

/Salut



**Generalitat
de Catalunya**

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

Atenció sanitària telefònica 061 Salut Respon

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 sanitària telefònica "061 Salut Respon", amb l'objectiu d'analitzar la qualitat percebuda, ja estudiada els anys 2017 i 2021.

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 cada una d'elles), 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 organització dels professionals del centre.

Aquest estudi s'ha realitzat mitjançant la mateixa metodologia que la resta d'estudis duts a terme l'any 2024, administrant els qüestionaris via formulari web, de manera que la persona usuària era convidada a participar mitjançant SMS garantint que només les persones que l'havien rebut 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 sanitària telefònica 061 Salut Respon.

Objectius específics

- Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya.
- Comparar els resultats de l'estudi del 2024 amb els obtinguts l'any 2021.

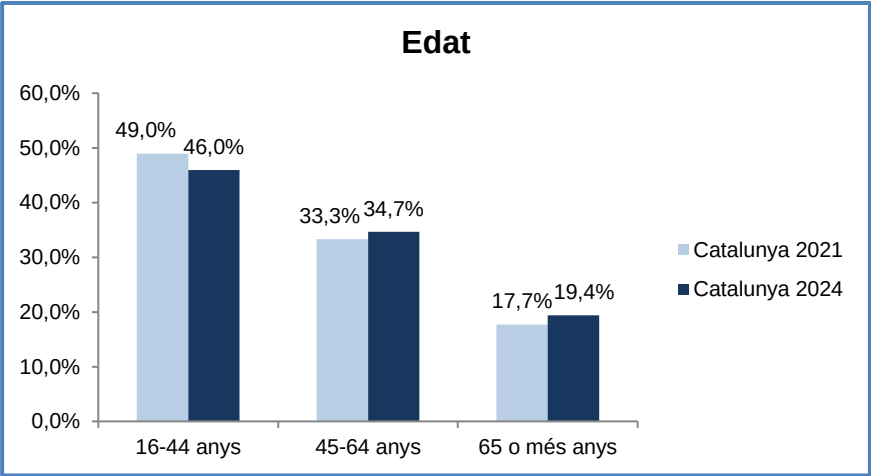
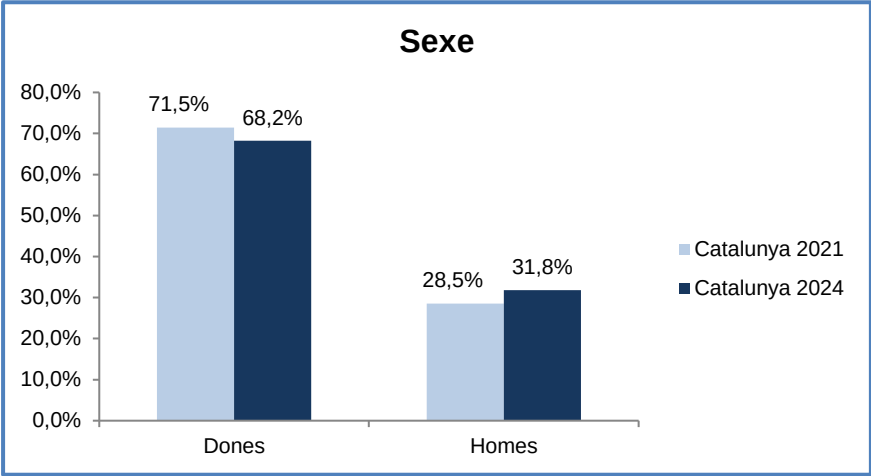
Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones de 16 anys o més que hagin estat usuàries del servei entre el gener i març de 2024.
Qüestionari	Qüestionari d'atenció sanitària telefònica 061 Salut Respon.
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 061 Salut Respon durant l'any 2024.
Ponderació	S'ha assolit una participació de 1.790 persones. Els resultats han estat ponderats en funció de la representació de cada grup quota (edat i sexe) i finalment s'ha obtingut una mostra de 1.800 casos.
Treball de camp	Dut a terme pel CatSalut del 29 al 30 d'abril de 2024.

Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes (casos) per unitat mostral	Mida de la mostra obtinguda (casos)	Proporció esperada (P)	Nivell de confiança	Marge d'error
• Catalunya	1	1.800	1.800	P = 0,8	95%	±1,7% en el conjunt de Catalunya

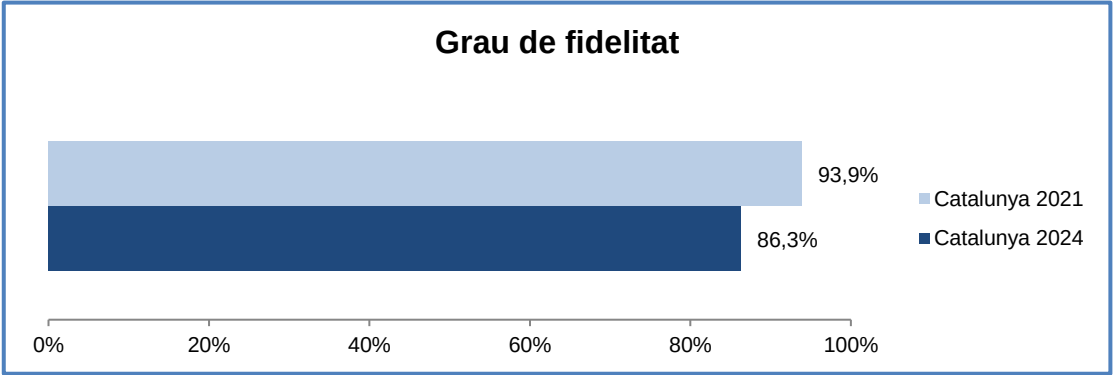
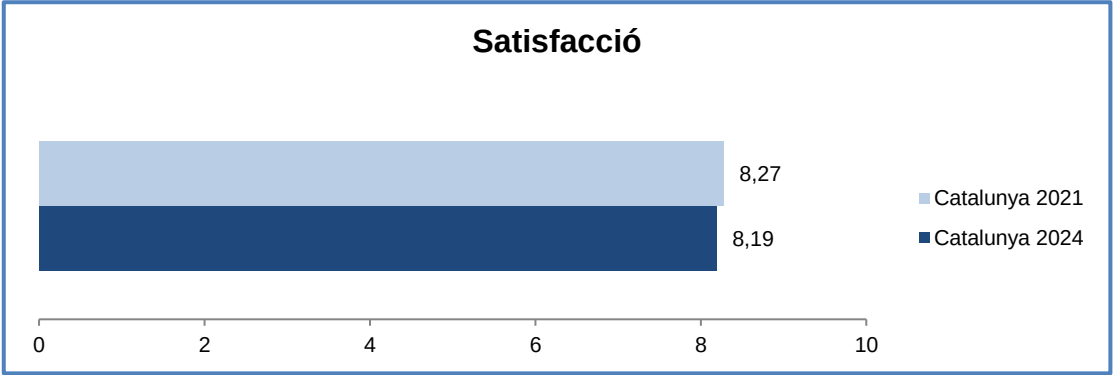
Visió sociodemogràfica

Període	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2021	2.004
CATALUNYA 2024	1.800



Satisfacció i fidelitat

Període	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2021	2.004
CATALUNYA 2024	1.800



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 (marcada amb ')

Pregunta resumida	Catalunya 2021	Catalunya 2024	Diferències 2021 vs. 2024
P3 Amabilitat de la persona que va despenjar el telèfon	95,8%	94,1%	-1,7%
P4 Temps d'espera durant la derivació de la trucada	79,6%	89,2%	9,5%'
P5 Li va semblar que es feien càrrec de la seva situació	86,6%	86,6%	0,0%
P7 El temps dedicat va ser l'adequat	89,7%	85,5%	-4,2%*
P8 Explicacions clares i entenedores	94,1%	92,9%	-1,1%
P9 Respecte amb què li van parlar	96,9%	95,1%	-1,7%*
P10 Coordinació entre les diverses persones amb qui va interactuar	83,2%	92,7%	9,5%'
P11 Com valora la resolució de la seva consulta	87,1%	86,0%	-1,0%
P12 Confiança que li va transmetre la gestió del seu cas	8,1	8,2	+0,02

Pregunta resumida	Catalunya 2021	Catalunya 2024	Diferències 2021 vs. 2024
P101 Grau de satisfacció	8,3	8,2	-0,09
P102 Fidelitat	93,9%	86,3%	-7,6%*

Indicador positiu

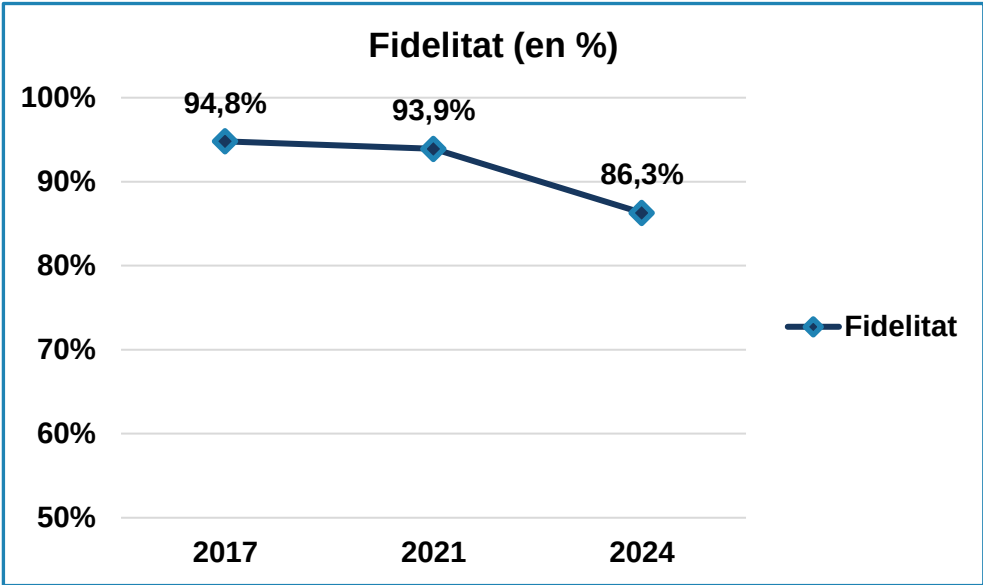
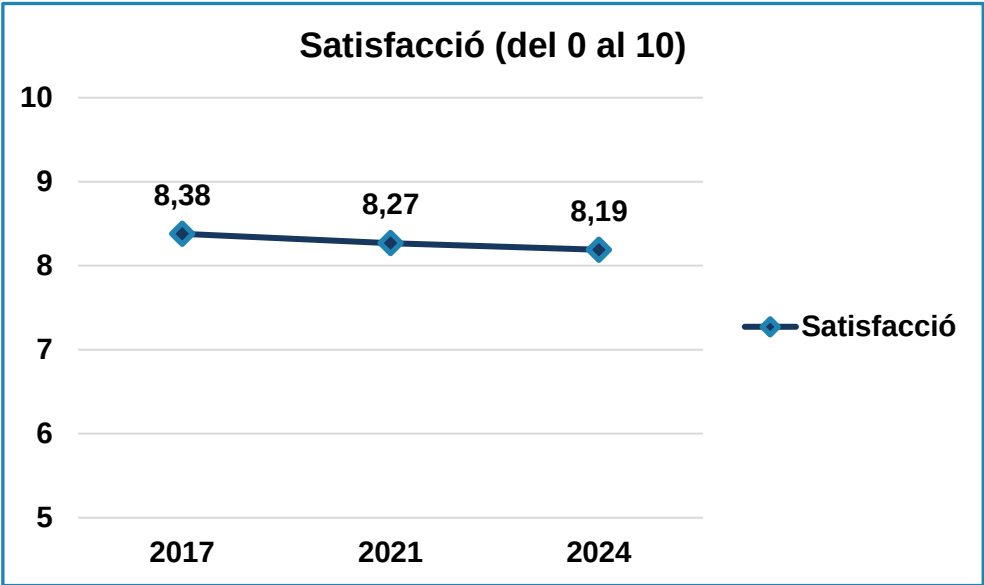
Ordenació d'ítems

Els ítems es presenten en l'ordre del percentatge de respostes positives que han assolit.

Pregunta resumida	Catalunya 2021	Catalunya 2024	Diferències 2021 vs. 2024
P9 Respecte amb el què li van parlar	96,9%	95,1%	-1,7%*
P3 Amabilitat de la persona que va despenjar el telèfon	95,8%	94,1%	-1,7%
P8 Explicacions clares i entenedores	94,1%	92,9%	-1,1%
P10 Coordinació entre les diverses persones amb qui va interactuar	83,2%	92,7%	9,5%'
P4 Temps d'espera durant la derivació de la trucada	79,6%	89,2%	9,5%'
P5 Li va semblar que es feien càrrec de la seva situació	86,6%	86,6%	0,0%
P11 Com valora la resolució de la seva consulta	87,1%	86,0%	-1,0%
P7 El temps dedicat va ser l'adequat	89,7%	85,5%	-4,2%*

Evolució

Indicadors	2017	2021	2024
Satisfacció	8,38	8,27	8,19
Fidelitat	94,8 %	93,9 %	86,3 %



Conclusions

En comparació a l'edició duta a terme l'any 2021, tant els valors de satisfacció (de 0 a 10) com de fidelitat (en tant per cent) han disminuït i han passat de 8,27 a 8,19 i del 93,9% al 86,3%, respectivament.

Els ítems “P9. Respecte amb què li van parlar” (95,1%) i la “P3. Amabilitat de la persona que va despenjar el telèfon” (94,1%) són els més ben valorats per les persones usuàries del servei.

Els ítems “P7. El temps dedicat va ser l'adequat» (85,5%) i “P11. Com valora la resolució de la seva consulta” (85,5%) obtenen la valoració més baixa del global de preguntes dels qüestionaris

/Salut



**Generalitat
de Catalunya**

catsalut.gencat.cat