

**PLA D'ENQUESTES DE PERCEPCIÓ, EXPERIÈNCIA I
SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI CATALÀ
DE LA SALUT**

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

2023

RESULTATS PER REGIÓ

Barcelona ciutat

**Unitat d'avaluació i experiència de pacient
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

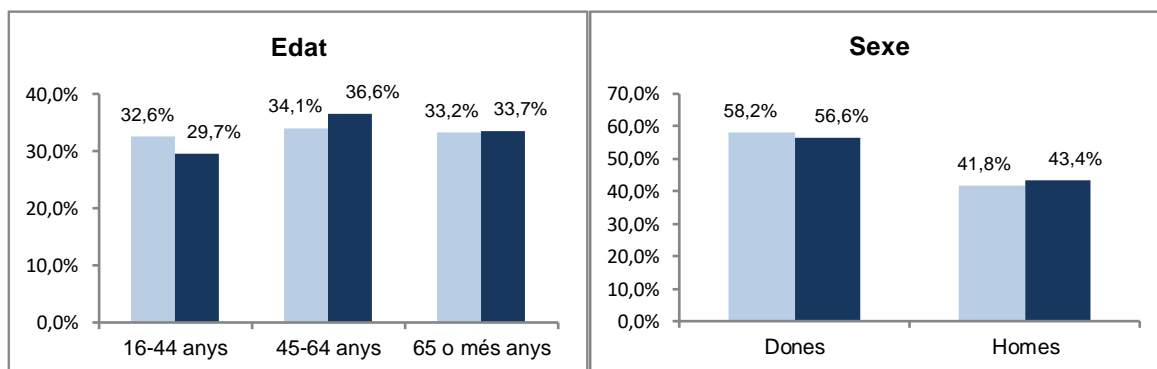
A. Anàlisi per Regió

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Barcelona ciutat	5520
CATALUNYA 2023	29760

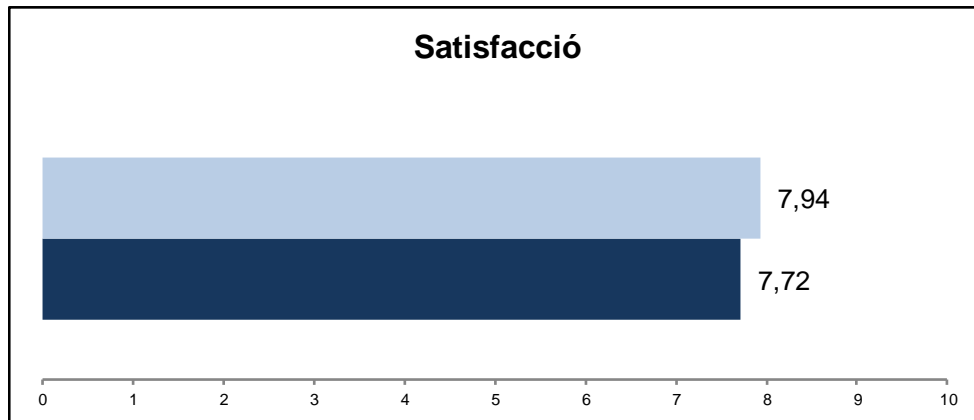
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

REGIÓ 2023
CATALUNYA 2023

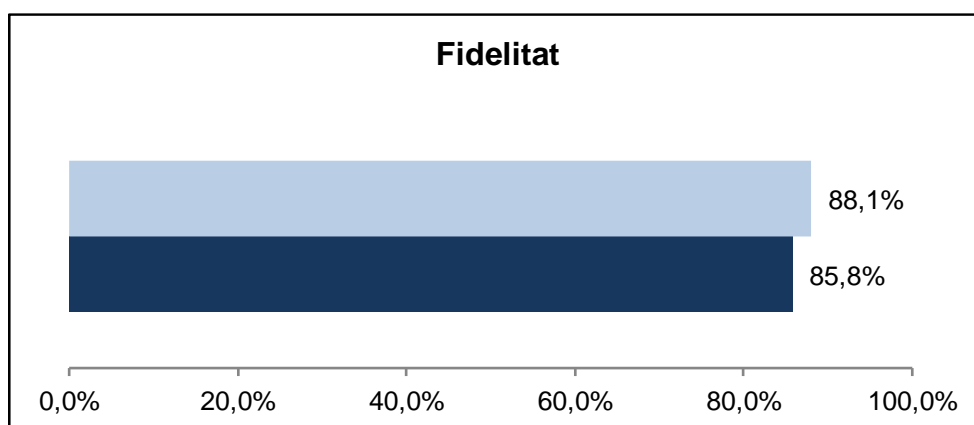


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP



P102 Si pogués triar, continuaria venint en aquest CAP?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats per àmbit: accessibilitat

Enunciat	Categories	REGIÓ 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P1. Què opineu dels diversos canals que es posen a la vostra disposició per rebre atenció del CAP/centre d'atenció primària? N 5496 NS/NC 24	Perfecte	20,9%	19,6%	REGIÓ 2023
	Molt bé	37,4%	34,1%	
	Bé	25,0%	27,6%	CAT 2023
	Regular	11,2%	12,2%	
	Malament	5,3%	6,5%	
	Indicador Positiu		83,4%	81,3%
P2. Què opineu de la facilitat perquè us donin visita per al dia que us va bé? N 5485 NS/NC 35	Perfecta	15,6%	15,5%	REGIÓ 2023
	Molt bé	22,0%	20,7%	
	Bé	27,0%	27,0%	CAT 2023
	Regular	21,5%	21,7%	
	Malament	13,8%	15,2%	
	Indicador Positiu		64,7%	63,2%
P3. Tenint en compte l'hora de visita que us han donat, què us sembla la puntualitat perquè us atenguin? N 5478 NS/NC 42	Perfecta	14,7%	13,2%	REGIÓ 2023
	Molt bé	20,7%	19,0%	
	Bé	33,3%	34,7%	CAT 2023
	Regular	21,9%	23,0%	
	Malament	9,4%	10,2%	
	Indicador Positiu		68,7%	66,9%
P18. Com valoreu l'atenció que rebeu del vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual? N 4557 NS/NC 272 No ha anat per un problema urgent 691	Perfecta	20,6%	19,1%	REGIÓ 2023
	Molt bé	28,2%	25,9%	
	Bé	30,3%	30,9%	CAT 2023
	Regular	13,5%	15,2%	
	Malament	7,5%	8,9%	
	Indicador Positiu		79,1%	75,9%

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	REGIÓ 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P9. El metge o metgessa us dona la informació que necessiteu sobre la vostra malaltia, el tractament que feu, etc.? N 5444 NS/NC 76	Sempre	60,0%	58,5%	REGIÓ 2023
	Gairebé sempre	19,9%	18,9%	
	Sovint	12,6%	13,6%	CAT 2023
	Poques vegades	5,4%	6,6%	
	Mai/gairebé mai	2,2%	2,3%	
	Indicador Positiu	92,5%	91,1%	
P10. El metge o metgessa us dona la informació de manera que pugueu entendre-la? N 5470 NS/NC 50	Sempre	68,2%	64,8%	REGIÓ 2023
	Gairebé sempre	17,8%	18,8%	
	Sovint	9,3%	10,5%	CAT 2023
	Poques vegades	3,5%	4,5%	
	Mai/gairebé mai	1,2%	1,4%	
	Indicador Positiu	95,3%	94,1%	
P16. La informació que us donen els diferents professionals (de medicina i/o d'infermeria) sobre el vostre problema de salut és coherent, és a dir, és coincident entre ella? N 5206 NS/NC 314	Sempre	47,1%	43,1%	REGIÓ 2023
	Gairebé sempre	31,2%	32,6%	
	Sovint	15,8%	17,6%	CAT 2023
	Poques vegades	4,2%	5,1%	
	Mai/gairebé mai	1,6%	1,6%	
	Indicador Positiu	94,1%	93,3%	

B. Resultats per àmbit: tracte i professionals

Enunciat	Categories	REGIÓ 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P6. Què opineu del temps que us dedica el metge o metgessa quan us atén? N 5489 NS/NC 31	Perfecte	32,4%	29,9%	
	Molt bé	31,8%	30,7%	
	Bé	24,6%	26,9%	
	Regular	7,2%	8,6%	
	Malament	3,9%	3,9%	
	Indicador Positiu	88,8%	87,5%	
P7. Quina disposició té el metge o metgessa per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut? N 5473 NS/NC 47	Perfecta	35,9%	32,5%	
	Molt bé	31,1%	29,9%	
	Bé	22,1%	24,7%	
	Regular	7,1%	8,7%	
	Malament	3,7%	4,1%	
	Indicador Positiu	89,2%	87,2%	
P8. Què us sembla la predisposició del metge o metgessa perquè pugueu donar la vostra opinió? N 5455 NS/NC 65	Perfecta	31,9%	29,0%	
	Molt bé	31,3%	29,2%	
	Bé	27,0%	29,9%	
	Regular	6,9%	8,5%	
	Malament	2,9%	3,4%	
	Indicador Positiu	90,2%	88,1%	
P11. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans? N 5486 NS/NC 34	Sempre	56,4%	52,3%	
	Gairebé sempre	23,5%	24,4%	
	Sovint	12,2%	13,5%	
	Poques vegades	5,6%	7,0%	
	Mai/gairebé mai	2,3%	2,8%	
	Indicador Positiu	92,1%	90,2%	
P12. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el metge o metgessa? N 5487 NS/NC 33	Perfecte	54,3%	49,1%	
	Molt bé	26,7%	27,9%	
	Bé	13,1%	16,1%	
	Regular	3,9%	4,7%	
	Malament	2,0%	2,2%	
	Indicador Positiu	94,1%	93,1%	
P13. Quina disposició té l'infermer o infermera per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut? N 4941 NS/NC 147 No m'he visitat amb la infermera 432	Perfecta	35,0%	33,7%	
	Molt bé	34,5%	32,9%	
	Bé	22,8%	25,1%	
	Regular	5,5%	6,1%	
	Malament	2,2%	2,1%	
	Indicador Positiu	92,3%	91,8%	
P14. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té l'infermer o infermera? N 4927 NS/NC 161	Perfecte	41,8%	39,6%	
	Molt bé	35,4%	34,7%	
	Bé	17,9%	20,4%	
	Regular	3,8%	4,1%	
	Malament	1,1%	1,2%	
	Indicador Positiu	95,1%	94,8%	
P15. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans? N 4973 NS/NC 115	Perfecte	44,3%	41,0%	
	Molt bé	28,8%	29,0%	
	Bé	20,1%	22,1%	
	Regular	4,9%	6,0%	
	Malament	1,9%	1,9%	
	Indicador Positiu	93,2%	92,1%	
P19. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el personal administratiu? N 5424 NS/NC 20 No he anat al taulell 76	Perfecte	20,0%	20,5%	
	Molt bé	32,5%	29,4%	
	Bé	31,0%	31,4%	
	Regular	11,7%	13,0%	
	Malament	4,8%	5,6%	
	Indicador Positiu	83,5%	81,4%	

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	REGIÓ 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P4. Valoreu el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera. N 5433 NS/NC 41 No he anat al CAP 47	Gens	17,9%	16,7%	REGIÓ 2023
	Poc	34,1%	34,1%	
	Normal	38,1%	38,7%	CAT 2023
	Força	6,2%	6,6%	
	Molt	3,8%	3,9%	
	Indicador Positiu	90,1%	89,5%	
P5. Quina impressió teniu de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària? N 5454 NS/NC 30 No he anat al CAP 36	Perfecta	21,6%	21,5%	REGIÓ 2023
	Molt bé	37,3%	35,4%	
	Bé	36,6%	38,5%	CAT 2023
	Regular	3,8%	3,9%	
	Malament	0,7%	0,8%	
	Indicador Positiu	95,5%	95,4%	

B. Resultats per àmbit: coordinació

Enunciat	Categories	REGIÓ 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P17. Quan heu estat atès per l'especialista o a l'hospital, els vostres professionals del CAP/ centre d'Atenció Primària tenen informació del que us han fet?	Sempre	43,6%	42,2%	REGIÓ 2023
	Gairebé sempre	30,6%	29,8%	
	Sovint	14,9%	16,2%	CAT 2023
	Poques vegades	7,6%	8,6%	
	Mai/gairebé mai	3,2%	3,2%	
	Indicador Positiu	89,2%	88,2%	
N 4964 NS/NC 279				
No ha anat a altres metges 277				

B. Resultats per àmbit: altres

Enunciat	Categories	REGIÓ 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P20. L'atenció que heu rebut al vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària, us ha permès mantenir i/o controlar el vostre estat de salut?	Perfectament	28,6%	26,4%	
	Molt bé	30,8%	29,2%	
	Bé	25,9%	28,5%	
	Regular	10,2%	10,9%	
	Malament	4,5%	5,0%	
<p>N 5380 NS/NC 51</p> <p>No han tingut cap repercussió 89</p>	Indicador Positiu	85,3%	84,1%	

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	REGIÓ 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P101. I ara per acabar, valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb el vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària. N 5520 NS/NC 0	Satisfacció	7,94	7,72	
P102. Si poguéssiu triar, tornariéu a venir a aquest CAP / Centre d'Atenció Primària? N 5430 NS/NC 90	Sí	88,1%	85,8%	
No n'estic segur	7,6%	8,2%		
No	4,3%	5,9%		

C. Indicador positiu

A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que és la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	Regió 2022	Regió 2023	Catalunya 2023
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	76,6%	83,4%	81,3%
P2 Facilitat pel dia de visita?	58,7%	64,7%	63,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	63,8%	68,7%	66,9%
P4 El soroll habitual?	89,2%	90,1%	89,5%
P5 Neteja del CAP?	94,1%	95,5%	95,4%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	84,9%	88,8%	87,5%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	86,4%	89,2%	87,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	86,7%	90,2%	88,1%
P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?	90,7%	92,5%	91,1%
P10 S'entenen les explicacions?	94,3%	95,3%	94,1%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	90,3%	92,1%	90,2%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	93,1%	94,1%	93,1%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	90,6%	92,3%	91,8%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	94,1%	95,1%	94,8%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	91,3%	93,2%	92,1%
P16 Informació coherent?	93,1%	94,1%	93,3%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	87,1%	89,2%	88,2%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	72,6%	79,1%	75,9%
P19 Tracte personal del taulell?	79,0%	83,5%	81,4%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	81,3%	85,3%	84,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,58	7,94	7,72
P102 Continuaria venint?	84,3%	88,1%	85,8%

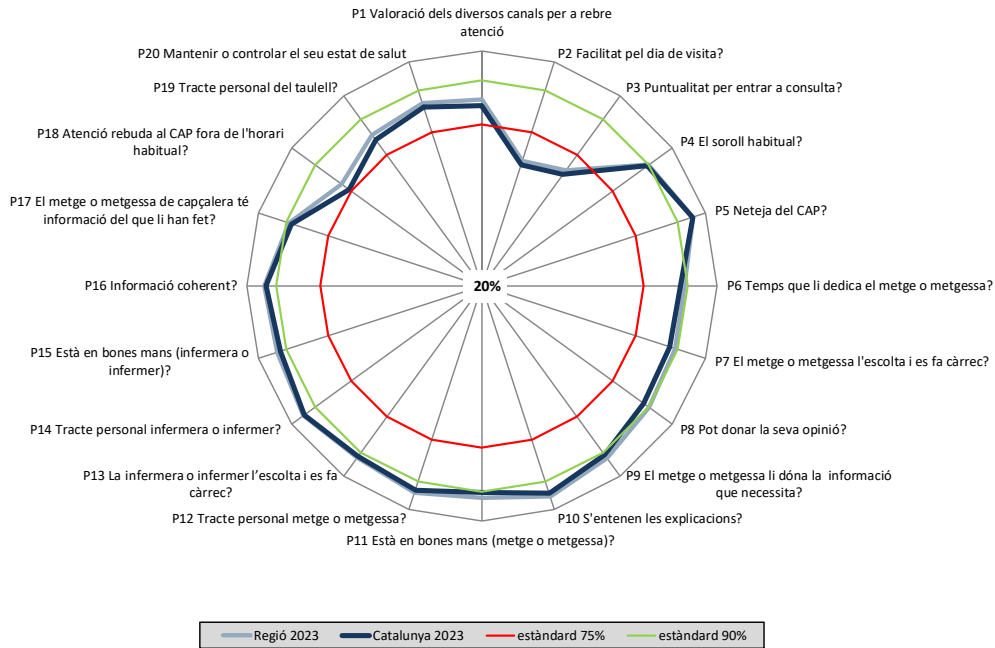
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la regió l'any 2023 en relació a Catalunya 2023

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la regió l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

D.1. Comparació de la regió 2023 amb Catalunya 2023



D.2. Comparació de la regió 2023 amb la regió 2022

