

/Salut



**Generalitat
de Catalunya**

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

Atenció especialitzada ambulatoria

Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari

Gerència de Gestió Ciutadana

Unitat d'Avaluació i Experiència de Pacient

Servei Català de la Salut

2024

Introducció

Durant l'any 2024, s'ha dut a terme l'estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut (CatSalut) amb el servei d'atenció especialitzada ambulatoria.

L'experiència amb els serveis rebuts s'analitza a partir de la identificació d'aspectes concrets del procés assistencial que són importants per al pacient, de vegades comuns a totes les línies. Per exemple, 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.

L'estudi dut a terme durant l'any 2024 s'ha fet mitjançant l'administració del qüestionari via formulari web, en el qual es convida l'usuari a participar via SMS.

Aquest estudi permet conèixer l'experiència de pacient amb els serveis dels centres del SISCAT a fi d'identificar les àrees d'excel·lència i les àrees de millora i facilitar informació per poder prendre decisions i dur a terme actuacions tenint en compte la visió del pacient.

Objectius

Objectiu general

Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i fidelitat dels usuaris del CatSalut pel que fa als serveis d'atenció especialitzada ambulatoria 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 unitats proveïdores (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 del 2024 amb els obtinguts l'any 2023.

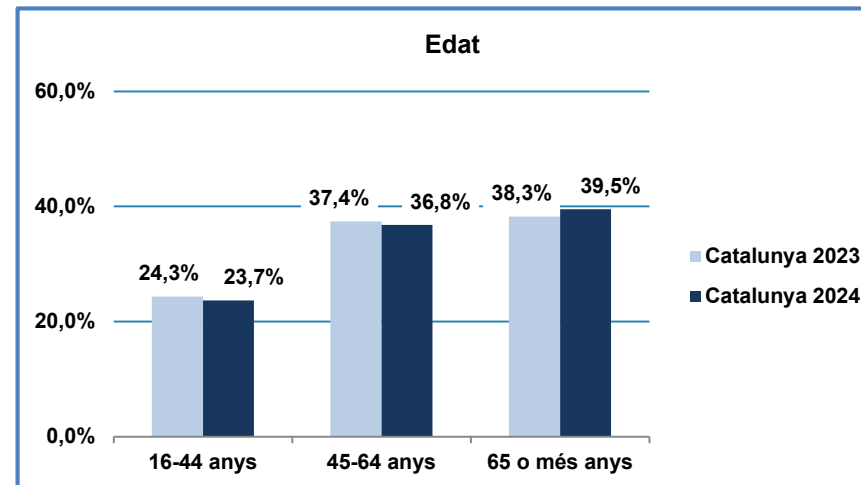
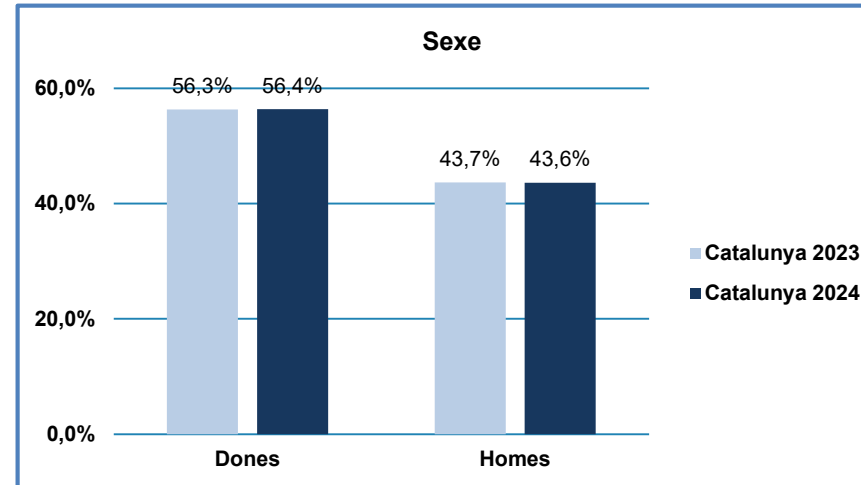
Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones de 16 anys o més que hagin estat usuàries del servei d'atenció especialitzada ambulatoria al setembre del 2024.
Qüestionari	Qüestionari d'atenció especialitzada ambulatoria (AEA).
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 especialitzada.
Ponderació	S'ha assolit una participació de 5.307 casos . Els resultats han estat ponderats en funció de la representació de cada grup quota (edat, sexe i àrea bàsica de salut), i s'ha obtingut una mostra de 4.473 casos.
Treball de camp	Dut a terme pel CatSalut del 18 al 19 de novembre del 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	55	80	4.473	P = 0,8	95 %	±1,1% al global de Catalunya

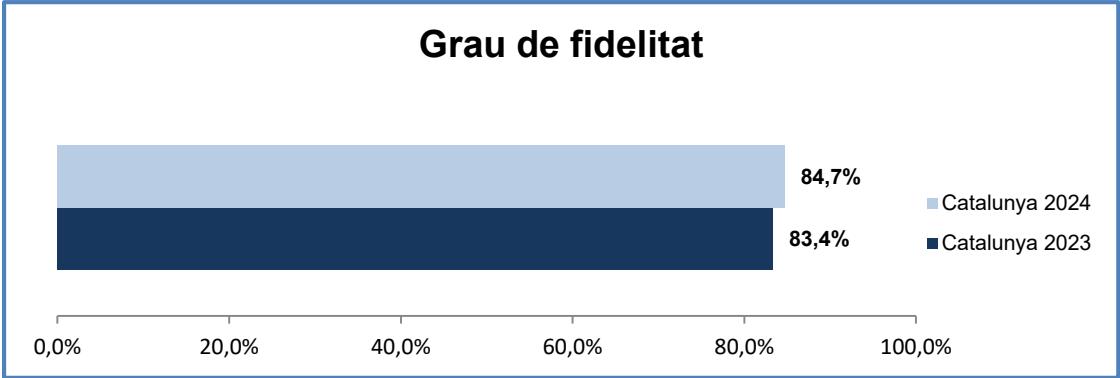
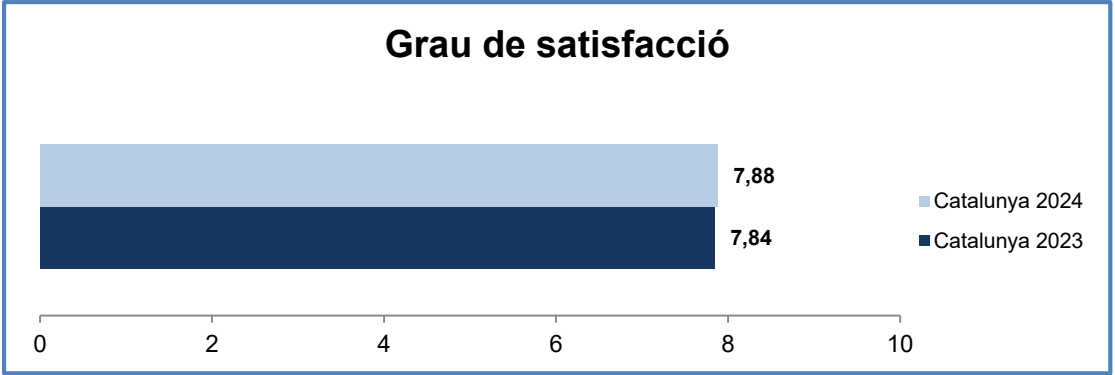
Visió sociodemogràfica

Període	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2023	4.393
CATALUNYA 2024	4.473



Satisfacció i fidelitat

Període	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2023	4.393
CATALUNYA 2024	4.473



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 el 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	Diferència 2023 vs. 2024
P2 Temps d'espera entre la sol·licitud i el dia de visita	71,0%	72,9%	1,9%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	82,6%	83,1%	0,5%
P4 Comoditat de la sala d'espera	74,3%	76,3%	2,0%
P5 Quantitat de persones a la sala d'espera	56,9%	56,8%	-0,1%
P6 Neteja del centre	94,9%	95,7%	0,8%
P7 L'especialista us escolta amb atenció i interès	92,9%	93,7%	0,8%
P8 L'especialista es posa en el vostre lloc	85,6%	87,3%	1,7%
P9 Respecte a la intimitat	96,2%	96,8%	0,6%
P10 Temps que us va dedicar l'especialista	84,8%	85,9%	1,1%
P11 Explicacions sobre la malaltia i el tractament	90,1%	90,6%	0,5%
P12 Informació sobre les proves que us havien de fer	91,0%	91,7%	0,7%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,0%	93,5%	0,5%
P14 Tracte personal de l'infermera o infermer	96,3%	96,3%	0,0%
P15 Tracte personal del personal administratiu	88,7%	89,4%	0,7%
P16 Coordinació del metge de primària i l'especialista	72,1%	74,0%	1,9%
P17 Vau entendre tot el que havíeu de fer	93,2%	94,0%	0,8%
P18 Seguiment i control del problema de salut	78,7%	80,1%	1,4%

Pregunta resumida	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Diferència 2023 vs. 2024
P101 Grau de satisfacció global	7,84	7,88	0,04
P102 Continuaríeu venint?	83,4%	84,7%	1,3%

Indicador positiu

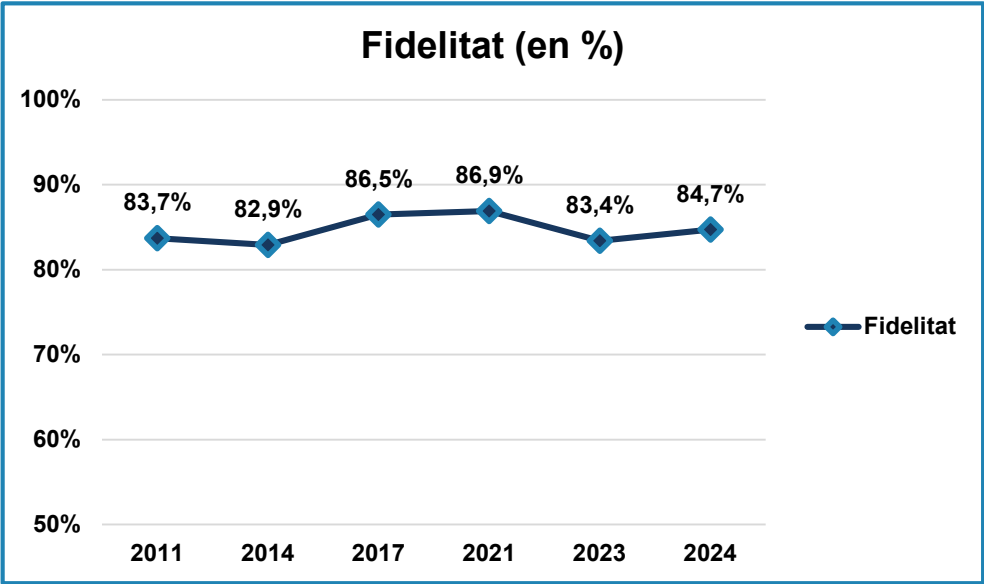
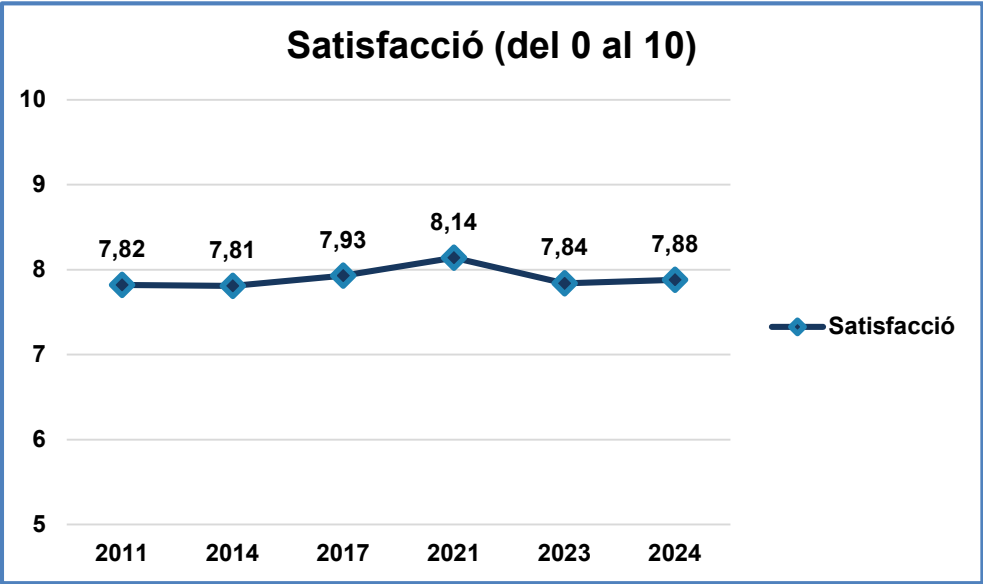
Ordenació d'ítems

Els ítems es presenten en ordre segons el percentatge de respostes positives que han assolit.

Pregunta resumida	Catalunya 2023	Catalunya 2024
P9 Respecte a la intimitat	96,2%	96,8%
P14 Tracte personal de l'infermera o infermer	96,3%	96,3%
P6 Neteja del centre	94,9%	95,7%
P17 Vau entendre tot el que havíeu de fer	93,2%	94,0%
P7 L'especialista us escolta amb atenció i interès	92,9%	93,7%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,0%	93,5%
P12 Informació sobre les proves que us havien de fer	91,0%	91,7%
P11 Explicacions sobre la malaltia i el tractament	90,1%	90,6%
P15 Tracte personal del personal administratiu	88,7%	89,4%
P8 L'especialista es posa en el vostre lloc	85,6%	87,3%
P10 Temps que us va dedicar l'especialista	84,8%	85,9%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	82,6%	83,1%
P18 Seguiment i control del problema de salut	78,7%	80,1%
P4 Comoditat de la sala d'espera	74,3%	76,3%
P16 Coordinació del metge de primària i l'especialista	72,1%	74,0%
P2 Temps d'espera entre la sol·licitud i el dia de visita	71,0%	72,9%
P5 Quantitat de persones a la sala d'espera	56,9%	56,8%

Evolutiu

Indicadors globals	2008	2011	2014	2017	2021	2023	2024
Fidelitat	83,2%	83,7%	82,9%	86,5%	86,9%	83,4%	84,7%
Satisfacció	7,6	7,8	7,8	7,9	8,14	7,84	7,88



Conclusions

A escala global de Catalunya, els resultats obtinguts en l'estudi PLAENSA d'atenció especialitzada ambulatoria de l'any 2024 mostren una puntuació similar als resultats obtinguts durant l'any 2023, sense cap diferència estadísticament significativa.

La satisfacció dels usuaris amb el servei rebut durant l'any 2024 és de 7,88 sobre 10, mentre que el 2023 era de 7,84 sobre 10. La fidelitat amb el servei durant l'any 2024 se situa al 84,7%; el 2023 aquest indicador va obtenir una puntuació del 83,4%.

Els tres ítems més ben valorats pels usuaris l'any 2024 són “P9. Respecte a la vostra intimitat” (96,8%), “P14. Tracte personal de les infermeres o infermers” (96,3%) i “P6. Neteja del centre” (95,7%).

Els tres ítems amb més marge de millora són “P5. Quantitat de persones a la sala d'espera” (56,8%), “P2. Temps d'espera entre la sol·licitud i el dia de visita” (72,9%) i la “P16. Coordinació del metge de primària i l'especialista” (74,0%).

/Salut



**Generalitat
de Catalunya**

catsalut.gencat.cat