

PLAENSA

Atenció hospitalària amb internament d'aguts

Unitat d'Avaluació i Experiència del Pacient
Servei Català de la Salut

2025



**Generalitat
de Catalunya**

Introducció

Durant l'any 2025 s'ha dut a terme l'estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut (SCS) amb l'atenció rebuda en el servei d'atenció hospitalària amb internament d'aguts.

L'experiència amb els serveis rebuts s'analitza d'acord amb la identificació d'aspectes concrets del procés assistencial (alguns comuns a les línies de servei i d'altres específics de cada una d'elles) els quals resulten importants per al pacient. L'accessibilitat als serveis, el tracte i interaccions amb professionals, la participació en la presa de decisions o la coordinació i organització dels professionals del centre en són exemples.

L'estudi s'ha dut a terme durant l'any 2025 administrant els qüestionaris via formulari web, on l'usuari és convidat a participar mitjançant un SMS.

Aquest estudi permet conèixer l'experiència de pacient en els centres del SISCAT, identificant aquelles àrees d'excel·lència i àrees de millora, facilitant informació per poder prendre decisions i dur a terme actuacions tenint en compte la visió del pacient.

Objectius

Objectiu general

Conèixer l'experiència de pacient i mesurar el grau de satisfacció i fidelitat dels usuaris del Servei Català de la Salut respecte al servei d'atenció hospitalària amb internament.

Objectius específics

- Conèixer l'experiència del pacient i mesurar el grau de satisfacció i fidelitat per al conjunt de Catalunya i per a cada unitat proveïdora.
- Comparar l'experiència de pacient i el grau de satisfacció i fidelitat de les unitats proveïdores respecte a la mitjana de Catalunya.
- Comparar els resultats de l'estudi de 2025 amb els resultats obtinguts l'any 2024.

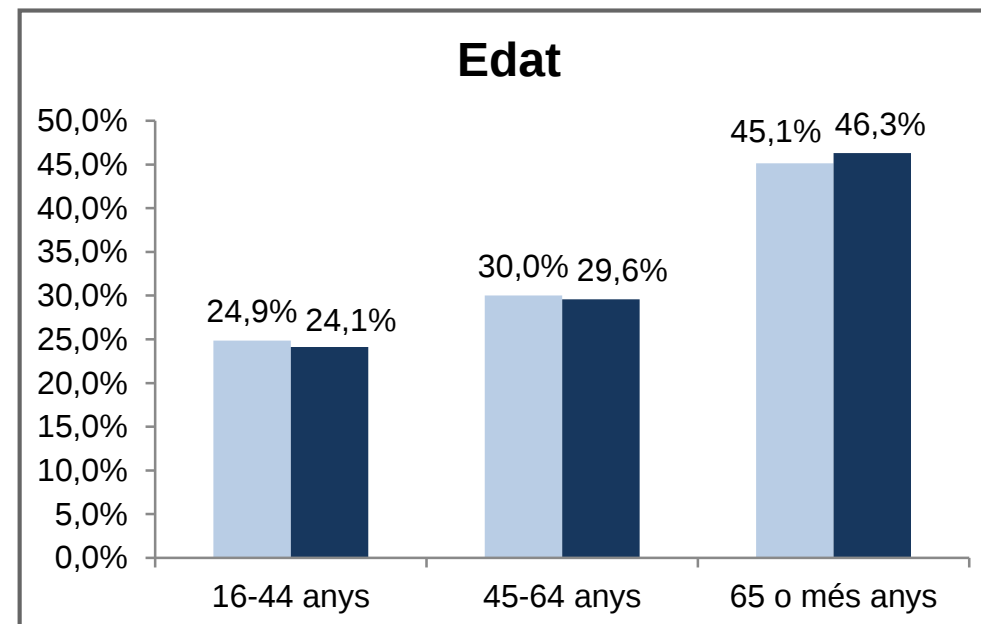
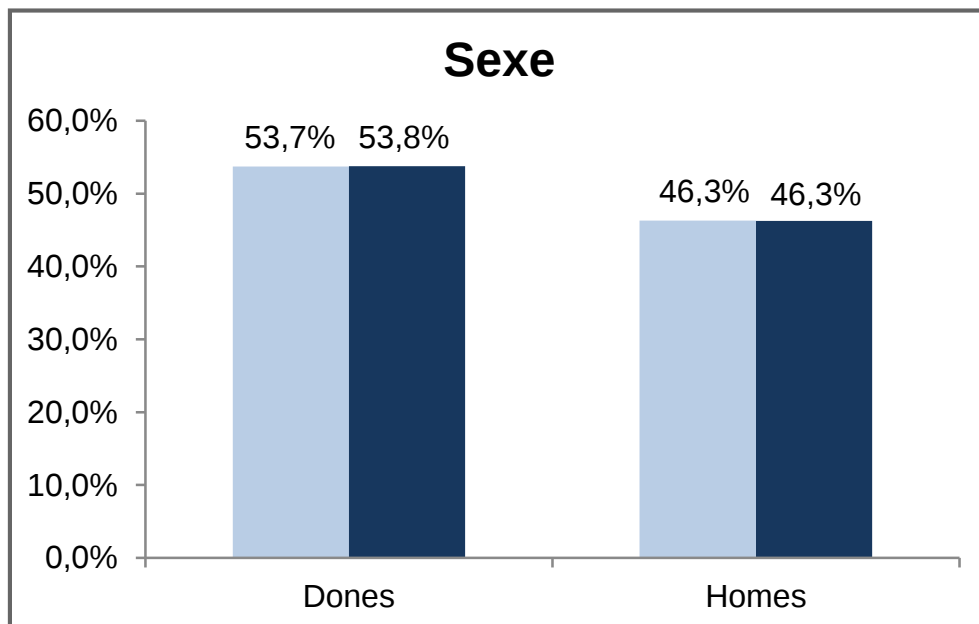
Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya.
Univers	Persones de 16 anys o més que hagin fet ús del servei d'atenció hospitalària amb internament d'agost de 2024 a febrer de 2025.
Qüestionari	Qüestionari d'atenció hospitalària amb internament.
Mètode de recollida de la informació	Enquesta formulari web mitjançant invitació via SMS.
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre d'activitat HC3/IS3 d'atenció hospitalària amb internament.
Ponderació	S'ha assolit una participació de 5.615 casos . Els resultats han estat ponderats en funció de la representació de cada grup quota (edat, sexe i unitat proveïdora).
Treball de camp	Organitzat pel Servei Català de la Salut del 17 al 20 de març de 2025.

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	4480	$P = 0,8$	95%	±1,1% per al global de Catalunya

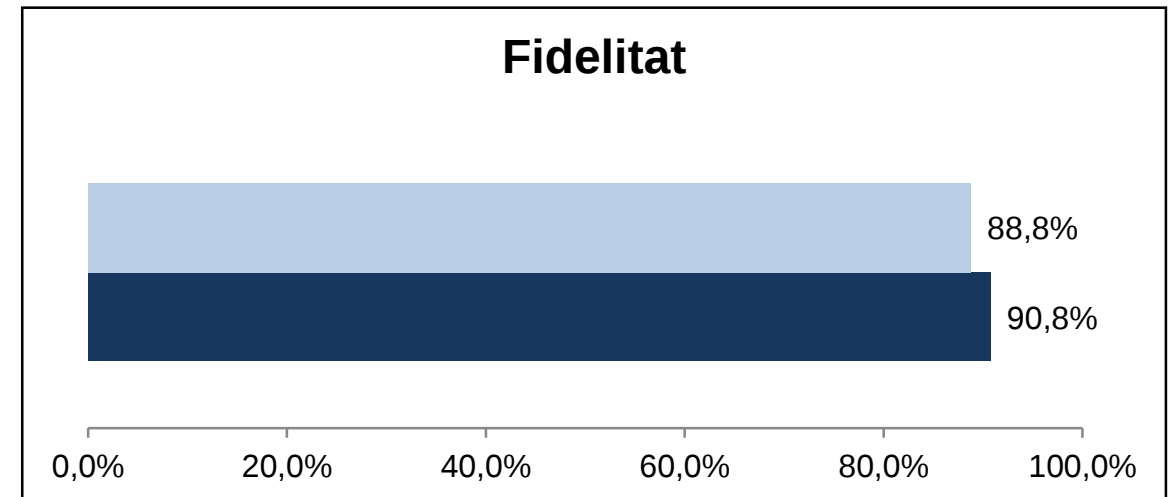
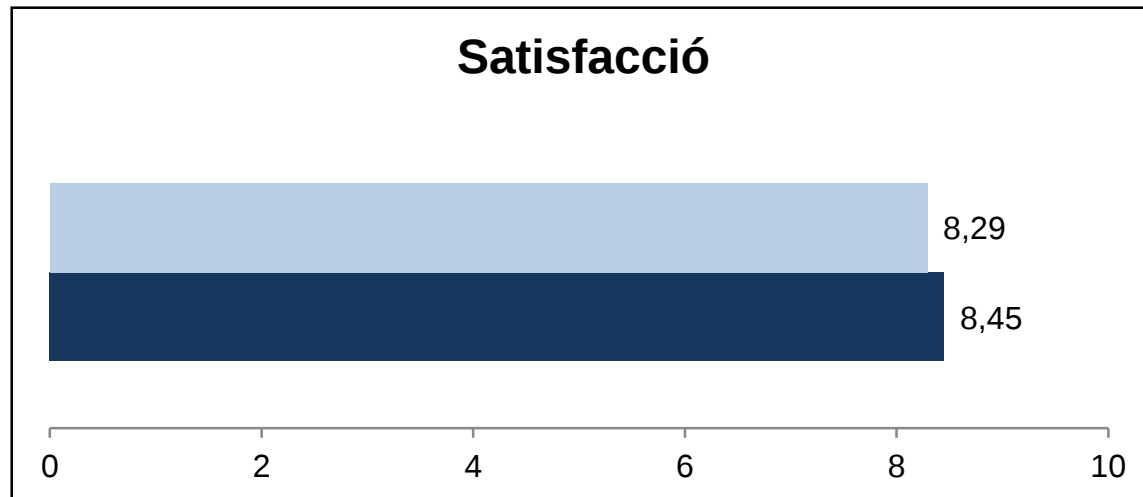
Visió sociodemogràfica

	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2024	4478
CATALUNYA 2025	4480



Satisfacció i fidelitat

	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2024	4478
CATALUNYA 2025	4480



Indicador positiu

Tractament dels resultats

Els resultats presentats en aquest estudi han sigut ponderats segons 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 àrea d'excel·lència quan l'indicador positiu és superior al 90%

Àrea estàndard

Un indicador es troba en àrea estàndard quan l'indicador positiu se situa entre el 75 i el 90%

Àrea de millora

Un indicador es troba en àrea estàndard quan l'indicador positiu se situa per sota del 75%

Indicador positiu

Resultats

Ordenació d'ítems

Els ítems es presenten en ordre segons el percentatge de respostes positives de l'any 2025.

Pregunta resumida	Catalunya 2024	Catalunya 2025
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,2%	96,7%
P8 Tracte personal de les infermeres	95,4%	96,5%
P19 Informació coherent	94,9%	96,3%
P18 Sentir-se en bones mans	94,5%	96,1%
P9 Tracte personal del metge	94,5%	96,0%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	94,6%	95,6%
P20 Respecte per la seva intimitat	93,9%	94,9%
P3 Explicacions funcionament hospital	92,6%	94,4%
P14 Informació sobre l'operació	94,2%	93,8%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,0%	93,3%
P15 Consentiment informat abans operació	93,1%	93,0%
P17 Donar la seva opinió	91,1%	92,8%
P11 Informació sobre les proves	90,5%	92,3%
P10 Informació sobre la seva malaltia	89,3%	91,5%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	83,2%	81,7%
P4 La comoditat de l'habitació	80,3%	81,5%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	79,5%	80,9%
P12 Consentiment informat abans proves	80,2%	80,2%
P2 Temps a la llista d'espera	68,3%	68,5%
P7 El menjar de l'hospital	64,4%	68,0%

Indicador positiu

Resultats

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya 2024 (marcat amb *)

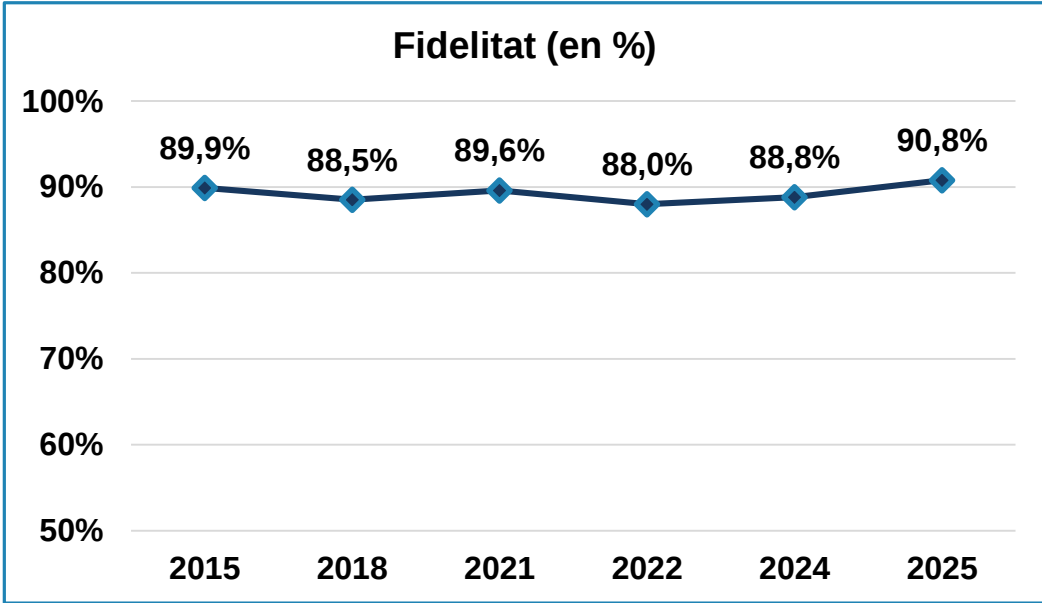
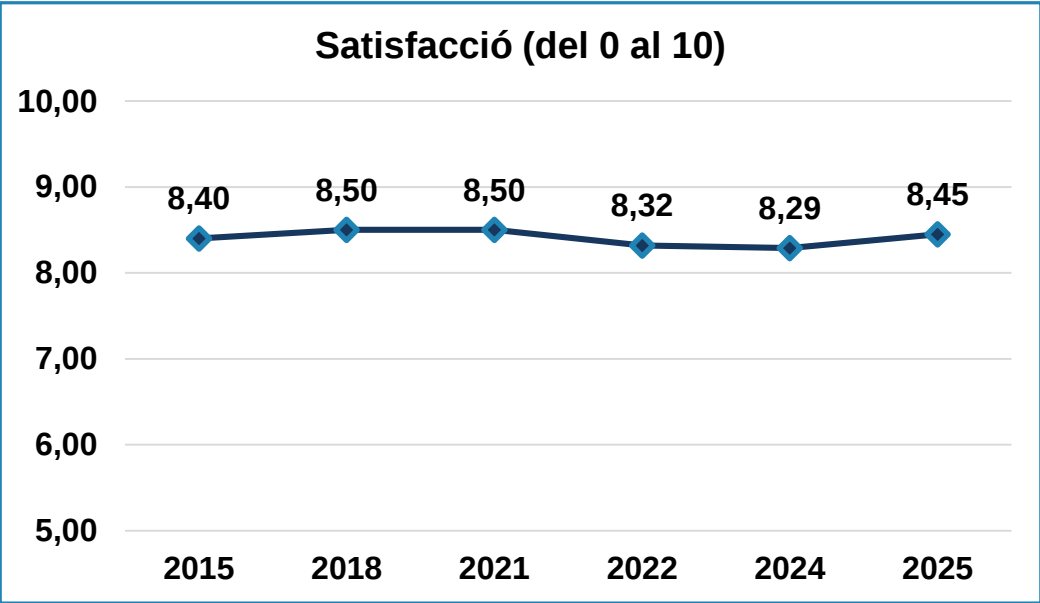
Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya 2024 (marcat amb ')

Pregunta resumida	Catalunya 2024	Catalunya 2025	Diferència 2025 vs. 2024
P2 Temps a la llista d'espera	68,3%	68,5%	0,2%
P3 Explicacions funcionament hospital	92,6%	94,4%	1,8%'
P4 La comoditat de l'habitació	80,3%	81,5%	1,2%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	79,5%	80,9%	1,4%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	83,2%	81,7%	-1,5%
P7 El menjar de l'hospital	64,4%	68,0%	3,5%'
P8 Tracte personal de les infermeres	95,4%	96,5%	1,2%
P9 Tracte personal del metge	94,5%	96,0%	1,5%'
P10 Informació sobre la seva malaltia	89,3%	91,5%	2,2%'
P11 Informació sobre les proves	90,5%	92,3%	1,8%'
P12 Consentiment informat abans proves	80,2%	80,2%	0,0%
P14 Informació sobre l'operació	94,2%	93,8%	-0,4%
P15 Consentiment informat abans operació	93,1%	93,0%	-0,1%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,0%	93,3%	2,3%'
P17 Donar la seva opinió	91,1%	92,8%	1,7%'
P18 Sentir-se en bones mans	94,5%	96,1%	1,6%'
P19 Informació coherent	94,9%	96,3%	1,4%'
P20 Respecte per la seva intimitat	93,9%	94,9%	1,0%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,2%	96,7%	1,5%'
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	94,6%	95,6%	0,9%
P101 Grau de satisfacció global	8,29	8,45	0,16
P102 Continuarà venint?	88,8%	90,8%	2,0%'

Evolutiu

Resultats

Indicadors	2015	2018	2021	2022	2024	2025
Satisfacció	8,40	8,50	8,50	8,32	8,29	8,45
Fidelitat	89,9%	88,5%	89,6%	88,0%	88,8%	90,8%



Conclusions

A nivell global de Catalunya, els resultats obtinguts en l'estudi PLAENSA d'atenció hospitalària amb internament de l'any 2025 mostren una evolució positiva respecte als resultats obtinguts durant l'any 2024, amb 11 diferències positives estadísticament significatives.

La satisfacció dels usuaris amb el servei rebut durant l'any 2025 és de 8,45 sobre 10, mentre que el 2024 era de 8,29 sobre 10. La fidelitat amb el servei durant l'any 2025 es situa al 90,8%, l'any 2024 aquest indicador va obtenir una puntuació del 88,8%.

Els tres ítems més ben valorats pels usuaris l'any 2025 són "P21. Ajuda a controlar el dolor" (96,7%), "P8. Tracte personal de les infermeres" (96,5%), i "P19. Informació coherent" (96,3%).

Els tres ítems amb més marge de millora són "P7. El menjar de l'hospital" (68,0%), "P2. Temps en llista d'espera" (68,5%) i la "P12. Consentiment informat abans proves" (80,2%).



Generalitat de Catalunya

Departament de Salut
Servei Català de la Salut

www.catsalut.gencat.cat