

Pla d'enquestes de percepció, experiència i satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



Atenció hospitalària amb
internament d'aguts

Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari
Gerència de Gestió Ciutadana
Unitat d'Avaluació i Experiència del Pacient
Servei Català de la Salut
2022

S/Introducció

Durant l'any 2022 s'ha dut a terme l'estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut (SCS) amb l'atenció rebuda en el servei d'atenció hospitalària amb internament d'aguts (AH), el qual té l'objectiu d'analitzar la qualitat percebuda, ja estudiada durant els anys 2021, 2018, 2015, 2012, 2009, 2006 i 2003.

L'experiència amb els serveis rebuts s'analitza sobre la base de la identificació d'aspectes concrets del procés assistencial (alguns comuns a les línies de servei i d'altres específics per a cada línia) que resulten importants per al pacient i de vegades són comuns a totes les línies. L'accessibilitat als serveis, el tracte i les interaccions amb professionals, la participació en la presa de decisions o la coordinació i organització dels professionals del centre en són exemples.

L'estudi, dut a terme durant l'any 2022, s'ha realitzat mitjançant una metodologia diferent a la de les onades anteriors, administrant els qüestionaris via formulari web, on l'usuari era convidat a participar mitjançant SMS, la qual cosa garantia que només els pacients que havien rebut l'SMS podien accedir a l'enquesta.

S/Objectius

Objectiu general

Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels usuaris del SCS respecte al servei d'atenció hospitalària amb internament proveït per les entitats del SISCAT.

Objectius específics

- Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya i per a cada centre (unitat proveïdora - UP).
- Comparar l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i el grau de satisfacció de les UP respecte a la totalitat de Catalunya.
- Analitzar les diferències, si n'hi ha, per UP.
- Comparar els resultats de l'estudi de 2022 amb els obtinguts l'any 2021.







S/Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones de 16 anys o més que hagin estat usuàries del servei entre el maig i el setembre de 2022.
Qüestionari	Atenció hospitalària amb internament.
Mètode de recollida de la informació	Enquesta en formulari web mitjançant invitació via SMS (Xpes).
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre d'activitat del conjunt mínim de base de dades (CMBD) d'atenció hospitalària.
Ponderació	Els resultats estan ponderats en funció de la representació de cada grup quota (edat, sexe i unitat proveïdora d'atenció) en l'univers.
Treball de camp	Realitzat per l'SCS del 25 al 27 d'octubre de 2022.

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 •UP	56	80	4.238	P = 0,8	95 %	± 1,1 % al global de Catalunya

S/Revisió del qüestionari

Metodologia

ÀMBITS		Accessibilitat	Experiència de l'usuari amb el procés de petició d'atenció en el servei de AH	P1, P2
		Informació	Opinió sobre les indicacions, orientacions i suport que ha rebut l'usuari durant el procés assistencial.	P3, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P19, P22
		Tracte i confiança	Percepció de l'usuari envers la interacció amb els diversos professionals que l'han atès.	P8, P9, P16, P17, P18, P20
		Entorn	Aspectes específics del lloc on s'ha rebut l'atenció.	P4, P5, P6, P7
		Altres	Aspectes específics del servei o línia	P21
		Visió global del servei	Valoració general del servei.	P101, P102

S/Característiques del qüestionari

Metodologia

Desglossament

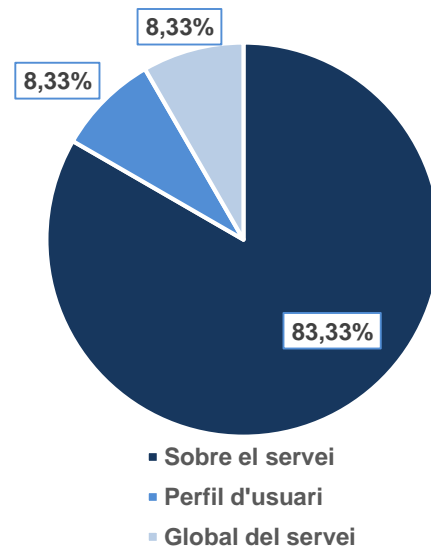
- **Estructura:**
 - Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques del servei d'atenció hospitalària amb internament d'aguts + preguntes no validades que s'han considerat d'interès.
- **Escales de valoració:**
 - Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai*).
 - Una pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10.
 - Una pregunta de fidelitat.
- **Fiabilitat:** tots els indicadors (Alfa Cronbach, IFC, VME) estan dins dels valors acceptables.
- **Validesa de contingut:** per a la construcció del qüestionari s'ha seguit un estricte i exhaustiu procés de revisió bibliogràfica, grups d'experts i grups focals amb pacients.
- **Validesa de constructe:**
 - Validesa convergent: tots els ítems posseeixen una càrrega superior a 0,5.
 - Validesa discriminant: no hi ha cap factor que mesuri el mateix fenomen que un altre.

S/Característiques del qüestionari

Metodologia

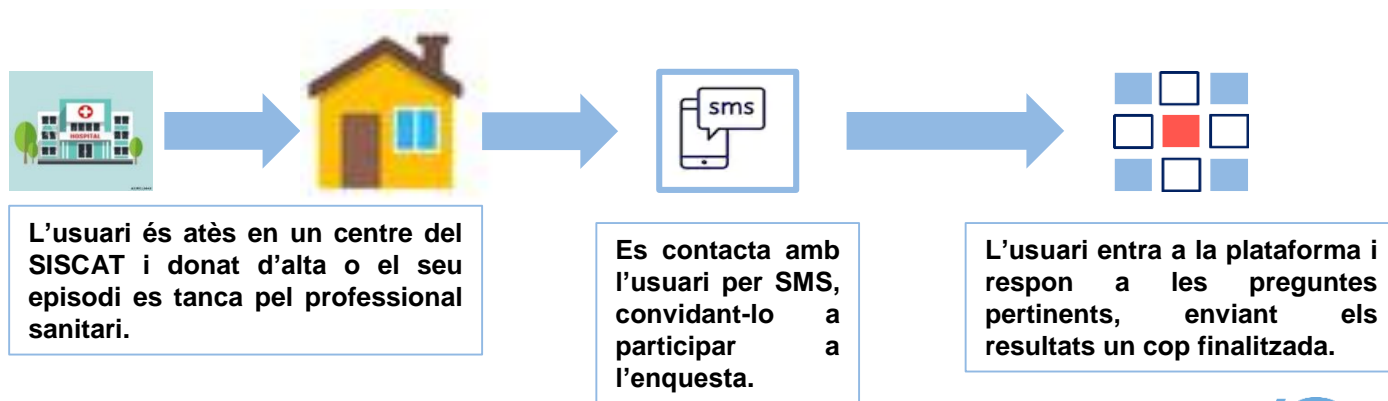
Composició del qüestionari - 2022

Tipologia de preguntes	Nombre de preguntes
Sobre el servei	22
Perfil d'usuari	2
Global del servei	2
Total	24



S/Treball de camp

- En les edicions anteriors, l'usuari objectiu de l'enquesta era contactat per via telefònica i convidat a respondre el qüestionari, mentre que un enquestador introduïa les respostes a un formulari preparat específicament per dur a terme el treball de camp (*Computer Assisted Telephonic Interview*).
- La metodologia utilitzada durant l'any 2022 per dur a terme l'estudi d'atenció hospitalària ha estat la d'enquestes administrades mitjançant un formulari web, on els pacients eren convidats a participar mitjançant SMS en funció de si havien estat atesos durant el període d'extracció.



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



Resultats
2022

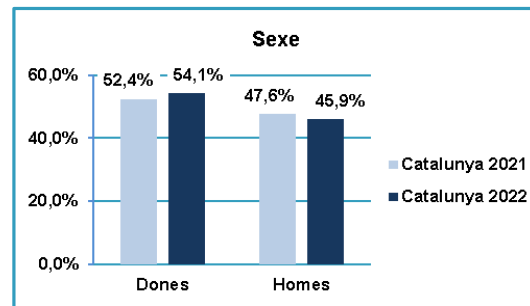
S/Visió Sociodemogràfica

Resultats

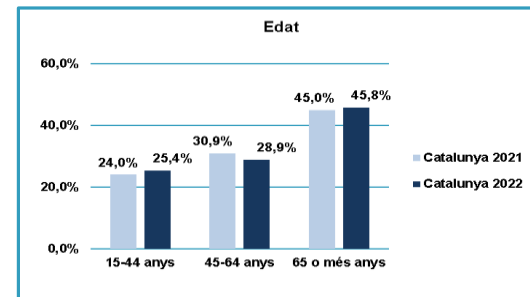
	Nombre d'enquestes
Catalunya 2021	4383
Catalunya 2022	4238



Sexe



Edat



S/Satisfacció i fidelitat

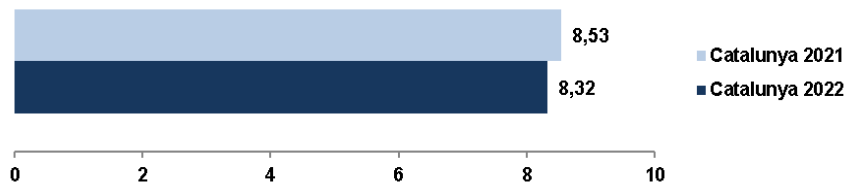
Resultats

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2021	4383
Catalunya 2022	4238



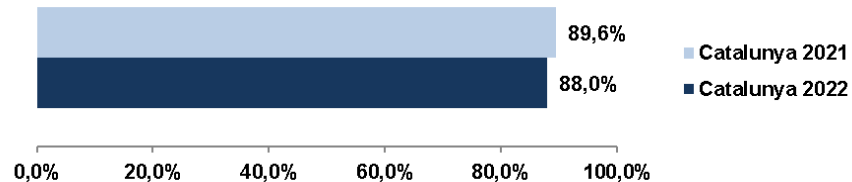
Satisfacció

Satisfacció



Fidelitat

Fidelitat



S/Indicador positiu

Resultats

Tractament dels resultats

Els resultats presentats en aquest estudi han sigut ponderats en funció de l'activitat de cada àrea bàsica de salut amb l'objectiu que es esdevinguin representatius de la població de referència de cada unitat mostral.

Indicador Positiu

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

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

Àrees de millora

Àrea d'excel·lència ● Indicador positiu és superior al 90%

Àrea estàndard ● Indicador positiu es situa entre el 75 i el 90%

Àrea de millora ● Indicador positiu es troba per sota el 75%

S/Accessibilitat

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P1 Vau ingressar per urgències o teníeu el dia d'ingrés programat amb antelació (estàveu a la llista d'espera)?				Per urgències	54,6%	47,5%	
				Programat o llista d'espera	45,4%	52,5%	
N	4238	NS/NC	0				
P2 Com valoreu el temps que vau estar a la llista d'espera fins al vostra ingrés?				Molt curt	10,6%	15,0%	
				Curt	25,5%	17,8%	
				Normal	39,2%	36,1%	
				Llarg	15,0%	17,5%	
				Molt llarg	9,8%	13,7%	
				Indicador positiu	75,3%	68,9%	
N	3471	NS/NC	51				
No vaig estar a llista d'espera				717			

S/Informació

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P3 Un cop a l'habitació, què us van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfectes	25,5%	30,8%	CAT 2021			
	Molt bé	29,9%	32,7%				
	Bé	36,6%	28,8%				
	Regular	6,1%	5,5%	CAT 2022			
	Malament	2,0%	2,1%				
	Indicador positiu	91,9%	92,4%				
N	3844	NS/NC	167				
No em van donar cap explicació				227			
P10 Què us van semblar les explicacions que us van donar sobre el vostre problema de salut, la vostra malaltia?	Perfectes	32,8%	29,6%	CAT 2021			
	Molt bé	28,4%	31,4%				
	Bé	28,4%	29,0%				
	Regular	7,6%	7,6%	CAT 2022			
	Malament	2,8%	2,4%				
	Indicador positiu	89,6%	90,0%				
N	4148	NS/NC	25				
No em va donar informació				66			

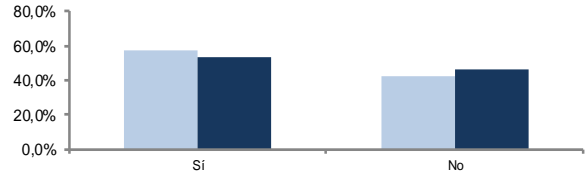
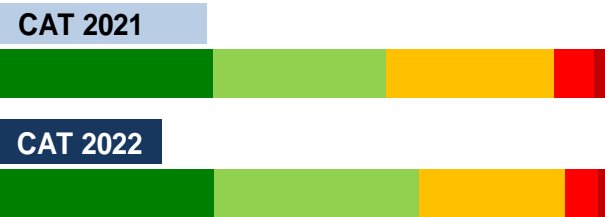
S/Informació

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes	
P11 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis)?	N	4005	NS/NC	38	Perfecta	31,4%	26,7%	
					Molt bé	27,4%	32,5%	
					Bé	32,5%	31,7%	
					Regular	6,6%	7,1%	
					Malament	2,1%	1,9%	
					Indicador positiu	91,3%	91,0%	
No em van fer proves	111							
No em van donar informació	84							
<hr/>								
P12 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos les proves?	N	4058	NS/NC	132	Sí	73,0%	79,8%	
					No	6,7%	7,9%	
					No ho recordo	20,2%	12,4%	
					Indicador positiu	73,0%	79,8%	
No em van donar informació	48							





S/Informació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P13 Us van operar mentre estàveu a l'hospital?	Sí	57,2%	53,8%	
	No	42,8%	46,2%	
N 4238 NS/NC 0				
P14 Com valoreu la informació que us van donar sobre l'operació que us van fer (per exemple, us van explicar per què us la feien, quan us la farien, etc.)?	Perfecta	35,2%	35,5%	
	Molt bé	28,4%	33,5%	
	Bé	27,4%	23,9%	
	Regular	6,5%	5,4%	
	Malament	2,5%	1,8%	
	Indicador positiu	91,0%	92,9%	
N 2246 NS/NC 6 No em van donar informació 27				

S/Informació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P15 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos l'operació? N 2261 NS/NC 12 No em van donar informació 7	Sí	89,1%	93,0%	CAT 2021 
	No	1,6%	2,1%	
	No ho recordo	9,3%	5,0%	CAT 2022 
	Indicador positiu	89,1%	93,0%	
P19 La informació que us van donar els diferents professionals (de medicina i d'infermeria) sobre el vostre problema de salut era coherent (era coincident entre ella)? N 4144 NS/NC 94	Sempre	76,5%	61,6%	CAT 2021 
	Gairebé sempre	11,3%	22,4%	
	Sovint	6,1%	11,0%	
	Poques vegades	4,1%	3,7%	CAT 2022 
	Mai/gairebé mai	2,1%	1,3%	
	Indicador positiu	93,8%	95,1%	

S/Informació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P22 Quan va marxar de l'hospital, va entendre (o la vostra família va entendre) tot el que havíeu de fer (on havíeu d'anar, quan o com us havíeu de prendre els medicaments, etc.)?	Perfectament	53,1%	52,8%	<p>CAT 2021</p> <p>CAT 2022</p>
	Molt bé	19,1%	24,4%	
	Bé	23,1%	17,8%	
	Regular	3,8%	3,9%	
	Malament	0,9%	1,0%	
	Indicador positiu	95,3%	95,0%	
N 4127 NS/NC 59				
No em van explicar res 52				



S/Entorn

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P4 Valoreu en general la comoditat de l'habitació (per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure-us, etc.).				Perfecta	18,2%	18,8%	CAT 2021
				Molt bona	24,8%	23,6%	
				Bona	45,0%	37,9%	CAT 2022
				Regular	9,5%	14,6%	
				Malament	2,5%	5,2%	
	N	4005	NS/NC	233	Indicador positiu	88,0%	80,2%
P5 Què us va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que us despertessin per donar-vos la medicació, etc.)?				Perfecta	27,3%	18,1%	CAT 2021
				Molt bé	24,0%	26,8%	
				Bé	34,6%	34,2%	CAT 2022
				Regular	9,5%	14,2%	
				Malament	4,5%	6,6%	
	N	3833	NS/NC	405	Indicador positiu	86,0%	79,2%

S/Entorn

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P6 Vau tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?				Mai/gairebé mai	43,6%	55,6%	
				Poques vegades	34,4%	29,0%	
				Sovint	16,9%	6,8%	
				Gairebé sempre	3,6%	4,0%	
				Sempre	1,6%	4,6%	
				Indicador positiu	78,0%	84,5%	
N	2513	NS/NC	350				
Vaig estar sol							
P7 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta. Tenint en compte això, què us va semblar el menjar de l'hospital?				Perfecte	14,2%	10,8%	
				Molt bé	16,4%	17,1%	
				Bé	36,2%	36,7%	
				Regular	21,6%	22,6%	
				Malament	11,6%	12,7%	
				Indicador positiu	66,8%	64,7%	
N	3675	NS/NC	563				

S/Tracte

Resultats

Enunciat					Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P8 Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien les infermeres i infermers?					Perfecte	43,6%	46,5%	CAT 2021
					Molt bé	35,1%	34,7%	
					Bé	16,7%	14,1%	CAT 2022
					Regular	3,6%	3,3%	
					Malament	1,1%	1,4%	
					Indicador positiu	95,3%	95,3%	
N	4204	NS/NC	34					
P9. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien els metges i metgesses?					Perfecte	42,3%	43,6%	CAT 2021
					Molt bé	32,0%	34,4%	
					Bé	20,4%	16,9%	CAT 2022
					Regular	3,8%	3,6%	
					Malament	1,5%	1,6%	
					Indicador positiu	94,7%	94,8%	
N	4214	NS/NC	24					

S/Tracte


Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P16 Quina disposició tenien els professionals que us van atendre per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupava de la vostra salut?	Perfecta	32,6%	30,5%	CAT 2021			
	Molt bona	28,7%	33,5%				
	Bona	30,1%	27,2%				
	Regular	6,3%	6,2%				
	Malament	2,2%	2,5%				
	Indicador positiu	91,5%	91,2%				
N	4192	NS/NC	46	CAT 2022			
P17 Què us va semblar la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	Perfecta	33,4%	29,3%	CAT 2021			
	Molt bé	26,9%	31,9%				
	Bé	31,1%	29,8%				
	Regular	6,2%	6,3%				
	Malament	2,4%	2,7%				
	Indicador positiu	91,4%	91,0%				
N	4143	NS/NC	95	CAT 2022			

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P18 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?				Sempre	76,7%	65,9%	
				Gairebé sempre	11,3%	19,5%	
				Sovint	5,8%	9,7%	
				Poques vegades	4,1%	3,6%	
				Mai/gairebé mai	2,2%	1,3%	
				Indicador positiu	93,7%	95,1%	
N	4203	NS/NC	35				
P20 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valoreu el respecte a la vostra intimitat (per exemple, quan us rentaven o curaven)?				Perfecte	35,6%	34,7%	
				Molt bé	24,1%	34,6%	
				Bé	32,4%	24,9%	
				Regular	6,4%	3,9%	
				Malament	1,5%	1,9%	
				Indicador positiu	92,1%	94,2%	
N	3861	NS/NC	377				





S/Altres

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes	
P21 Quan teníeu dolor, creieu que us van ajudar a controlar o millorar el dolor?				Sempre	81,0%	66,0%		
				Gairebé sempre	9,9%	19,3%		
				Sovint	4,8%	10,7%		
				Poques vegades	3,1%	2,8%		
				Mai/gairebé mai	1,2%	1,1%		
N	3760	NS/NC	171	Indicador positiu	95,7%	96,0%		
No vaig tenir dolor								306

S/Satisfacció i fidelitat

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P101 Valoreu el vostre grau de satisfacció global amb l'hospital				Satisfacció	8,53	8,32	CAT 2021 
N 4237 NS/NC 0							CAT 2022 
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a venir a aquest hospital?				Sí	89,6%	88,0%	CAT 2021 
				No	5,3%	7,3%	CAT 2022 
				No n'estic segur	5,1%	4,7%	
N 4162 NS/NC 76				Indicador positiu	89,6%	88,0%	

S/Indicador positiu

Resultats

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu

Número en verd -> Diferència en positiu

Pregunta resumida	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Diferència 2022 vs 2021
P2 Temps a la llista d'espera	75,3% ●	68,9% ●	-6,4%
P3 Explicacions funcionament hospital	91,9% ●	92,4% ●	0,4%
P4 La comoditat de l'habitació	88,0% ●	80,2% ●	-7,8%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	86,0% ●	79,2% ●	-6,8%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	92,1% ●	84,5% ●	-7,5%
P7 El menjar de l'hospital	66,8% ●	64,7% ●	-2,1%
P8 Tracte personal de les infermeres	95,3% ●	95,3% ●	0,0%
P9 Tracte personal del metge	94,7% ●	94,8% ●	0,1%
P10 Informació sobre la seva malaltia	89,6% ●	90,0% ●	0,4%
P11 Informació sobre les proves	91,3% ●	91,0% ●	-0,3%
P12 Consentiment informat abans proves	73,0% ●	79,8% ●	6,7%
P14 Informació sobre l'operació	91,0% ●	92,9% ●	1,9%
P15 Consentiment informat abans operació	89,1% ●	93,0% ●	3,9%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,5% ●	91,2% ●	-0,3%
P17 Donar la seva opinió	91,4% ●	91,0% ●	-0,3%
P18 Sentir-se en bones mans	93,7% ●	95,1% ●	1,4%
P19 Informació coherent	93,8% ●	95,1% ●	1,2%
P20 Respecte a la seva intimitat	92,1% ●	94,2% ●	2,1%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,7% ●	96,0% ●	0,3%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,3% ●	95,0% ●	-0,2%

Pregunta resumida	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Diferència 2022 vs 2021
P101 Grau de satisfacció global	8,53	8,32	-0,21
P102 Continuarà venint?	89,6%	88,0%	-1,5%

S/Indicador positiu

Resultats

Ordenació d'ítems

Els ítems referents a l'experiència del pacient són presentats en ordre decreixent segons el número de respostes positives que han assolit.

Pregunta resumida	Catalunya 2021	Catalunya 2022
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,7% ●	96,0% ●
P8 Tracte personal de les infermeres	95,3% ●	95,3% ●
P18 Sentir-se en bones mans	93,7% ●	95,1% ●
P19 Informació coherent	93,8% ●	95,1% ●
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,3% ●	95,0% ●
P9 Tracte personal del metge	94,7% ●	94,8% ●
P20 Respecte a la seva intimitat	92,1% ●	94,2% ●
P15 Consentiment informat abans operació	89,1% ●	93,0% ●
P14 Informació sobre l'operació	91,0% ●	92,9% ●
P3 Explicacions funcionament hospital	91,9% ●	92,4% ●
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,5% ●	91,2% ●
P17 Donar la seva opinió	91,4% ●	91,0% ●
P11 Informació sobre les proves	91,3% ●	91,0% ●
P10 Informació sobre la seva malaltia	89,6% ●	90,0% ●
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	92,1% ●	84,5% ●
P4 La comoditat de l'habitació	88,0% ●	80,2% ●
P12 Consentiment informat abans proves	73,0% ●	79,8% ●
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	86,0% ●	79,2% ●
P2 Temps a la llista d'espera	75,3% ●	68,9% ●
P7 El menjar de l'hospital	66,8% ●	64,7% ●

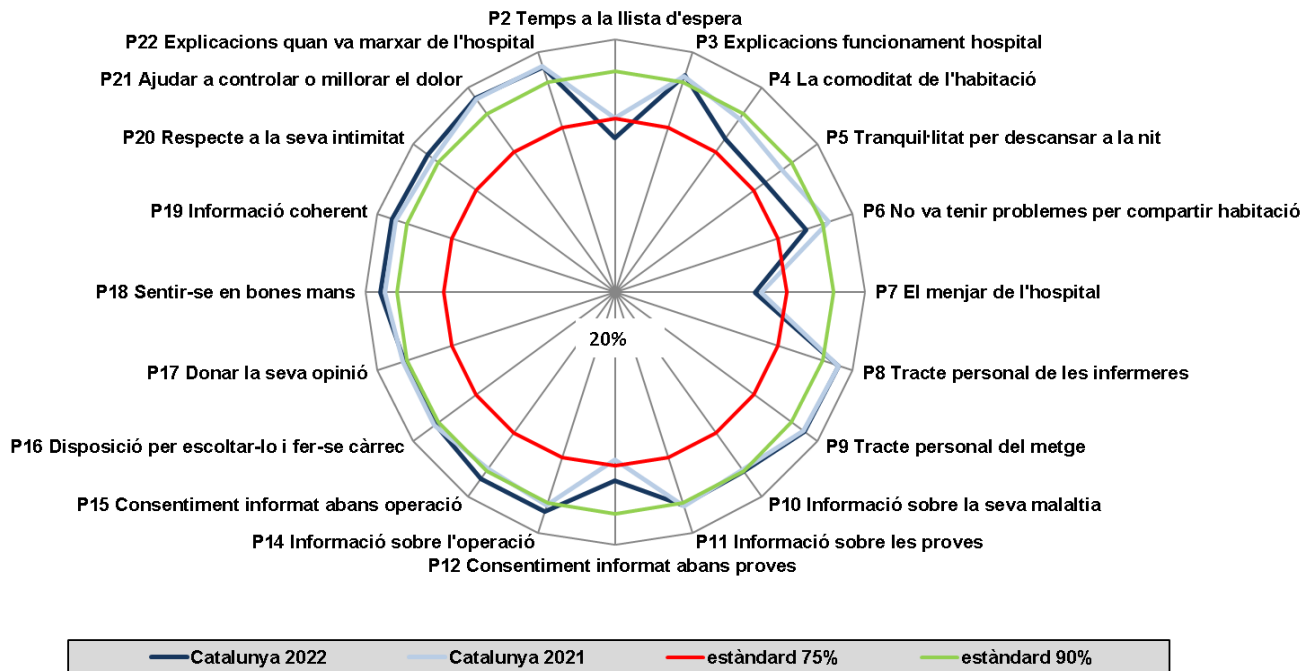
S/Radar

Resultats

Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi.

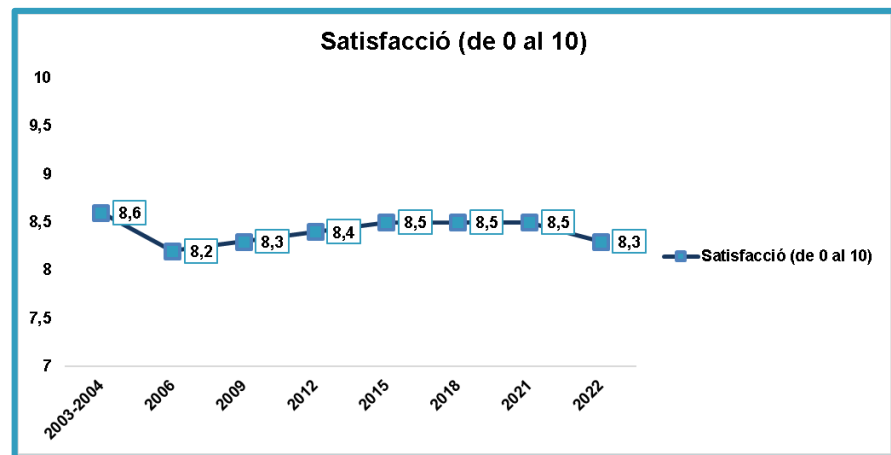
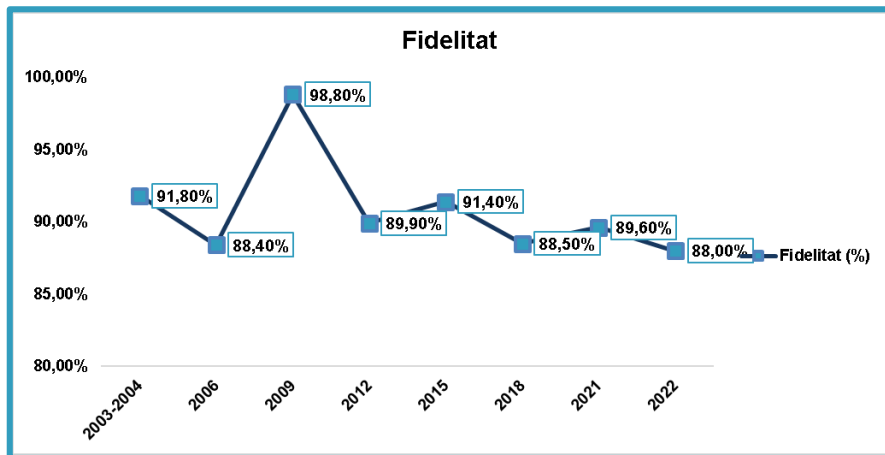
Es compara els resultats de l'any 2017 amb els de l'any 2022.



S/Evolutiu

Resultats

Indicadors	2003-2004	2006	2009	2012	2015	2018	2021	2022
Fidelitat (%)	91,80%	88,40%	98,80%	89,90%	91,40%	88,50%	89,60%	88,00%
Satisfacció (de 0 al 10)	8,6	8,2	8,3	8,4	8,5	8,5	8,5	8,3



S/Conclusions

Resultats

- Els resultats de l'estudi de AH de l'any 2022 mostren que 14 dels 20 ítems del qüestionari relacionats amb el procés d'atenció en el servei reben valoracions per sobre el 90%, situant-se en l'àrea d'excel·lència.
- Els ítems relacionats amb l'espai on han sigut atesos els usuaris mostren una baixada més accentuada que la resta en relació a l'estudi de l'any 2021. Això inclou les preguntes referents a la comoditat de l'habitació, la tranquil·litat per descansar a la nit i els problemes per compartir l'habitació. La percepció del temps a la llista d'espera també experimenta una disminució de les respostes positives, passant de 75,3% (àrea estàndard) a 68,9% (àrea de millora).
- D'altra banda, s'observa un augment de les puntuacions obtingudes en els ítems relacionats amb el consentiment informat tant abans de la realització de les proves com de les operacions, les quals passen del 73% i 89,1% durant l'any 2021 a 79,8% i 93% respectivament durant l'any 2022.



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut