

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

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

2021

RESULTATS PER CENTRE

L'Escala - UP 114

**Unitat d'Experiència
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

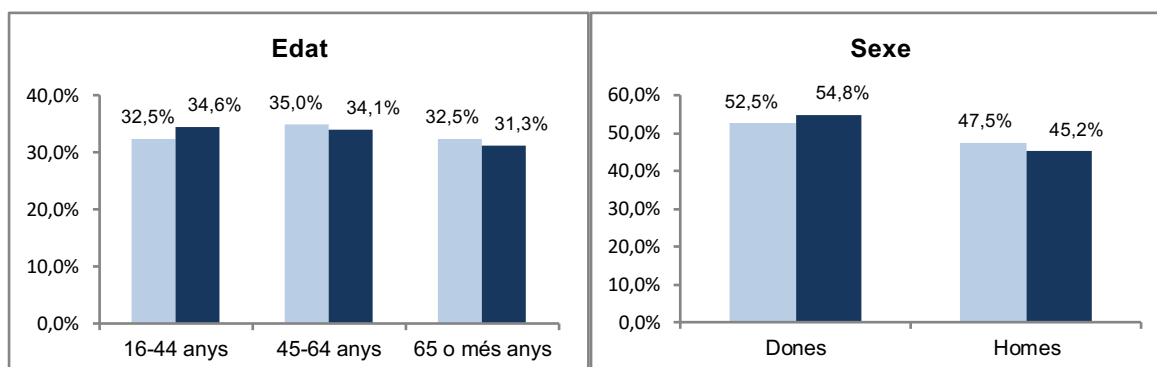
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
L'Escala	80
CATALUNYA 2021	29738

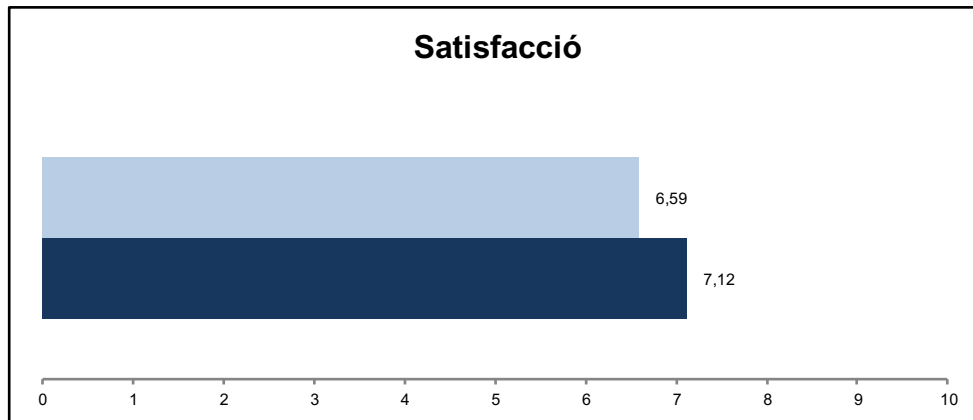
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

ABS 2021
CATALUNYA 2021

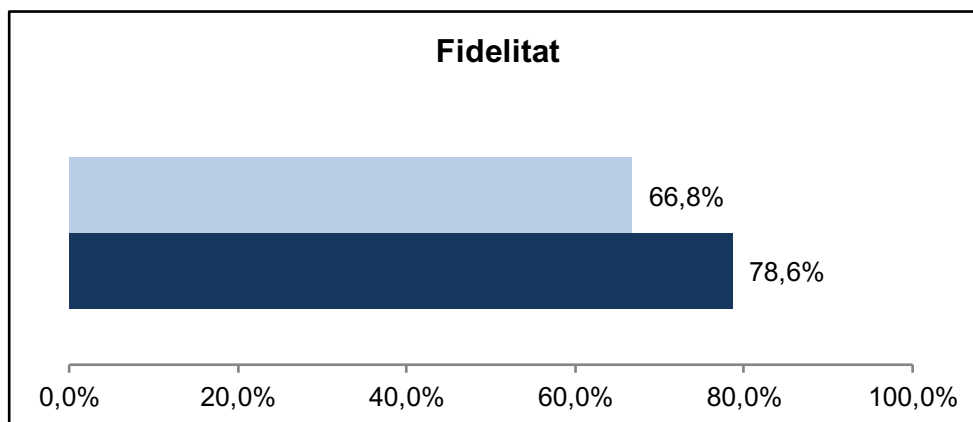


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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	ABS 2021	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	15,8%	16,4%	ABS 2021
	Molt bé	14,8%	25,2%	
	Bé	26,7%	27,3%	CAT 2021
	Regular	23,4%	17,4%	
	Malament	19,4%	13,6%	
	UP 2021 N 80 NS/NC 0	Indicador Positiu	57,3%	69,0%
P2. Què opina de la facilitat perquè li donin visita pel dia que a vostè li va bé?	Perfecta	9,7%	12,1%	ABS 2021
	Molt bé	13,9%	17,5%	
	Bé	14,5%	24,1%	CAT 2021
	Regular	24,0%	21,8%	
	Malament	38,0%	24,6%	
	UP 2021 N 78 NS/NC 2	Indicador Positiu	38,0%	53,7%
P3. Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat perquè l'atenguin?	Perfecta	10,6%	11,0%	ABS 2021
	Molt bé	13,6%	18,0%	
	Bé	34,7%	33,7%	CAT 2021
	Regular	29,3%	23,5%	
	Malament	11,8%	13,8%	
	UP 2021 N 80 NS/NC 0	Indicador Positiu	58,8%	62,7%
P18. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual? No ha anat per un problema urgent 17	Perfecta	14,5%	14,7%	ABS 2021
	Molt bé	22,6%	21,3%	
	Bé	25,6%	29,1%	CAT 2021
	Regular	17,7%	18,6%	
	Malament	19,5%	16,3%	
	UP 2021 N 63 NS/NC 0	Indicador Positiu	62,7%	65,1%

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P9. El/la metge/essa li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	51,0%	55,2%	ABS 2021
	Gairebé sempre	14,1%	18,7%	
	Sovint	12,2%	14,1%	CAT 2021
	Poques vegades	15,9%	8,8%	
	Mai/gairebé mai	6,9%	3,2%	
	Indicador Positiu	77,2%	88,0%	
P10. El/la metge/essa li dona la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	59,7%	63,0%	ABS 2021
	Gairebé sempre	14,2%	18,0%	
	Sovint	10,9%	11,6%	CAT 2021
	Poques vegades	14,1%	5,6%	
	Mai/gairebé mai	1,2%	1,8%	
	Indicador Positiu	84,8%	92,6%	
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	32,6%	39,1%	ABS 2021
	Gairebé sempre	34,4%	32,2%	
	Sovint	22,9%	20,0%	CAT 2021
	Poques vegades	5,9%	6,4%	
	Mai/gairebé mai	4,1%	2,3%	
	Indicador Positiu	90,0%	91,3%	

B. Resultats per àmbit: tracte i professionals

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P6. Què opina del temps que li dedica el/la metge/essa quan l'atén?	Perfecte	18,4%	25,9%	
	Molt bé	20,6%	28,2%	
	Bé	36,1%	29,8%	
	Regular	10,1%	10,6%	
	Malament	14,8%	5,5%	
	Indicador Positiu	75,0%	83,9%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
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	19,3%	29,9%	
	Molt bé	29,9%	28,8%	
	Bé	29,4%	25,3%	
	Regular	12,1%	10,0%	
	Malament	9,4%	6,1%	
	Indicador Positiu	78,6%	84,0%	
UP 2021 N 78 NS/NC 2				
P8. Què li sembla la predisposició del/la metge/essa perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	20,6%	26,5%	
	Molt bé	28,9%	28,2%	
	Bé	30,7%	31,0%	
	Regular	13,5%	9,5%	
	Malament	6,3%	4,7%	
	Indicador Positiu	80,2%	85,7%	
UP 2021 N 78 NS/NC 2				
P11. Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	29,0%	44,3%	
	Gairebé sempre	28,6%	25,7%	
	Sovint	23,9%	15,7%	
	Poques vegades	9,0%	9,9%	
	Mai/gairebé mai	9,5%	4,4%	
	Indicador Positiu	81,5%	85,7%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1				
P12. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el/la metge/essa?	Perfecte	39,9%	46,6%	
	Molt bé	31,5%	26,2%	
	Bé	15,6%	19,1%	
	Regular	9,4%	5,5%	
	Malament	3,6%	2,6%	
	Indicador Positiu	87,0%	91,9%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
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	32,1%	30,8%	
	Molt bé	30,3%	31,3%	
	Bé	24,4%	26,7%	
	Regular	10,3%	8,2%	
	Malament	2,9%	3,1%	
	Indicador Positiu	86,8%	88,7%	
UP 2021 N 70 NS/NC 0 No m'he visitat amb la infermera 10				
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè l'/la infermer/a?	Perfecte	33,8%	35,9%	
	Molt bé	31,5%	31,6%	
	Bé	27,4%	25,7%	
	Regular	7,3%	5,3%	
	Malament	0,0%	1,6%	
	Indicador Positiu	92,7%	93,1%	
UP 2021 N 70 NS/NC 0				
P15. Té la sensació d'estar en bones mans?	Perfecte	28,0%	31,5%	
	Molt bé	24,3%	29,1%	
	Bé	28,5%	26,6%	
	Regular	16,2%	9,6%	
	Malament	3,0%	3,2%	
	Indicador Positiu	80,8%	87,2%	
UP 2021 N 70 NS/NC 0				
P19. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal administratiu?	Perfecte	18,1%	16,4%	
	Molt bé	27,3%	24,1%	
	Bé	30,9%	32,7%	
	Regular	15,2%	17,2%	
	Malament	8,5%	9,6%	
	Indicador Positiu	76,3%	73,2%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0 No he anat al taulell 0				

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P4. Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	23,6%	18,2%	
	Poc	42,2%	35,0%	
	Normal	31,7%	38,5%	
	Força	2,5%	6,0%	
	Molt	0,0%	2,4%	
	Indicador Positiu	97,5%	91,6%	
UP 2021 N 77 NS/NC 1 No he anat al CAP 2				
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària?	Perfecta	28,6%	21,1%	
	Molt bé	29,0%	37,5%	
	Bé	37,3%	36,2%	
	Regular	3,9%	4,2%	
	Malament	1,2%	1,0%	
	Indicador Positiu	94,9%	94,8%	
UP 2021 N 78 NS/NC 0 No he anat al CAP 2				

B. Resultats per àmbit: coordinació

Enunciat	Categories	ABS 2021	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	38,3%	40,0%	
	Gairebé sempre	16,2%	28,3%	
	Sovint	23,9%	17,3%	
	Poques vegades	12,8%	10,2%	
	Mai/mai gairebé mai	8,8%	4,2%	
UP 2021 N 70 NS/NC 8	Indicador	78,4%	85,6%	
No ha anat a altres metges 2	Positiu			

B. Resultats per àmbit: altres

Enunciat	Categories	ABS 2021	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	20,0%	21,4%	
	Molt bé	21,6%	24,2%	
	Bé	24,2%	30,1%	
	Regular	23,1%	15,9%	
	Malament	11,0%	8,4%	
	Indicador Positiu	65,9%	75,7%	
UP 2021 N 76 NS/NC 1 No han tingut cap repercussió 3				
P21. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès presencialment?	Perfecta	24,8%	26,7%	
	Molt bé	24,4%	30,5%	
	Bé	35,2%	29,1%	
	Regular	12,8%	9,6%	
	Malament	2,8%	4,2%	
	Indicador Positiu	84,3%	86,3%	
UP 2021 N 73 NS/NC 0 No m'han atès presencialment 7				
P22. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès per telèfon?	Perfecta	17,5%	16,7%	
	Molt bé	18,3%	24,3%	
	Bé	24,5%	29,7%	
	Regular	20,2%	17,5%	
	Malament	19,6%	11,8%	
	Indicador Positiu	60,2%	70,7%	
UP 2021 N 73 NS/NC 0 No m'han atès per telèfon 7				
P23. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès a través d'Internet (eConsulta)?	Perfecta	20,9%	17,8%	
	Molt bé	3,9%	22,4%	
	Bé	43,1%	29,9%	
	Regular	12,8%	17,7%	
	Malament	19,3%	12,2%	
	Indicador Positiu	67,9%	70,1%	
UP 2021 N 34 NS/NC 4 No m'han atès a través d'Internet 41				

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P101. I ara per acabar, valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP / ambulatori Des. ABS 2,72 UP 2021 N 79 NS/NC 0	Satisfacció	6,59	7,12	ABS 2021
				CAT 2021
P102. Si pogués triar, continuaria venint en aquest CAP / Centre d'Atenció Primària? UP 2021 N 78 NS/NC 1	Sí	66,8%	78,6%	ABS 2021
	No n'estic segur	21,5%	12,3%	CAT 2021
	No	11,8%	9,0%	CAT 2021

C. Indicador positiu

A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	ABS 2018	ABS 2021	Catalunya 2021
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció		57,3%	69,0%
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,3%	38,0%	53,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	73,8%	58,8%	62,7%
P4 El soroll habitual?	96,3%	97,5%	91,6%
P5 Neteja del CAP?	98,8%	94,9%	94,8%
P6 Temps que li dedica el metge?	88,6%	75,0%	83,9%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	87,5%	78,6%	84,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	88,6%	80,2%	85,7%
P9 El metge li dona la informació que necessita?	88,5%	77,2%	88,0%
P10 S'entenen les explicacions?	96,2%	84,8%	92,6%
P11 Està en bones mans (metge)?	86,1%	81,5%	85,7%
P12 Tracte personal metge?	96,3%	87,0%	91,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	90,8%	86,8%	88,7%
P14 Tracte personal infermera?	93,8%	92,7%	93,1%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,7%	80,8%	87,2%
P16 Informació coherent?	93,4%	90,0%	91,3%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	91,7%	78,4%	85,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	74,3%	62,7%	65,1%
P19 Tracte personal del taulell?	90,0%	76,3%	73,2%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	87,3%	65,9%	75,7%
P21 Valoració atenció presencial		84,3%	86,3%
P22 Valoració atenció telefònica		60,2%	70,7%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)		67,9%	70,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,88	6,59	7,12
P102 Continuaria venint?	86,1%	66,8%	78,6%

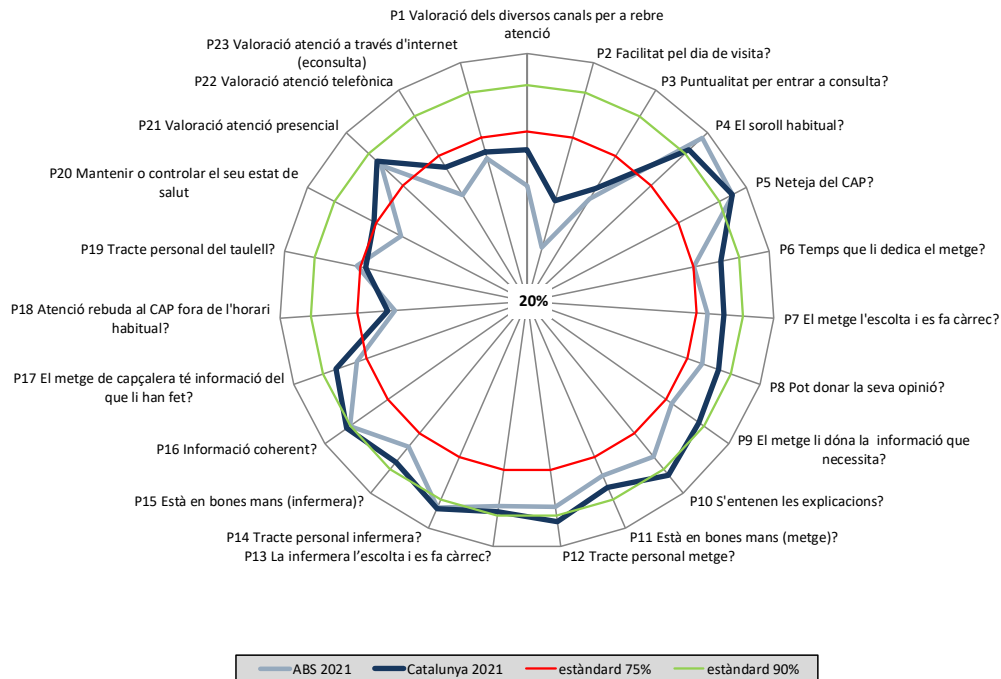
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

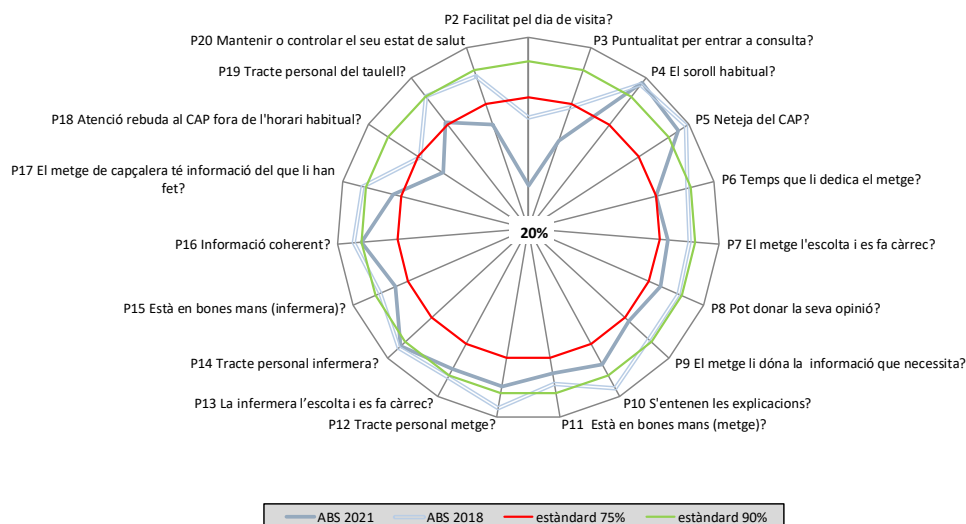
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de l'ABS 2021 amb Catalunya 2021



D.2. Comparació de l'ABS 2021 amb l'ABS 2018



E. Els millors resultats de Catalunya

La següent taula mostra a la primera columna els vostres resultats i a la segona el millor resultat obtingut en cada pregunta a Catalunya.

Pregunta resumida	ABS 2021	Millors resultats
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	57,3%	96,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	38,0%	94,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	58,8%	90,4%
P4 El soroll habitual?	97,5%	100%
P5 Neteja del CAP?	94,9%	100%
P6 Temps que li dedica el metge?	75,0%	97,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	78,6%	98,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	80,2%	99,1%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	77,2%	100%
P10 S'entenen les explicacions?	84,8%	100%
P11 Està en bones mans (metge)?	81,5%	99,1%
P12 Tracte personal metge?	87,0%	100%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	86,8%	100%
P14 Tracte personal infermera?	92,7%	100%
P15 Està en bones mans (infermera)?	80,8%	100%
P16 Informació coherent?	90,0%	100%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	78,4%	99,1%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	62,7%	94,9%
P19 Tracte personal del taulell?	76,3%	98,6%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	65,9%	96,9%
P21 Valoració atenció presencial	84,3%	98,9%
P22 Valoració atenció telefònica	60,2%	94,8%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	67,9%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	6,59	9,07
P102 Continuaria venint?	66,8%	100,0%