

/Salut



**Generalitat
de Catalunya**

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

Teràpies respiratòries

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 l'atenció rebuda del servei de teràpies respiratòries a domicili.

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. 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 del servei.

Objectius

Objectiu general

Conèixer l'experiència de pacient i mesurar el grau de satisfacció i fidelitat dels usuaris del CatSalut respecte al servei de teràpies respiratòries proveït per les entitats del SISCAT.

Objectius específics

- Conèixer l'experiència de pacient i mesurar el grau de satisfacció i fidelitat per al conjunt de Catalunya i per cada centre (unitat proveïdora, UP)
- Comparar l'experiència de pacient i el grau de satisfacció i fidelitat de les UP respecte a la mitjana de Catalunya.
- Comparar els resultats de l'estudi del 2024 amb els obtinguts l'any 2023.

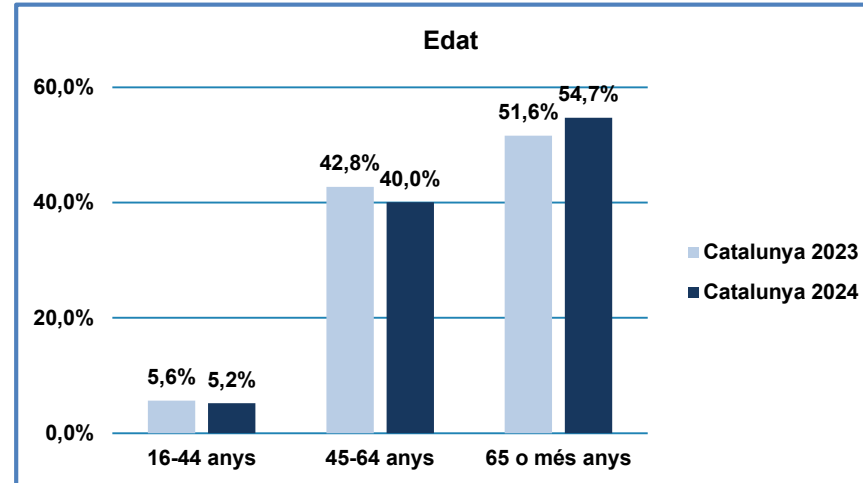
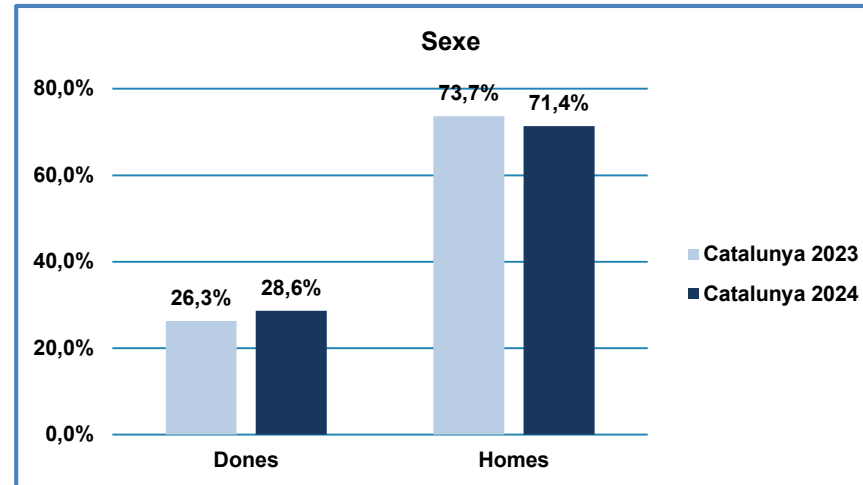
Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones de 16 anys o més que hagin estat usuàries del servei entre el febrer i el setembre del 2024.
Qüestionari	Qüestionari de teràpies respiratòries.
Mètode de recollida de la informació	Enquesta formulari web mitjançant una invitació via SMS (Xpes).
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre de facturació del servei.
Ponderació	S'ha assolit una participació de 4.687 casos. Els resultats han estat ponderats en funció de la representació de cada grup quota (edat, sexe i UP), i s'ha obtingut una mostra de 3.591 casos.
Treball de camp	Dut a terme pel CatSalut de l'11 al 12 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	45	80	3.591	P = 0,8	95 %	±1,1% al global de Catalunya

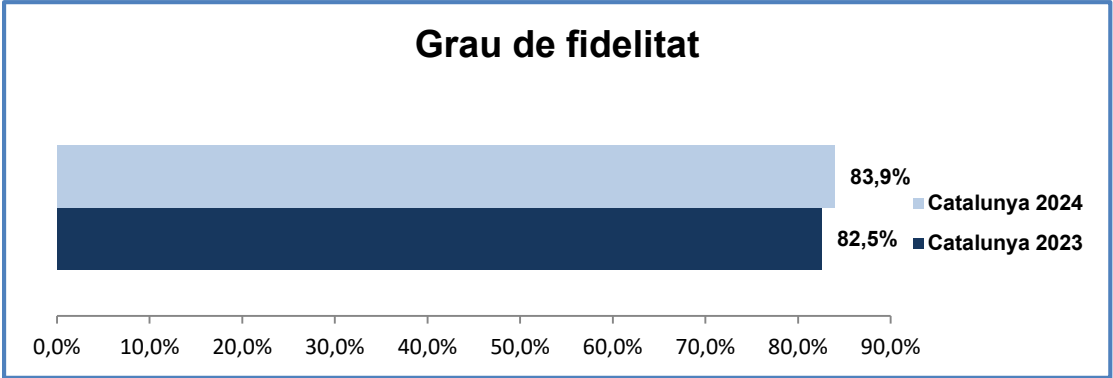
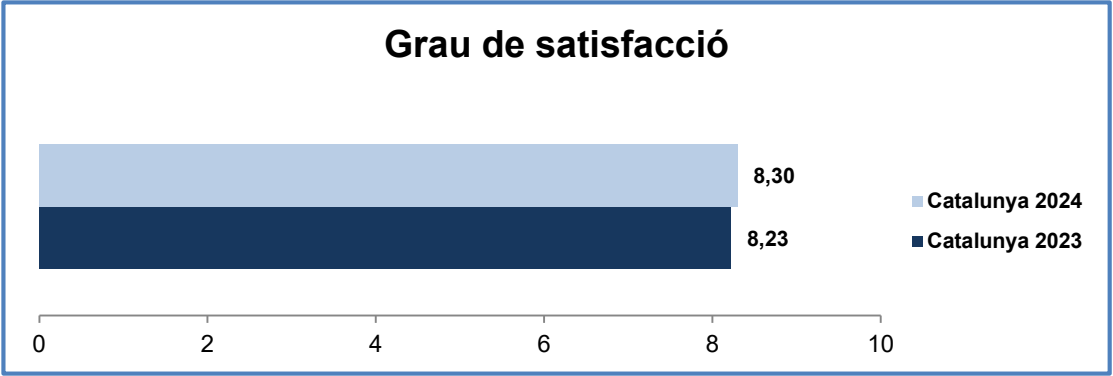
Visió sociodemogràfica

Període	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2023	2.874
CATALUNYA 2024	3.591



Satisfacció i fidelitat

Període	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2023	2.874
CATALUNYA 2024	3.591



Indicador positiu

Tractament dels resultats

Els resultats que es presenten en aquest estudi han estat ponderats d'acord amb l'activitat de cada UP 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

Pregunta resumida	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Diferència 2023 vs. 2024
P1 Entendre els motius pels quals havia de portar la màquina	96,79%	96,44%	-0,4%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,46%	96,84%	0,4%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,10%	94,11%	0,0%
P4 El tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,58%	93,87%	0,3%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,33%	94,36%	0,0%
P6 Màquina en condicions	93,12%	94,14%	1,0%
P7 Material de recanvi suficient	77,61%	80,59%	3,0%
P8 Sabeu on podeu trobar el telèfon per contactar amb l'empresa	88,52%	90,67%	2,1%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	85,74%	87,17%	1,4%
P10 Tracte personal de l'empresa quan truca	94,90%	95,16%	0,3%
P11 Tracte personal de l'empresa quan venen a casa	93,52%	94,35%	0,8%
P12 Sensació d'estar en bones mans	91,37%	92,19%	0,8%

Pregunta resumida	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Diferència 2023 vs. 2024
P101 Valoració global	8,23	8,30	0,07
P102 Fidelitat	82,5%	83,9%	1,4%

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
P2 S'entenien les explicacions del metge o metgessa	96,46%	96,84%
P1 Entendre els motius pels quals havia de portar la màquina	96,79%	96,44%
P10 Tracte personal de l'empresa quan truca	94,90%	95,16%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,33%	94,36%
P11 Tracte personal de l'empresa quan venen a casa	93,52%	94,35%
P6 Màquina en condicions	93,12%	94,14%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,10%	94,11%
P4 El tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,58%	93,87%
P12 Sensació d'estar en bones mans	91,37%	92,19%
P8 Sabeu on podeu trobar el telèfon per contactar amb l'empresa	88,52%	90,67%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	85,74%	87,17%
P7 Material de recanvi suficient	77,61%	80,59%

Conclusions

A escala global de Catalunya, els resultats són molt similars als de l'any passat. Només la pregunta P7, que fa referència al material de recanvi suficient, mostra una diferència significativa positiva respecte al 2023.

La satisfacció dels usuaris amb el servei rebut durant l'any 2024 és de 8,30 sobre 10, mentre que el 2023 era de 8,23 sobre 10. La fidelitat amb el servei durant l'any 2024 se situa al 83,9%; el 2023 aquest indicador va obtenir una puntuació del 82,5%.

Els tres ítems més ben valorats pels usuaris l'any 2024 són “P2. S'entenien les explicacions del metge o metgessa” (96,8%), “P1. Vau entendre els motius pels quals havíeu de portar la màquina” (96,4%) i “P10. Tracte personal de l'empresa quan truca” (95,2%).

Els tres ítems amb més marge de millora són “P7. Material de recanvi suficient” (80,6%), “P9. Temps de resolució de problemes amb la màquina” (87,2%) i la “P8. Sabeu on podeu trobar el telèfon per contactar amb l'empresa” (90,7%).

/Salut



**Generalitat
de Catalunya**

catsalut.gencat.cat