

/Salut



**Generalitat
de Catalunya**

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

Atenció hospitalària urgent

Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari
Gerència de Gestió Ciutadana
Unitat d'Avaluació i Experiència del Pacient

Servei Català de la Salut

2024

Introducció

Durant l'any 2024, s'ha dut a terme l'estudi de percepció, experiència i satisfacció de les persones usuàries del Servei Català de la Salut (CatSalut) amb l'atenció rebuda en el servei d'atenció hospitalària urgent (URG), amb l'objectiu d'analitzar la qualitat percebuda, ja estudiada els anys 2004, 2008, 2011, 2013, 2016, 2019, 2022 i 2023.

L'experiència dels serveis rebuts s'analitza a partir de la identificació d'aspectes concrets del procés assistencial (alguns comuns a les línies de servei i d'altres específics per a cadascuna d'aquestes línies), els quals resulten importants per al pacient. Per exemple, l'accessibilitat als serveis, el tracte i les interaccions amb els professionals, la participació en la presa de decisions, i la coordinació i l'organització dels professionals del centre.

Aquest estudi s'ha dut a terme mitjançant la mateixa metodologia que en l'estudi de 2023, administrant els qüestionaris via formulari web, de manera que la persona usuària era convidada a participar-hi mitjançant un SMS, per garantir que només les persones que havien rebut l'SMS podien accedir a l'enquesta.

Objectius

Objectiu general

Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat de les persones usuàries del CatSalut pel que fa al servei d'atenció hospitalària urgent dels proveïdors 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, entre les UP.
- Comparar els resultats de l'estudi de 2024 amb els obtinguts l'any 2023.

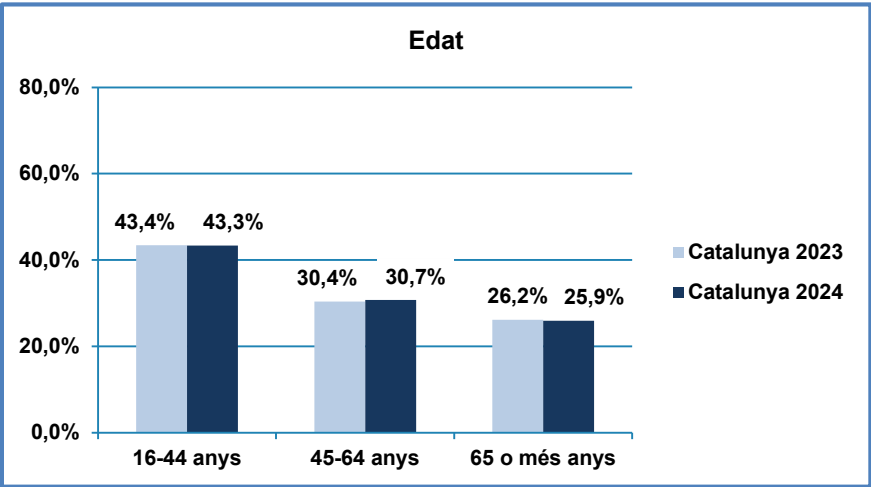
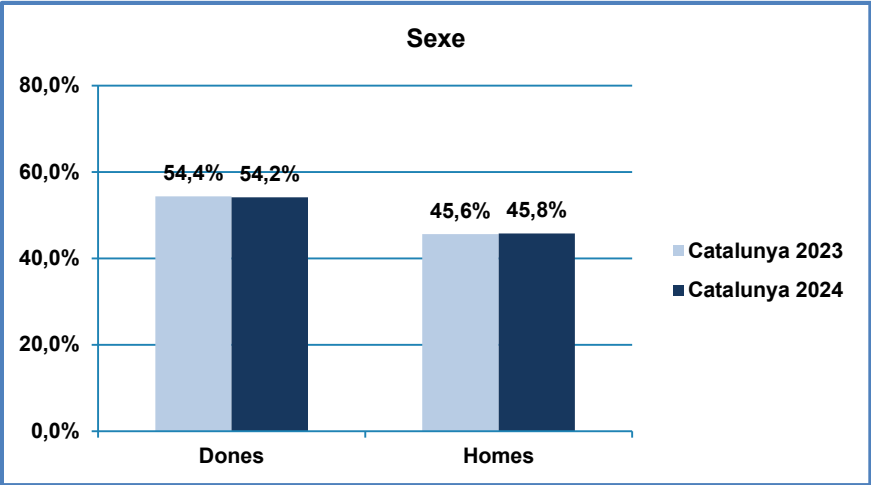
Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones de 16 anys o més que hagin estat usuàries del servei entre el febrer i l'abril de 2024.
Qüestionari	Qüestionari d'atenció hospitalària urgent.
Mètode de recollida de la informació	Enquesta formulari web mitjançant invitació via SMS (Xpes).
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre d'activitat HC3/IS3 d'atenció hospitalària urgent.
Ponderació	S'ha assolit la participació de 5.236 persones usuàries del servei. Els resultats estan ponderats en funció de la representació de cada grup quota (edat, sexe i unitat proveïdora d'atenció) en l'univers, i això ha fet un total de 4.239 casos.
Treball de camp	Realitzat del 21 al 23 de maig de 2024.

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	53	80	4.239	P = 0,8	95%	±1,1% en el conjunt de Catalunya

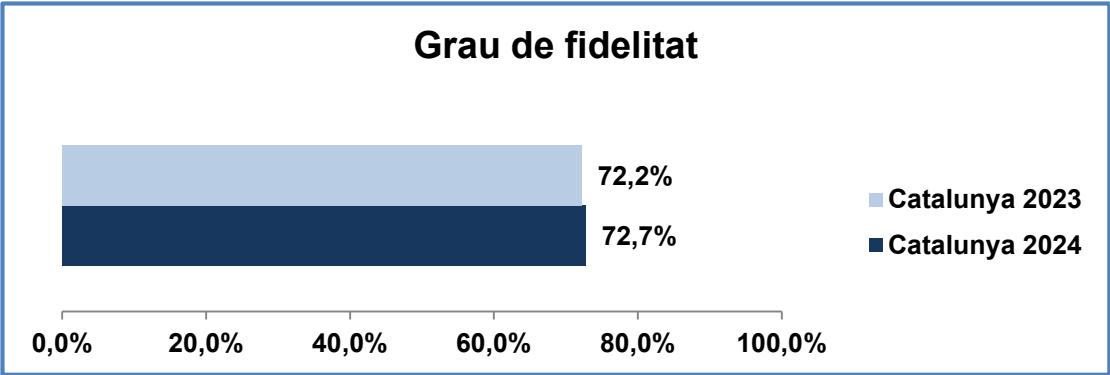
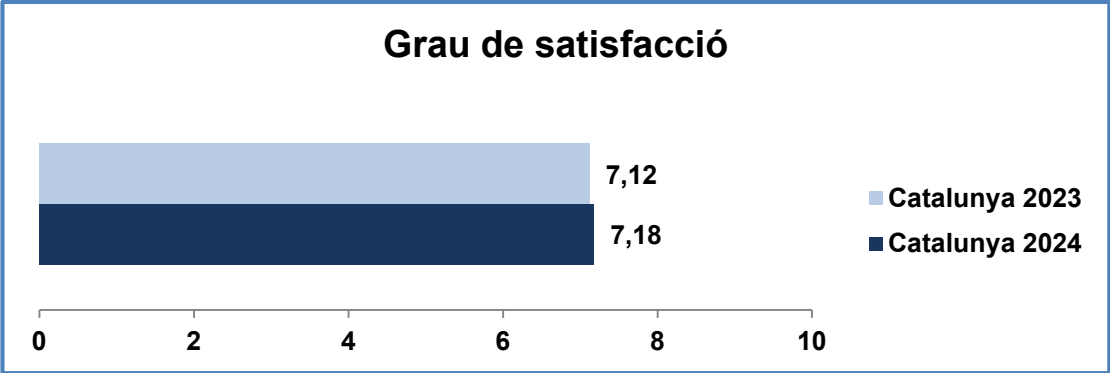
Visió sociodemogràfica

Període	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2023	4.240
CATALUNYA 2024	4.239



Satisfacció i fidelitat

Període	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2023	4.240
CATALUNYA 2024	4.239



Indicador positiu

Tractament dels resultats

Els resultats presentats en aquest estudi han estat ponderats d'acord amb l'activitat de cada unitat proveïdora amb l'objectiu que esdevinguin representatius de la població de referència.

Indicador positiu

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

Categoria de resposta	Agregació
Resposta més positiva	Indicador positiu
Resposta positiva	Indicador positiu
Resposta neutra	Indicador positiu
Resposta negativa	–
Resposta més negativa	–

Àrea d'excel·lència	Un indicador es troba en l'àrea d'excel·lència quan l'indicador positiu és superior al 90%.
Àrea estàndard	Un indicador es troba en l'àrea estàndard quan l'indicador positiu se situa entre el 75 i el 90%.
Àrea de millora	Un indicador es troba en l'àrea de millora quan l'indicador positiu se situa per sota del 75%.

Indicador positiu

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu (marcat amb *)

Número en verd -> Diferència en positiu (marcat amb ')

Pregunta resumida	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Diferències 2024 vs. 2023
P4 Comoditat de la sala d'espera	62,2%	63,7%	+1,5%
P5 Informació del temps d'espera	51,6%	52,4%	+0,8%
P6 Esperant, algú s'ha interessat per com us trobàveu	28,4%	28,3%	-0,1%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge o metgessa	57,6%	55,9%	-1,7%
P8 Temps de dedicació del metge o metgessa	77,5%	78,4%	+1,0%
P9 Disposició per escoltar-vos	79,1%	80,2%	+1,1%
P10 Poder donar la vostra opinió	80,2%	81,5%	+1,3%
P11 Condicions del lloc on van ser atesos	77,1%	76,7%	-0,4%
P12 Comoditat de la llitera	74,1%	75,3%	+1,2%
P13 Respecte a la intimitat	83,9%	84,6%	+0,7%
P14 Tracte personal de les infermeres i infermers	89,0%	90,6%	+1,6%
P15 Tracte personal dels metges i metgesses	86,3%	87,0%	+0,8%
P16 Tracte personal de les zeladores i zeladors	93,4%	94,2%	+0,8%
P17 Informació comprensible	88,7%	89,9%	+1,2%
P18 Informació que necessitàveu de la malaltia	87,4%	87,5%	+0,1%
P19 No us explicaven les coses davant de tothom	80,3%	78,1%	-2,2%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	84,2%	+1,8%
P21 Permís per informar els acompanyants	33,9%	36,4%	+2,5%
P22 Informació coherent (coincident)	87,9%	88,3%	+0,4%
P23 Sensació d'estar en bones mans	83,6%	84,6%	+1,0%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,3%	89,9%	+0,6%
P25 Van entendre tot el que havíeu de fer en l'alta	88,6%	89,7%	+1,1%
P26 Us van resoldre el motiu pel qual van anar a urgències	75,9%	76,7%	+0,8%

Pregunta resumida	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Diferències 2023 vs. 2022
P101 Valoració global	7,12	7,18	+0,6
P102 Fidelitat	72,2%	72,7%	+0,6%

Indicador positiu

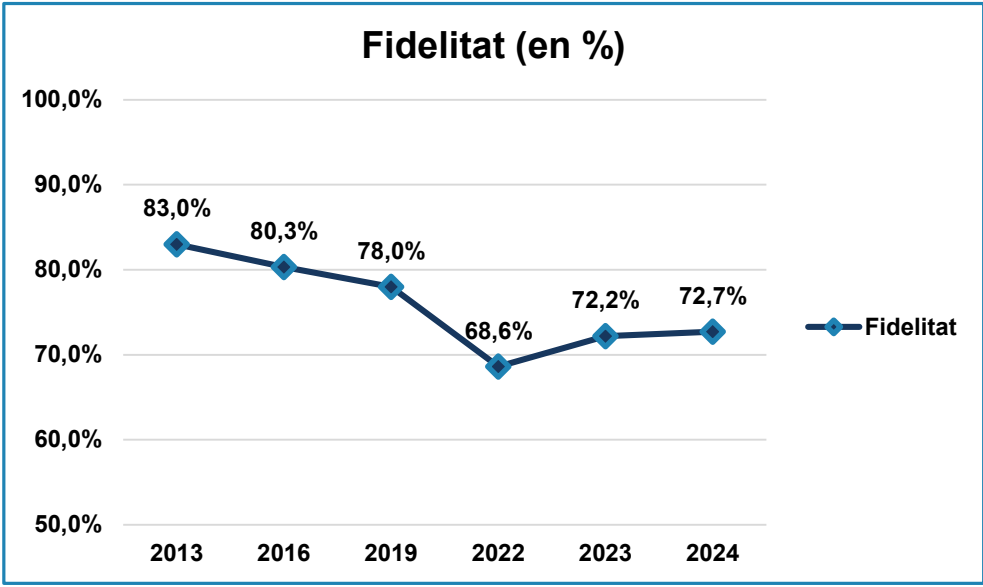
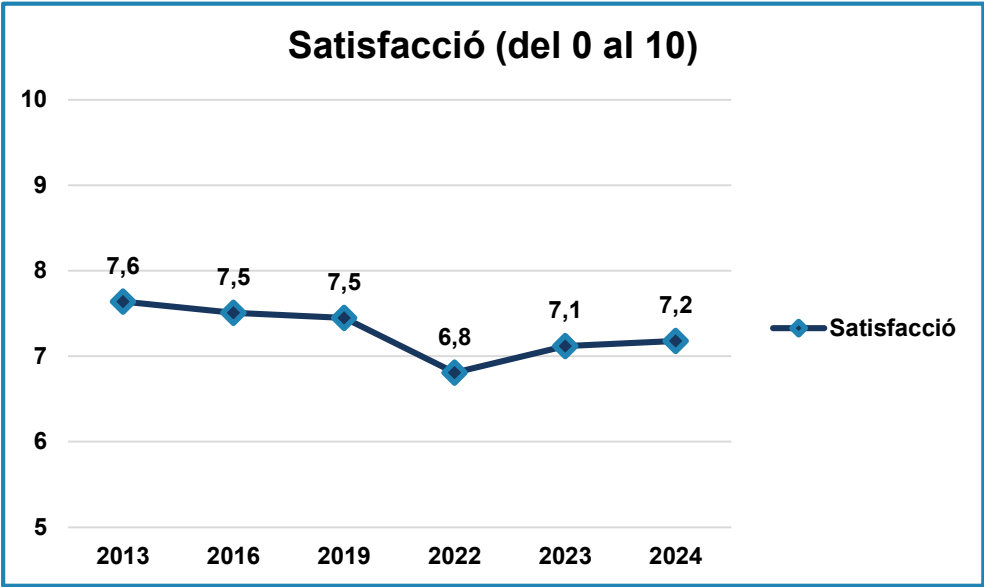
Ordenació d'ítems

Els ítems són presentats en ordre segons el percentatge de respostes positives que han assolit.

Pregunta resumida	Catalunya 2023	Catalunya 2024
P16 Tracte personal de les zeladores i zeladors	93,4%	94,2%
P14 Tracte personal de les infermeres i infermers	89,0%	90,6%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,3%	89,9%
P17 Informació comprensible	88,7%	89,9%
P25 Vau entendre tot el que havíeu de fer en l'alta	88,6%	89,7%
P22 Informació coherent (coincident)	87,9%	88,3%
P18 Informació que necessitàveu de la malaltia	87,4%	87,5%
P15 Tracte personal dels metges i metgesses	86,3%	87,0%
P13 Respecte a la intimitat	83,9%	84,6%
P23 Sensació d'estar en bones mans	83,6%	84,6%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	84,2%
P10 Poder donar la vostra opinió	80,2%	81,5%
P9 Disposició per escoltar-vos	79,1%	80,2%
P8 Temps de dedicació del metge o metgessa	77,5%	78,4%
P19 No us explicaven les coses davant de tothom	80,3%	78,1%
P11 Condicions del lloc on vau ser atesos	77,1%	76,7%
P26 Us van resoldre el motiu pel qual vau anar a urgències	75,9%	76,7%
P12 Comoditat de la llitera	74,1%	75,3%
P4 Comoditat de la sala d'espera	62,2%	63,7%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge o metgessa	57,6%	55,9%
P5 Informació del temps d'espera	51,6%	52,4%
P21 Permís per informar els acompanyants	33,9%	36,4%
P6 Esperant, algú s'ha interessat per com us trobàveu	28,4%	28,3%

Evolutiu

Indicadors	2013	2016	2019	2022	2023	2024
Satisfacció	7,64	7,51	7,45	6,81	7,12	7,18
Fidelitat	83,0%	80,3%	78,0%	68,6%	72,2%	72,7%



Conclusions

En comparació amb l'edició realitzada l'any 2023, tant els valors de satisfacció (del 0 al 10) com de fidelitat (en tant per cent) globals de Catalunya han augmentat i han passat del 7,12 al 7,18 i del 72,2% al 72,7%, respectivament.

Els ítems “P16. Tracte personal de les zeladores i zeladors” (94,2%), “P14. Tracte personal de les infermeres i infermers” (90,6%) i “P24. Explicació del perquè de l'ingrés” (89,9%) són els més ben valorats per les persones usuàries del servei.

Els ítems “P6. Esperant, algú s'ha interessat per com us trobàveu” (28,3%), “P21. Permís per informar els acompanyants” (36,4%) i “P5. Informació del temps d'espera” (52,4%) obtenen la valoració més baixa del conjunt de preguntes dels qüestionaris.

/Salut



**Generalitat
de Catalunya**

catsalut.gencat.cat