

/Salut



**Generalitat
de Catalunya**

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 d'Avaluació i Experiència de Pacient

Servei Català de la Salut

2024

Introducció

Durant l'any 2024, s'ha dut a terme l'estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut (CatSalut) amb el servei d'atenció primària.

L'experiència amb els serveis rebuts s'analitza a partir de la identificació d'aspectes concrets del procés assistencial que són importants per al pacient, de vegades comuns a totes les línies. Per exemple, l'accessibilitat als serveis, el tracte i les interaccions amb els professionals, la participació en la presa de decisions o la coordinació i organització dels professionals del centre.

L'estudi dut a terme durant l'any 2024 s'ha fet mitjançant l'administració del qüestionari via formulari web, en el qual es convida l'usuari a participar via SMS.

Objectius

Objectiu general

Conèixer l'experiència de pacient i mesurar el grau de satisfacció i fidelitat dels usuaris del CatSalut respecte al servei d'atenció primària.

Objectius específics

- Conèixer l'experiència de pacient i mesurar el grau de satisfacció i fidelitat per al conjunt de Catalunya i per cada àrea bàsica de salut (ABS).
- Comparar l'experiència de pacient i el grau de satisfacció i fidelitat de les ABS respecte a la mitjana de Catalunya.
- Comparar els resultats de l'estudi del 2024 amb els obtinguts l'any 2023.

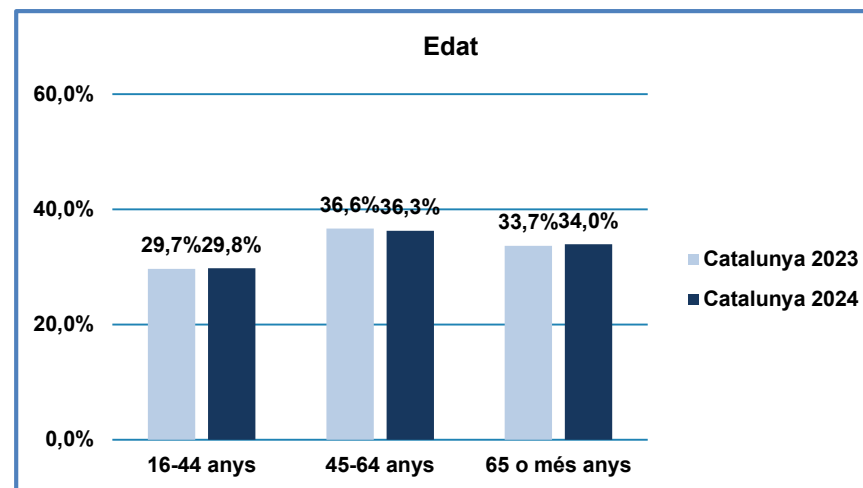
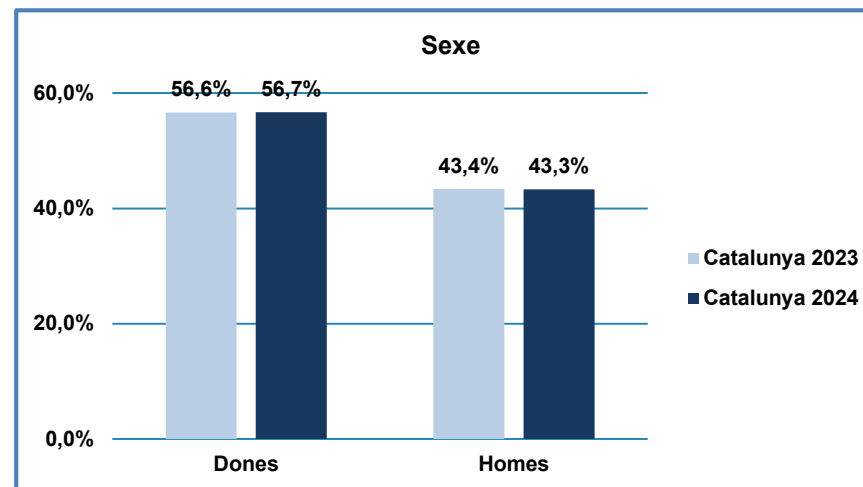
Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones de 16 anys o més que hagin estat usuàries del servei d'atenció primària al setembre del 2024.
Qüestionari	Qüestionari d'atenció primària: medicina i infermeria familiar i comunitària.
Mètode de recollida de la informació	Enquesta formulari web mitjançant una invitació via SMS (Xpes).
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre d'activitat del conjunt mínim bàsic de dades (CMBD) d'atenció primària.
Ponderació	S'ha assolit una participació de 35.022 casos . Els resultats han estat ponderats en funció de la representació de cada grup quota (edat, sexe i ABS), i s'ha obtingut una mostra de 30.000 casos.
Treball de camp	Dut a terme pel CatSalut del 14 al 24 d'octubre del 2024.

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 •ABS	375	80	30.000	P = 0,8	95 %	± 0,4% al global de Catalunya

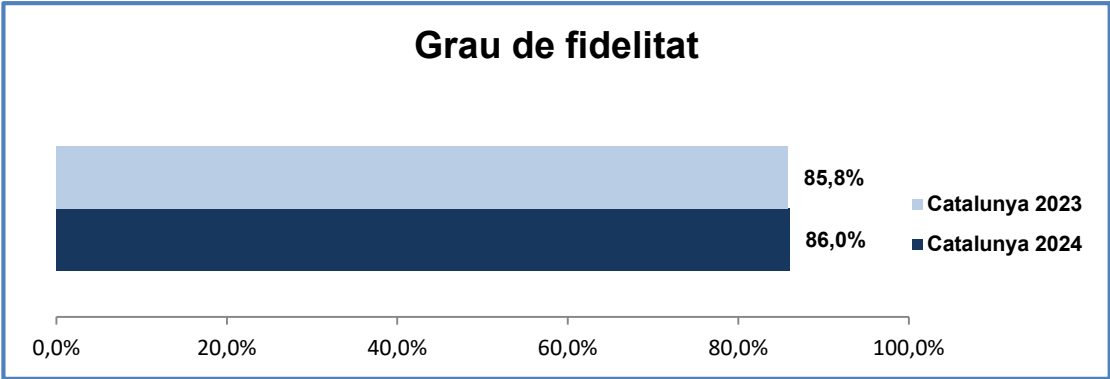
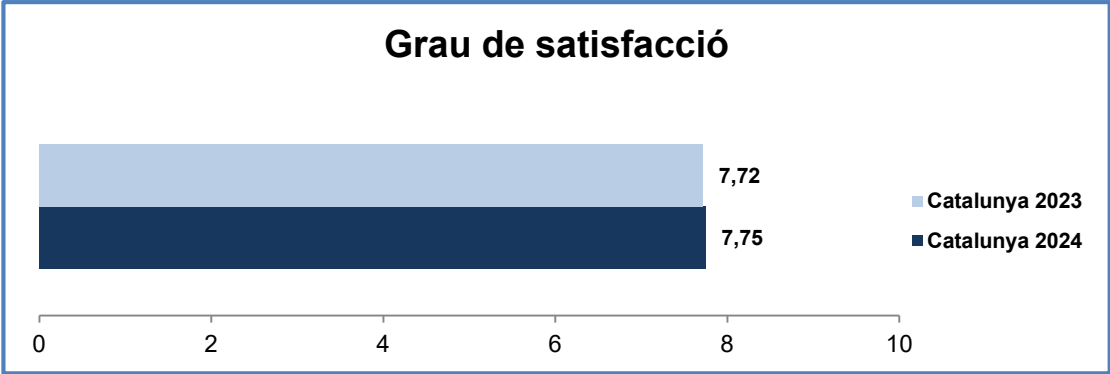
Visió sociodemogràfica

Període	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2023	29.760
CATALUNYA 2024	30.000



Satisfacció i fidelitat

Període	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2023	29.760
CATALUNYA 2024	30.000



Indicador positiu

Tractament dels resultats

Els resultats que es presenten en aquest estudi han estat ponderats d'acord amb l'activitat de cada unitat proveïdora amb l'objectiu que esdevinguin representatius de la població de referència.

Indicador positiu

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

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

Àrea d'excel·lència	Un indicador es troba en l'àrea d'excel·lència quan l'indicador positiu és superior al 90%.
Àrea estàndard	Un indicador es troba en l'àrea estàndard quan l'indicador positiu se situa entre el 75 i el 90%.
Àrea de millora	Un indicador es troba en l'àrea de millora quan l'indicador positiu se situa per sota el 75%.

Indicador positiu

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu (marcat amb *)

Número en verd -> Diferència en positiu (marcat amb ‘)

Pregunta resumida	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Diferència 2023 vs. 2024
P1 Valoració dels diversos canals per rebre atenció	81,3%	81,7%	0,4%
P2 Facilitat per al dia de visita?	63,2%	62,3%	-0,8%
P3 Puntualitat per entrar a la consulta?	66,9%	67,5%	0,6%
P4 El soroll habitual?	89,5%	88,8%	-0,76%*
P5 Neteja del CAP?	95,4%	95,4%	0,0%
P6 Temps que us dedica el metge o metgessa?	87,5%	87,7%	0,1%
P7 El metge o metgessa us escolta i se’n fa càrrec?	87,2%	87,1%	-0,1%
P8 Podeu donar la vostra opinió?	88,1%	88,0%	-0,1%
P9 El metge o metgessa us dona la informació que necessiteu?	91,1%	90,9%	-0,2%
P10 S’entenen les explicacions?	94,1%	94,1%	0,0%
P11 Esteu en bones mans (metge o metgessa)?	90,2%	90,4%	0,1%
P12 Tracte personal del metge o metgessa?	93,1%	92,9%	-0,2%
P13 La infermera o infermer us escolta i se’n fa càrrec?	91,8%	91,8%	0,1%
P14 Tracte personal de l’infermera o infermer	94,8%	94,8%	0,0%
P15 Esteu en bones mans (infermera o infermer)?	92,1%	91,9%	-0,2%
P16 La informació és coherent?	93,3%	93,2%	-0,1%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que us han fet?	88,2%	88,0%	-0,2%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l’horari habitual	75,9%	76,3%	0,5%
P19 Tracte personal del taulell?	81,4%	81,9%	0,6%
P20 Mantenir o controlar el vostre estat de salut	84,1%	84,0%	-0,1%

Pregunta resumida	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Diferència 2023 vs. 2024
P101 Grau de satisfacció global	7,72	7,75	0,03
P102 Continuaríeu venint?	85,8%	86,0%	0,2%

Indicador positiu

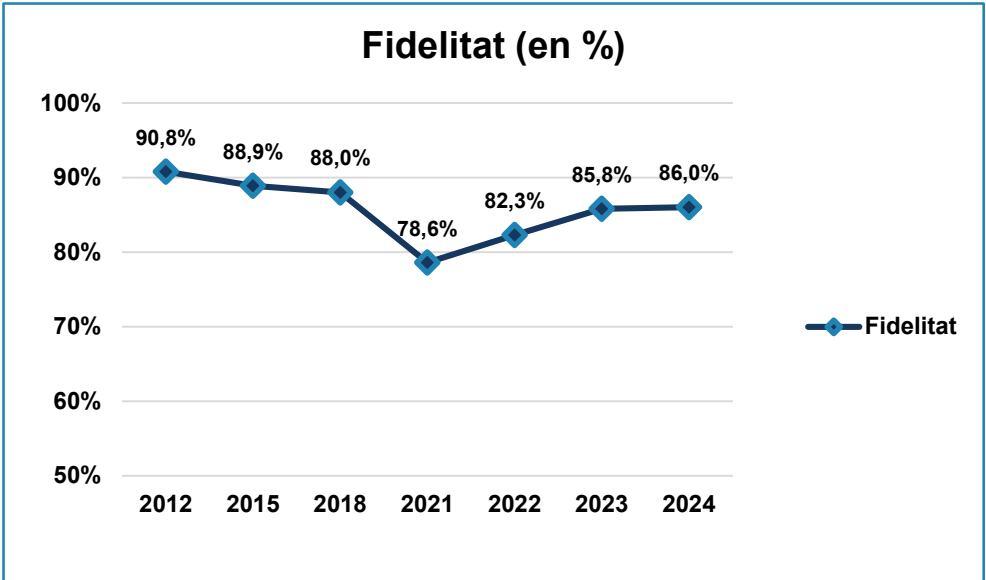
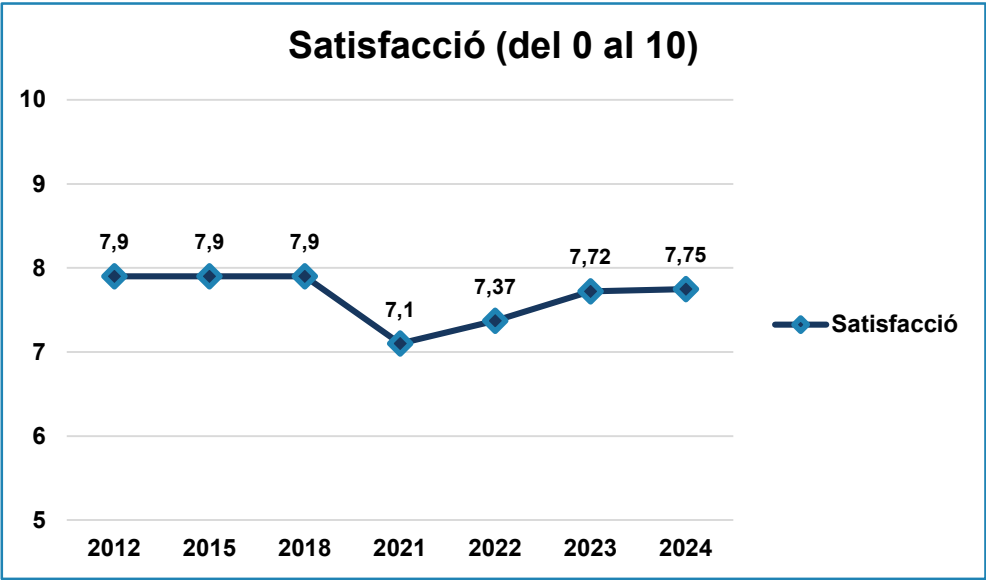
Ordenació d'ítems

Els ítems es presenten en ordre segons el percentatge de respostes positives que han assolit.

Pregunta resumida	Catalunya 2023	Catalunya 2024
P5 Neteja del CAP?	95,4%	95,4%
P14 Tracte personal de l'infermera o infermer	94,8%	94,8%
P10 S'entenen les explicacions?	94,1%	94,1%
P16 La informació és coherent?	93,3%	93,2%
P12 Tracte personal del metge o metgessa?	93,1%	92,9%
P15 Esteu en bones mans (infermera o infermer)?	92,1%	91,9%
P13 La infermera o infermer us escolta i se'n fa càrrec?	91,8%	91,8%
P9 El metge o metgessa us dona la informació que necessiteu?	91,1%	90,9%
P11 Esteu en bones mans (metge o metgessa)?	90,2%	90,4%
P4 El soroll habitual?	89,5%	88,8%
P8 Podeu donar la vostra opinió?	88,1%	88,0%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que us han fet?	88,2%	88,0%
P6 Temps que us dedica el metge o metgessa?	87,5%	87,7%
P7 El metge o metgessa us escolta i se'n fa càrrec?	87,2%	87,1%
P20 Mantenir o controlar el vostre estat de salut	84,1%	84,0%
P19 Tracte personal del taulell?	81,4%	81,9%
P1 Valoració dels diversos canals per rebre atenció	81,3%	81,7%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual	75,9%	76,3%
P3 Puntualitat per entrar a la consulta?	66,9%	67,5%
P2 Facilitat per al dia de visita?	63,2%	62,3%

Evolutiu

Indicadors	2012	2015	2018	2021	2022	2023	2024
Satisfacció	7,9	7,9	7,9	7,1	7,37	7,72	7,75
Fidelitat	90,8%	88,9%	88,0%	78,6%	82,3%	85,8%	86,0%



Conclusions

A escala global de Catalunya, els resultats obtinguts en l'estudi PLAENSA d'atenció primària de l'any 2024 mostren una puntuació similar als resultats obtinguts durant l'any 2023.

La satisfacció dels usuaris amb el servei rebut durant l'any 2024 és de 7,75 sobre 10, mentre que el 2023 era de 7,72 sobre 10. La fidelitat amb el servei durant l'any 2024 se situa al 86,0%; el 2023 aquest indicador va obtenir una puntuació del 85,8%.

Els tres ítems més ben valorats pels usuaris l'any 2024 són “P5. Neteja del CAP” (95,4%), “P14. Tracte personal de les infermeres o infermers” (94,8%) i “P10. S'entenen les explicacions” (94,1%).

Els tres ítems amb més marge de millora són “P2. Facilitat per al dia de visita” (62,3%), “P3. Puntualitat per entrar a la consulta” (67,5%) i la “P18. Atenció rebuda fora de l'horari habitual” (76,3%).

/Salut



**Generalitat
de Catalunya**

catsalut.gencat.cat