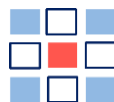


# Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



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**  
**2021**

# S/Fitxa tècnica

<b>Àmbit</b>	Catalunya
<b>Univers</b>	Persones majors de 15 anys 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 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>Treball de camp</b>	Realitzat per el SCS del 15 de novembre al 2 de desembre de 2021..

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

# S/Presentació de resultats

En l'estudi es poden diferenciar tres tipologies d'indicadors de qualitat de servei:

	Tipologies	Presentació de resultats	Nombre d'indicadors
Tres tipologies d'indicadors	Indicadors amb escala de valoració de 5 categories	Es mostra el percentatge de persones que han efectuat una valoració en una de les 3 categories positives de l'escala. Exemple: Perfecta, Molt bona i Bona	23 indicadors
	Indicador de grau de satisfacció global	Es presenta la puntuació mitjana, de 0 a 10, efectuada pels enquestats	1 indicador
	Indicador de fidelitat	Es presenta el percentatge de persones que afirmen que, si pogués triar, continuaria anant al mateix hospital / CAP II	1 indicador

## Comparatives amb Catalunya

L'estudi s'ha dissenyat per a que les dades de cada centre es puguin comparar amb els resultats agregats de Catalunya. En canvi, el disseny de l'estudi no contempla les comparatives entre centres

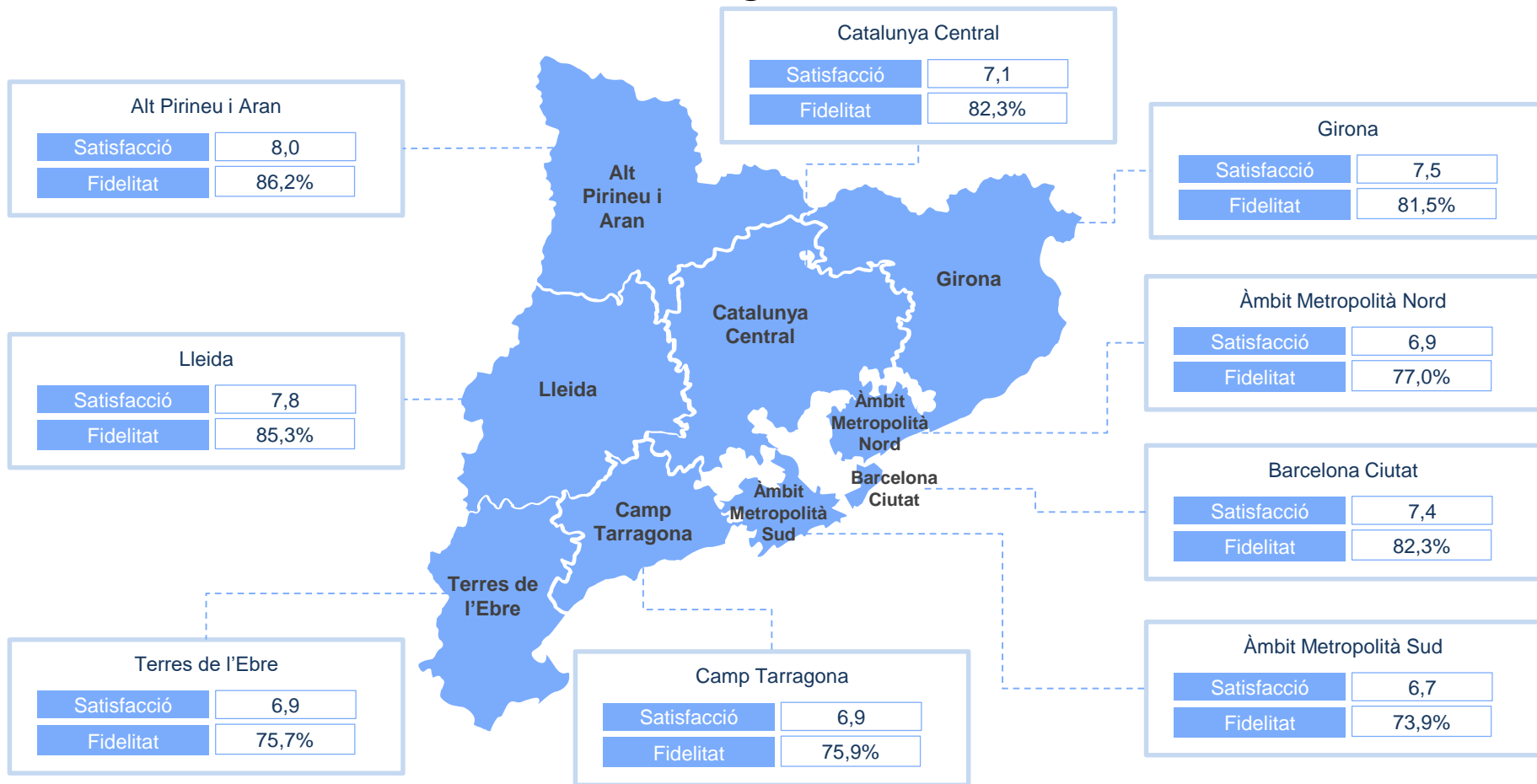
## Presentació de resultats per territori (RS)

Els resultats es presenten:

- Per centre proveïdor. Es presenten segons la lògica territorial: per Regions Sanitàries (RS)

# S/ Indicador Positiu de les Regions

Per més detall cliqui sobre la regió que tingui interès



# S/Indicador positiu – Àmbit Metropolità Nord (3 de 10)

## Resultats



Enunciat	Catalunya 2021	ABS 186 - PREMIÀ DE MAR	ABS 190 - SABADELL 1A	ABS 191 - SABADELL 1B	ABS 192 - SABADELL 2	ABS 193 - SABADELL 3A	ABS 194 - SABADELL 3B	ABS 196 - SABADELL 5	ABS 197 - SABADELL 6	ABS 198 - SABADELL 7
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	70,5%	75,8%	64,4%	63,2%	68,4%	79,7%	82,2%	65,5%	74,1%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	42,0%	45,5%	57,5%	50,5%	56,9%	51,1%	71,8%	52,4%	62,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	63,7%	64,0%	59,3%	45,6%	64,9%	56,3%	68,2%	53,9%	64,5%
P4 El soroll habitual?	91,6%	81,1%	87,7%	93,3%	80,3%	84,9%	93,7%	96,7%	91,2%	90,0%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	94,3%	98,5%	98,5%	93,7%	97,5%	97,4%	95,6%	87,1%	87,6%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	80,5%	83,1%	78,9%	84,3%	86,8%	92,7%	87,2%	82,2%	84,3%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	82,5%	83,0%	83,7%	85,4%	90,5%	91,0%	87,6%	83,5%	88,5%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	84,6%	87,0%	80,7%	88,5%	92,2%	90,6%	88,8%	85,8%	85,5%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	87,0%	86,2%	79,0%	94,5%	94,4%	93,5%	91,7%	88,0%	87,0%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	90,8%	94,8%	86,2%	97,8%	97,4%	94,5%	93,3%	94,8%	91,6%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	80,6%	88,4%	83,8%	90,0%	95,9%	91,5%	90,2%	82,4%	83,5%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	92,2%	93,2%	90,0%	95,8%	94,6%	96,0%	89,0%	89,7%	94,2%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	92,3%	90,3%	86,0%	96,2%	93,7%	89,6%	93,7%	88,6%	92,6%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	93,6%	92,2%	94,7%	100,0%	98,2%	92,7%	93,7%	92,7%	94,0%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	86,8%	88,7%	87,4%	94,8%	95,3%	91,5%	92,6%	85,6%	90,9%
P16 Informació coherent?	91,3%	92,2%	93,2%	86,6%	92,2%	91,3%	94,3%	94,0%	92,0%	92,7%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	85,4%	89,1%	76,2%	85,6%	91,2%	84,8%	87,3%	85,8%	87,1%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	63,5%	57,9%	61,9%	53,9%	67,7%	77,6%	73,8%	62,2%	68,7%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	73,5%	65,2%	67,5%	64,6%	61,2%	68,3%	85,1%	64,8%	68,0%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	73,0%	77,1%	57,8%	70,9%	80,7%	76,4%	86,2%	77,8%	77,7%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	90,7%	86,7%	86,9%	85,5%	89,6%	94,0%	87,5%	84,4%	89,8%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	79,3%	65,9%	69,6%	64,4%	72,1%	77,7%	79,3%	65,5%	80,9%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	65,8%	67,4%	65,0%	65,4%	76,4%	78,2%	75,6%	70,6%	70,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	6,87	6,95	6,85	6,91	7,63	7,53	7,63	6,93	6,82
P102 Continuaría venint?	78,6%	75,4%	83,1%	80,5%	70,6%	83,9%	86,6%	84,7%	80,1%	81,5%



**Generalitat  
de Catalunya**

**/Salut**