

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 Experiència del Pacient
Servei Català de la Salut
2021

S/Índex

- Introducció
- Objectius
- Fitxa tècnica
- Qüestionari
 - Validació
 - Característiques
- Resultats
- Conclusions

S/Introducció

Durant l'any 2021 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 especialitzada ambulatoria (AEA), el qual té l'objectiu d'analitzar la qualitat percebuda, ja estudiada els anys 2008, 2011, 2014 i 2017.

L'experiència amb els serveis rebuts s'analitza en base la identificació d'aspectes concrets del procés assistencial (alguns comuns a les línies de servei i d'altres específics per cada una d'elles) els quals resulten importants pel pacient, a vegades comunes a totes les línies. 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.

Aquest estudi permet conèixer l'opinió dels usuaris amb els serveis dels 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.

S/Objectius

Objectiu general

Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels usuaris del SCS envers al servei d'atenció especialitzada ambulatòria.

Objectius específics

- Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció pel conjunt de Catalunya i per cada unitat proveïdora (UP).
- Comparar l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i el grau de satisfacció del les unitats proveïdores respecte la totalitat de Catalunya.
- Analitzar les diferències, si hi són, per unitat proveïdora (UP).
- Comparar els resultats de l'estudi de 2021 amb els obtinguts l'any 2017.

S/Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones majors de 15 anys que hagin estat usuàries del servei en els últims 12 mesos.
Qüestionari	Qüestionari d'atenció ambulatoria especialitzada
Mètode de recollida de la informació	Enquesta telefònica assistida per ordinador (C.A.T.I.)
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre d'activitat del Registre Central d'Usuaris del Servei Català de la Salut
Treball de camp	Realitzat pel SCS del 2 de febrer de 2022 al 24 de febrer de 2022..

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 •Regió Sanitària •Unitat proveïdora (UP)	56	80	4.167	P = 0,8	95%	± 1,1 % al global de Catalunya

S/Unitats mostrals - 2021

Fitxa tècnica

- Durant les edicions dels anys 2008-2011-2014-2017, el disseny de l'estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris amb el servei d'atenció especialitzada ambulatoria, incloïa tant els hospitals proveïdors d'aquest servei com els aquells CAPs que, amb l'objectiu de donar resposta a la població de Catalunya, facilitaven aquest servei als pacients arreu del territori.
- Tanmateix, i degut a l'impacte de la pandèmia provocada per la COVID 19 en el model de relació dels serveis públics de salut de Catalunya amb els ciutadans, així com de la necessitat d'adaptar les característiques organitzatives de les entitats del SISCAT per poder donar resposta als desafiaments plantejats per el context socioeconòmic, l'activitat d'aquests CAPs proveïdors dels servei d'atenció ambulatoria especialitzada s'ha vist adaptada d'acord amb la resta dels serveis públics de Salut.
- És per aquest motiu que, tenint en compte les modificacions d'activitat arreu del territori, s'ha limitat la selecció de casos participants a l'enquesta a aquells usuaris que havien sigut atesos a centres hospitalaris, sempre mantenint la representativitat a nivell d'unitat mostral i a nivell de Catalunya ja present a les anteriors edicions.

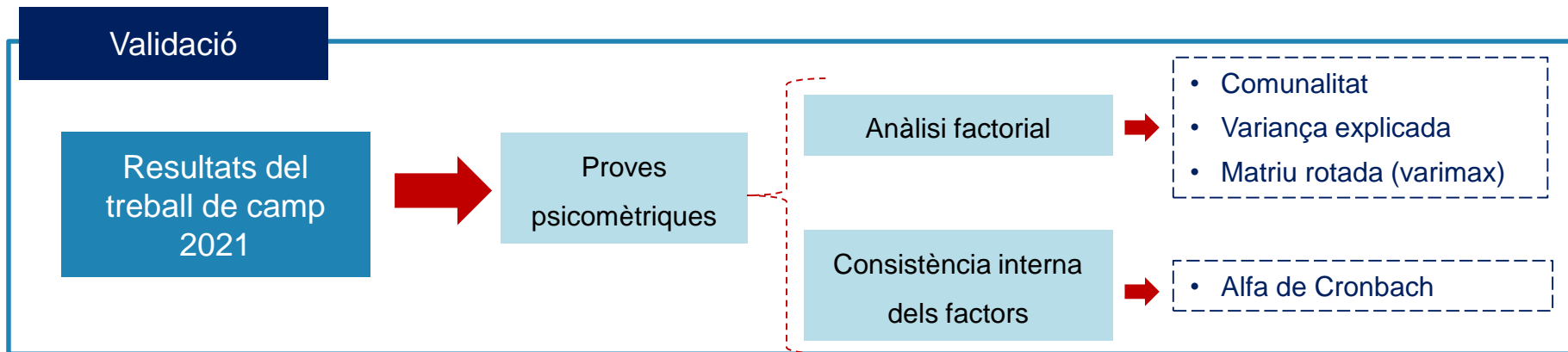
S/Validació

Qüestionari

Número de casos inclosos: 4.167

Preguntes incloses: P4, P6, P7, P8, P9, P12, P14, P15, P16, P18, P19

Respostes perdudes (missing): es considera valors perduts aquelles respostes fora de l'escala categòrica ordinal.



S/Validació

Metodologia

El total de les **comunalitats** obtingudes mitjançant el procés d'extracció es situen majoritàriament per sobre el 0,5, i la majoria mostren valors superiors al 0,6. Això indica que són una bona mesura del constructe estudiat.

Comunalitats	Inicial	Extracció
P4_Temps_espera_sala_despera	1	0,58
P6_Quantitat_persones_sala_despera	1	0,69
P7_Neteja_del_centre	1	0,51
P8_Especialista_escolta_amb_atencio_i_interes	1	0,65
P9_Especialista_compren_que_li_passa	1	0,67
P12_Explicacions_sobre_la_seva_malalita_i_tractament	1	0,62
P14_Tracte_personal_infermeres	1	0,59
P15_Tracte_personal_del_metge	1	0,68
P16_Tracte_personal_dels_administratius	1	0,6
P18_Va_entendre_tot_el_que_havia_de_fer	1	0,51
P19_Seguitment_i_control_del_seu_problema_de_salut	1	0,52

S/Validació

Metodologia

La **variància explicada** es situa al 60,10%, indicant que l'agrupació dels ítems en 3 factors expliquen prop de 6/10 parts del resultat del qüestionari.

Variància Total Explicada	Valors propis Inicials			Extracció: Sumes de Carregues al Quadrat			Rotació: Sumes de Carregues al Quadrat		
	Total	% de Variància	% Acumulat	Total	% de Variància	% Acumulat	Total	% de Variància	% Acumulat
1	4,27	38,90%	38,90%	4,27	38,90%	38,90%	3,36	30,50%	30,50%
2	1,28	11,70%	50,50%	1,28	11,70%	50,50%	1,98	18,00%	48,50%
3	1,06	9,60%	60,10%	1,06	9,60%	60,10%	1,28	11,60%	60,10%
4	0,74	6,70%	66,90%						
5	0,72	6,60%	73,50%						
6	0,7	6,30%	79,80%						
7	0,57	5,20%	85,00%						
8	0,52	4,70%	89,70%						
9	0,41	3,70%	93,40%						
10	0,38	3,40%	96,80%						
11	0,35	3,20%	100,00%						

S/Validació

Metodologia

El resultat de la **matriu rotada varimax** permet identificar els 3 factors amb els quals s'han agrupat les preguntes. S'observa que mentre el primer factor incorpora les preguntes relacionades amb el metge/essa especialista i la informació que dona a l'usuari, el segon factor inclou ítems relacionats amb la organització i l'entorn del servei. El tercer factor fa referència a l'entorn específic de la sala d'espera.

Matriu Rotada de Components	Component		
	1	2	3
P4_Temps_espera_sala_despera	0,15	0,15	0,73
P6_Quantitat_persones_sala_despera	-0,02	-0,05	-0,83
P7_Neteja_del_centre	0,04	0,7	0,11
P8_Especialista_escolta_amb_atencio_i_interes	0,81	-0,03	0,05
P9_Especialista_compren_que_li_passa	0,82	0,01	0,07
P12_Explicacions_sobre_la_seva_malalita_i_tractament	0,72	0,29	0,09
P14_Tracte_personal_infermeres	0,36	0,68	0,05
P15_Tracte_personal_del_metge	0,73	0,38	0,07
P16_Tracte_personal_dels_administratius	0,18	0,75	0,08
P18_Va_entendre_tot_el_que_havia_de_fer	0,61	0,37	0,06
P19_Seguiment_i_control_del_seu_problema_de_salut	0,65	0,29	0,09



S/Validació

Metodologia

Finalment, l'Alfa de Cronbach del primer factor es situa per sobre 0,85, indicant una bona consistència interna de les preguntes agrupades. El factor 2 i factor 3 mostren valors de 0,63 i 0,67 respectivament. Això indica un bon nivell de consistència interna, superior a 0,6, el qual permet determinar que tot i no arribar al nivell del primer factor, l'agrupació presenta garanties.

Factor	Ítems inclosos	N d'ítems	Alpha
F1	P8, P9, P12, P15, P18, P19	6	0,85
F2	P7, P14, P16	3	0,63
F3	P4, P6	2	0,67

Total

11

S/Característiques

Qüestionari

Desglossament

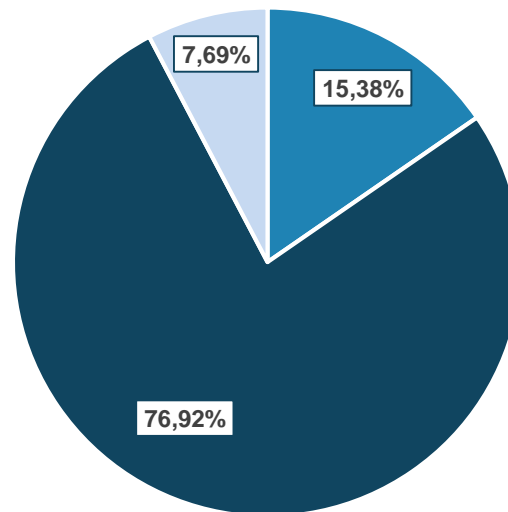
- **Estructura:**
 - Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques del servei d'atenció hospitalària amb internament d'aguts+ preguntes no validades que s'han considerat d'interès
- **Escales de valoració:**
 - Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai*)
 - Una pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10
 - Una pregunta de fidelitat
- **Fiabilitat:** tots els indicadors (Alfa Cronbach, IFC, VME) estan dins dels valors acceptables.
- **Validesa de contingut:** per a la construcció del qüestionari s'ha seguit un estricte i exhaustiu procés de revisió bibliogràfica, grups d'experts i grups focals amb pacients.
- **Validesa de constructe:**
 - Validesa convergent: tots els ítems posseeixen una càrrega superior a 0,4.
 - Validesa discriminant: no hi ha cap factor que mesuri el mateix fenomen que l'altre.

S/Característiques

Qüestionari

Composició del qüestionari - 2021

Tipologia de preguntes	Número de preguntes
Preguntes classificatòries	4
Preguntes sobre el servei	20
Global de servei	2
Total	26



Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



Atenció especialitzada
ambulatoria

Resultats 2021

S/Visió Sociodemogràfica

Resultats

Nombre
d'enquestes

Catalunya 2017

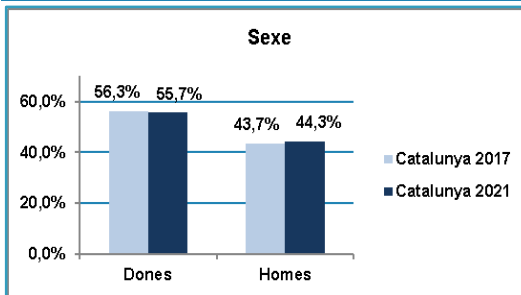
5298

Catalunya 2021

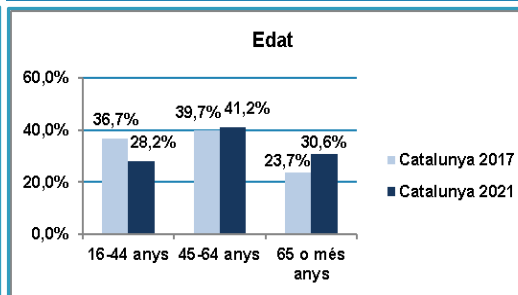
4167



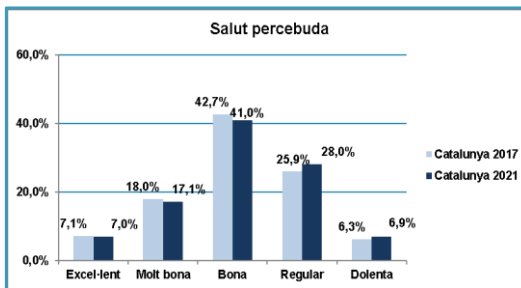
Sexe



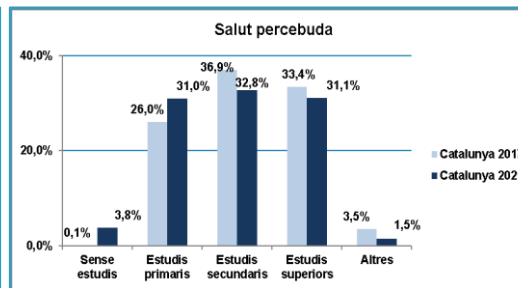
Edat



Salut percebuda



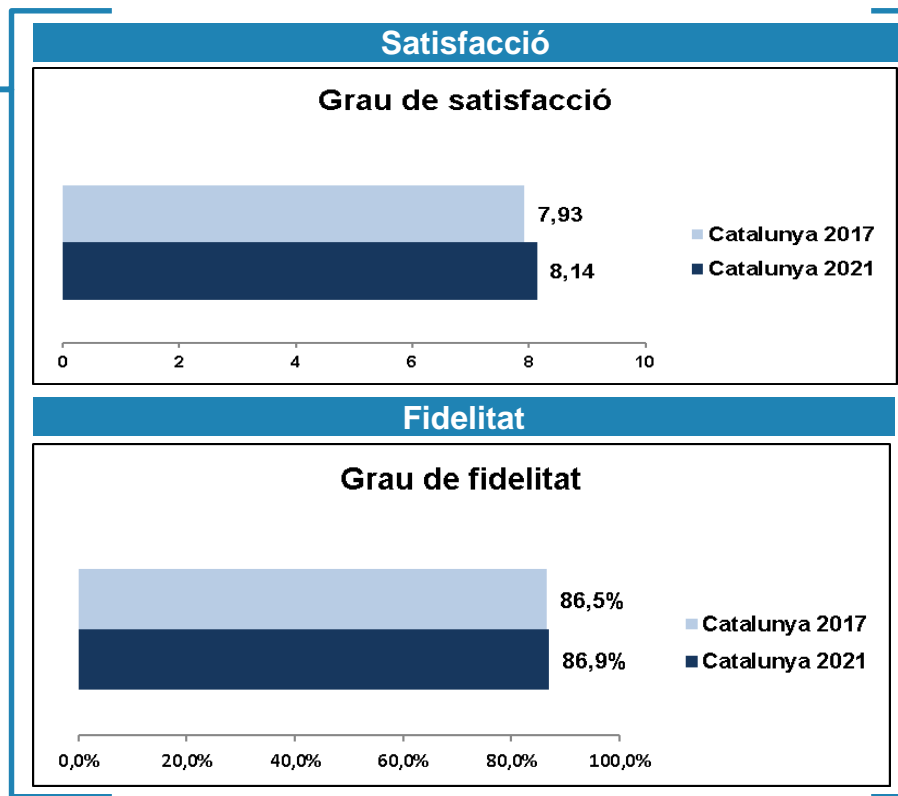
Nivell d'estudis



S/Satisfacció i fidelitat

Resultats

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2018	4517
Catalunya 2021	4383



S/Indicador positiu

Resultats

Tractament dels resultats

Els resultats presentats en aquest estudi han sigut ponderats en funció de l'activitat de cada àrea bàsica de salut amb l'objectiu que siguin representatius de la població de referència de cada unitat mostral.

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	-

Àrees de millora

Àrea d'excel·lència ● Indicador positiu és superior al 90%

Àrea estàndard ● Indicador positiu es situa entre el 75 i el 90%

Àrea de millora ● Indicador positiu es troba per sota el 75%


S/Accessibilitat

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista? N 4158 NS/NC 9	Sí	43,3%	41,3%	
	No	56,7%	58,7%	
P3 Com valora el temps que va haver d'esperar des del moment que li van dir que havia de visitar-se amb l'especialista fins al dia de la visita? UP 2021 N 4033 NS/NC 134	Molt curt	6,2%	6,2%	
	Curt	16,0%	19,0%	
	Normal	42,1%	43,6%	
	Llarg	22,1%	20,5%	
	Molt llarg	13,5%	10,7%	
	Indicador Positiu	64,4%	68,8%	

S/Accessibilitat

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P4 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta?	Molt curt	8,2%	10,9%	
	Curt	25,7%	30,8%	
	Normal	47,4%	44,5%	
	Llarg	13,8%	11,2%	
	Molt llarg	4,9%	2,7%	
	UP 2021 N 4137 NS/NC 30	Indicador Positiu	81,3%	

S/Informació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2021	Distribució de respostes																		
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament? UP 2021 N 4107 NS/NC 23 No em van donar informació 37	Perfectament	35,4%	40,3%	<table border="1"><caption>Distribució de respostes per categoria</caption><thead><tr><th>Categoria</th><th>CAT 2017 (%)</th><th>CAT 2021 (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Perfectament</td><td>35,4</td><td>40,3</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>22,2</td><td>22,9</td></tr><tr><td>Bé</td><td>32,6</td><td>27,8</td></tr><tr><td>Regular</td><td>7,2</td><td>6,6</td></tr><tr><td>Malament</td><td>2,6</td><td>2,3</td></tr></tbody></table>	Categoria	CAT 2017 (%)	CAT 2021 (%)	Perfectament	35,4	40,3	Molt bé	22,2	22,9	Bé	32,6	27,8	Regular	7,2	6,6	Malament	2,6	2,3
	Categoria	CAT 2017 (%)	CAT 2021 (%)																			
	Perfectament	35,4	40,3																			
	Molt bé	22,2	22,9																			
	Bé	32,6	27,8																			
	Regular	7,2	6,6																			
Malament	2,6	2,3																				
Molt bé	22,2%	22,9%																				
Bé	32,6%	27,8%																				
Regular	7,2%	6,6%																				
Malament	2,6%	2,3%																				
Indicador Positiu	90,2%	91,1%																				
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària? N 4167 NS/NC 0	Sí	58,9%	59,1%	<table border="1"><caption>Distribució de respostes per Sí/No</caption><thead><tr><th>Resposta</th><th>2017 (%)</th><th>2021 (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Sí</td><td>58,9</td><td>59,1</td></tr><tr><td>No</td><td>41,1</td><td>40,9</td></tr></tbody></table>	Resposta	2017 (%)	2021 (%)	Sí	58,9	59,1	No	41,1	40,9									
Resposta	2017 (%)	2021 (%)																				
Sí	58,9	59,1																				
No	41,1	40,9																				
No	41,1%	40,9%																				

S/Informació

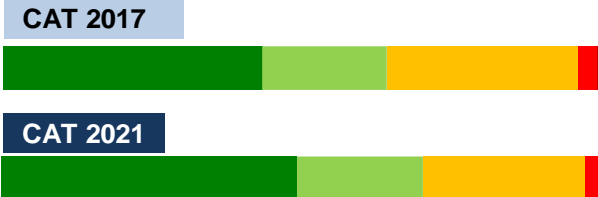

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2021	Distribució de respostes																		
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?	Perfectament	43,3%	47,2%	<table border="1"><caption>Distribució de respostes per categoria i any</caption><thead><tr><th>Categoria</th><th>CAT 2017 (%)</th><th>CAT 2021 (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Perfectament</td><td>43,3%</td><td>47,2%</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>18,8%</td><td>18,7%</td></tr><tr><td>Bé</td><td>30,7%</td><td>27,3%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>5,7%</td><td>5,1%</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,5%</td><td>1,6%</td></tr></tbody></table>	Categoria	CAT 2017 (%)	CAT 2021 (%)	Perfectament	43,3%	47,2%	Molt bé	18,8%	18,7%	Bé	30,7%	27,3%	Regular	5,7%	5,1%	Malament	1,5%	1,6%
	Categoria	CAT 2017 (%)	CAT 2021 (%)																			
	Perfectament	43,3%	47,2%																			
	Molt bé	18,8%	18,7%																			
	Bé	30,7%	27,3%																			
	Regular	5,7%	5,1%																			
Malament	1,5%	1,6%																				
Molt bé	18,8%	18,7%																				
Bé	30,7%	27,3%																				
Regular	5,7%	5,1%																				
Malament	1,5%	1,6%																				
Indicador Positiu	92,8%	93,3%																				
UP 2021 N 2398 NS/NC 17 No em van donar informació 48																						
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	51,2%	54,4%	<table border="1"><caption>Distribució de respostes per categoria i any</caption><thead><tr><th>Categoria</th><th>CAT 2017 (%)</th><th>CAT 2021 (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Perfectament</td><td>51,2%</td><td>54,4%</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>17,7%</td><td>18,0%</td></tr><tr><td>Bé</td><td>26,5%</td><td>22,2%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>3,6%</td><td>4,2%</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,1%</td><td>1,1%</td></tr></tbody></table>	Categoria	CAT 2017 (%)	CAT 2021 (%)	Perfectament	51,2%	54,4%	Molt bé	17,7%	18,0%	Bé	26,5%	22,2%	Regular	3,6%	4,2%	Malament	1,1%	1,1%
	Categoria	CAT 2017 (%)	CAT 2021 (%)																			
	Perfectament	51,2%	54,4%																			
	Molt bé	17,7%	18,0%																			
	Bé	26,5%	22,2%																			
	Regular	3,6%	4,2%																			
Malament	1,1%	1,1%																				
Molt bé	17,7%	18,0%																				
Bé	26,5%	22,2%																				
Regular	3,6%	4,2%																				
Malament	1,1%	1,1%																				
Indicador Positiu	95,4%	94,7%																				
UP 2021 N 4120 NS/NC 14 No em van donar informació 33																						

Enunciat	Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	77,8%	79,2%	
	Gairebé sempre	9,4%	9,2%	
	Sovint	6,3%	5,9%	
	Poques vegades	4,5%	4,0%	
	Mai/gairebé mai	2,1%	1,6%	
	UP 2021 N 4003 NS/NC 164	Indicador Positiu	93,5%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	58,1%	60,4%	
	Gairebé sempre	17,8%	16,9%	
	Sovint	10,8%	10,7%	
	Poques vegades	8,7%	8,3%	
	Mai/gairebé mai	4,6%	3,7%	
	UP 2021 N 3947 NS/NC 220	Indicador Positiu	86,7%	

S/Tracte

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	43,3%	49,1%	
	Molt bé	20,6%	20,9%	
	Bé	32,1%	27,1%	
	Regular	3,1%	2,4%	
	Malament	0,9%	0,5%	
	UP 2021 N 4151 NS/NC 16	Indicador Positiu	96,0%	
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	4,9%	1,6%	
	Llarg	14,1%	9,4%	
	Normal	72,1%	71,0%	
	Curt	7,7%	14,1%	
	Molt curt	1,1%	3,9%	
	UP 2021 N 4120 NS/NC 47	Indicador Positiu	91,1%	

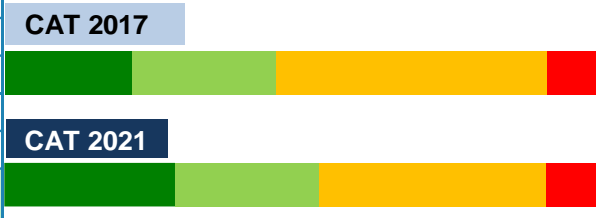
S/Tracte

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	36,0%	45,3%	CAT 2017
	Molt bé	28,3%	27,5%	
	Bé	31,9%	23,8%	CAT 2021
	Regular	3,2%	2,7%	
	Malament	0,7%	0,6%	
	Indicador Positiu	96,2%	96,7%	
UP 2021 N 3918 NS/NC 249 No hi vaig tenir contacte 0				
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	38,9%	47,2%	CAT 2017
	Molt bé	26,0%	25,1%	
	Bé	28,1%	21,8%	CAT 2021
	Regular	5,0%	4,6%	
	Malament	2,0%	1,4%	
	Indicador Positiu	93,0%	94,1%	
UP 2021 N 4141 NS/NC 26 No hi vaig tenir contacte 0				

S/Tracte

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	21,3%	28,5%	 <p>CAT 2017</p> <p>CAT 2021</p>
	Molt bé	23,9%	24,0%	
	Bé	45,1%	37,8%	
	Regular	8,5%	8,4%	
	Malament	1,2%	1,3%	
UP 2021 N 3758 NS/NC 45 No hi vaig tenir contacte 364	Indicador Positiu	90,3%	90,3%	


S/Entorn

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	7,6%	12,4%	CAT 2017
	Molt bona	8,5%	9,7%	
	Bona	58,0%	57,6%	CAT 2021
	Regular	22,8%	17,8%	
	Malament	3,1%	2,5%	
	Indicador Positiu	74,1%	79,7%	
UP 2021 N 4118 NS/NC 49				
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	17,3%	30,7%	CAT 2017
	Poques vegades	36,4%	39,6%	
	Sovint	18,9%	13,5%	CAT 2021
	Gairebé sempre	11,7%	7,1%	
	Sempre	15,7%	9,0%	
	Indicador Positiu	53,7%	70,4%	
UP 2021 N 3515 NS/NC 652				


S/Entorn

Resultats

Enunciat		Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P7 Com valora la neteja del centre?		Perfecta	16,5%	22,6%	 <p>CAT 2017</p> <p>CAT 2021</p>
		Molt bona	25,2%	25,7%	
		Bona	52,6%	47,2%	
		Regular	5,1%	4,1%	
		Malament	0,6%	0,4%	
UP 2021	N 4141 NS/NC 26	Indicador Positiu	94,3%	95,5%	

S/Coordinació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	38,3%	36,9%	
	Gairebé sempre	20,0%	19,5%	
	Sovint	17,5%	16,3%	
	Poques vegades	16,6%	18,0%	
	Mai/gairebé mai	7,6%	9,2%	
UP 2021 N 3608 NS/NC 467 No m'ha enviat el metge de primària 92	Indicador Positiu	75,8%	72,7%	

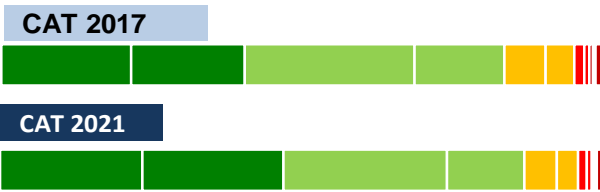
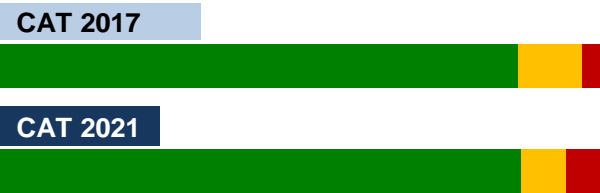
S/Altres

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	Perfectament	24,8%	28,5%	<p>CAT 2017</p> <p>CAT 2021</p>
	Molt bé	22,6%	23,5%	
	Bé	33,7%	27,3%	
	Regular	12,1%	12,9%	
	Malament	6,7%	7,8%	
	Indicador Positiu	81,1%	79,3%	
UP 2021 N 4083 NS/NC 84				

S/Satisfacció i fidelitat

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	7,93	8,14	
Desv. 2				
UP 2021 N 4167 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	Sí	86,5%	86,9%	
	No	3,0%	5,8%	
	No n'estic segur	10,5%	7,3%	
UP 2021 N 4136 NS/NC 31	Indicador positiu	86,5%	86,9%	

S/Indicador positiu

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2017	Catalunya 2021
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	64,4% ●	68,8% ●
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,3% ●	86,1% ●
P5 Comoditat sala d'espera	74,1% ●	79,7% ●
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,7% ●	70,4% ●
P7 Neteja del centre	94,3% ●	95,5% ●
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,5% ●	94,4% ●
P9 L'especialista compren què li passa	86,7% ●	88,0% ●
P10 Respecte a la seva intimitat	96,0% ●	97,1% ●
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	81,0% ●	82,0% ●
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,2% ●	91,1% ●
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,8% ●	93,3% ●
P14 Tracte personal de les infermeres	96,2% ●	96,7% ●
P15 Tracte personal del metge	93,0% ●	94,1% ●
P16 Tracte personal dels administratius	90,3% ●	90,3% ●
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,8% ●	72,7% ●
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,4% ●	94,7% ●
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	81,1% ●	79,3% ●
P101 Grau de satisfacció global	7,93	8,14
P102 Continuaria venint?	86,5%	86,9%

S/Indicador positiu

Resultats

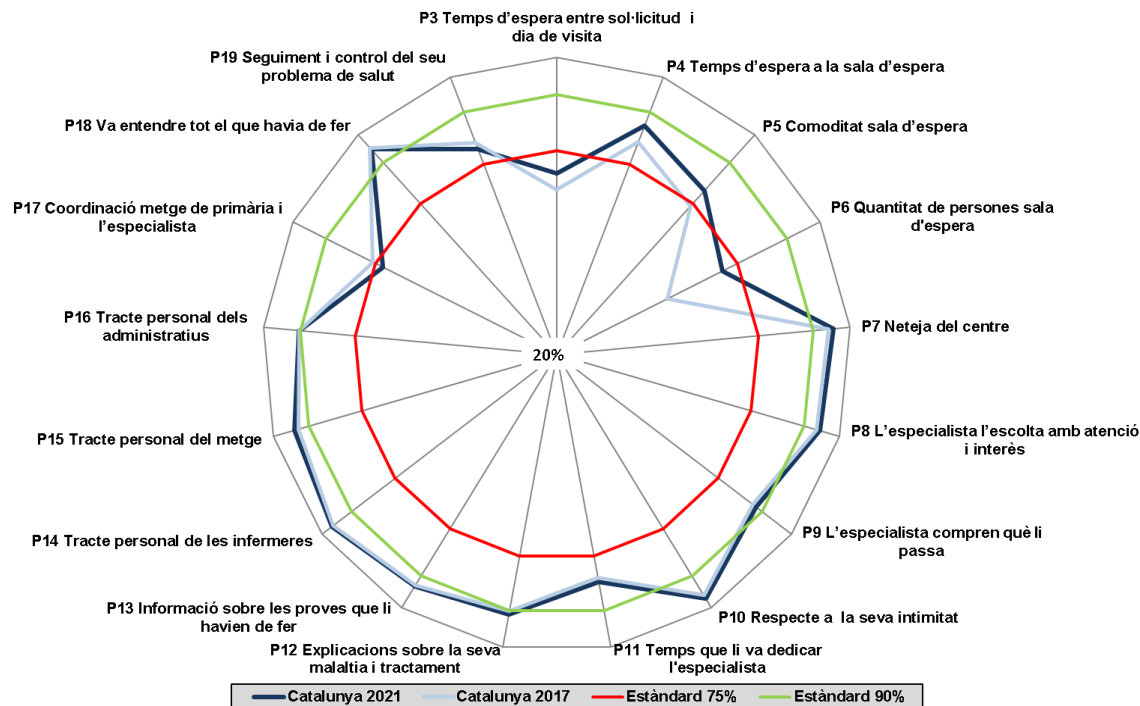
Ordenació d'ítems

Els ítems referents a l'experiència del pacient són presentats en ordre decreixent segons el número de respostes positives que han assolit.

Pregunta resumida	Catalunya 2017	Catalunya 2021
P10 Respecte a la seva intimitat	96,0% ●	97,1% ●
P14 Tracte personal de les infermeres	96,2% ●	96,7% ●
P7 Neteja del centre	94,3% ●	95,5% ●
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,4% ●	94,7% ●
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,5% ●	94,4% ●
P15 Tracte personal del metge	93,0% ●	94,1% ●
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,8% ●	93,3% ●
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,2% ●	91,1% ●
P16 Tracte personal dels administratius	90,3% ●	90,3% ●
P9 L'especialista compren què li passa	86,7% ●	88,0% ●
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,3% ●	86,1% ●
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	81,0% ●	82,0% ●
P5 Comoditat sala d'espera	74,1% ●	79,7% ●
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	81,1% ●	79,3% ●
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,8% ●	72,7% ●
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,7% ●	70,4% ●
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	64,4% ●	68,8% ●

Gràfic radial:

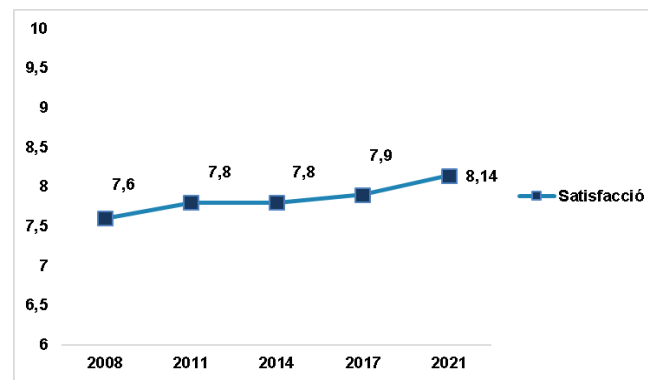
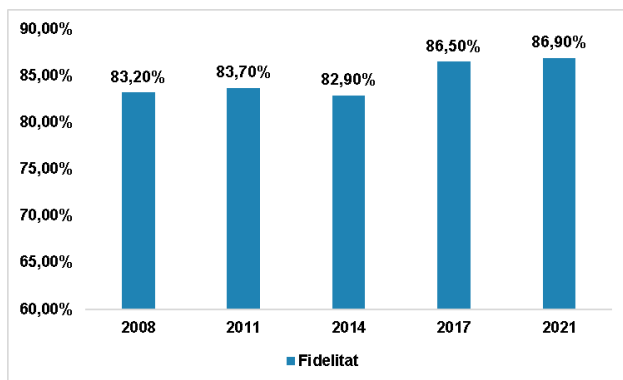
Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi. Es compara els resultats de l'any 2017 amb els de l'any 2021.



S/Evolutiu de Satisfacció i fidelitat

Resultats

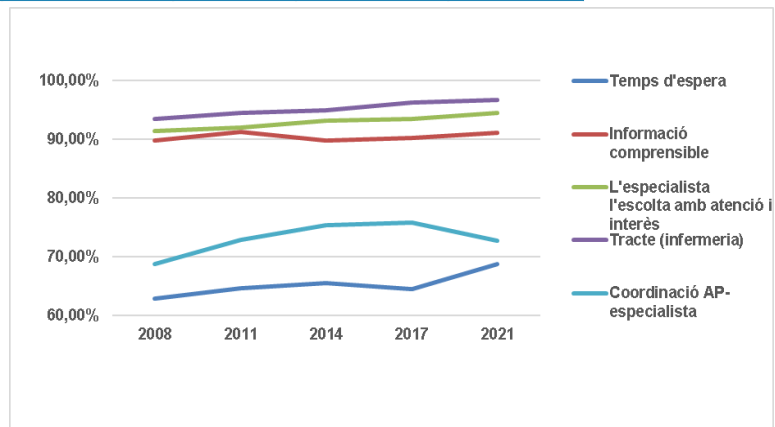
Indicadors globals	2008	2011	2014	2017	2021
Fidelitat	83,20%	83,70%	82,90%	86,50%	86,90%
Satisfacció	7,6	7,8	7,8	7,9	8,14



S/Evolutiu d'ítems

Resultats

Indicadors globals	2008	2011	2014	2017	2021
Temps d'espera	62,90%	64,60%	65,50%	64,40%	68,80%
Informació comprensible	89,70%	91,20%	89,70%	90,20%	91,10%
L'especialista l'escolta amb atenció i interès	91,30%	91,90%	93,20%	93,50%	94,40%
Tracte (infermeria)	93,50%	94,50%	94,90%	96,20%	96,70%
Coordinació AP-especialista	68,70%	72,80%	75,40%	75,80%	72,70%



S/Conclusions

- L'opinió dels usuaris del servei d'atenció ambulatoria especialitzada té variacions en relació l'opinió obtinguda durant l'any 2017. Aquestes diferències mostren diferents intensitats en funció dels aspectes i àmbits territorials.
- La satisfacció dels usuaris del SCS amb el servei d'atenció ambulatoria especialitzada és de 8,1 sobre 10 l'any 2021, mentre que l'any 2017 va ser de 7,9 sobre 10. D'altra banda, la fidelitat ha esdevingut del 86,9%, mentre que a l'edició del 2017 va ser del 86,5%.
- A nivell de Catalunya, els aspectes que mostren diferències positives de caràcter significatiu en relació l'any 2017 són aquells relacionats amb accessibilitat i entorn, com ara "P3. Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita", la "P4. Temps a la sala d'espera" i la "P5. Comoditat sala d'espera", "P6. Quantitat de persones sala d'espera" i la Satisfacció global amb el servei. En canvi, l'ítem amb diferències negatives de caràcter significatiu es troba relacionat amb la percepció de com es relaciona el servei dintre del sistema, concretament el de "P17. Coordinació metge de primària i l'especialista".

S/Conclusions

- Dels 17 ítems analitzats relacionats amb l'experiència del pacient, 9 es valoren per sobre el llindar de l'excel·lència (més del 90% respostes positives), 5 es situen en l'àrea estàndard (entre 75% i 90%) i 3 en zona de millora (menys del 75%). L'ítem més ben valorat és la "P10. Respecte a la seva intimitat" (97,1%), mentre que la "P3. Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita" és el menys valorat, amb un 68,8%.
- El respecte a la seva intimitat (97,1%), el tracte personal de les infermeres (96,7%) i la neteja del centre (95,5%) són els ítems més ben valorats, situant-se en la zona d'excel·lència.
- El temps d'espera entre la sol·licitud i dia de visita (68,8%), la quantitat de persones a la sala d'espera (70,4%) i la coordinació del metge de primària i l'especialista (72,7%) són els ítems que mostren menor número de respostes positives, situant-se en l'àrea de millora.



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut