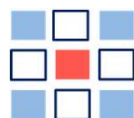


Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



Resultats 2022

Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari
Gerència de Gestió Ciutadana
Unitat d'avaluació i experiència del pacient
Servei Català de la Salut
2023

S/Context

- Durant l'any 2022, el Pla d'enquestes de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut amb els serveis proveïts per les entitats del SISCAT (PLAENSA) ha dut a terme l'estudi de 6 serveis i processos assistencials.
- Tenint en compte que atenció hospitalària urgent ja va ser validat i presentat, aquest document inclou els resultats dels estudis d'**atenció primària: medicina i infermeria familiar i comunitària, atenció hospitalària amb internament d'aguts, cirurgia major ambulatoria, atenció al procés d'embaràs-part-puerperi i atenció socio sanitària amb internament.**

	Número d'enquestes	Número d'UP's	Metodologia d'administració	Data d'extracció de dades	Data de realització treball de camp
Atenció primària: medicina i infermeria familiar i comunitària	31.478	372	SMS	Octubre de 2022	Del 15 al 18 de novembre de 2022
Atenció hospitalària amb internament d'aguts	5.684	53	SMS	Entre maig i setembre de 2022	Del 25 al 27 d'octubre de 2022
Cirurgia major ambulatoria	5.848	54	SMS	Entre gener i agost de 2022	Del 3 al 5 d'octubre de 2022
Atenció al procés d'embaràs-part-postpart	4.016	41	SMS	Entre gener i octubre de 2022	Del 21 al 22 de novembre de 2022
Atenció intermèdia/socio sanitària	3.792	83	Presencial	Entre maig i novembre de 2022	De maig a novembre de 2022

Els resultats inclosos en aquests estudis permeten conèixer l'opinió de **50.818** d'usuaris del SISCAT respecte als serveis que han rebut.



S/Resultats - Atenció Primària

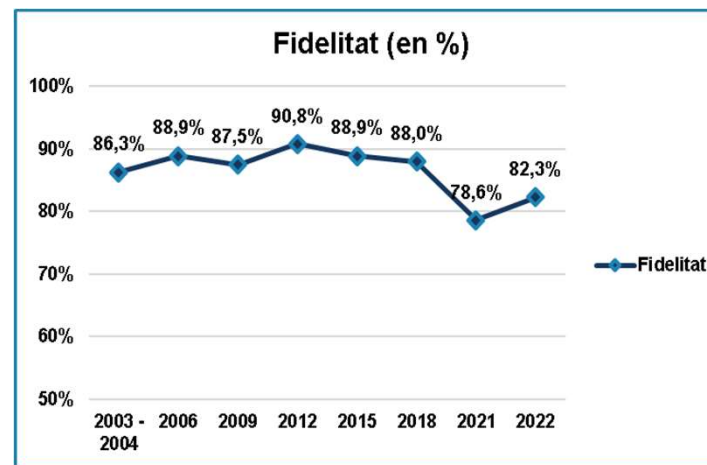
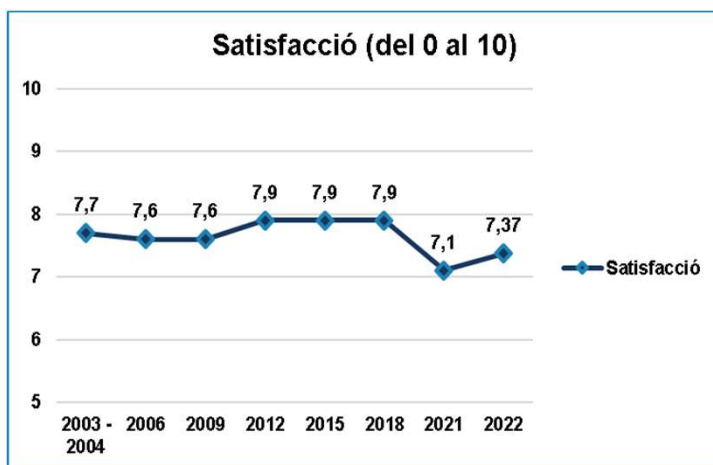
Pregunta resumida	Catalunya 2021	Catalunya 2022
P5 Neteja del CAP?	94,8% ●	94,6% ●
P14 Tracte personal infermera?	93,1% ●	93,6% ●
P10 S'entenen les explicacions?	92,6% ●	93,1% ●
P16 Informació coherent?	91,3% ●	92,1% ●
P12 Tracte personal metge?	91,9% ●	92,1% ●
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2% ●	90,3% ●
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7% ●	89,6% ●
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0% ●	89,3% ●
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7% ●	88,6% ●
P4 El soroll habitual?	91,6% ●	88,5% ●
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6% ●	85,9% ●
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7% ●	85,5% ●
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0% ●	84,6% ●
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9% ●	83,5% ●
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7% ●	79,6% ●
P19 Tracte personal del taulell?	73,2% ●	76,2% ●
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0% ●	73,7% ●
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1% ●	69,3% ●
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7% ●	62,0% ●
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7% ●	55,8% ●

Atenció primària

	Any 2021	Any 2022
Àrea d'excel·lència	6	6
Àrea d'estàndard	9	10
Àrea de millora	5	4
Total	20	20

S/Satisfacció i fidelitat – Atenció primària

Indicadors	2003 - 2004	2006	2009	2012	2015	2018	2021	2022
Satisfacció	7,7	7,6	7,6	7,9	7,9	7,9	7,1	7,37
Fidelitat	86,30%	88,90%	87,50%	90,80%	88,90%	88,00%	78,60%	82,30%



S/Conclusions – Atenció primària

- Dels 21 ítems que s'han preguntat, 16 són valorats per sobre del 75% de respostes positives. D'aquests 16, 6 obtenen més del 90% de respostes positives.
- En els diversos ítems són similars a l'any 2021, però s'observa un increment de les respostes positives en 12 de les 22 preguntes administrades. Tanmateix, es pot veure com es redueix la valoració positiva dels usuaris a la sala d'espera del centre on són atesos.

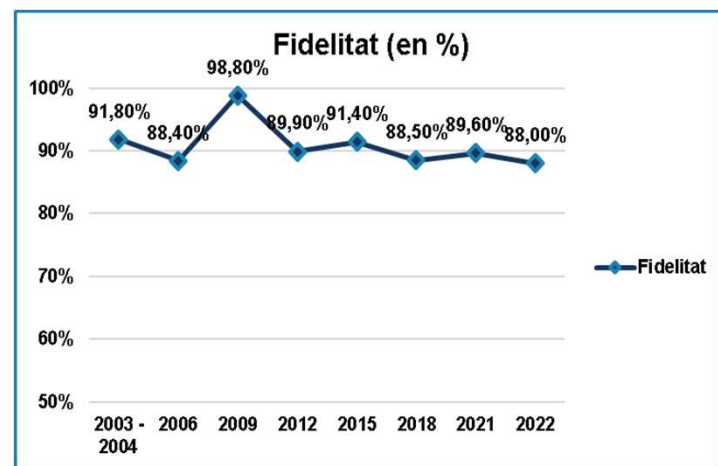
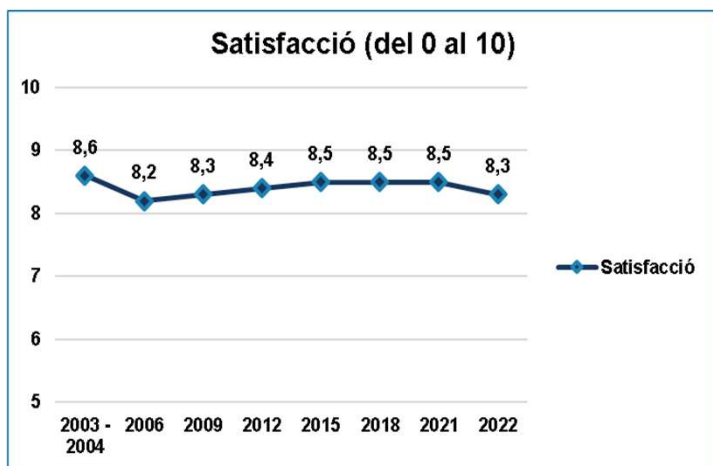
S/Resultats – Atenció hospitalària amb internament

Pregunta resumida	Catalunya 2021	Catalunya 2022
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,7% ●	96,0% ●
P8 Tracte personal de les infermeres	95,3% ●	95,3% ●
P18 Sentir-se en bones mans	93,7% ●	95,1% ●
P19 Informació coherent	93,8% ●	95,1% ●
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,3% ●	95,0% ●
P9 Tracte personal del metge	94,7% ●	94,8% ●
P20 Respecte a la seva intimitat	92,1% ●	94,2% ●
P15 Consentiment informat abans operació	89,1% ●	93,0% ●
P14 Informació sobre l'operació	91,0% ●	92,9% ●
P3 Explicacions funcionament hospital	91,9% ●	92,4% ●
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,5% ●	91,2% ●
P17 Donar la seva opinió	91,4% ●	91,0% ●
P11 Informació sobre les proves	91,3% ●	91,0% ●
P10 Informació sobre la seva malaltia	89,6% ●	90,0% ●
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	92,1% ●	84,5% ●
P4 La comoditat de l'habitació	88,0% ●	80,2% ●
P12 Consentiment informat abans proves	73,0% ●	79,8% ●
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	86,0% ●	79,2% ●
P2 Temps a la llista d'espera	75,3% ●	68,9% ●
P7 El menjar de l'hospital	66,8% ●	64,7% ●

Atenció hospitalària		
	Any 2021	Any 2022
Àrea d'excel·lència	13	14
Àrea d'estàndard	5	4
Àrea de millora	2	2
Total	20	20

S/Satisfacció i fidelitat – Atenció hospitalària amb internament

Indicadors	2003-2004	2006	2009	2012	2015	2018	2021	2022
Satisfacció	8,6	8,2	8,3	8,4	8,5	8,5	8,5	8,3
Fidelitat	91,80%	88,40%	98,80%	89,90%	91,40%	88,50%	89,60%	88,00%



S/Conclusions – Atenció hospitalària amb internament

- Dels 20 ítems que s'han preguntat, 18 són valorats per sobre del 75% de respostes positives. D'aquests 18, 14 obtenen més del 90% de respostes positives.
- Els ítems relacionats amb l'espai on han sigut atesos els usuaris mostren una baixada més accentuada que la resta en relació a l'estudi de l'any 2021. Això inclou les preguntes referents a la comoditat de l'habitació, la tranquil·litat per descansar a la nit i els problemes per compartir l'habitació.

S/Resultats – Cirurgia major ambulatoria

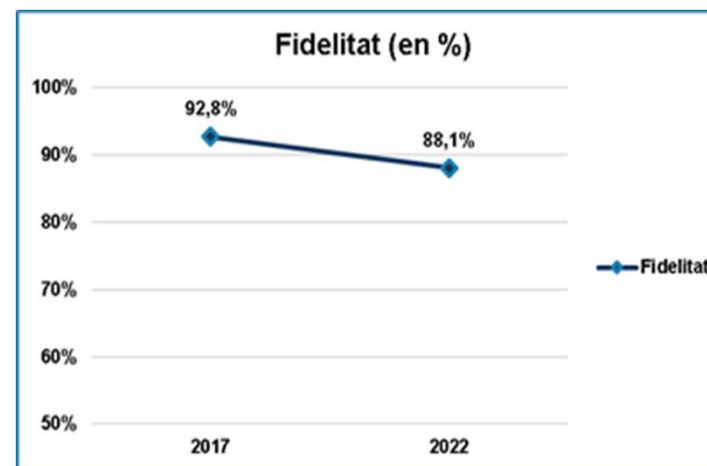
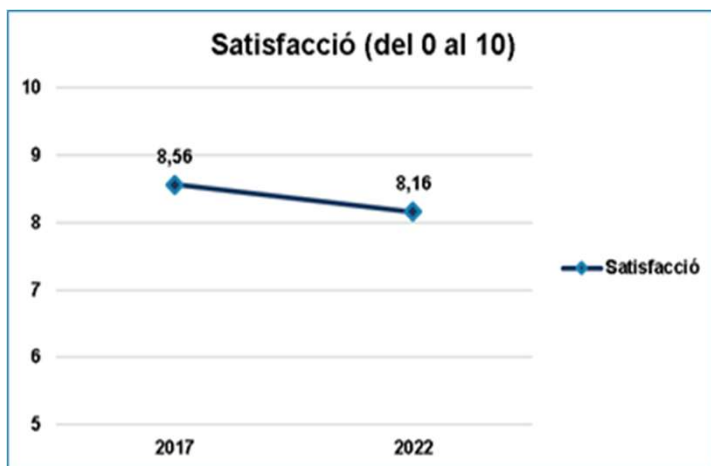
Pregunta resumida	Catalunya 2017	Catalunya 2022
P9 Tracte personal de les infermeres	98,1% ●	97,5% ●
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,0% ●	96,3% ●
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	93,6% ●	95,4% ●
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	96,5% ●	95,3% ●
P10 Tracte personal del metge	96,5% ●	94,7% ●
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,1% ●	94,4% ●
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	95,7% ●	94,0% ●
P2 Informació sobre proves preoperatòries	95,3% ●	93,5% ●
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	94,3% ●	93,2% ●
P5 Informació del dia de l'intervenció	96,0% ●	93,0% ●
P16 Informació del que havia de fer dies següents	93,5% ●	91,2% ●
P21 Atenció rebuda primera visita de control	92,6% ●	89,7% ●
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,6% ●	89,6% ●
P8 Informació de com seria la intervenció	93,0% ●	89,4% ●
P18 Facilitar número de telèfon	96,5% ●	88,7% ●
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	85,5% ●	88,0% ●
P15 Informació de com havia anat la intervenció	91,6% ●	87,9% ●
P22 Seguiment després intervenció	88,5% ●	87,5% ●
P6 Comoditat espai abans intervenció	88,7% ●	86,9% ●
P20 Atenció rebuda quan va trucar	88,7% ●	85,3% ●
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	87,7% ●	83,9% ●
P19 Temps d'espera mentre trucava	80,4% ●	71,6% ●
P4 Temps d'espera fins intervenció	64,3% ●	66,0% ●

Cirurgia major ambulatoria

	Any 2017	Any 2022
Àrea d'excel·lència	16	11
Àrea d'estàndard	6	10
Àrea de millora	1	2
Total	23	23

S/Satisfacció i fidelitat – Cirurgia major ambulatoria

Indicadors	2017	2022
Satisfacció	8,6	8,2
Fidelitat	92,8%	88,1%



S/Conclusions – Cirurgia major ambulatoria

- Dels 23 ítems que s'han preguntat, 21 són valorats per sobre del 75% de respostes positives. D'aquests 21, 11 obtenen més del 90% de respostes positives.
- Els ítems relacionats amb l'atenció rebuda per telèfon presenten una disminució comuna en tots ells. Tant el seguiment telefònic l'endemà de la intervenció així com l'atenció rebuda per telèfon si s'ha necessitat contactar amb el centre també obtenen valoracions inferiors a l'edició del 2021.

S/Resultats – Embaràs, part i postpart

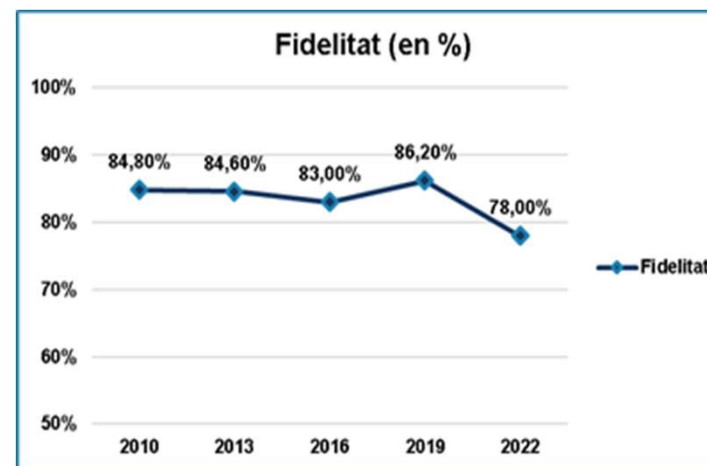
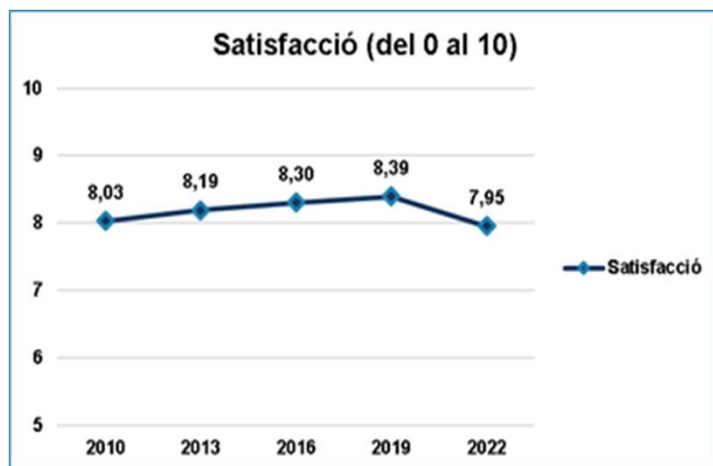
Pregunta resumida	Catalunya 2019	Catalunya 2022
P24 Tracte personal dels llevadors o llevadores	95,5% ●	94,5% ●
P10 Vau poder triar la persona acompanyant	94,0% ●	93,7% ●
P8 Bones mans durant l'embaràs	95,3% ●	93,4% ●
P17 Bones mans durant el part i l'estada a l'hospital	94,1% ●	92,2% ●
P14 Seguiment del nadó durant estada a l'hospital	94,2% ●	92,2% ●
P22 Tracte personal dels infermers o infermeres	93,1% ●	91,7% ●
P23 Tracte personal dels metges o metgesses	94,5% ●	90,8% ●
P15 Ajuda pel dolor en el part	91,9% ●	88,9% ●
P7 Informació sobre el seguiment embaràs	93,1% ●	88,1% ●
P13 Respecte a la intimitat	91,7% ●	87,8% ●
P25 Mateixos criteris dels professionals	91,4% ●	87,8% ●
P26 Seguiment i control de tot el procés	93,0% ●	86,9% ●
P12 Com considereu que va ser l'estada a l'hospital	90,4% ●	86,4% ●
P16 Ajuda pel dolor en el postpart	91,6% ●	86,0% ●
P5 Instal·lacions del centre on es visitava	90,3% ●	85,3% ●
P9 Acompanyants van poder estar amb vostè	87,2% ●	83,8% ●
P11 Vau poder estar amb el nadó quan va néixer	78,4% ●	83,8% ●
P18 Informació a l'alta	88,1% ●	83,7% ●
P20 Informació per adaptar-se i tenir cura del seu fill/a	89,3% ●	82,1% ●
P21 Bones mans durant el postpart	89,5% ●	80,1% ●
P19 Seguiment del postpart	85,3% ●	74,5% ●

Embaràs, part i postpart

	Any 2019	Any 2022
Àrea d'excel·lència	15	7
Àrea d'estàndard	6	13
Àrea de millora	0	1
Total	21	21

S/Satisfacció i fidelitat – Embaràs, part i postpart

Indicadors	2010	2013	2016	2019	2022
Satisfacció	8,03	8,19	8,30	8,39	7,95
Fidelitat	84,8%	84,6%	83,0%	86,2%	78,0%



S/Conclusions – Embaràs, part i postpart

- Dels 21 ítems preguntats, 20 són valorats per sobre del 75% de respostes positives. D'aquests 20, 7 obtenen més del 90% de respostes positives.
- S'observa una disminució generalitzada de les valoracions positives en comparació a l'edició del 2019, amb diverses intensitats. La disminució és més visible en les preguntes referents a la informació i atenció rebuda durant el postpart, especialment quan es pregunta per el seguiment realitzat.

S/Resultats – Atenció intermèdia / sociosanitària

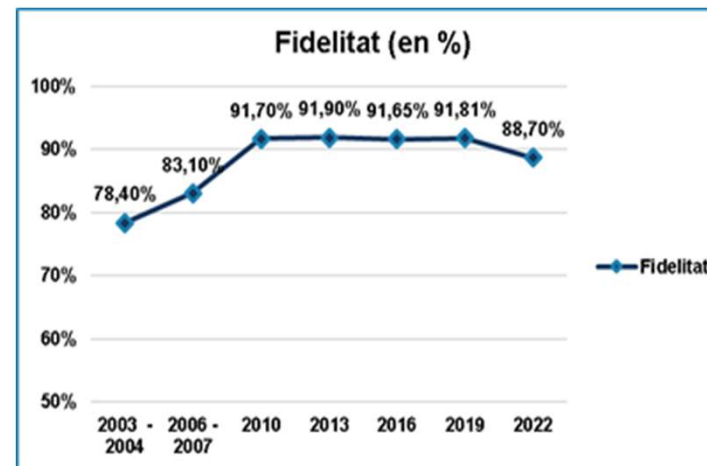
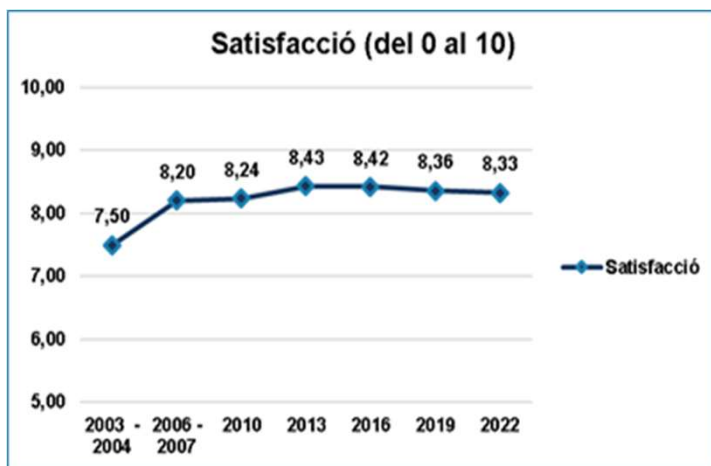
Pregunta resumida	Catalunya 2019	Catalunya 2022
P17 Tracte personal infermera	98,8% ●	97,9% ●
P9 Sensació d'estar en bones mans	97,7% ●	96,8% ●
P16 Respecte a la intimitat	96,9% ●	96,4% ●
P11 Tracte personal metge	96,8% ●	96,1% ●
P15 Valoració de l'ajuda que li donen	95,9% ●	96,0% ●
P21 Coordinació equip de professionals	97,2% ●	95,6% ●
P20 Valoració de l'ajuda de treballador/assistent social	95,7% ●	94,9% ●
P18 Valoració de l'ajuda pel dolor	94,1% ●	94,5% ●
P13 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	95,6% ●	94,0% ●
P1 L'hospital s'adapta a les seves necessitats	94,0% ●	92,8% ●
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec	94,1% ●	92,1% ●
P10 S'entenen les explicacions	92,2% ●	91,5% ●
P2 No problemes al compartir habitació	92,6% ●	90,9% ●
P4 Comoditat del llit	89,7% ●	89,2% ●
P3 Pot descansar i dormir a la nit	87,1% ●	86,8% ●
P6 Horaris de l'hospital	88,7% ●	86,7% ●
P8 El metge li explica com va la malaltia	84,9% ●	83,2% ●
P14 Temps quan truca al timbre	84,7% ●	80,9% ●
P7 Permis informació família	78,0% ●	76,8% ●
P5 Com troba el menjar	71,7% ●	67,0% ●
P19 No s'avorreix a l'hospital	62,3% ●	58,5% ●

Atenció intermèdia/ sociosanitària

	Any 2019	Any 2022
Àrea d'excel·lència	13	13
Àrea d'estàndard	6	6
Àrea de millora	2	2
Total	21	21

S/Satisfacció i fidelitat – Atenció intermèdia/ sociosanitària

Indicadors	2003 - 2004	2006 - 2007	2010	2013	2016	2019	2022
Satisfacció	7,5	8,2	8,24	8,43	8,42	8,36	8,33
Fidelitat	78,4%	83,1%	91,7%	91,9%	91,7%	91,8%	88,7%



S/Conclusions – Atenció intermèdia/ sociosanitària

- Dels 21 ítems que s'han preguntat, 19 són valorats per sobre del 75% de respostes positives. D'aquests 19, 13 obtenen més del 90% de respostes positives.
- Les valoracions obtingudes dels diversos ítems preguntats són similars a les de l'any 2019. Tot i això, si que es pot veure una disminució de les respostes positives en aspectes com la percepció del menjar, els horaris de l'hospital o l'avorriment percebut per part dels usuaris.



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut