

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



Atenció hospitalària amb
internament d'aguts

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 hospitalària amb internament d'aguts (AH), el qual té l'objectiu d'analitzar la qualitat percebuda, ja estudiada els anys 2003, 2006, 2009, 2012, 2015 i 2018.

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, de 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 la 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 hospitalària amb internament d'aguts.

Objectius específics

- Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció pel conjunt de Catalunya i per cada hospital (UP).
- Comparar l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i el grau de satisfacció dels hospitals respecte la totalitat de Catalunya.
- Analitzar les diferències, si hi són, per hospitals (UP).
- Comparar els resultats de l'estudi de 2021 amb els obtinguts l'any 2018.

S/Fitxa tècnica

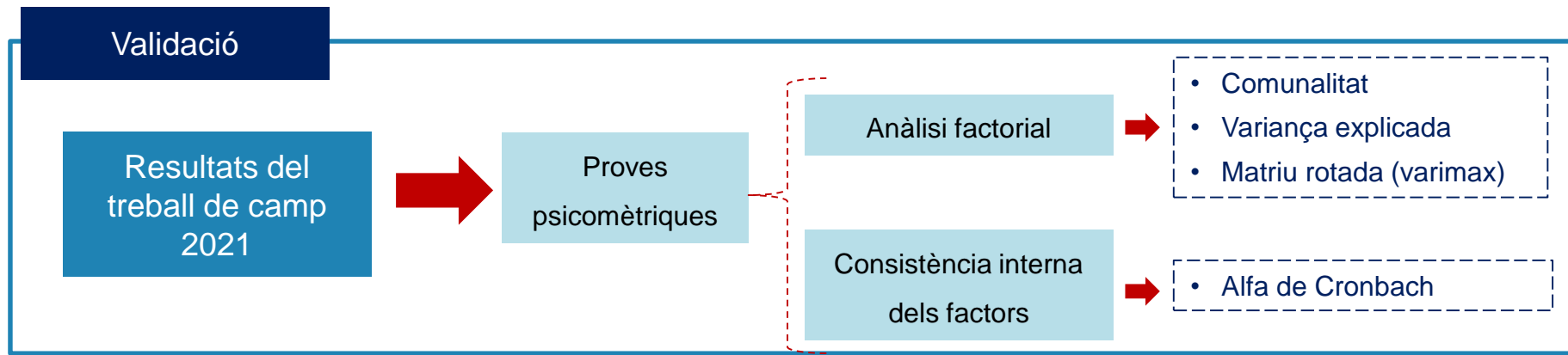
Àmbit	Catalunya
Univers	Persones majors de 15 anys que hagin estat usuàries del servei en els últims 12 mesos.
Qüestionari	Qüestionari d'atenció hospitalària amb internament
Mètode de recollida de la informació	Enquesta telefònica assistida per ordinador (C.A.T.I.)
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre d'activitat del Conjunt Mínim de Base de Dades (CMBD) d'atenció hospitalària.
Treball de camp	Realitzat pel SCS del 24 de novembre de 2021 al 20 de gener 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 •Hospital (UP)	56	80	4.383	P = 0,8	95%	± 1,1 % al global de Catalunya

S/Validació

Qüestionari

- **Número de casos inclosos: 4.383**
- **Preguntes incloses:** Preguntes referents a la percepció, experiència i satisfacció dels usuaris amb escala categòrica ordinal i amb valors de comunalitats per sobre 0,5 (P2, P3, P4, P6, P7, P8, P9, P10, P14, P15, P16, P17, P18, P19, P20)
- **Respostes perdudes (missing):** es considera valors perduts aquelles respostes fora de l'escala categòrica ordinal.



S/Validació

Qüestionari

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
P2_Funcionament_Hospital	1	0,53
P3_Comoditat_habitacio	1	0,68
P4_Tranquillitat_descansar	1	0,76
P6_menjar	1	0,92
P7_Tracte_infermeres	1	0,72
P8_Tracte_metge	1	0,62
P9_Informacions_malaltia	1	0,72
P10_Informació_sobre_proves	1	0,71
P14_Escolltarlo_i_ferse_carrec	1	0,65
P15_Donar_la_seva_opinió	1	0,7
P16_Sensació_estar_en_bones_mans	1	0,74
P17_Informació_coherent_diferents_professionals	1	0,74
P18_Respecte_intimitat	1	0,56
P19_Millora_control_dolor	1	0,77
P20_Instruccions_al_marxar	1	0,5

S/Validació

Qüestionari

La **variància explicada** es situa al 68,80%, indicant que l'agrupació dels ítems en 5 factors expliquen prop del 70% 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	6,43	42,90%	42,90%	6,43	42,90%	42,90%	3,82	25,40%	25,40%
2	1,39	9,30%	52,10%	1,39	9,30%	52,10%	2,13	14,20%	39,70%
3	1,02	6,80%	58,90%	1,02	6,80%	58,90%	1,85	12,30%	52,00%
4	0,76	5,10%	64,00%	0,76	5,10%	64,00%	1,44	9,60%	61,60%
5	0,72	4,80%	68,80%	0,72	4,80%	68,80%	1,09	7,20%	68,80%
6	0,66	4,40%	73,20%						
7	0,59	3,90%	77,10%						
8	0,57	3,80%	80,90%						
9	0,54	3,60%	84,50%						
10	0,49	3,20%	87,80%						
11	0,45	3,00%	90,70%						
12	0,42	2,80%	93,50%						
13	0,38	2,60%	96,10%						
14	0,3	2,00%	98,10%						
15	0,29	1,90%	100,00%						

S/Validació

Qüestionari

El resultat de la **matriu rotada varimax** permet identificar els 5 factors amb els quals s'han agrupat les preguntes. S'observa que mentre el primer factor incorpora les preguntes relacionades amb el metge/essa, el segon factor inclou ítems relacionats amb la organització i l'entorn. El tercer factor fa referència a la percepció global dels professionals que l'han atès, mentre que el quart és dedicat exclusivament a les infermeres. Finalment, el cinquè factor compta únicament amb la pregunta relacionada amb el menjar.

Matriu Rotada de Components	Component				
	1	2	3	4	5
P2_Funcionament_Hospital	0,39	0,4	0,15	0,33	0,29
P3_Comoditat_habitacio	0,2	0,74	0,09	0,09	0,27
P4_Tranquillitat_descansar	0,14	0,85	0,12	0,07	0,02
P6_menjar	0,16	0,24	0,05	0,07	0,91
P7_Tracte_infermeres	0,36	0,23	0,07	0,72	0,07
P8_Tracte_metge	0,68	0,17	0,17	0,32	0,02
P9_Informacions_malaltia	0,79	0,16	0,22	0,09	0,11
P10_Informació_sobre_proves	0,79	0,17	0,2	0,11	0,11
P14_Escollirlo_i_ferse_carrec	0,72	0,21	0,2	0,19	0,13
P15_Donar_la_seva_opinió	0,77	0,2	0,22	0,1	0,1
P16_Sensació_estar_en_bones_mans	0,34	0,15	0,77	0,08	0
P17_Informació_coherent_diferents_professionals	0,39	0,11	0,76	0	0,02
P18_Respecte_intimitat	0,33	0,59	0,06	0,3	0,1
P19_Millora_control_dolor	0	0,03	0,64	0,57	0,18
P20_Instruccions_al_marxar	0,51	0,19	0,05	0,44	-0,05

S/Validació

Qüestionari

Finalment, l'Alfa de Cronbach mostra com el primer presenta valors de 0,88 o superiors, indicant una bona consistència interna de les preguntes agrupades. El segon es situa al voltant de 0,76, mentre que el tercer factor es situa en 0,74. Així doncs, si bé s'obtenen puntuacions més baixes que el primer factor, es considera que tenen suficient nivell de consistència interna per ser acceptats. El quart i cinquè factor mostren un Alfa de 1 (consistència màxima) ja que només compten amb un ítem cadascú.

Factor	Pregunta	N d'ítems	Alfa de Cronbach
F1	P8, P9, P10, P14, P15, P20	5	0,88
F2	P2, P3, P4, P18	4	0,76
F3	P16, P17, P19	3	0,74
F4	P7	1	1
F5	P6	1	1
Total		14	

S/Característiques

Qüestionari

Desglossament

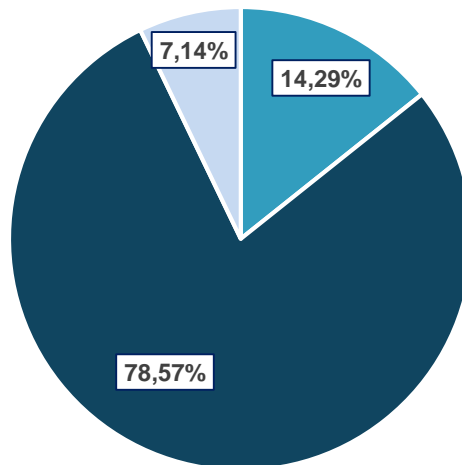
- **Estructura:**
 - Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques del servei d'atenció hospitalària amb internament d'aguts+ preguntes no validades que s'han considerat d'interès
- **Escales de valoració:**
 - Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, 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 0,5.
 - 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	22
Global de servei	2
Total	28



- Preguntes classificatòries
- Preguntes sobre el servei
- Global de servei

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



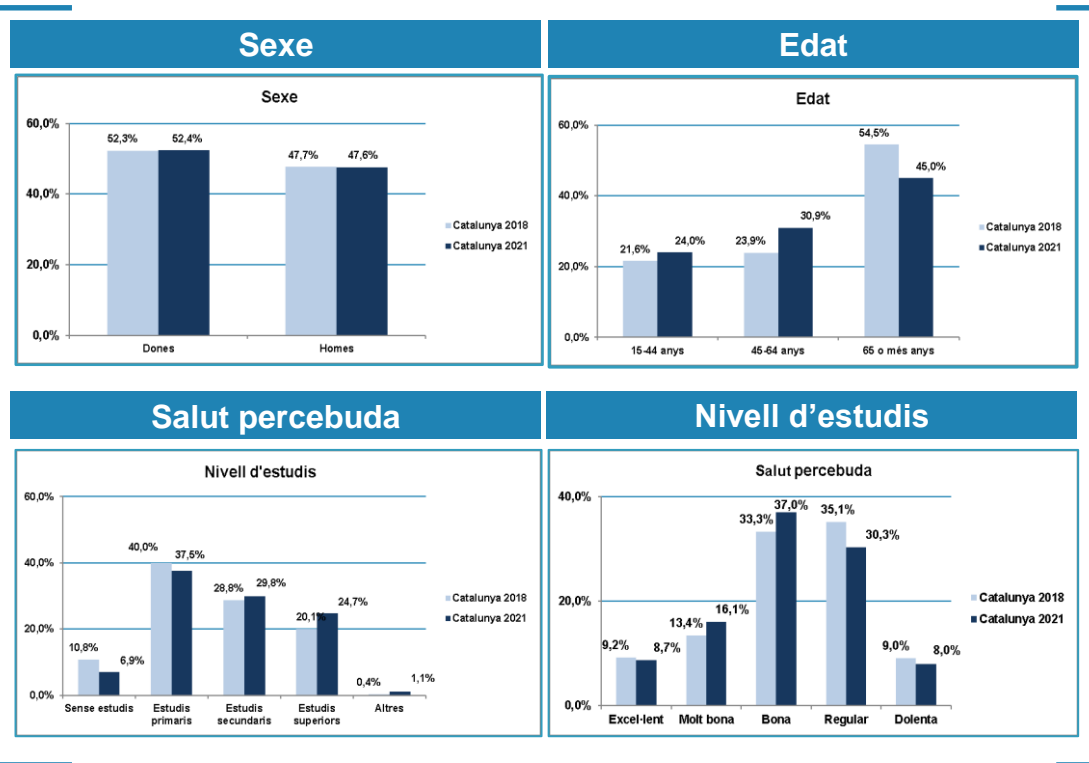
Atenció hospitalària amb
internament d'aguts

Resultats 2021

S/Visió Sociodemogràfica

Resultats

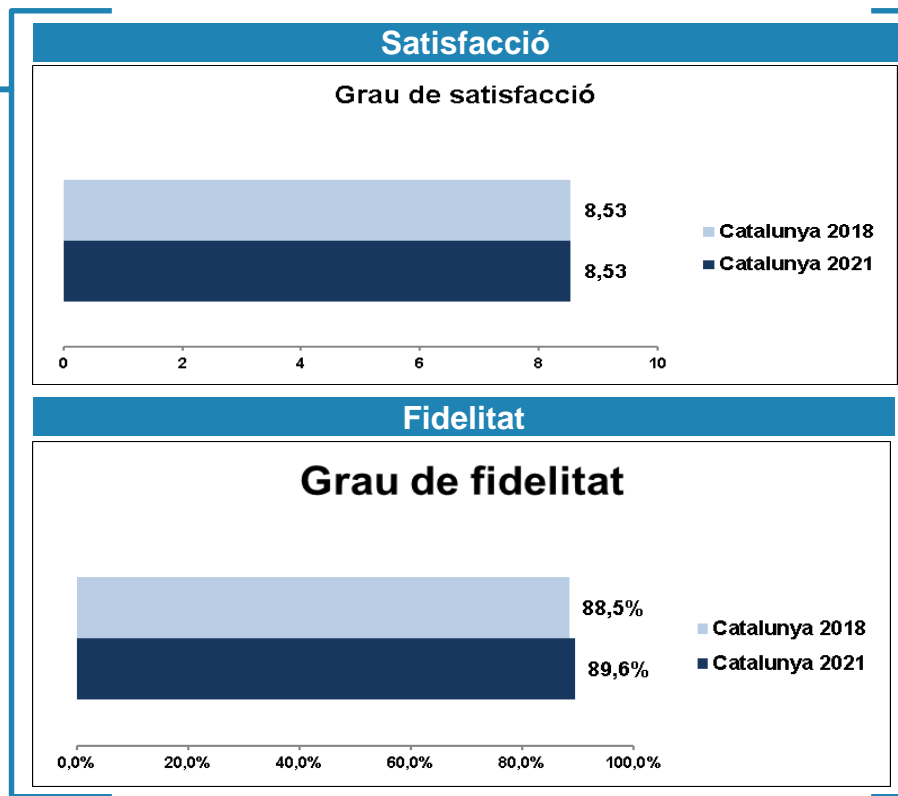
Catalunya 2018	Nombre d'enquestes	4517
Catalunya 2021		4383



S/Satisfacció i fidelitat

Resultats

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2018	4517
Catalunya 2021	4383



S/Indicador positiu

Resultats

Indicador Positiu

Només es calcula si les opcions de resposta són categòriques ordinals.

Àrees de millora

Categoria de resposta	Agregació
Resposta més positiva	Indicador Positiu
Resposta positiva	
Resposta neutra	
Resposta negativa	-
Resposta més negativa	-

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 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
FILTRE Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació?				Per urgències	68,8%	54,6%	
				Programat o llista d'espera	31,2%	45,4%	
UP 2021 N	4383	NS/NC	0				
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?							
				Molt curt	10,2%	10,6%	
				Curt	29,5%	25,5%	
				Normal	38,9%	39,2%	
				Llarg	14,2%	15,0%	
				Molt llarg	7,2%	9,8%	
				Indicador positiu	78,6%	75,3%	
UP 2021 N	1952	NS/NC	39				


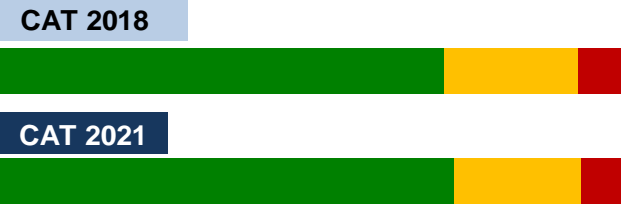
S/Informació

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?				Perfecte	20,9%	25,5%	CAT 2018 
				Molt bé	30,0%	29,9%	
				Bé	42,7%	36,6%	
				Regular	5,1%	6,1%	
				Malament	1,3%	2,0%	
				Indicador positiu	93,6%	91,9%	
UP 2021 N 4165 NS/NC 81						CAT 2021 	
No em van donar cap explicació 137							
P9 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?				Perfectes	28,9%	32,8%	CAT 2018 
				Molt bé	27,3%	28,4%	
				Bé	32,5%	28,4%	
				Regular	8,9%	7,6%	
				Malament	2,4%	2,8%	
				Indicador positiu	88,7%	89,6%	
UP 2021 N 4294 NS/NC 32						CAT 2021 	
No em va donar informació 57							

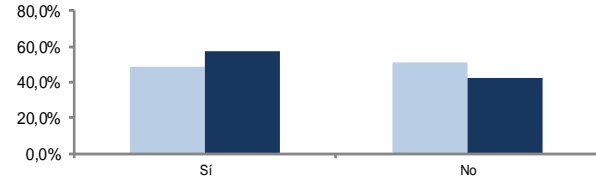

S/Informació

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P10 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?				Perfecta	28,8%	31,4%	
				Molt bé	26,5%	27,4%	
				Bé	35,5%	32,5%	
				Regular	7,5%	6,6%	
				Malament	1,7%	2,1%	
UP 2021 N 4288 NS/NC 31				Indicador positiu	90,8%	91,3%	
No em van fer proves 34							
No em van donar informació 30							
<hr/>							
P11 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?				Sí	71,2%	73,0%	
				No	7,1%	6,7%	
				No ho recordo	21,8%	20,2%	
				Indicador positiu	71,2%	73,0%	
				UP 2021 N 4303 NS/NC 66			
No em van donar informació 14							





S/Informació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Sí	48,7%	57,2%	
	No	51,3%	42,8%	
UP 2021 N 4383 NS/NC 0				
P12 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	36,2%	35,2%	
	Molt bé	27,0%	28,4%	
	Bé	31,0%	27,4%	
	Regular	4,1%	6,5%	
	Malament	1,7%	2,5%	
	Indicador positiu	94,2%	91,0%	
UP 2021 N 2468 NS/NC 17				
No em van donar informació 21				

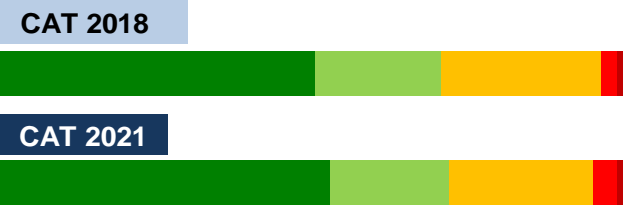
S/Informació

Resultats

Enunciat		Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P13 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació?	UP 2021 N 2497 NS/NC 9 No em van donar informació 0	Sí	86,6%	89,1%	CAT 2018 
		No	2,1%	1,6%	
		No ho recordo	11,3%	9,3%	CAT 2021 
		Indicador positiu	86,6%	89,1%	
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	UP 2021 N 4112 NS/NC 271	Sempre	73,3%	76,5%	CAT 2018 
		Gairebé sempre	14,2%	11,3%	
		Sovint	5,6%	6,1%	CAT 2021 
		Poques vegades	4,4%	4,1%	
		Mai/gairebé mai	2,4%	2,1%	
		Indicador positiu	93,2%	93,8%	

S/Informació

Resultats

Enunciat		Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P20 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?		Perfectament	50,4%	53,1%	
		Molt bé	20,4%	19,1%	
		Bé	25,7%	23,1%	
		Regular	2,6%	3,8%	
		Malament	0,9%	0,9%	
UP 2021 N	4323	NS/NC	32		
No em van explicar res		Indicador positiu	96,4%	95,3%	

S/Entorn i espais

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes															
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	16,1%	18,2%	<table border="1"><caption>Distribució de respostes per categoria i any</caption><thead><tr><th>Categoria</th><th>2018 (%)</th><th>2021 (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Perfecta</td><td>16,1%</td><td>18,2%</td></tr><tr><td>Molt bona</td><td>22,0%</td><td>24,8%</td></tr><tr><td>Bona</td><td>44,7%</td><td>45,0%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>13,6%</td><td>9,5%</td></tr><tr><td>Malament</td><td>3,6%</td><td>2,5%</td></tr></tbody></table>	Categoria	2018 (%)	2021 (%)	Perfecta	16,1%	18,2%	Molt bona	22,0%	24,8%	Bona	44,7%	45,0%	Regular	13,6%	9,5%	Malament	3,6%	2,5%
	Categoria	2018 (%)	2021 (%)																			
	Perfecta	16,1%	18,2%																			
	Molt bona	22,0%	24,8%																			
	Bona	44,7%	45,0%																			
Regular	13,6%	9,5%																				
Malament	3,6%	2,5%																				
Molt bona	22,0%	24,8%																				
Bona	44,7%	45,0%																				
Regular	13,6%	9,5%																				
Malament	3,6%	2,5%																				
UP 2021 N	4347	NS/NC	36	Indicador positiu	82,8%	88,0%																
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	18,6%	27,3%	<table border="1"><caption>Distribució de respostes per categoria i any</caption><thead><tr><th>Categoria</th><th>2018 (%)</th><th>2021 (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Perfecta</td><td>18,6%</td><td>27,3%</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>21,6%</td><td>24,0%</td></tr><tr><td>Bé</td><td>41,4%</td><td>34,6%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>13,4%</td><td>9,5%</td></tr><tr><td>Malament</td><td>5,1%</td><td>4,5%</td></tr></tbody></table>	Categoria	2018 (%)	2021 (%)	Perfecta	18,6%	27,3%	Molt bé	21,6%	24,0%	Bé	41,4%	34,6%	Regular	13,4%	9,5%	Malament	5,1%	4,5%
	Categoria	2018 (%)	2021 (%)																			
	Perfecta	18,6%	27,3%																			
	Molt bé	21,6%	24,0%																			
	Bé	41,4%	34,6%																			
Regular	13,4%	9,5%																				
Malament	5,1%	4,5%																				
Molt bé	21,6%	24,0%																				
Bé	41,4%	34,6%																				
Regular	13,4%	9,5%																				
Malament	5,1%	4,5%																				
UP 2021 N	4195	NS/NC	188	Indicador positiu	81,5%	86,0%																

S/Entorn i espais

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?				Mai/gairebé mai	76,1%	78,3%	
				Poques vegades	13,8%	13,8%	
				Sovint	4,0%	3,6%	
				Gairebé sempre	2,3%	1,4%	
				Sempre	3,8%	2,9%	
UP 2021 N	3072	NS/NC	171	Indicador positiu	89,9%	92,1%	
Vaig estar sol							1140
P6 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital?				Perfecte	11,4%	14,2%	
				Molt bé	14,3%	16,4%	
				Bé	38,5%	36,2%	
				Regular	23,8%	21,6%	
				Malament	11,9%	11,6%	
UP 2021 N	4053	NS/NC	330	Indicador positiu	64,3%	66,8%	

S/Tracte i confiança

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	37,3%	43,6%				
	Molt bé	35,5%	35,1%				
	Bé	23,1%	16,7%				
	Regular	3,5%	3,6%				
	Malament	0,7%	1,1%				
UP 2021 N	4364	NS/NC	19	Indicador positiu	95,8%	95,3%	
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	36,0%	42,3%				
	Molt bé	33,6%	32,0%				
	Bé	25,8%	20,4%				
	Regular	3,5%	3,8%				
	Malament	1,2%	1,5%				
UP 2021 N	4356	NS/NC	27	Indicador positiu	95,3%	94,7%	


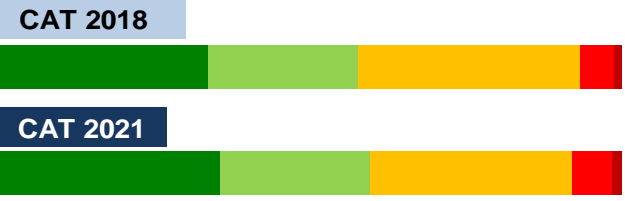
S/Tracte i confiança

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P14 Quina disposició tenien els professionals que el van atendre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?				Perfecta	29,4%	32,6%	CAT 2018
				Molt bona	26,2%	28,7%	
				Bona	35,5%	30,1%	CAT 2021
				Regular	6,7%	6,3%	
				Malament	2,2%	2,2%	
				Indicador positiu	91,2%	91,5%	
UP 2021 N	4341	NS/NC	42				
P15 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?				Perfecta	28,0%	33,4%	CAT 2018
				Molt bé	25,8%	26,9%	
				Bé	37,8%	31,1%	CAT 2021
				Regular	6,0%	6,2%	
				Malament	2,5%	2,4%	
				Indicador positiu	91,5%	91,4%	
UP 2021 N	4303	NS/NC	80				


S/Tracte i confiança

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	76,7%	76,7%				
	Gairebé sempre	12,4%	11,3%				
	Sovint	4,7%	5,8%				
	Poques vegades	3,8%	4,1%				
	Mai/mai	2,4%	2,2%				
UP 2021 N	4195	NS/NC	188	Indicador positiu	93,8%	93,7%	
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	Perfecte	33,8%	35,6%				
	Molt bé	24,0%	24,1%				
	Bé	35,5%	32,4%				
	Regular	5,4%	6,4%				
	Malament	1,3%	1,5%				
UP 2021 N	4347	NS/NC	36	Indicador positiu	93,3%	92,1%	

S/Altres

Resultats

Enunciat		Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?		Sempre	79,6%	81,0%	
		Gairebé sempre	11,8%	9,9%	
		Sovint	4,7%	4,8%	
		Poques vegades	2,8%	3,1%	
		Mai/gairebé mai	1,2%	1,2%	
UP 2021 N	3904	NS/NC	83		
	No vaig tenir dolor	Indicador positiu	96,0%	95,7%	

S/Satisfacció i fidelitat

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,53	8,53	UP 2021
DES. UP 1,65170415				CAT 2021
UP 2021 N 4383 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	88,5%	89,6%	UP 2021
	No	5,1%	5,3%	
	No n'estic segur	6,4%	5,1%	CAT 2021
UP 2021 N 4345 NS/NC 38	Indicador positiu	88,5%	89,6%	

S/Indicador positiu

Resultats

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu

Número en verd -> Diferència en positiu

Pregunta resumida	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Diferència 2018 - 2021
P1 Temps a la llista d'espera	78,6% ●	75,3% ●	-3,3%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,6% ●	91,9% ●	-1,6%
P3 La comoditat de l'habitació	82,8% ●	88,0% ●	5,2%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	81,5% ●	86,0% ●	4,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,9% ●	92,1% ●	2,2%
P6 El menjar de l'hospital	64,3% ●	66,8% ●	2,4%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,8% ●	95,3% ●	-0,5%
P8 Tracte personal del metge	95,3% ●	94,7% ●	-0,6%
P9 Informació sobre la seva malaltia	88,7% ●	89,6% ●	0,9%
P10 Informació sobre les proves	90,8% ●	91,3% ●	0,5%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	71,2% ●	73,0% ●	1,9%
P12 Informació sobre l'operació	94,2% ●	91,0% ●	-3,3%
P13 Consentiment informat abans operació	86,6% ●	89,1% ●	2,5%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2% ●	91,5% ●	0,3%
P15 Donar la seva opinió	91,5% ●	91,4% ●	-0,2%
P16 Sentir-se en bones mans	93,8% ●	93,7% ●	-0,1%
P17 Informació coherent	93,2% ●	93,8% ●	0,7%
P18 Respecte a la seva intimitat	93,3% ●	92,1% ●	-1,2%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0% ●	95,7% ●	-0,3%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,4% ●	95,3% ●	-1,2%

Pregunta resumida	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Diferència 2018 - 2021
P101 Grau de satisfacció global	8,53	8,53	0,00
P102 Continuaría venint?	88,5%	89,6%	1,0%

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 2018	Catalunya 2021
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0% ●	95,7% ●
P7 Tracte personal de les infermeres	95,8% ●	95,3% ●
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,4% ●	95,3% ●
P8 Tracte personal del metge	95,3% ●	94,7% ●
P17 Informació coherent	93,2% ●	93,8% ●
P16 Sentir-se en bones mans	93,8% ●	93,7% ●
P18 Respecte a la seva intimitat	93,3% ●	92,1% ●
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,9% ●	92,1% ●
P2 Explicacions funcionament hospital	93,6% ●	91,9% ●
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2% ●	91,5% ●
P15 Donar la seva opinió	91,5% ●	91,4% ●
P10 Informació sobre les proves	90,8% ●	91,3% ●
P12 Informació sobre l'operació	94,2% ●	91,0% ●
P9 Informació sobre la seva malaltia	88,7% ●	89,6% ●
P13 Consentiment informat abans operació	86,6% ●	89,1% ●
P3 La comoditat de l'habitació	82,8% ●	88,0% ●
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	81,5% ●	86,0% ●
P1 Temps a la llista d'espera	78,6% ●	75,3% ●
P11 Consentiment informat abans operació o proves	71,2% ●	73,0% ●
P6 El menjar de l'hospital	64,3% ●	66,8% ●

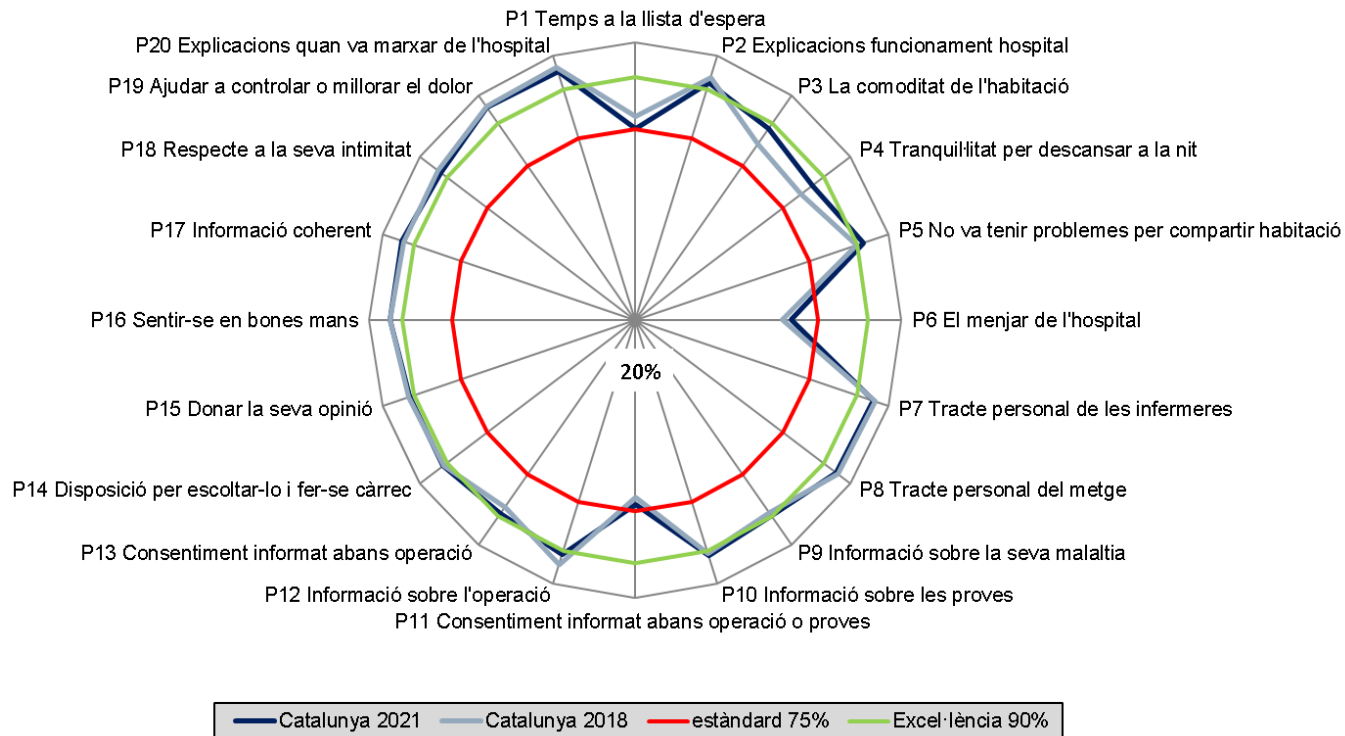


S/Radar

Resultats

Gràfic radial:

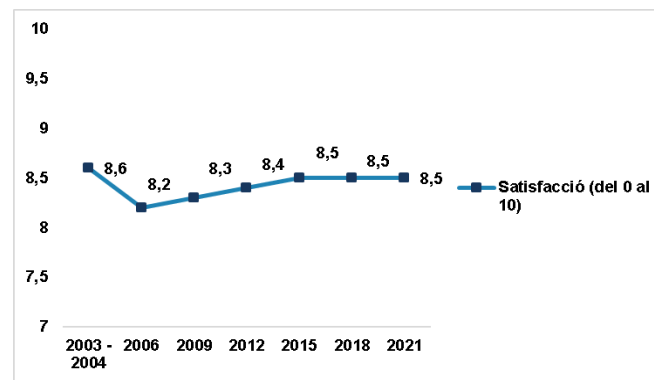
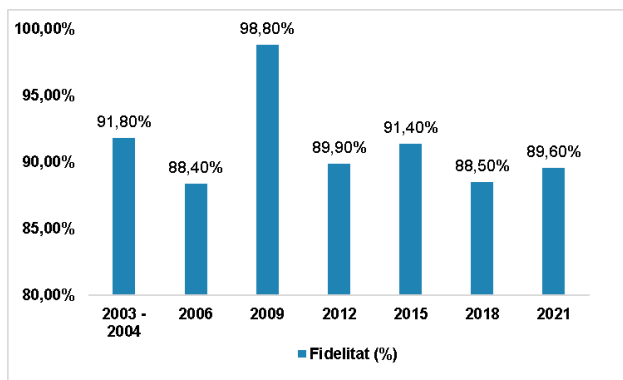
Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi. Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



S/Evolutiu de Satisfacció i fidelitat

Resultats

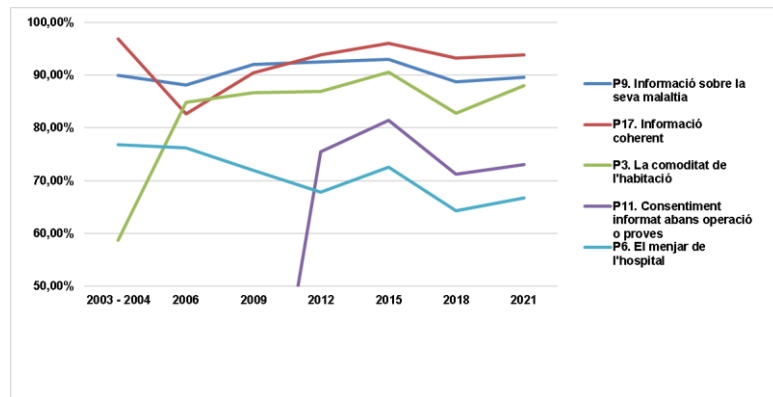
Indicadors	2003 - 2004	2006	2009	2012	2015	2018	2021
Fidelitat (%)	91,80%	88,40%	98,80%	89,90%	91,40%	88,50%	89,60%
Satisfacció (del 0 al 10)	8,6	8,2	8,3	8,4	8,5	8,5	8,5



S/Evolutiu d'ítems

Resultats

Ítem seleccionat	2003 - 2004	2006	2009	2012	2015	2018	2021
P9. Informació sobre la seva malaltia	89,90%	88,10%	92,00%	92,53%	92,96%	88,68%	89,59%
P17. Informació coherent	96,90%	82,70%	90,40%	93,87%	96,02%	93,16%	93,82%
P3. La comoditat de l'habitació	58,70%	84,80%	86,60%	86,93%	90,55%	82,82%	88,01%
P11. Consentiment informat abans operació o proves	-	-	-	75,48%	81,48%	71,16%	73,04%
P6. El menjar de l'hospital	76,80%	76,20%	71,90%	67,77%	72,61%	64,32%	66,77%



S/Conclusions

- L'opinió dels usuaris del servei d'atenció hospitalària amb internament d'aguts té variacions en relació l'opinió obtinguda durant l'any 2018. Aquestes diferències mostren diferents intensitats en funció dels aspectes i àmbits territorials.
- La satisfacció dels usuaris del SCS amb el servei d'atenció hospitalària amb internament d'aguts és de 8,5 sobre 10 l'any 2021, la mateixa puntuació obtinguda l'any 2018. D'altra banda, la fidelitat ha esdevingut del 89,60%, mentre que a l'edició del 2018 va ser del 88,50%.
- A nivell de Catalunya, els aspectes que mostren diferències positives de caràcter significatiu en relació l'any 2018 són aquells relacionats amb l'entorn, com ara "P3. Comoditat de l'habitació", la "P4. Tranquil·litat per descansar a la nit" i la "P5. Problemes amb la coordinació i organització dels equips". En canvi, aquells ítems amb diferències negatives de caràcter significatiu es troben més relacionades amb la informació rebuda pel pacient, sent les preguntes "P2. Explicacions del funcionament de l'hospital", "P12. Informació sobre la operació" i "P20. Explicacions de quan va marxar de l'hospital".

S/Conclusions

- Dels 20 ítems analitzats relacionats amb l'experiència del pacient, 13 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 2 en zona de millora (menys del 75%). L'ítem més ben valorat és la "P19. Ajuda a controlar el dolor" (95,7%), mentre que la "P6. El menjar de l'hospital" és el menys valorat, amb un 66,8%.
- L'ajuda a controlar el dolor (95,7%), el tracte personal de les infermeres (95,3%) i les explicacions quan va marxar de l'hospital (95,3%) són els ítems més ben valorats, situant-se en la zona d'excel·lència.
- El menjar de l'hospital (66,8%), el consentiment informat abans de l'operació o proves (73,0%) i el temps en llista d'espera (75,3%) són els ítems que mostren menor número de respostes positives, situant-se en l'àrea de millora.



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut