86,1%	76,4%	77,1%	83,6%	81,6%	81,3%	77,5%	75,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,37	8,12	7,89	7,16	7,01	7,64	7,41	7,58	7,20	7,02
P102 Continuaria venint?	82,3%	90,2%	87,2%	79,4%	78,9%	84,7%	82,7%	84,3%	81,4%	79,0%

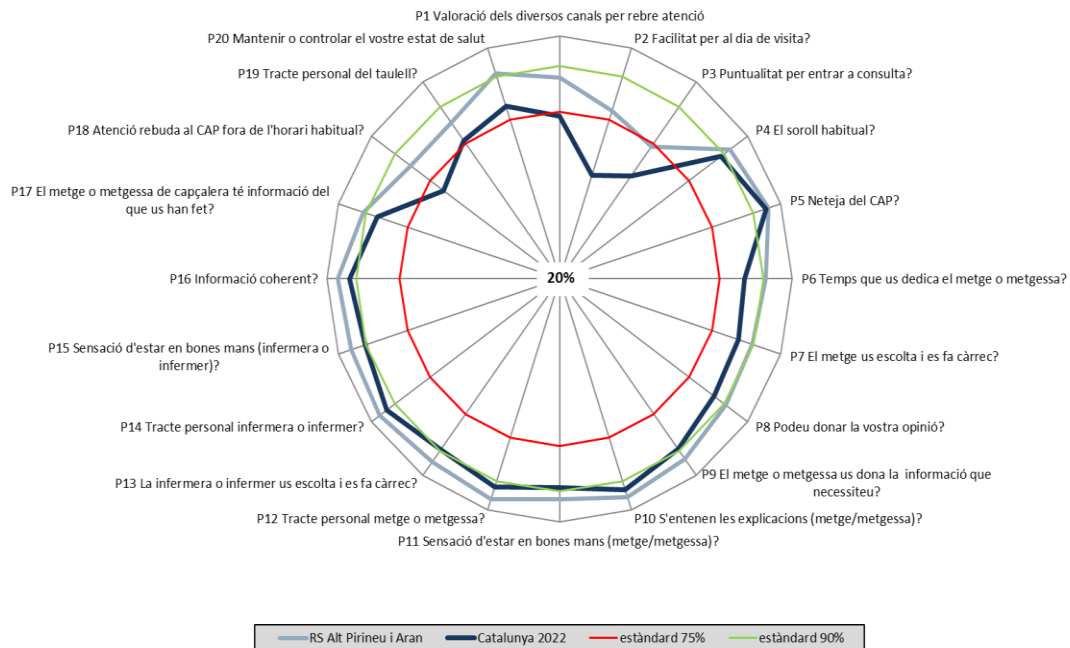
# S/Radar – Alt Pirineu i Aran

## Resultats

### Gràfic radial:

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

Es comparen els resultats de l'RS 2022 amb els de Catalunya 2022.



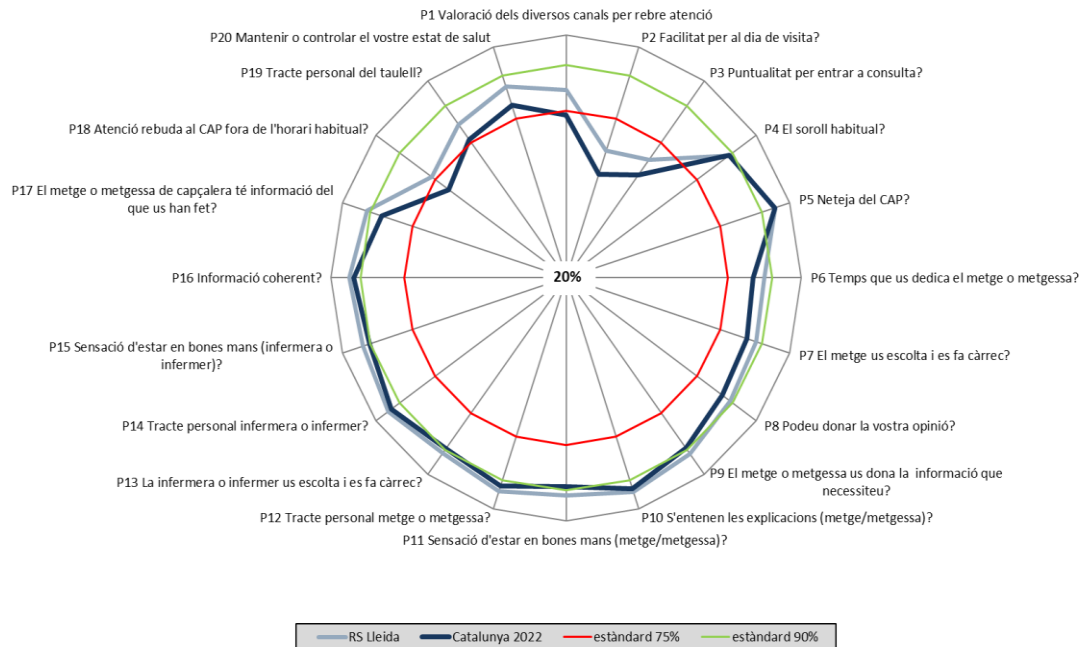
# S/Radar – Lleida

## Resultats

### Gràfic radial:

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

Es comparen els resultats de l'RS 2022 amb els de Catalunya 2022.



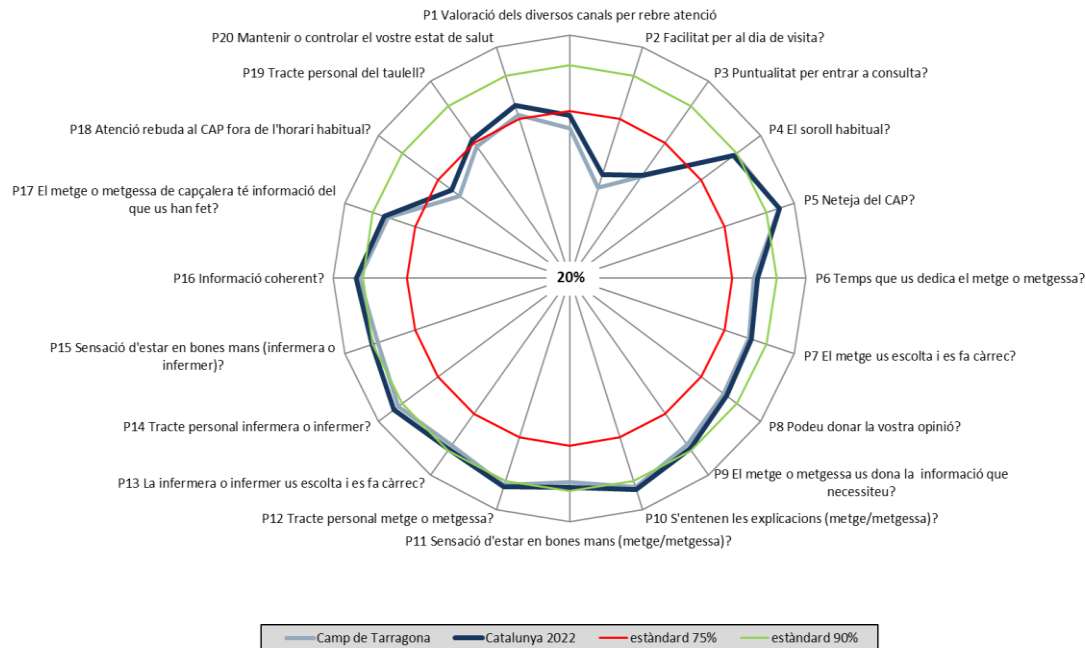
# S/Radar – Camp de Tarragona

## Resultats

### Gràfic radial:

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

Es comparen els resultats de l'RS 2022 amb els de Catalunya 2022.





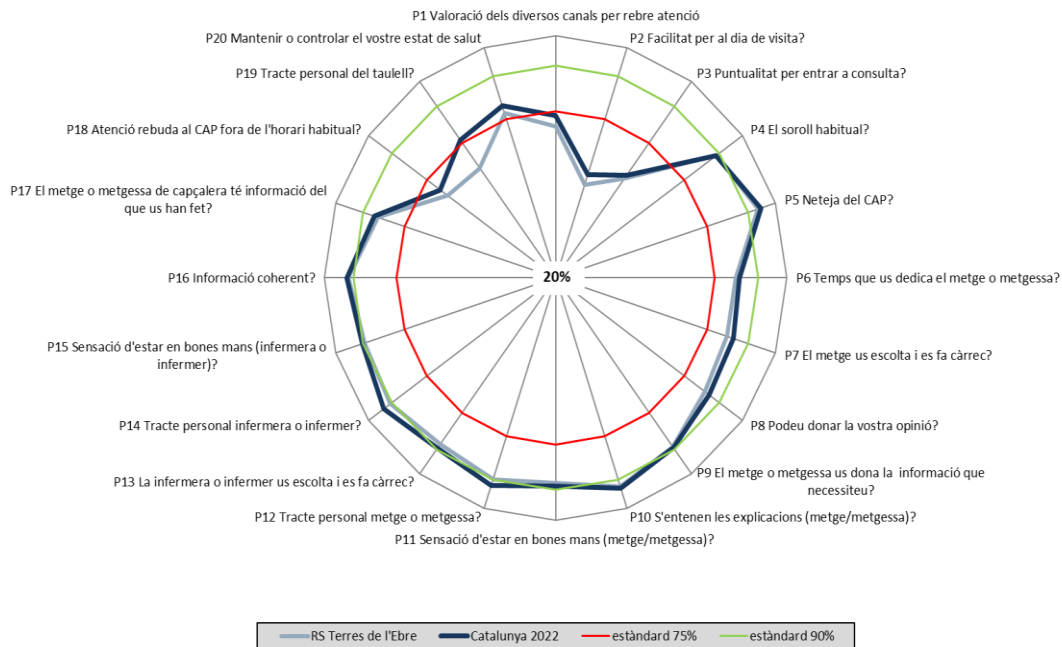
# S/Radar – Terres de l'Ebre

## Resultats

### Gràfic radial:

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

Es comparen els resultats de l'RS 2022 amb els de Catalunya 2022.



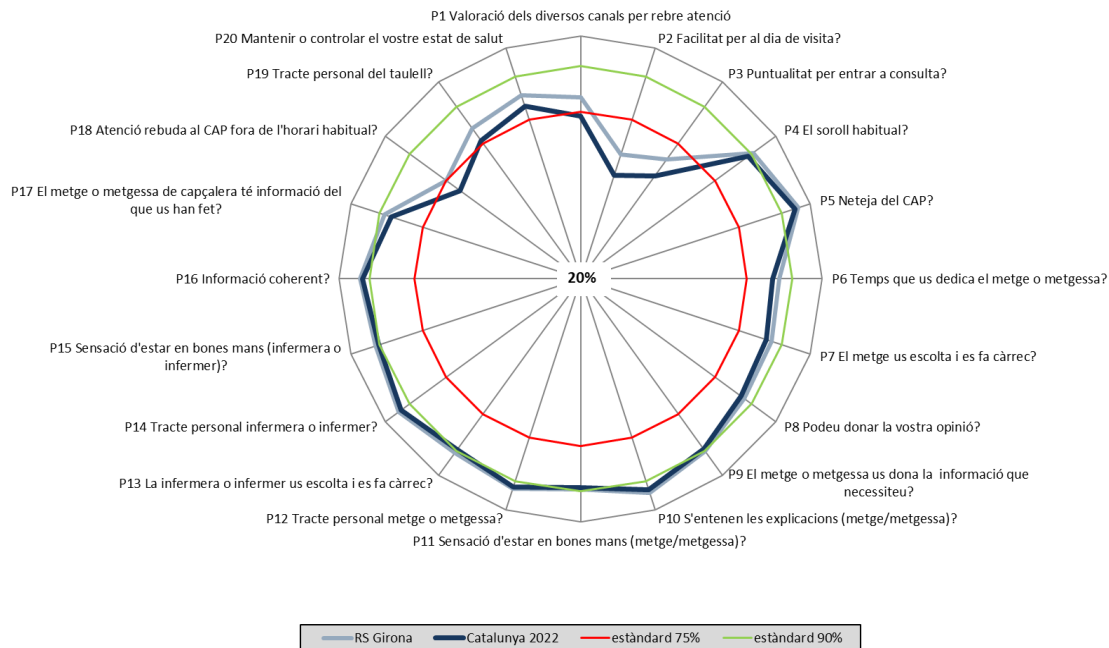
# S/Radar – Girona

## Resultats

### Gràfic radial:

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

Es comparen els resultats de l'RS 2022 amb els de Catalunya 2022.



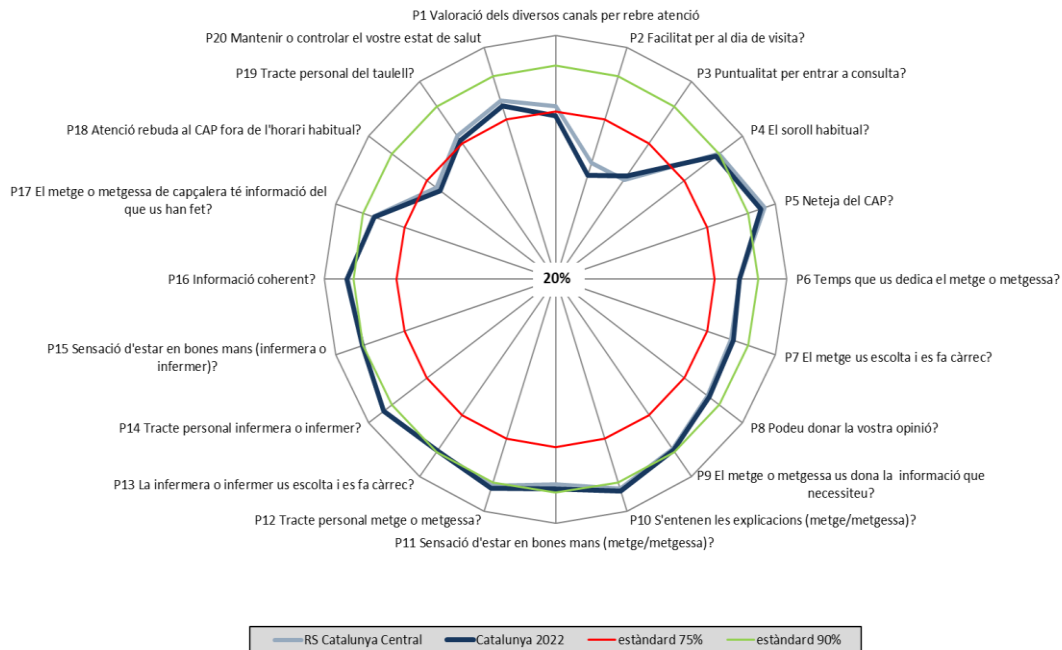
# S/Radar – Catalunya Central

## Resultats

### Gràfic radial:

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

Es comparen els resultats de l'RS 2022 amb els de Catalunya 2022.



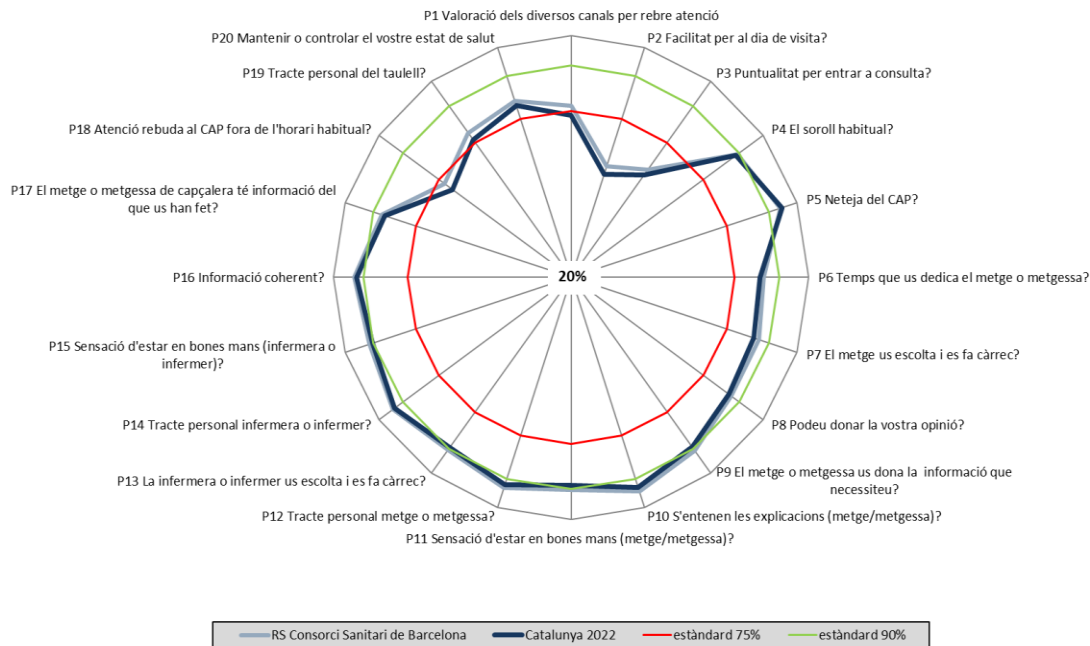
# S/Radar – Consorci Sanitari de Barcelona

## Resultats

### Gràfic radial:

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

Es comparen els resultats de l'RS 2022 amb els de Catalunya 2022.



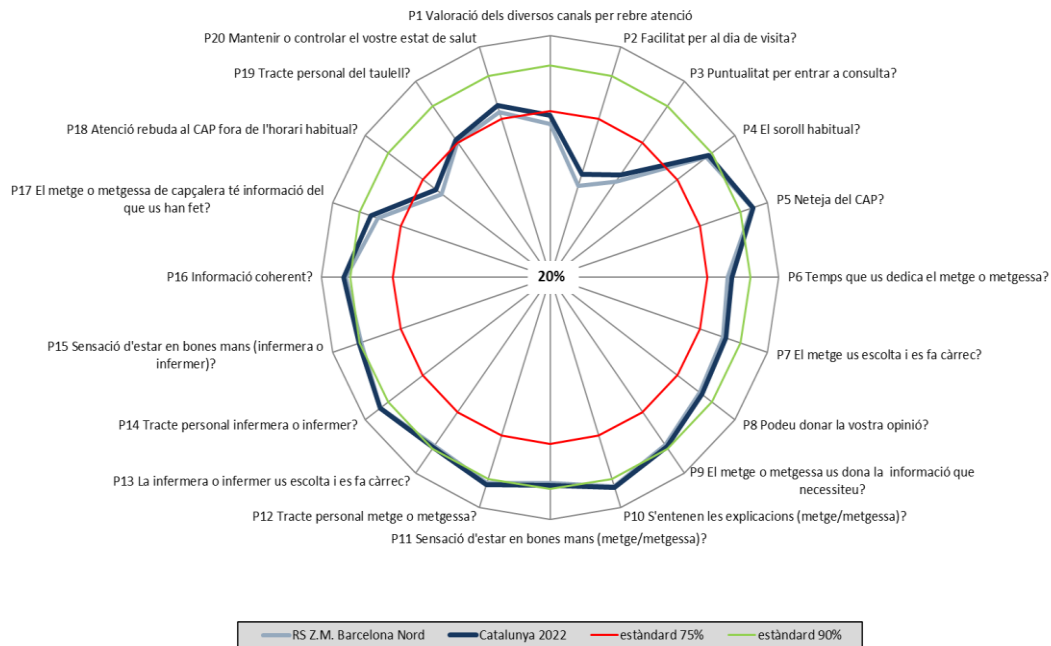
# S/Radar – Z.M. Barcelona Nord

## Resultats

### Gràfic radial:

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

Es comparen els resultats de l'RS 2022 amb els de Catalunya 2022.



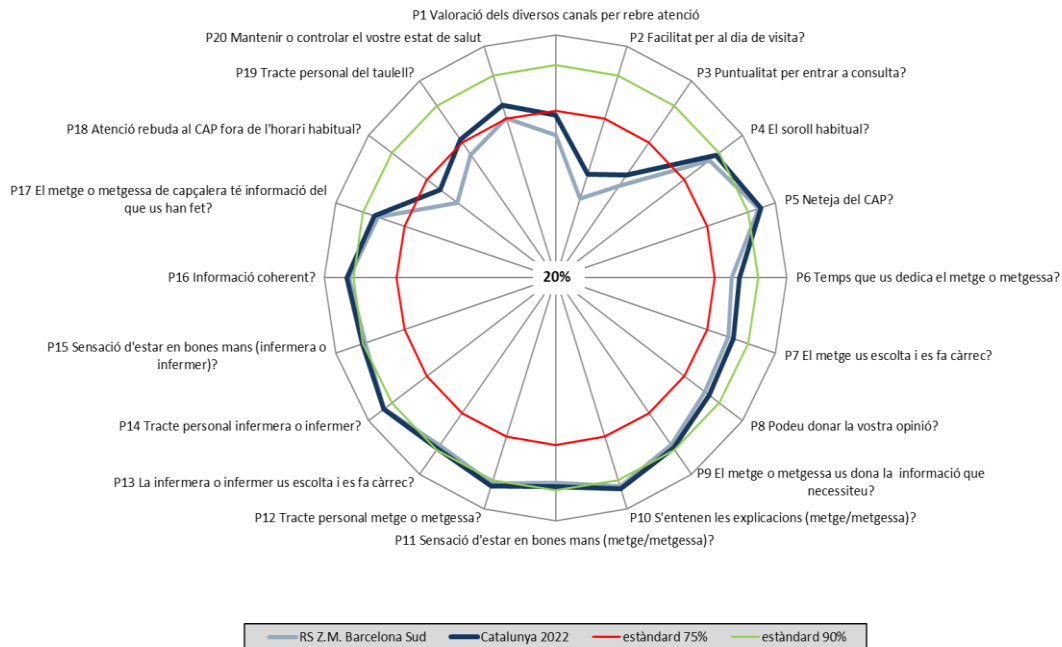
# S/Radar – Z.M. Barcelona Sud

## Resultats

### Gràfic radial:

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

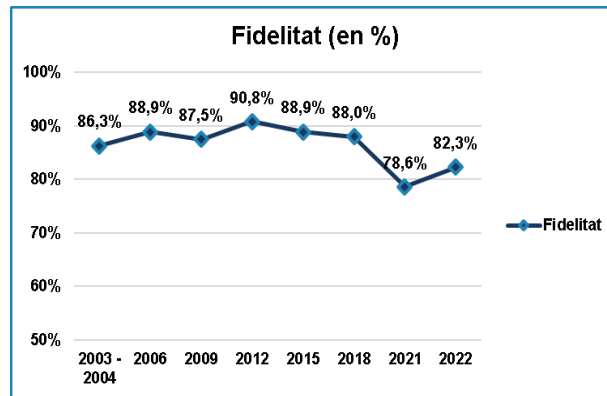
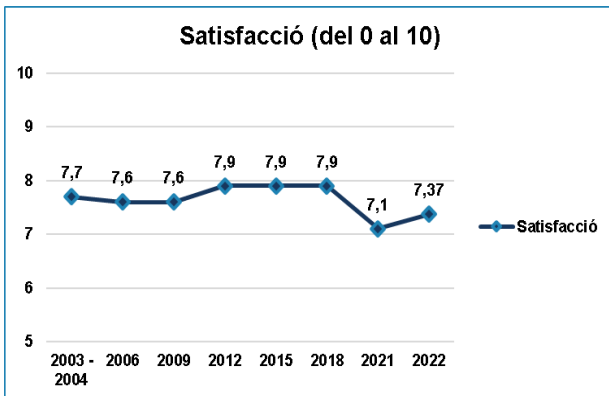
Es comparen els resultats de l'RS 2022 amb els de Catalunya 2022.



# S/Evolutiu de satisfacció i fidelitat

## Resultats

Indicadors	2003 - 2004	2006	2009	2012	2015	2018	2021	2022
Satisfacció	7,7	7,6	7,6	7,9	7,9	7,9	7,1	<b>7,37</b>
Fidelitat	86,30%	88,90%	87,50%	90,80%	88,90%	88,00%	78,60%	<b>82,30%</b>



# S/Conclusions

## Resultats

- Els resultats de l'estudi de percepció, experiència i satisfacció d'usuaris de l'SCS respecte al servei d'atenció primària: medicina i infermeria familiar i comunitària dels proveïdors del SISCAT del 2022 s'han d'entendre en el context postpandèmia, cosa que pot impactar en la percepció dels usuaris dels circuits assistencials i de l'atenció rebuda.
- La satisfacció global amb el servei és de 7,37 sobre 10. Davant la pregunta de si tornaria a ser atès en aquest centre, el 82,30 % de les persones enquestades han respost afirmativament.
- Dels 21 ítems que s'han preguntat, 16 són valorats per sobre del 75 % de respostes positives. D'aquests 16, 6 obtenen més del 90 % de respostes positives.
- Els diversos ítems són similars als de l'any 2021, però s'observa un increment de les respostes positives en 12 de les 22 preguntes administrades. Tanmateix, es pot veure com es redueix la valoració positiva dels usuaris a la sala d'espera del centre on són atesos.





**Generalitat  
de Catalunya**

**/Salut**