

PLAENSA

Atenció urgent hospitalària

Unitat d'Avaluació i Experiència de 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 amb l'atenció rebuda en el servei d'urgències hospitalàries.

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 per a cada una), els quals resulten importants per al pacient. L'accessibilitat als serveis, el tracte i les interaccions amb 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 2025 s'ha fet administrant el qüestionari a través del formulari web, en el qual es convida l'usuari a participar-hi 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 i facilitant informació per poder prendre decisions i dur a terme actuacions d'acord amb 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 urgent hospitalària.

Objectius específics

- Conèixer l'experiència del pacient i mesurar el grau de satisfacció i fidelitat en el conjunt de Catalunya i per cada unitat proveïdora.
- Comparar l'experiència del 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 obtinguts l'any 2024.

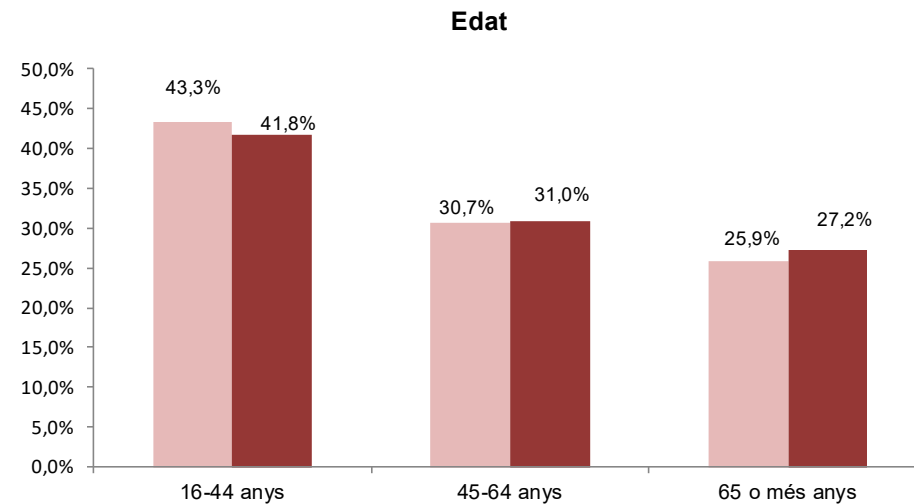
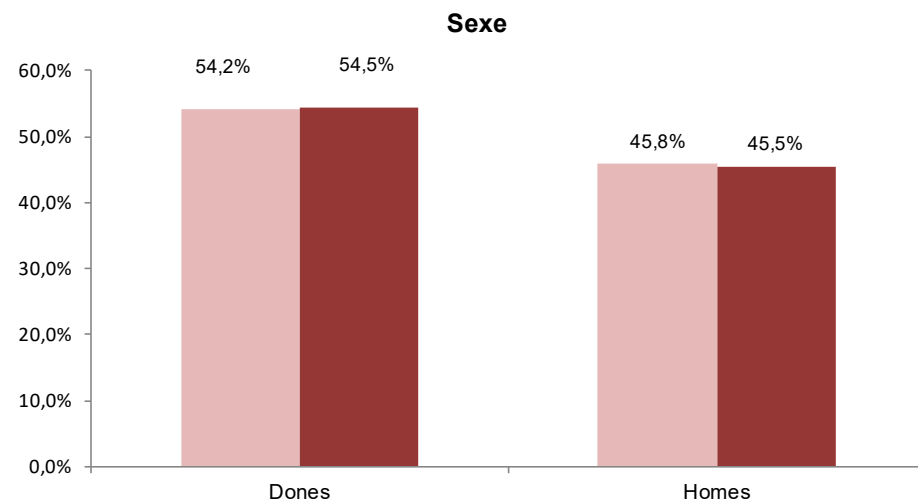
Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones de 16 anys o més que hagin estat usuàries del servei d'atenció urgent hospitalària entre febrer i abril de 2025 .
Qüestionari	Qüestionari d'atenció urgent hospitalària.
Mètode de recollida de la informació	Enquesta formulari web mitjançant invitació per SMS.
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre d'activitat HC3/IS3 d'atenció urgent hospitalària.
Ponderació	S'ha assolit una participació de 4.872 casos . Els resultats han estat ponderats en funció de la representació de cada grup quota (edat, sexe i unitat proveïdora).
Treball de camp	Realitzat pel Servei Català de la Salut del 19 al 22 de maig 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	53	80	4240	$P = 0,8$	95 %	±1,2 % pel global de Catalunya

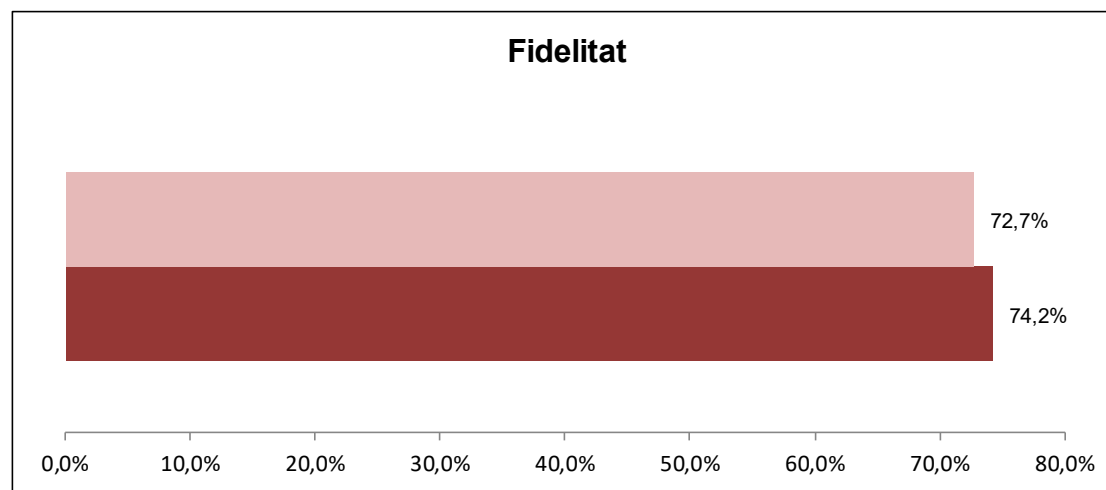
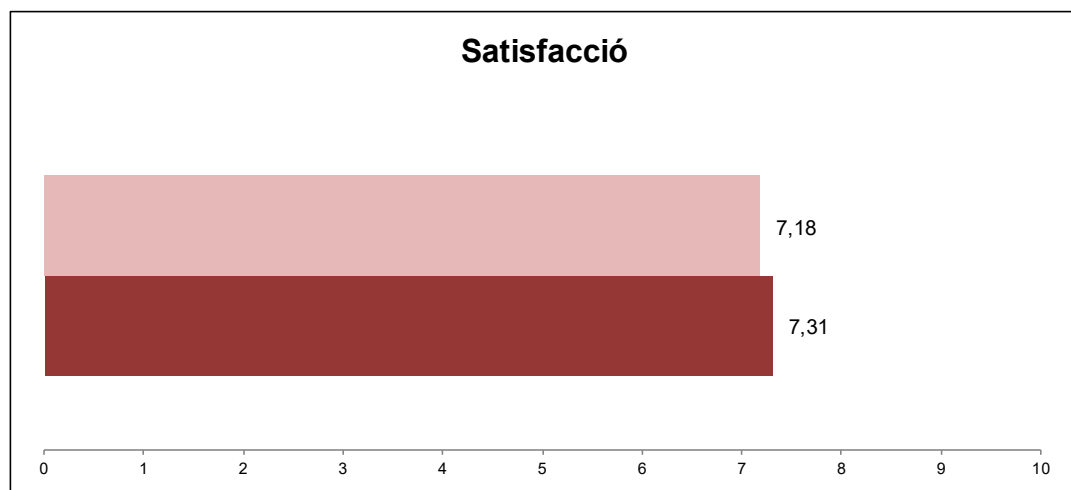
Visió sociodemogràfica

	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2024	4.239
CATALUNYA 2025	4.240



Satisfacció i fidelitat

	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2024	4.239
CATALUNYA 2025	4.240



Preguntes classificatòries

	1a vegada a urgències?	
	Sí	No
2024	22,0%	78,0%
2025	22,8%	77,2%

	Iniciativa per anar a urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
2024	61,6%	15,1%	11,6%	3,0%	8,8%
2025	61,1%	14,3%	11,6%	3,4%	9,6%

	Motiu per triar urgències				
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més a prop	Altres
2024	19,2%	7,7%	46,2%	2,7%	24,2%
2025	19,5%	8,7%	46,7%	2,7%	22,5%

Indicador positiu

Tractament dels resultats

Els resultats presentats en aquest estudi han sigut ponderats en funció de 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	
Resposta neutra	
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 de millora quan l'indicador positiu se situa per sota el 75%.

Indicador positiu

Resultats

Ordenació d'ítems

Els ítems són presentats en ordre segons el percentatge de respostes positives de l'any 2025.

Pregunta resumida	Catalunya 2024	Catalunya 2025
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	94,2%	94,2%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,9%	91,3%
P14 Tracte personal dels infermers/infermeres	90,6%	90,6%
P17 Informació comprensible	89,9%	89,9%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	89,7%	89,1%
P22 Informació coherent (coincident)	88,3%	88,6%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,5%	87,5%
P15 Tracte personal dels metges/metgesses	87,0%	86,9%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,6%	85,5%
P13 Respecte a la intimitat	84,6%	84,7%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	84,3%
P9 Disposició per escoltar-lo/la	80,2%	80,7%
P10 Poder donar la seva opinió	81,5%	80,6%
P8 Temps de dedicació del metge/metgessa	78,4%	79,4%
P26 Li van resoldre el motiu	76,7%	78,6%
P11 Condicions del lloc on va ser atès/atesa	76,7%	78,2%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	78,1%	77,8%
P12 Comoditat de la llitera	75,3%	76,8%
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	66,8%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge/metgessa	55,9%	58,5%
P5 Informació del temps d'espera	52,4%	53,9%
P21 Permís per informar els acompanyants	36,4%	38,5%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,3%	30,2%

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 ')

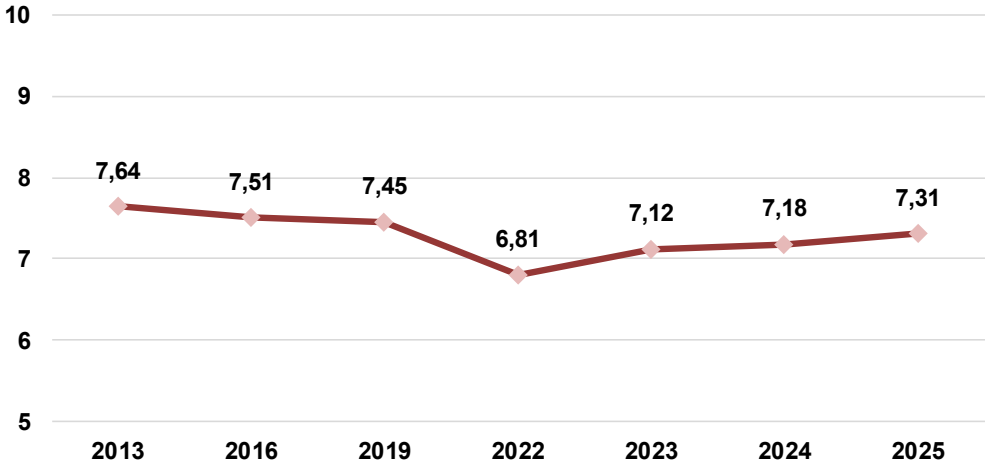
Pregunta resumida	Catalunya 2024	Catalunya 2025	Diferència 2025 vs. 2024
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	66,8%	3,1%'
P5 Informació del temps d'espera	52,4%	53,9%	1,5%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,3%	30,2%	1,9%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge/metgessa	55,9%	58,5%	2,6%
P8 Temps de dedicació del metge/metgessa	78,4%	79,4%	0,9%
P9 Disposició per escoltar-lo/la	80,2%	80,7%	0,5%
P10 Poder donar la seva opinió	81,5%	80,6%	-0,9%
P11 Condicions del lloc on va ser atès/atesa	76,7%	78,2%	1,5%
P12 Comoditat de la llitera	75,3%	76,8%	1,4%
P13 Respecte a la intimitat	84,6%	84,7%	0,1%
P14 Tracte personal dels infermers/infermeres	90,6%	90,6%	0,0%
P15 Tracte personal dels metges/metgesses	87,0%	86,9%	-0,1%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	94,2%	94,2%	0,0%
P17 Informació comprensible	89,9%	89,9%	0,0%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,5%	87,5%	0,0%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	78,1%	77,8%	-0,3%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	84,3%	0,1%
P21 Permís per informar els acompanyants	36,4%	38,5%	2,1%
P22 Informació coherent (coincident)	88,3%	88,6%	0,3%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,6%	85,5%	0,9%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,9%	91,3%	1,4%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	89,7%	89,1%	-0,6%
P26 Li van resoldre el motiu	76,7%	78,6%	1,9%
P101 Valoració global	7,18	7,31	0,13
P102 Fidelitat	72,7%	74,2%	1,5%

Evolutiu

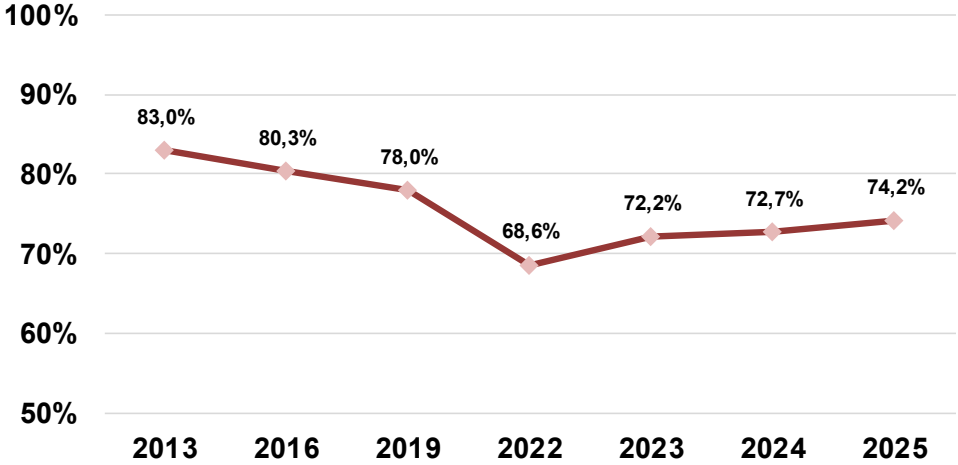
Resultats

Indicadors	2013	2016	2019	2022	2023	2024	2025
Satisfacció	7,64	7,51	7,45	6,81	7,12	7,18	7,31
Fidelitat	83,0%	80,3%	78,0%	68,6%	72,2%	72,7%	74,2%

Satisfacció (del 0 al 10)



Fidelitat (en %)



Conclusions

En l'àmbit general de Catalunya, els resultats obtinguts en l'estudi PLAENSA d'atenció urgent hospitalària amb internament de l'any 2025 mostren una diferència positiva estadísticament significativa respecte al 2024 (P4. Comoditat de la sala d'espera).

La satisfacció dels usuaris amb el servei rebut durant l'any 2025 és de 7,31 sobre 10, mentre que el 2024 era de 7,18 sobre 10. La fidelitat amb el servei durant l'any 2025 se situa al 74,2%, l'any 2024 aquest indicador va obtenir una puntuació del 72,7%.

Els 3 ítems més ben valorats pels usuaris l'any 2025 són «P16. Tracte personal dels zeladors/zeladores» (94,2%), «P24. Explicació del perquè de l'ingrés» (91,3%), i «P14. Tracte personal dels infermers o infermeres» (90,6%).

Els 3 ítems amb més marge de millora són «P6. Esperant, algú s'interessava per com es trobava» (30,2%), «P21. Permís per informar els acompanyants» (38,5%) i la «P5. Informació del temps d'espera» (53,9%).



Generalitat de Catalunya

Departament de Salut
Servei Català de la Salut

www.catsalut.gencat.cat