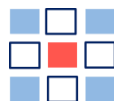


Pla d'enquestes de percepció, experiència i satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



Atenció socio sanitària
Atenció intermèdia

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 el pla d'enquestes de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut (SCS) amb l'atenció rebuda en els serveis d'atenció socio sanitària / atenció intermèdia. L'objectiu d'aquest estudi és analitzar la qualitat percebuda, ja estudiada durant els anys 2003, 2007, 2010, 2013, 2016 i 2019.

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 són importants per al pacient. 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.

Igual que en les edicions anteriors d'aquest estudi, durant l'any 2022 les enquestes s'han dut a terme mitjançant entrevistes presencials als centres proveïdors dels serveis, atès que el perfil d'usuaris dificulta la recopilació d'opinions mitjançant el qüestionari web via SMS o per trucada telefònica (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*), metodologies utilitzades en la resta d'estudis PLAENSA.

S/Objectius

Objectiu general

Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels usuaris de l'SCS respecte als serveis d'atenció socio sanitària / atenció intermèdia proveïts 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 regió sanitària (RS) i UP.
- Comparar els resultats de l'estudi de 2022 amb els obtinguts l'any 2019.







S/Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones de 16 anys o més usuàries dels serveis d'atenció intermèdia des del maig fins al novembre de 2022.
Qüestionari	Qüestionari d'atenció socio sanitària / atenció intermèdia.
Mètode de recollida de la informació	Enquesta presencial en els mateixos centres proveïdors d'atenció socio sanitària / intermèdia.
Procediment de mostreig	Estratificat per centre, amb selecció dels casos per part dels mateixos centres segons els criteris d'inclusió. S'ha procurat la participació de tots els centres de Catalunya i que es realitzessin enquestes a tots els usuaris que complissin els criteris d'inclusió de 16 anys o més d'edat, amb una estada de 5 dies o més i que cognitivament fossin capaços de respondre l'enquesta.
Treball de camp	Realitzat per l'SCS de maig a novembre de 2022.

Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals participants	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Grandària de la mostra obtinguda	Proporció esperada (P)	Nivell de confiança	Marge d'error
•Catalunya •UP	83	80	3.792	P = 0,8	95 %	± 1,2 % al global de Catalunya

S/Revisió del qüestionari

Metodologia

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

S/Característiques del qüestionari

Metodologia

Desglossament

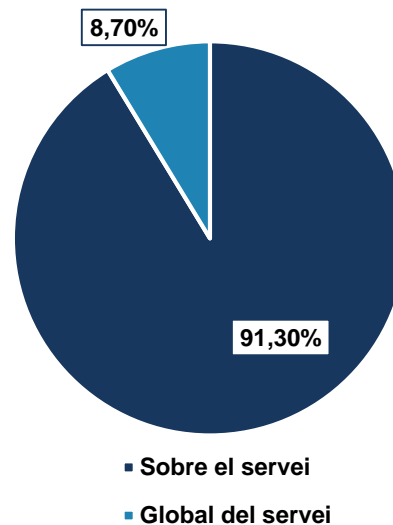
- **Estructura:**
 - Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques del servei d'atenció intermèdia + preguntes no validades que s'han considerat d'interès
- **Escales de valoració:**
 - Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – 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	21
Global del servei	2
Total	23



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



Atenció socio sanitària
Atenció intermèdia

Resultats
2022

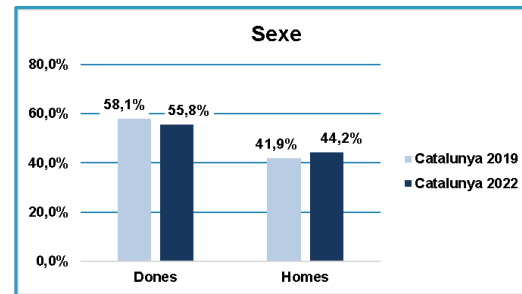
S/Visió sociodemogràfica

Resultats

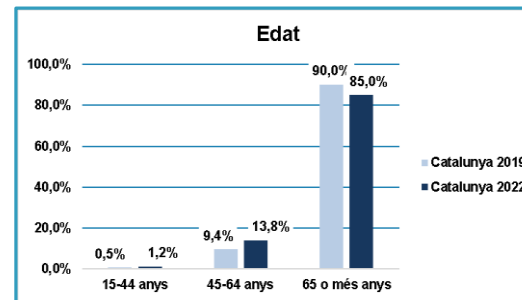
	Nombre d'enquestes
Catalunya 2019	4099
Catalunya 2022	3.792



Sexe



Edat



S/Satisfacció i fidelitat

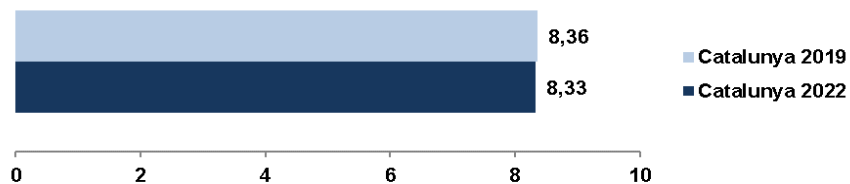
Resultats

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2019	4.099
Catalunya 2022	3792



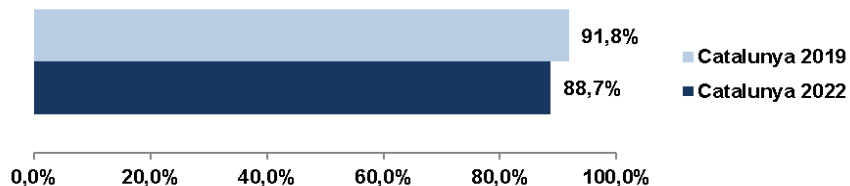
Satisfacció

Grau de satisfacció



Fidelitat

Grau de fidelitat



S/Indicador positiu

Resultats

Tractament dels resultats

Els resultats presentats en aquest estudi han estat ponderats en funció de l'activitat de cada unitat proveïdora amb l'objectiu que 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 se situa entre el 75 i el 90 %

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

S/Entorn

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes	
P2 Ha tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació?	N	3237	NS/NC	17	Mai/gairebé mai	79,4%	75,6%	
					Poques vegades	13,1%	15,3%	
					Sovint	3,8%	4,3%	
					Gairebé sempre	1,5%	2,4%	
					Sempre	2,1%	2,4%	
					Indicador positiu	92,6%	90,9%	
Tinc habitació individual	538							
P3 Valori la tranquil·litat que hi ha, per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que el despertin per donar-li medicació, etc.).	N	3781	NS/NC	11	Perfecta	26,0%	29,2%	
					Molt bona	30,6%	30,9%	
					Bona	30,5%	26,7%	
					Regular	10,8%	10,9%	
					Malament	2,2%	2,3%	
					Indicador positiu	87,1%	86,8%	

S/Entorn

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P4 Valori la comoditat del llit	Perfecta	22,6%	28,4%	CAT 2019			
	Molt bona	30,4%	31,1%				
	Bona	36,7%	29,7%				
	Regular	7,9%	8,4%				
	Malament	2,4%	2,3%				
	Indicador positiu	89,7%	89,2%				
N	3783	NS/NC	9	CAT 2022			
P5 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer alguna mena de dieta, tenint en compte això, que li sembla el menjar de l'hospital?	Perfecte	10,2%	10,3%	CAT 2019			
	Molt bé	22,1%	21,2%				
	Bé	39,4%	35,5%				
	Regular	21,2%	24,5%				
	Malament	7,0%	8,4%				
	Indicador positiu	71,7%	67,0%				
N	3765	NS/NC	27	CAT 2022			

S/Entorn

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P6 Què li semblen els horaris de l'hospital? Per exemple: per menjar, dormir, etc.				Perfectes	15,8%	17,7%	CAT 2019
				Molt bé	28,2%	27,4%	
				Bé	44,7%	41,5%	
				Regular	10,4%	12,0%	
				Malament	1,0%	1,3%	
	N	3781	NS/NC	11	Indicador positiu	88,7%	86,7%
P19 S'avorreix a l'hospital?				Mai/gairebé mai	31,4%	28,8%	CAT 2019
				Poques vegades	30,9%	29,7%	
				Sovint	20,4%	20,7%	
				Gairebé sempre	9,6%	11,0%	
				Sempre	7,8%	9,8%	
	N	3755	NS/NC	37	Indicador positiu	62,3%	58,5%

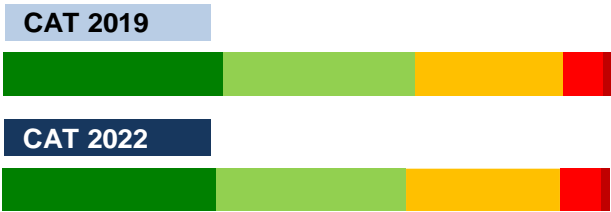
S/Informació

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P7 Els professionals li demanen (han demanat) si poden informar sobre la seva salut o malaltia als seus familiars?	Sempre	42,4%	49,2%				
	Gairebé sempre	17,3%	14,2%				
	Sovint	18,2%	13,3%				
	Poques vegades	4,8%	7,9%				
	Mai/gairebé mai	17,2%	15,4%				
	Indicador positiu	78,0%	76,8%				
N	3289	NS/NC	319				
No tinc familiars que vinguin	184						
P8 Des que està a l'hospital, el metge li explica com va la seva malaltia?	Sempre	47,2%	48,9%				
	Gairebé sempre	22,4%	19,7%				
	Sovint	15,4%	14,7%				
	Poques vegades	10,7%	11,8%				
	Mai/gairebé mai	4,4%	5,0%				
	Indicador positiu	84,9%	83,2%				
N	3715	NS/NC	77				

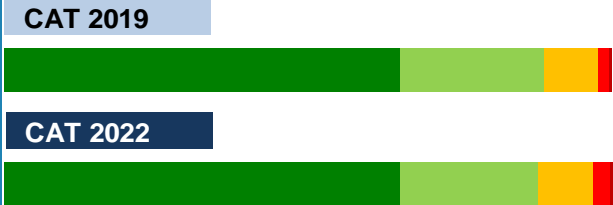
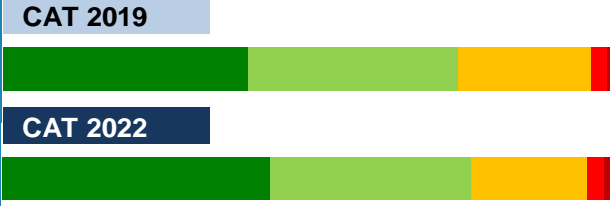
S/Informació

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P10 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre la seva malaltia?				Perfectament	36,1%	35,1%	
				Molt bé	31,6%	31,3%	
				Bé	24,5%	25,1%	
				Regular	6,4%	6,9%	
				Malament	1,3%	1,6%	
N	3607	NS/NC	185	Indicador positiu	92,2%	91,5%	

S/Tracte i confiança

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P9 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	65,3%	65,0%				
	Gairebé sempre	23,5%	22,6%				
	Sovint	8,9%	9,2%				
	Poques vegades	1,7%	2,7%				
	Mai/gairebé mai	0,6%	0,5%				
	Indicador positiu	97,7%	96,8%				
N	3767	NS/NC	25				
P11 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té el metge amb vostè?	Perfecte	40,4%	44,1%				
	Molt bé	34,5%	33,1%				
	Bé	21,9%	18,9%				
	Regular	2,7%	3,0%				
	Malament	0,4%	0,8%				
	Indicador positiu	96,8%	96,1%				
N	3683	NS/NC	109				

S/Tracte i confiança

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P12 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta				32,7%	35,9%	
	Molt bona				36,6%	31,4%	
	Bona				24,8%	24,7%	
	Regular				5,0%	6,5%	
	Malament				0,9%	1,5%	
	N	3629	NS/NC	163	Indicador positiu	94,1%	
P13 Quina disposició tenen les infermeres per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta				36,4%	40,2%	
	Molt bona				36,9%	35,2%	
	Bona				22,3%	18,7%	
	Regular				3,9%	5,3%	
	Malament				0,5%	0,6%	
	N	3769	NS/NC	23	Indicador positiu	95,6%	

S/Tracte i confiança

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes	
P14 Què li sembla el temps que ha d'esperar quan truca al timbre?				Molt curt	12,9%	9,6%	CAT 2019	
				Curt	24,1%	21,1%		
				Normal	47,7%	50,2%	CAT 2022	
				Llarg	11,4%	14,2%		
				Molt llarg	3,9%	4,9%		
				Indicador positiu	84,7%	80,9%		
N	3359	NS/NC	27					
			No truco mai	406				
P15 Com valora l'ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo?				Perfecta	24,5%	32,9%	CAT 2019	
				Molt bona	41,3%	36,9%		
				Bona	30,2%	26,3%	CAT 2022	
				Regular	3,5%	3,7%		
				Malament	0,6%	0,3%		
				Indicador positiu	95,9%	96,0%		
	N	3233	NS/NC	20				
			No necessito ajuda	539				

S/Tracte i confiança

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P16 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat? Per exemple: quan el renten o el curen.				Perfecte	31,3%	38,4%	<p>CAT 2019</p> <p>CAT 2022</p>
				Molt bé	38,0%	34,4%	
				Bé	27,7%	23,6%	
				Regular	2,7%	3,0%	
				Malament	0,4%	0,6%	
	N	3722	NS/NC	70	Indicador positiu	96,9%	
P17 Les infermeres de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè?				Sempre	63,5%	65,5%	<p>CAT 2019</p> <p>CAT 2022</p>
				Gairebé sempre	26,8%	23,6%	
				Sovint	8,5%	8,8%	
				Poques vegades	1,1%	1,9%	
				Mai/gairebé mai	0,1%	0,2%	
	N	3775	NS/NC	17	Indicador positiu	98,8%	

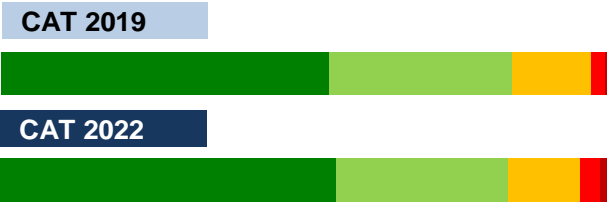
S/Tracte i confiança

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P20 Què li sembla l'ajuda que ha tingut del treballador / assistent social?				Perfecta	26,2%	27,0%	<p>CAT 2019</p> <p>CAT 2022</p>
				Molt bona	35,9%	34,6%	
				Bona	33,6%	33,4%	
				Regular	3,4%	4,4%	
				Malament	0,9%	0,7%	
Indicador positiu				95,7%	94,9%		
N	2314	NS/NC	234				
No hi he tingut contacte				1244			

S/Coordinació

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P21 Vostè diria que l'equip de professionals que el tracten i el cuiden treballen de manera coordinada?				Sempre	54,0%	55,6%	
				Gairebé sempre	30,2%	28,1%	
				Sovint	13,0%	11,9%	
				Poques vegades	2,3%	3,3%	
				Mai/gairebé mai	0,6%	1,1%	
N	3582	NS/NC	210	Indicador positiu	97,2%	95,6%	





S/Altres

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P1 Li sembla que aquest hospital s'adapta a les necessitats per les quals va ingressar? (diria que de manera...).				Perfecta	31,3%	30,1%	CAT 2019
				Molt bé	34,6%	36,3%	
				Bé	28,1%	26,3%	CAT 2022
				Regular	4,9%	6,1%	
				Malament	1,0%	1,1%	
				Indicador positiu	94,0%	92,8%	
N	3752	NS/NC	40				
P18 Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millorar el dolor?				Perfecta	28,7%	31,5%	CAT 2019
				Molt bé	37,9%	36,7%	
				Bé	27,6%	26,2%	CAT 2022
				Regular	4,9%	4,8%	
				Malament	1,0%	0,7%	
				Indicador positiu	94,1%	94,5%	
N	2951	NS/NC	25				
	No he tingut dolor		816				

S/Visió global del servei

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital				Satisfacció	8,36	8,33	CAT 2019 
N	3792	NS/NC	0				CAT 2022 
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?				Sí	91,8%	88,7%	CAT 2019 
				No	3,2%	3,9%	CAT 2022 
				No n'estic segur	5,0%	7,4%	
N	3739	NS/NC	53	Indicador positiu	91,8%	88,7%	

S/Indicador positiu

Resultats

Ordenació d'ítems

Els ítems referents a l'experiència del pacient es presenten en ordre decreixent segons el nombre de respostes positives que han assolit.

Pregunta resumida	Catalunya 2019	Catalunya 2022
P17 Tracte personal infermera i infermer	98,8% ●	97,9% ●
P9 Sensació d'estar en bones mans	97,7% ●	96,8% ●
P16 Respecte a la intimitat	96,9% ●	96,4% ●
P11 Tracte personal metge i metgessa	96,8% ●	96,1% ●
P15 Valoració de l'ajuda que us donen	95,9% ●	96,0% ●
P21 Coordinació equip de professionals	97,2% ●	95,6% ●
P20 Valoració de l'ajuda de treballador/assistent social	95,7% ●	94,9% ●
P18 Valoració de l'ajuda pel dolor	94,1% ●	94,5% ●
P13 Les infermeres i infermers us escolten i es fan càrrec	95,6% ●	94,0% ●
P1 L'hospital s'adapta a les vostres necessitats	94,0% ●	92,8% ●
P12 El metge i metgessa us escolta i es fa càrrec	94,1% ●	92,1% ●
P10 S'entenen les explicacions	92,2% ●	91,5% ●
P2 No problemes pel fet de compartir habitació	92,6% ●	90,9% ●
P4 Comoditat del llit	89,7% ●	89,2% ●
P3 Podeu descansar i dormir a la nit	87,1% ●	86,8% ●
P6 Horaris de l'hospital	88,7% ●	86,7% ●
P8 El metge o metgessa us explica com va la malaltia	84,9% ●	83,2% ●
P14 Temps quan truca al timbre	84,7% ●	80,9% ●
P7 Permis informació família	78,0% ●	76,8% ●
P5 Com troba el menjar	71,7% ●	67,0% ●
P19 No s'avorreix a l'hospital	62,3% ●	58,5% ●

S/Indicador positiu

Resultats

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu

Número en verd -> Diferència en positiu

Pregunta resumida	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Diferències 2019 - 2022
P1 L'hospital s'adapta a les seves necessitats	94,0% ●	92,8% ●	-1,3%
P2 No problemes al compartir habitació	92,6% ●	90,9% ●	-1,7%
P3 Pot descansar i dormir a la nit	87,1% ●	86,8% ●	-0,3%
P4 Comoditat del llit	89,7% ●	89,2% ●	-0,5%
P5 Com troba el menjar	71,7% ●	67,0% ●	-4,7%
P6 Horaris de l'hospital	88,7% ●	86,7% ●	-2,0%
P7 Permis informació família	78,0% ●	76,8% ●	-1,2%
P8 El metge li explica com va la malaltia	84,9% ●	83,2% ●	-1,7%
P9 Sensació d'estar en bones mans	97,7% ●	96,8% ●	-0,9%
P10 S'entenen les explicacions	92,2% ●	91,5% ●	-0,7%
P11 Tracte personal metge	96,8% ●	96,1% ●	-0,7%
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec	94,1% ●	92,1% ●	-2,1%
P13 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	95,6% ●	94,0% ●	-1,5%
P14 Temps quan truca al timbre	84,7% ●	80,9% ●	-3,8%
P15 Valoració de l'ajuda que li donen	95,9% ●	96,0% ●	0,1%
P16 Respecte a la intimitat	96,9% ●	96,4% ●	-0,5%
P17 Tracte personal infermera	98,8% ●	97,9% ●	-0,9%
P18 Valoració de l'ajuda pel dolor	94,1% ●	94,5% ●	0,4%
P19 No s'avorreix a l'hospital	62,3% ●	58,5% ●	-3,8%
P20 Valoració de l'ajuda de treballador/assistent social	95,7% ●	94,9% ●	-0,8%
P21 Coordinació equip de professionals	97,2% ●	95,6% ●	-1,5%

Pregunta resumida	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Diferències 2019 - 2022
P101 Satisfacció global	8,36	8,33	-0,03
P102 Fidelitat	91,8%	88,7%	-3,1%

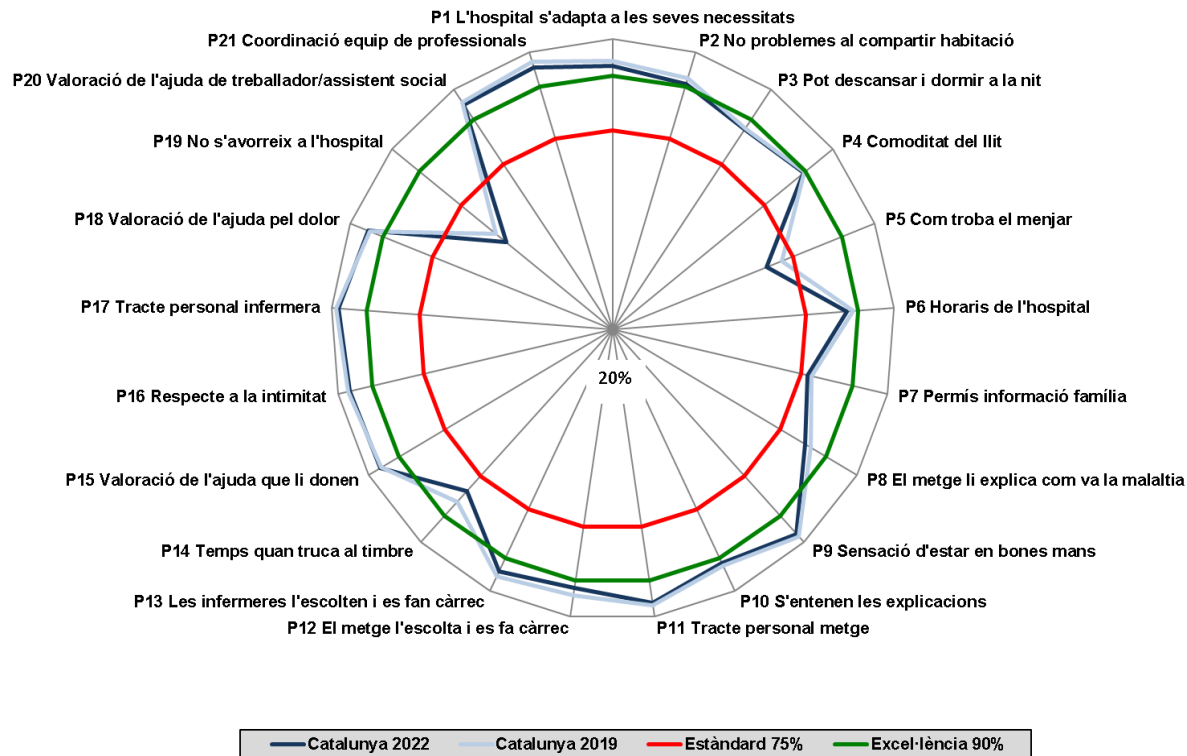
S/Radar

Resultats

Gràfic radial:

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

Es comparen els resultats de l'any 2019 amb els de l'any 2022.



S/Indicador positiu – Regions sanitàries

Regions sanitàries (1/2)

Pregunta resumida	Catalunya 2022	Alt Pirineu i Aran (N = 53)	Lleida (N = 178)	Camp de Tarragona (N = 530)	Terres de l'Ebre (N = 64)	Girona (N = 428)	Catalunya Central (N = 366)
P1 L'hospital s'adapta a les vostres necessitats	92,8%	96,2%	95,5%	89,9%	100% (+)	92,2%	94,2%
P2 No problemes pel fet de compartir habitació	90,9%	91,1%	88,6%	91,5%	89,1%	88,6%	93,6%
P3 Podeu descansar i dormir a la nit	86,8%	92,5%	88,2%	86,4%	90,6%	84,1%	87,1%
P4 Comodat del llit	89,2%	77,4%	86,5%	89,2%	87,5%	89,3%	87,4%
P5 Com trobeu el menjar	67,0%	43,4%	50,8% (-)	67,2%	87,5% (+)	69,0%	66,2%
P6 Horaris de l'hospital	86,7%	83,0%	83,1%	86,1%	78,1%	88,3%	93,2% (+)
P7 Permís informació família	76,8%	82,5%	83,5%	68,2% (-)	86,2%	68,3% (-)	71,3%
P8 El metge o metgessa us explica com va la malaltia	83,2%	92,5%	88,8%	83,1%	92,2%	81,2%	81,1%
P9 Sensació d'estar en bones mans	96,8%	100,0%	97,8%	95,4%	98,4%	97,0%	97,8%
P10 S'entenen les explicacions	91,5%	96,2%	89,2%	90,1%	93,5%	90,8%	93,6%
P11 Tracte personal metge i metgessa	96,1%	100,0%	96,0%	94,7%	100,0%	95,6%	95,5%
P12 El metge i metgessa us escolta i es fa càrrec	92,1%	100,0%	90,3%	89,9%	98,4%	91,6%	90,1%
P13 Les infermeres i infermers us escolten i es fan càrrec	94,0%	94,3%	98,3% (+)	92,4%	100,0%	91,8%	95,3%
P14 Temps quan truqueu el timbre	80,9%	75,6%	81,1%	78,2%	88,7%	80,1%	85,2%
P15 Valoració de l'ajuda que us donen	96,0%	97,9%	97,7%	93,8%	96,4%	94,8%	97,5%
P16 Respecte a la intimitat	96,4%	100,0%	98,3%	94,8%	98,4%	96,2%	95,6%
P17 Tracte personal infermera i infermer	97,9%	96,2%	99,4%	97,3%	100,0%	96,7%	97,3%
P18 Valoració de l'ajuda pel dolor	94,5%	100,0%	91,5%	92,5%	100,0%	96,4%	93,1%
P19 No us avorriu a l'hospital	58,5%	17,0%	65,0%	59,5%	58,1%	55,8%	56,6%
P20 Valoració de l'ajuda de treballador/assistent social	94,9%	97,2%	95,9%	95,2%	94,7%	93,5%	95,6%
P21 Coordinació equip de professionals	95,6%	100,0%	99,4% (+)	96,1%	96,8%	93,4%	96,2%
P101 Satisfacció global	8,33	8,34	8,46	8,17	8,56	8,18	8,51
P102 Fidelitat	88,7%	92,0%	86,0%	85,9%	95,2%	88,9%	92,0%

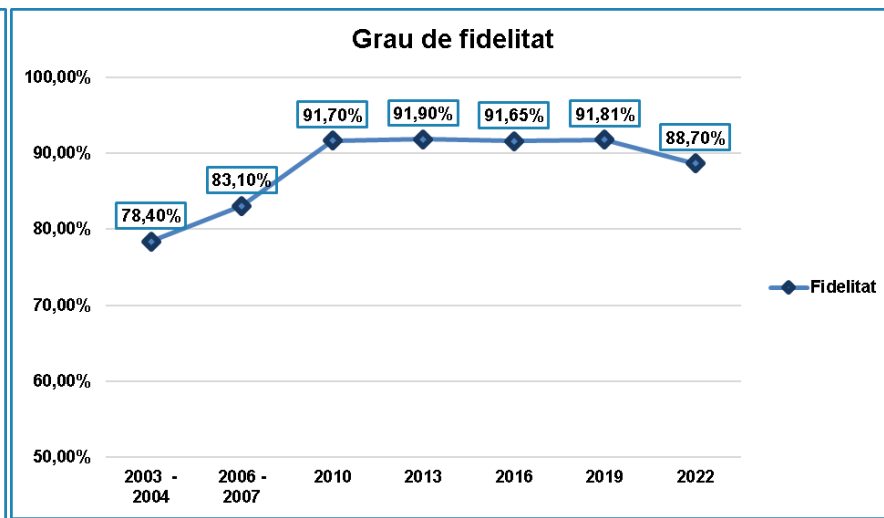
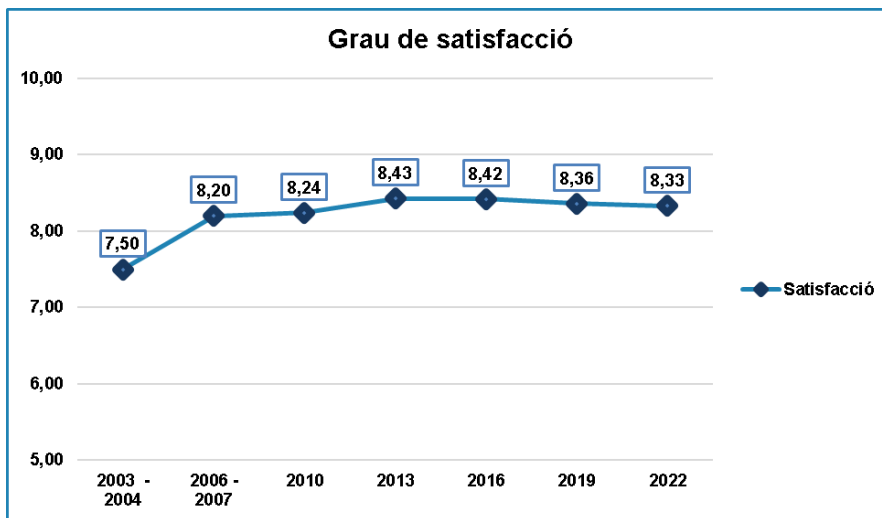
S/Indicador positiu – Regions sanitàries

Regions sanitàries (2/2)

Pregunta resumida	Catalunya 2022	CSB (N = 546)	ZM BCN Nord (N = 874)	ZM BCN Sud (N = 753)
P1 L'hospital s'adapta a les vostres necessitats	92,8%	90,9%	90,4%	96,9% (+)
P2 No problemes pel fet de compartir habitació	90,9%	87,3%	91,5%	92,9%
P3 Podeu descansar i dormir a la nit	86,8%	84,5%	85,9%	90,1%
P4 Comoditat del llit	89,2%	91,5%	87,5%	92,1%
P5 Com trobeu el menjar	67,0%	66,4%	62,9%	75,2% (+)
P6 Horaris de l'hospital	86,7%	85,5%	83,4%	89,5%
P7 Permís informació família	76,8%	79,3%	75,9%	86,1% (+)
P8 El metge o metgessa us explica com va la malaltia	83,2%	86,3%	75,1% (-)	89,9% (+)
P9 Sensació d'estar en bones mans	96,8%	96,7%	95,5%	98,4%
P10 S'entenen les explicacions	91,5%	91,2%	88,3% (-)	95,9% (+)
P11 Tracte personal metge i metgessa	96,1%	97,0%	94,6%	98,4% (+)
P12 El metge i metgessa us escolta i es fa càrrec	92,1%	93,5%	89% (-)	96,4% (+)
P13 Les infermeres i infermers us escolten i es fan càrrec	94,0%	91,7%	93,4%	96,7% (+)
P14 Temps quan truqueu el timbre	80,9%	78,1%	79,1%	84,8%
P15 Valoració de l'ajuda que us donen	96,0%	95,1%	96,2%	97,5%
P16 Respecte a la intimitat	96,4%	95,8%	96,3%	97,9%
P17 Tracte personal infermera i infermer	97,9%	97,0%	98,3%	99,1%
P18 Valoració de l'ajuda pel dolor	94,5%	95,8%	94,0%	95,1%
P19 No us avorriu a l'hospital	58,5%	64,0%	50,2% (-)	67,4% (+)
P20 Valoració de l'ajuda de treballador/assistent social	94,9%	94,4%	93,5%	96,9%
P21 Coordinació equip de professionals	95,6%	94,1%	93,9%	98,1% (+)
P101 Satisfacció global	8,33	8,18	8,22	8,64
P102 Fidelitat	88,7%	86,7%	86,2%	93,3% (+)

S/Evolutiu

	2003 - 2004	2006 - 2007	2010	2013	2016	2019	2022
Satisfacció	7,50	8,20	8,24	8,43	8,42	8,36	8,33
Fidelitat	78,40%	83,10%	91,70%	91,90%	91,65%	91,81%	88,70%



S/Conclusions

- Els resultats de l'estudi de percepció, experiència i satisfacció d'usuaris de l'SCS respecte al servei d'atenció socio sanitària / atenció intermèdia dels proveïdors del SISCAT del 2022 s'han d'entendre en el context postpandèmia, cosa que pot comportar afectacions puntuals en els circuits assistencials i la percepció d'usuaris d'alguns centres.
- La satisfacció global amb el servei és de 8,33 sobre 10. Davant la pregunta de si tornaria a ser atès en aquest centre, el 88,70 % de les persones enquestades han respost afirmativament.
- Dels 21 ítems que s'han preguntat, 19 són valorats per sobre del 75 % de respostes positives. D'aquests 19, 13 obtenen més del 90 % de respostes positives.
- Les valoracions obtingudes dels diversos ítems preguntats són similars a les de l'any 2019. Tot i això, sí que es pot veure una disminució de les respostes positives en aspectes com ara la percepció del menjar, els horaris de l'hospital o l'avorriment percebut per part dels usuaris.



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut