

**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

Centelles - UP 102

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

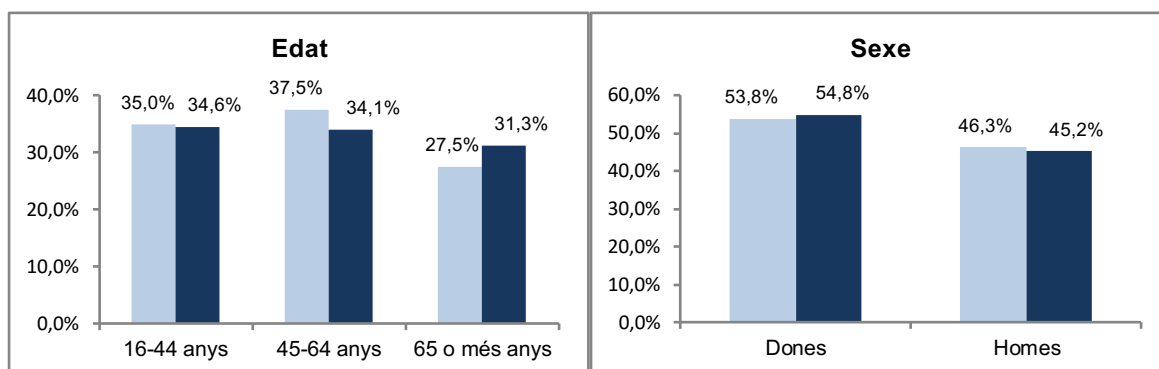
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Centelles	80
CATALUNYA 2021	29738

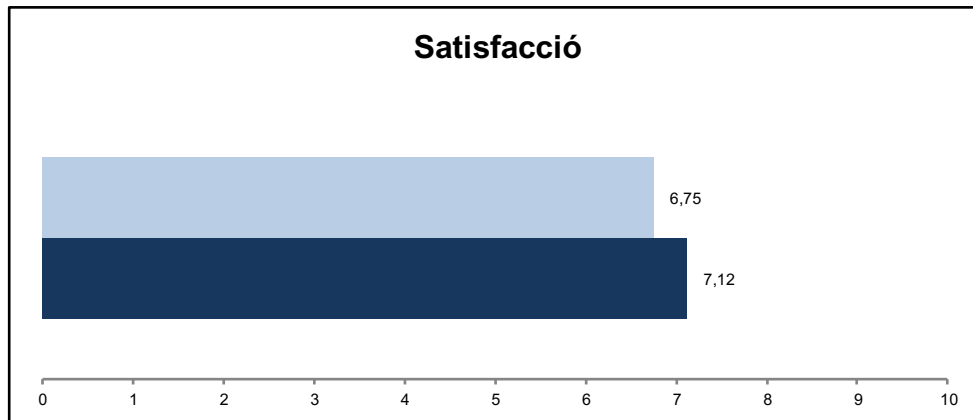
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

ABS 2021
CATALUNYA 2021

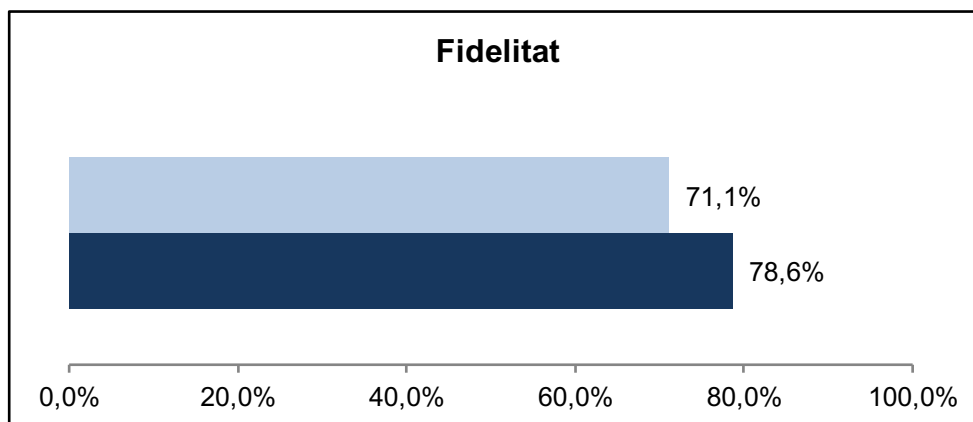


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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	18,6%	16,4%	
	Molt bé	16,9%	25,2%	
	Bé	23,0%	27,3%	
	Regular	29,0%	17,4%	
	Malament	12,5%	13,6%	
	Indicador Positiu	58,5%	69,0%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1				
P2. Què opina de la facilitat perquè li donin visita pel dia que a vostè li va bé?	Perfecta	12,0%	12,1%	
	Molt bé	18,7%	17,5%	
	Bé	27,6%	24,1%	
	Regular	24,5%	21,8%	
	Malament	17,1%	24,6%	
	Indicador Positiu	58,4%	53,7%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P3. Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat perquè l'atenguin?	Perfecta	8,7%	11,0%	
	Molt bé	13,0%	18,0%	
	Bé	26,1%	33,7%	
	Regular	38,0%	23,5%	
	Malament	14,2%	13,8%	
	Indicador Positiu	47,9%	62,7%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P18. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual?	Perfecta	20,7%	14,7%	
	Molt bé	13,4%	21,3%	
	Bé	24,1%	29,1%	
	Regular	22,1%	18,6%	
	Malament	19,7%	16,3%	
	Indicador Positiu	58,2%	65,1%	
UP 2021 N 67 NS/NC 2 No ha anat per un problema urgent 11				

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	54,9%	55,2%	ABS 2021
	Gairebé sempre	11,0%	18,7%	
	Sovint	19,5%	14,1%	CAT 2021
	Poques vegades	12,3%	8,8%	
	Mai/gairebé mai	2,3%	3,2%	
	Indicador Positiu	85,4%	88,0%	
P10. El/la metge/essa li dona la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	52,5%	63,0%	ABS 2021
	Gairebé sempre	24,0%	18,0%	
	Sovint	18,1%	11,6%	CAT 2021
	Poques vegades	5,5%	5,6%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,8%	
	Indicador Positiu	94,5%	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	36,5%	39,1%	ABS 2021
	Gairebé sempre	33,1%	32,2%	
	Sovint	19,7%	20,0%	CAT 2021
	Poques vegades	9,3%	6,4%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	2,3%	
	Indicador Positiu	89,4%	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	23,1%	25,9%	
	Molt bé	36,7%	28,2%	
	Bé	23,4%	29,8%	
	Regular	12,3%	10,6%	
	Malament	4,5%	5,5%	
	Indicador Positiu	83,2%	83,9%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1				
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	24,0%	29,9%	
	Molt bé	35,9%	28,8%	
	Bé	22,5%	25,3%	
	Regular	11,0%	10,0%	
	Malament	6,6%	6,1%	
	Indicador Positiu	82,3%	84,0%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1				
P8. Què li sembla la predisposició del/la metge/essa perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	20,5%	26,5%	
	Molt bé	26,1%	28,2%	
	Bé	34,8%	31,0%	
	Regular	13,9%	9,5%	
	Malament	4,7%	4,7%	
	Indicador Positiu	81,5%	85,7%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1				
P11. Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	39,0%	44,3%	
	Gairebé sempre	18,9%	25,7%	
	Sovint	24,2%	15,7%	
	Poques vegades	11,0%	9,9%	
	Mai/gairebé mai	6,9%	4,4%	
	Indicador Positiu	82,1%	85,7%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P12. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el/la metge/essa?	Perfecte	42,4%	46,6%	
	Molt bé	24,6%	26,2%	
	Bé	21,6%	19,1%	
	Regular	9,0%	5,5%	
	Malament	2,3%	2,6%	
	Indicador Positiu	88,7%	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	32,5%	30,8%	
	Molt bé	28,9%	31,3%	
	Bé	21,4%	26,7%	
	Regular	14,9%	8,2%	
	Malament	2,3%	3,1%	
	Indicador Positiu	82,8%	88,7%	
UP 2021 N 74 NS/NC 2 No m'he visitat amb la infermera 5				
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè l'/la infermer/a?	Perfecte	37,2%	35,9%	
	Molt bé	27,8%	31,6%	
	Bé	25,9%	25,7%	
	Regular	9,1%	5,3%	
	Malament	0,0%	1,6%	
	Indicador Positiu	90,9%	93,1%	
UP 2021 N 74 NS/NC 2				
P15. Té la sensació d'estar en bones mans?	Perfecte	33,1%	31,5%	
	Molt bé	21,3%	29,1%	
	Bé	29,2%	26,6%	
	Regular	14,0%	9,6%	
	Malament	2,4%	3,2%	
	Indicador Positiu	83,6%	87,2%	
UP 2021 N 74 NS/NC 2				
P19. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal administratiu?	Perfecte	22,7%	16,4%	
	Molt bé	18,4%	24,1%	
	Bé	27,7%	32,7%	
	Regular	19,6%	17,2%	
	Malament	11,5%	9,6%	
	Indicador Positiu	68,8%	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	18,7%	18,2%	
	Poc	41,4%	35,0%	
	Normal	34,2%	38,5%	
	Força	5,6%	6,0%	
	Molt	0,0%	2,4%	
UP 2021 N 76 NS/NC 0 No he anat al CAP 4	Indicador Positiu	94,4%	91,6%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària?	Perfecta	25,9%	21,1%	
	Molt bé	46,9%	37,5%	
	Bé	26,1%	36,2%	
	Regular	1,0%	4,2%	
	Malament	0,0%	1,0%	
UP 2021 N 76 NS/NC 0 No he anat al CAP 4	Indicador Positiu	99,0%	94,8%	

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	32,8%	40,0%	
	Gairebé sempre	31,6%	28,3%	
	Sovint	24,5%	17,3%	
	Poques vegades	9,2%	10,2%	
	Mai/ gairebé mai	1,9%	4,2%	
UP 2021 N 77 NS/NC 0 No ha anat a altres metges 3	Indicador Positiu	88,9%	85,6%	

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	26,1%	21,4%	
	Molt bé	24,1%	24,2%	
	Bé	26,0%	30,1%	
	Regular	17,0%	15,9%	
	Malament	6,8%	8,4%	
	Indicador Positiu	76,2%	75,7%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0 No han tingut cap repercussió 0				
P21. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès presencialment?	Perfecta	28,8%	26,7%	
	Molt bé	29,2%	30,5%	
	Bé	29,3%	29,1%	
	Regular	10,2%	9,6%	
	Malament	2,5%	4,2%	
	Indicador Positiu	87,3%	86,3%	
UP 2021 N 78 NS/NC 1 No m'han atès presencialment 1				
P22. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès per telèfon?	Perfecta	19,0%	16,7%	
	Molt bé	18,0%	24,3%	
	Bé	27,0%	29,7%	
	Regular	19,4%	17,5%	
	Malament	16,5%	11,8%	
	Indicador Positiu	64,1%	70,7%	
UP 2021 N 78 NS/NC 1 No m'han atès per telèfon 2				
P23. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès a través d'Internet (eConsulta)?	Perfecta	22,8%	17,8%	
	Molt bé	10,5%	22,4%	
	Bé	23,4%	29,9%	
	Regular	27,3%	17,7%	
	Malament	16,0%	12,2%	
	Indicador Positiu	56,7%	70,1%	
UP 2021 N 34 NS/NC 9 No m'han atès a través d'Internet 37				

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 2,79 UP 2021 N 80 NS/NC 0	Satisfacció	6,75	7,12	ABS 2021
				CAT 2021
P102. Si pogués triar, continuaria venint en aquest CAP / Centre d'Atenció Primària? UP 2021 N 79 NS/NC 2	Sí	71,1%	78,6%	ABS 2021
	No n'estic segur	16,2%	12,3%	CAT 2021
	No	12,6%	9,0%	

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		58,5%	69,0%
P2 Facilitat pel dia de visita?	83,5%	58,4%	53,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	48,8%	47,9%	62,7%
P4 El soroll habitual?	97,5%	94,4%	91,6%
P5 Neteja del CAP?	97,5%	99,0%	94,8%
P6 Temps que li dedica el metge?	97,5%	83,2%	83,9%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	94,9%	82,3%	84,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	100,0%	81,5%	85,7%
P9 El metge li dona la informació que necessita?	97,5%	85,4%	88,0%
P10 S'entenen les explicacions?	100,0%	94,5%	92,6%
P11 Està en bones mans (metge)?	97,5%	82,1%	85,7%
P12 Tracte personal metge?	97,4%	88,7%	91,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	95,2%	82,8%	88,7%
P14 Tracte personal infermera?	98,4%	90,9%	93,1%
P15 Està en bones mans (infermera)?	95,1%	83,6%	87,2%
P16 Informació coherent?	98,7%	89,4%	91,3%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	91,5%	88,9%	85,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	81,2%	58,2%	65,1%
P19 Tracte personal del taulell?	86,1%	68,8%	73,2%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	89,6%	76,2%	75,7%
P21 Valoració atenció presencial		87,3%	86,3%
P22 Valoració atenció telefònica		64,1%	70,7%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)		56,7%	70,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,95	6,75	7,12
P102 Continuaria venint?	91,3%	71,1%	78,6%

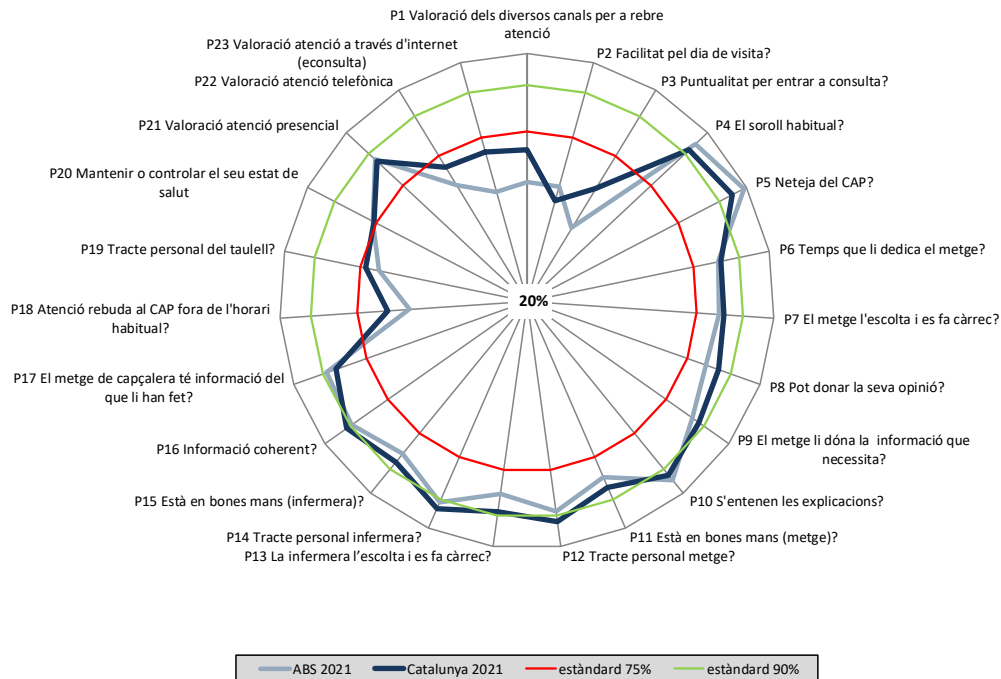
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

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

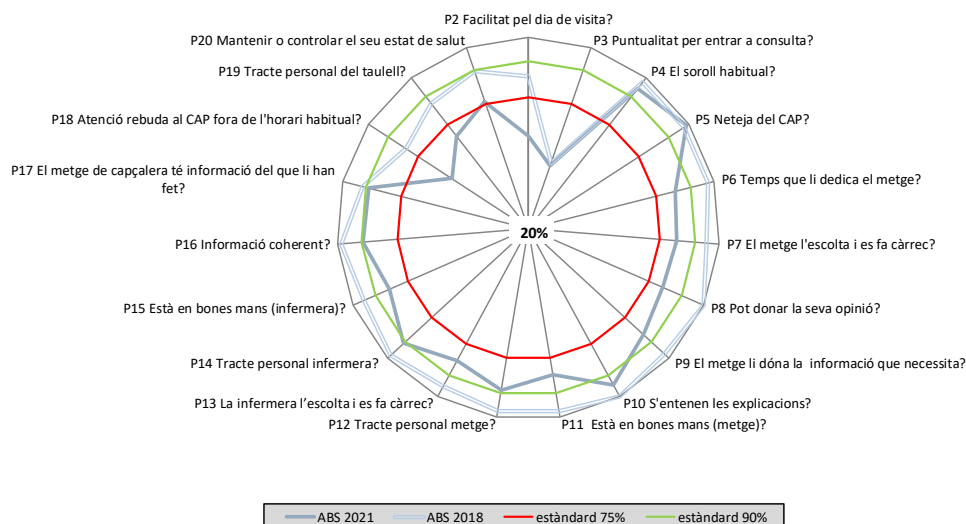
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	58,5%	96,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	58,4%	94,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	47,9%	90,4%
P4 El soroll habitual?	94,4%	100%
P5 Neteja del CAP?	99,0%	100%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,2%	97,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	82,3%	98,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	81,5%	99,1%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	85,4%	100%
P10 S'entenen les explicacions?	94,5%	100%
P11 Està en bones mans (metge)?	82,1%	99,1%
P12 Tracte personal metge?	88,7%	100%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	82,8%	100%
P14 Tracte personal infermera?	90,9%	100%
P15 Està en bones mans (infermera)?	83,6%	100%
P16 Informació coherent?	89,4%	100%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	88,9%	99,1%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	58,2%	94,9%
P19 Tracte personal del taulell?	68,8%	98,6%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	76,2%	96,9%
P21 Valoració atenció presencial	87,3%	98,9%
P22 Valoració atenció telefònica	64,1%	94,8%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	56,7%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	6,75	9,07
P102 Continuaria venint?	71,1%	100,0%