

/Salut



**Generalitat
de Catalunya**

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

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 amb internament d'aguts (AH), el qual té l'objectiu d'analitzar la qualitat percebuda, ja estudiada durant els anys 2003, 2006, 2009, 2012, 2015, 2018, 2021 i 2022.

L'experiència amb els 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 de cadascuna d'aquestes línies), els quals resulten importants per al pacient, de vegades comuns a totes les línies. L'accessibilitat als serveis, el tracte i les interaccions amb els 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 2024 s'ha realitzat amb la mateixa metodologia de l'any 2022, administrant els qüestionaris via formulari web, en el qual l'usuari és convidat a participar-hi mitjançant un SMS, garantint que només els pacients que han 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 dels usuaris del CatSalut envers al servei d'atenció hospitalària amb internament 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.
- Comparar els resultats de l'estudi de 2024 amb els obtinguts l'any 2022.

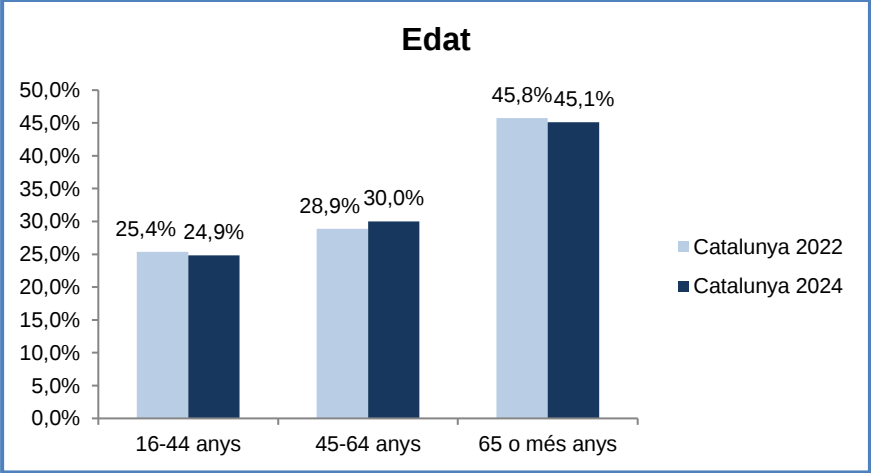
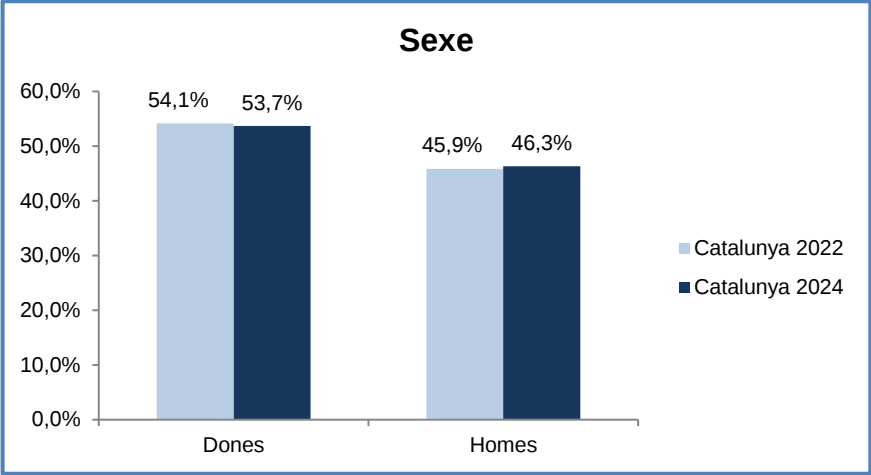
Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones de 16 anys o més que hagin estat usuàries del servei entre agost i desembre de 2023.
Qüestionari	Qüestionari d'atenció hospitalària amb internament.
Mètode de recollida de la informació	Enquesta formulari web mitjançant una invitació via SMS (Xpes).
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre d'activitat del conjunt mínim bàsic de dades (CMBD) d'atenció hospitalària.
Ponderació	S'ha assolit la participació de 5.455 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 4.478 casos.
Treball de camp	Realitzat pel CatSalut de l'11 al 15 de març 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	56	80	4.478	P = 0,8	95%	±1,1% en el conjunt de Catalunya

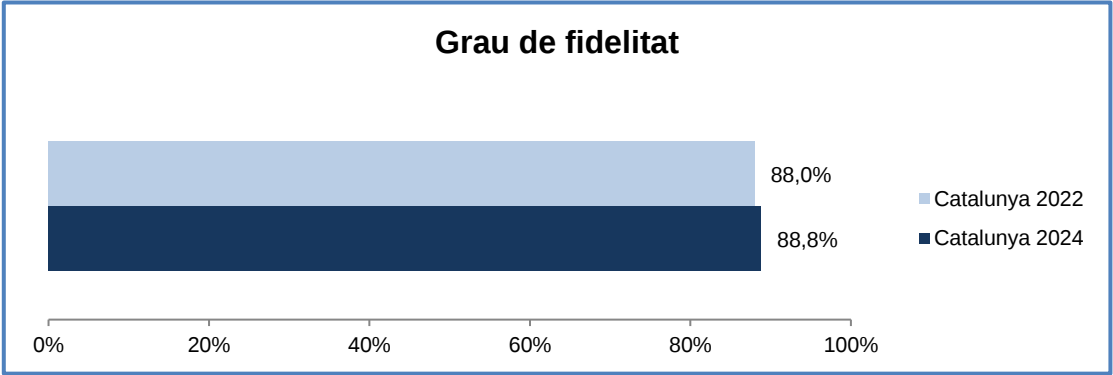
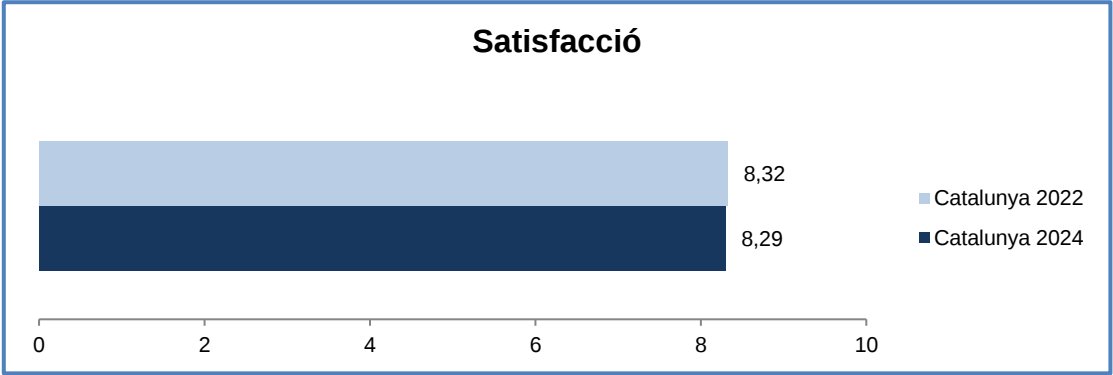
Visió sociodemogràfica

Període	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2022	4.240
CATALUNYA 2024	4.478



Satisfacció i fidelitat

Període	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2022	4.240
CATALUNYA 2024	4.478



Indicador positiu

Tractament dels resultats

Els resultats que es presenten 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 (marcada amb *)

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

Pregunta resumida	Catalunya 2022	Catalunya 2024	Diferències 2022 vs. 2024
P2 Temps a la llista d'espera	68,9%	68,3%	-0,6%
P3 Explicacions del funcionament de l'hospital	92,4%	92,6%	+0,2%
P4 La comoditat de l'habitació	80,2%	80,3%	+0,1%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	79,2%	79,5%	+0,4%
P6 No va tenir problemes per compartir l'habitació	84,5%	83,2%	-1,4%
P7 El menjar de l'hospital	64,7%	64,4%	-0,3%
P8 Tracte personal de les infermeres i infermers	95,3%	95,4%	+0,1%
P9 Tracte personal del metge o metgessa	94,8%	94,5%	-0,3%
P10 Informació sobre la seva malaltia	90,0%	89,3%	-0,7%
P11 Informació sobre les proves	91,0%	90,5%	-0,5%
P12 Consentiment informat abans de les proves	79,8%	80,2%	+0,5%
P14 Informació sobre l'operació	92,9%	94,2%	+1,4%
P15 Consentiment informat abans de l'operació	93,0%	93,1%	+0,1%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se'n el càrrec	91,2%	91,0%	-0,2%
P17 Donar la seva opinió	91,0%	91,1%	+0,1%
P18 Sentir-se en bones mans	95,1%	94,5%	-0,6%
P19 Informació coherent	95,1%	94,9%	-0,1%
P20 Respecte a la seva intimitat	94,2%	93,9%	-0,3%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	95,2%	-0,8%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,0%	94,6%	-0,4%

Pregunta resumida	Catalunya 2022	Catalunya 2024	Diferències 2022 vs. 2024
P101 Grau de satisfacció global	8,32	8,29	-0,03
P102 Continuaria venint-hi?	88,0%	88,8%	+0,8%

Indicador positiu

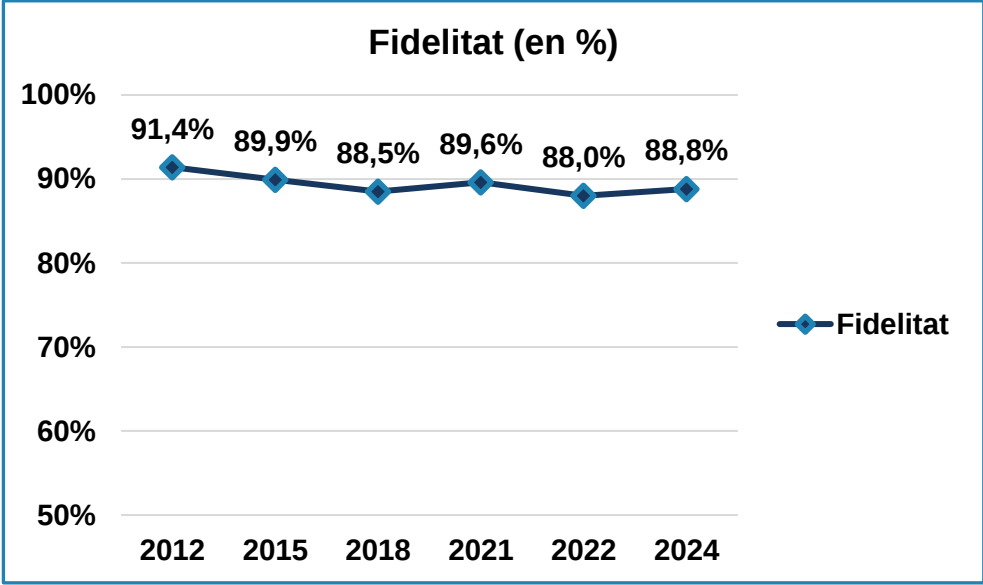
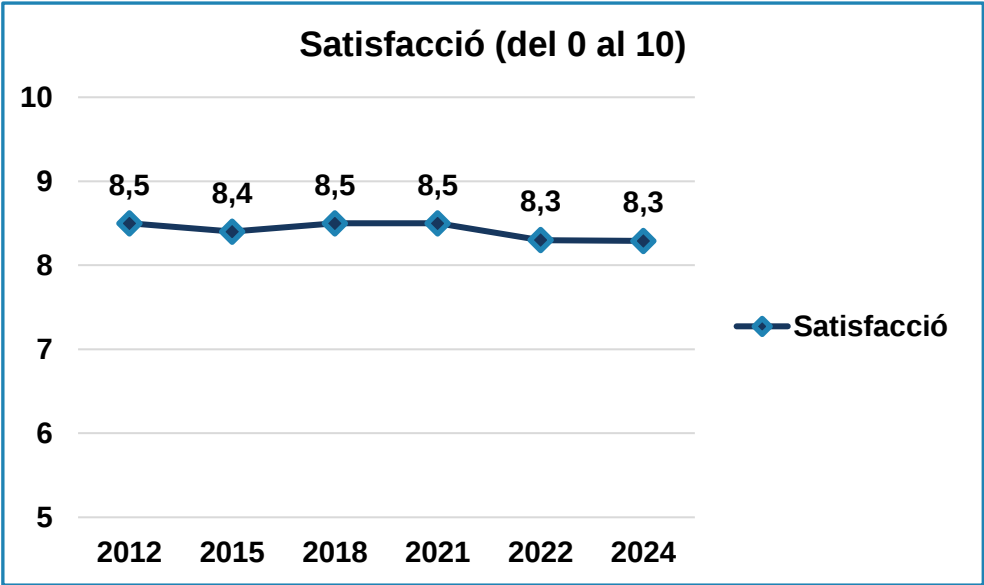
Ordenació d'ítems

Els ítems són presentats en l'ordre del percentatge de respostes positives que han assolit.

Pregunta resumida	Catalunya 2022	Catalunya 2024
P8 Tracte personal de les infermeres i infermers	95,3%	95,4%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	95,2%
P19 Informació coherent	95,1%	94,9%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,0%	94,6%
P18 Sentir-se en bones mans	95,1%	94,5%
P9 Tracte personal del metge o metgessa	94,8%	94,5%
P14 Informació sobre l'operació	92,9%	94,2%
P20 Respecte a la seva intimitat	94,2%	93,9%
P15 Consentiment informat abans de l'operació	93,0%	93,1%
P3 Explicacions del funcionament de l'hospital	92,4%	92,6%
P17 Donar la seva opinió	91,0%	91,1%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se'n el càrrec	91,2%	91,0%
P11 Informació sobre les proves	91,0%	90,5%
P10 Informació sobre la seva malaltia	90,0%	89,3%
P6 No va tenir problemes per compartir l'habitació	84,5%	83,2%
P4 La comoditat de l'habitació	80,2%	80,3%
P12 Consentiment informat abans de les proves	79,8%	80,2%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	79,2%	79,5%
P2 Temps a la llista d'espera	68,9%	68,3%
P7 El menjar de l'hospital	64,7%	64,4%

Evolució

Indicadors	2003-2004	2006	2009	2012	2015	2018	2021	2022	2024
Fidelitat	91,8%	88,4%	89,8%	91,4%	89,9%	88,5%	89,6%	88,0%	88,8%
Satisfacció	8,6	8,2	8,3	8,5	8,4	8,5	8,5	8,3	8,3



Conclusions

A escala global de Catalunya, els resultats obtinguts en l'estudi PLAENSA d'atenció hospitalària amb internament de l'any 2024 mostren una puntuació similar als resultats obtinguts durant l'any 2022, sense diferències estadísticament significatives.

A escala de cada unitat proveïdora (hospital), hi ha diferències en relació amb l'edició anterior si es comparen amb els resultats globals de Catalunya, la qual cosa fa necessària una anàlisi individual de cada cas.

La satisfacció dels usuaris amb el servei rebut durant l'any 2024 és de 8,29 sobre 10, mentre que el 2022 era de 8,32 sobre 10. La fidelitat amb el servei durant l'any 2024 se situa en el 88,8%, per sobre de l'obtinguda durant l'any 2022, quan aquest indicador va obtenir una puntuació del 88,0%.

Els 3 ítems més ben valorats pels usuaris de l'any 2024 són “P8. Tracte personal de les infermeres i infermers” (95,4%), “P21. Ajudar a controlar i millorar el dolor” (95,2%) i “P19. Informació coherent” (94,9%).

Els 3 ítems amb més marge de millora són “P7. El menjar de l'hospital” (64,4%), “P2. Temps en llista d'espera” (68,3%) i “P5. Tranquil·litat per descansar a la nit” (79,5%).

/Salut



**Generalitat
de Catalunya**

catsalut.gencat.cat