



REO núm: 968
Data: 03/06/2020

**Estudi de percepció, experiència,
satisfacció i opinió dels usuaris del CatSalut
amb els serveis d'Atenció Sociosanitària amb
Internament (ASS) 2019**

Informe de resultats



Servei Català
de la Salut

PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL CATSALUT

ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA AMB INTERNAMENT

RESULTATS 2019

- Resum Executiu -



Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana

**S/Sistema de
Salut de Catalunya**



**Generalitat
de Catalunya**

Fitxa Tècnica – Atenció Sociosanitària amb Internament

Nivell de confiança: 95%

Grandària de la mostra: 4.099 individus.

Marge d'error: error màxim de $\pm 1,1$ % per al global Catalunya

Proporció esperada: 0,8

- **Àmbit:** Catalunya i les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona.
- **Univers:** Usuaris del CatSalut atesos en la línia d'atenció sociosanitària que s'adeqüen als criteris d'inclusió.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquestes realitzades en els mateixos centres sociosanitaris.
- **Procediment de mostreig:** Estratificat per centre, amb selecció dels casos per part dels mateixos centres segons els criteris d'inclusió. S'ha procurat la participació de tots els centres de Catalunya i que es realitzessin enquestes a tots els usuaris, sempre que fos possible assolint 80 enquestes, complissin els criteris d'inclusió de ser majors de 15 anys, amb una esta de 5 dies o més en el centre i de ser cognitivament capaços de respondre l'enquesta.
- **Treball de camp:** Recollida d'informació realitzada entre setembre de 2018 i Febrer de 2019. S'ha donat la possibilitat als centres de realitzar més d'una ronda d'enquestes per tal d'ampliar la mostra obtinguda.

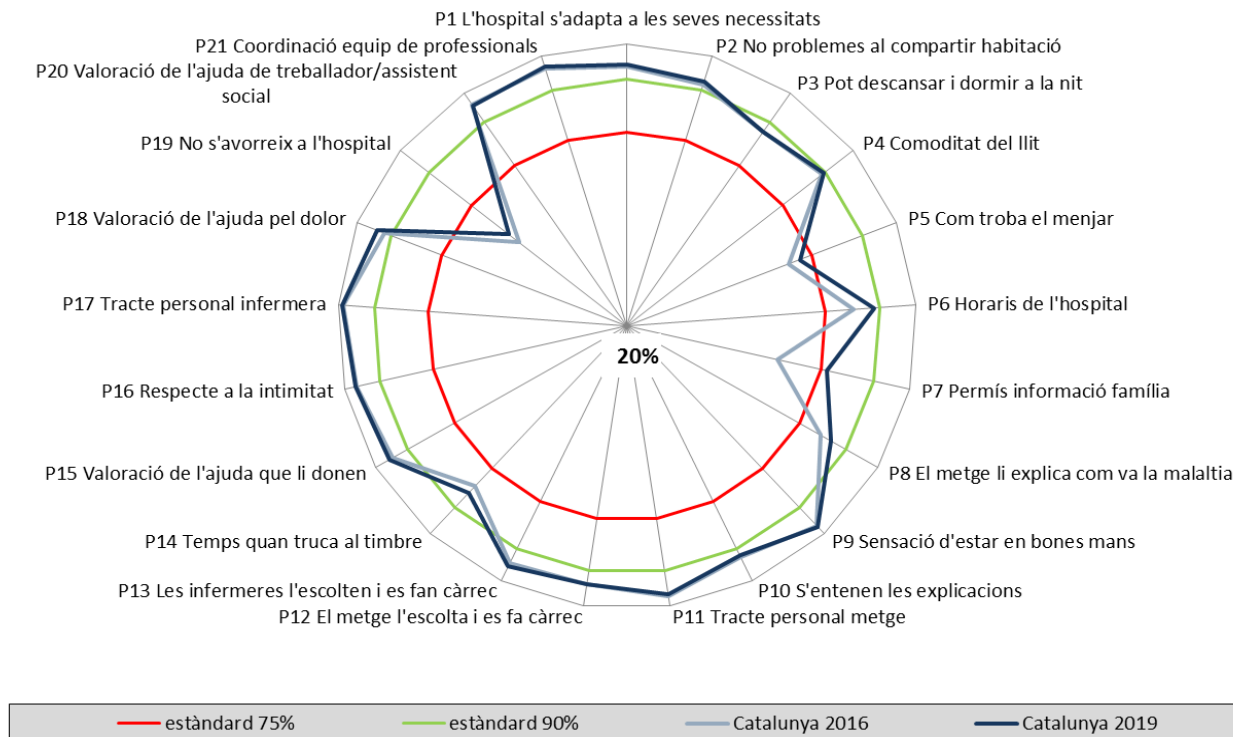
Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Atenció Sociosanitària amb Internament	• Catalunya • Regió Sanitària • UP	78	30 – informe del centre 70 - comparativa amb Catalunya	4.099

Resultats Globals de Catalunya (1 de 3)

Pregunta resumida	Rtat.2016	Rtat.2019
P17. Tracte personal infermera	98,7%	98,8%
P9. Sensació d'estar en bones mans	97,2%	97,7%
P21. Coordinació equip de professionals	96,5%	97,2%
P16. Respecte a la intimitat	96,6%	96,9%
P11. Tracte personal metge	97,4%	96,8%
P15. Valoració de l'ajuda que li donen	94,8%	95,9%
P20. Valoració de l'ajuda de treballador/assistent social	96,0%	95,7%
P13. Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	94,4%	95,6%
P18. Valoració de l'ajuda pel dolor	92,0%	94,1%
P12. El metge l'escolta i es fa càrrec	93,8%	94,1%
P1. L'hospital s'adapta a les necessitats	93,6%	94,0%
P2. No problemes al compartir habitació	91,7%	92,6%
P10. S'entenen les explicacions	92,5%	92,2%
P4. Comoditat del llit	89,0%	89,7%
P6. Horaris de l'hospital	82,8%	88,7%
P3. Pot descansar i dormir a la nit	86,8%	87,1%
P8. El metge li explica com va la malaltia	81,7%	84,9%
P14. Temps quan truca al timbre	81,9%	84,7%
P7. Permís informació família	62,6%	78,0%
P5. Com troba el menjar	67,9%	71,7%
P19 No s'avorreix a l'hospital	58,2%	62,3%

Resultats Globals de Catalunya (2 de 3)

Catalunya 2016 vs. 2019



Resultats Globals de Catalunya (3 de 3)

Pregunta resumida	Catalunya 2016 (N=3.778)	Catalunya 2019 (N=4.099)
P1 L'hospital s'adapta a les seves necessitats	93,6%	94,0%
P2 No problemes al compartir habitació	91,7%	92,6%
P3 Pot descansar i dormir a la nit	86,6%	87,1%
P4 Comoditat del llit	89,0%	89,7%
P5 Com troba el menjar	67,9%	71,7%
P6 Horaris de l'hospital	82,8%	88,7%
P7 Permís informació família	62,6%	78,0%
P8 El metge li explica com va la malaltia	81,7%	84,9%
P9 Sensació d'estar en bones mans	97,2%	97,7%
P10 S'entenen les explicacions	92,5%	92,2%
P11 Tracte personal metge	97,4%	96,8%
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec	93,8%	94,1%
P13 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	94,4%	95,6%
P14 Temps quan truca al timbre	81,9%	84,7%
P15 Valoració de l'ajuda que li donen	94,8%	95,9%
P16 Respecte a la intimitat	96,6%	96,9%
P17 Tracte personal infermera	98,7%	98,8%
P18 Valoració de l'ajuda pel dolor	92,0%	94,1%
P19 No s'avorreix a l'hospital	58,2%	62,3%
P20 Valoració de l'ajuda de treballador/assistent social	96,0%	95,7%
P21 Coordinació equip de professionals	96,5%	97,2%
P101 Satisfacció global	8,42	8,36
P102 Fidelitat	91,6%	91,8%

En verd s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe positiu (augment) Catalunya 2019 en relació amb Catalunya 2016

En vermell s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe negatiu (disminució) Catalunya 2019 en relació amb Catalunya 2016

Resultats: Indicador Positiu per Regions Sanitàries (1 de 2)

Pregunta resumida	Catalunya 2019 (N=4099)	RS 1 - Alt Pirineu i Aran * (N=60)	RS 2 - Lleida (N=138)	RS 3 - Camp de Tarragona (N=388)	RS 4 - Terres de l'Ebre (N=116)	RS 5 - Girona (N=376)
P1 L'hospital s'adapta a les seves necessitats	94,0%	89,8%	97,1%	95,6%	96,6%	93,3%
P2 No problemes al compartir habitació	92,6%	80,0%	96,2%	92,4%	90,8%	91,3%
P3 Pot descansar i dormir a la nit	87,1%	76,7%	98,6%	91,5%	85,2%	85,9%
P4 Comoditat del llit	89,7%	88,3%	97,8%	90,5%	88,8%	87,7%
P5 Com troba el menjar	71,7%	78,0%	88,4%	71,0%	70,7%	81,2%
P6 Horaris de l'hospital	88,7%	96,7%	98,6%	89,7%	95,7%	89,4%
P7 Permis informació família	78,0%	39,0%	100,0%	82,1%	73,2%	56,5%
P8 El metge li explica com va la malaltia	84,9%	68,4%	92,0%	91,5%	87,8%	80,2%
P9 Sensació d'estar en bones mans	97,7%	98,3%	100,0%	99,0%	95,6%	97,1%
P10 S'entenen les explicacions	92,2%	82,4%	100,0%	95,3%	94,6%	88,7%
P11 Tracte personal metge	96,8%	98,3%	99,3%	99,2%	93,9%	94,5%
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec	94,1%	98,2%	99,3%	98,4%	95,6%	91,3%
P13 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	95,6%	86,4%	98,6%	96,6%	97,4%	94,7%
P14 Temps quan truca al timbre	84,7%	77,8%	96,0%	82,4%	94,3%	80,9%
P15 Valoració de l'ajuda que li donen	95,9%	86,8%	100,0%	96,8%	97,2%	93,1%
P16 Respecte a la intimitat	96,9%	91,5%	100,0%	96,0%	98,3%	96,2%
P17 Tracte personal infermera	98,8%	95,0%	99,3%	99,7%	97,4%	97,3%
P18 Valoració de l'ajuda pel dolor	94,1%	93,3%	100,0%	94,7%	93,6%	94,9%
P19 No s'avorreix a l'hospital	62,3%	43,3%	49,3%	72,6%	45,7%	64,7%
P20 Valoració de l'ajuda de treballador/assistent social	95,7%	100,0%	99,2%	96,3%	98,0%	86,0%
P21 Coordinació equip de professionals	97,2%	100,0%	100,0%	98,2%	100,0%	96,4%
P101 Satisfacció global	836,3%	880,0%	860,1%	844,1%	865,5%	829,8%
P102 Fidelitat	91,8%	89,7%	97,8%	95,0%	91,9%	93,2%

* La regió sanitària de Alt Pirineu i Aran no mostra significació en les diferències degut a la falta de casos

En verd s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la Regió 2019 en relació amb Catalunya 2019

En vermell s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la Regió 2019 en relació amb Catalunya 2019

Resultats: Indicador Positiu per Regions Sanitàries (2 de 2)

Pregunta resumida	Catalunya 2019 (N=4099)	RS 6 - Catalunya Central (N=494)	RS 7 - Consorci Sanitar de Barcelona (N=782)	RS 8 - Zona Metropolitana: Barcelona Nord (N=763)	RS 9 - Zona Metropolitana: Barcelona Sud (N=982)
P1 L'hospital s'adapta a les seves necessitats	94,0%	96,1%	94,3%	91,3%	94,1%
P2 No problemes al compartir habitació	92,6%	93,2%	92,7%	91,4%	93,7%
P3 Pot descansar i dormir a la nit	87,1%	89,6%	86,6%	88,3%	83,2%
P4 Comoditat del llit	89,7%	89,2%	94,2%	89,1%	86,4%
P5 Com troba el menjar	71,7%	77,0%	75,1%	62,5%	67,7%
P6 Horaris de l'hospital	88,7%	90,6%	88,8%	88,3%	84,4%
P7 Permis informació família	78,0%	88,4%	88,4%	69,4%	76,6%
P8 El metge li explica com va la malaltia	84,9%	91,8%	87,7%	76,7%	84,5%
P9 Sensació d'estar en bones mans	97,7%	98,6%	97,6%	96,4%	98,1%
P10 S'entenen les explicacions	92,2%	95,2%	94,0%	87,8%	91,8%
P11 Tracte personal metge	96,8%	98,6%	97,4%	94,6%	97,1%
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec	94,1%	96,3%	94,6%	90,8%	93,3%
P13 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	95,6%	95,5%	96,4%	95,4%	95,0%
P14 Temps quan truca al timbre	84,7%	84,8%	84,3%	84,6%	84,8%
P15 Valoració de l'ajuda que li donen	95,9%	97,3%	96,7%	95,1%	95,7%
P16 Respecte a la intimitat	96,9%	96,5%	98,8%	95,4%	97,1%
P17 Tracte personal infermera	98,8%	98,8%	99,1%	99,2%	98,8%
P18 Valoració de l'ajuda pel dolor	94,1%	95,0%	96,3%	94,5%	90,3%
P19 No s'avorreix a l'hospital	62,3%	65,7%	66,2%	58,7%	60,1%
P20 Valoració de l'ajuda de treballador/assistent social	95,7%	97,0%	95,4%	96,9%	96,2%
P21 Coordinació equip de professionals	97,2%	98,5%	97,5%	95,4%	96,5%
P101 Satisfacció global	836,3%	864,4%	823,7%	822,5%	832,8%
P102 Fidelitat	91,8%	96,1%	91,1%	86,8%	91,5%

En verd s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la Regió 2019 en relació amb Catalunya 2019

En vermell s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la Regió 2019 en relació amb Catalunya 2019

Aspectes a Destacar

- La satisfacció mitjana dels usuaris del CatSalut amb el servei d'Atenció Sociosanitària amb Internament és de 8,36 l'any 2019, mentre que l'any 2016 era del 8,42. D'altra banda, la fidelitat ha esdevingut del 91,8% al 2019, mentre que a l'edició del 2016 va ser del 91,6%.
- Dels 21 ítems analitzats, 13 es valoren per sobre el llindar de l'excel·lència (més del 90% respostes positives), 6 es situen a l'estàndard (entre 75% i 90%) i 2 en àrea de millora (menys del 75%).
- Els ítems més ben valorats aquest 2019 són el tracte personal de la infermera (98,8%), Sensació d'estar en bones mans (97,7%) i la coordinació de l'equip de professionals (97,2%). D'altra banda, els ítems menys ben valorats són el no avorrir-se a l'hospital (62,3%) i la percepció del menjar (71,7%).
- L'estudi PLAENSA 2019 del servei d'atenció sociosanitària amb internament s'ha dut a terme en un context d'avaluació d'objectius contractuals dels proveïdors lligats a la seva realització. Aquesta circumstància el diferencia dels estudis duts a terme durant l'any 2016 i de les anteriors edicions.

Salut/Servei
Català de la Salut

canalsalut.gencat.cat

S/Sistema de
Salut de Catalunya



**Generalitat
de Catalunya**