



REO núm: 1022
Data: 23/05/2022

Estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut amb els serveis d'atenció ambulatoria especialitzada durant l'any 2021

Informe de resultats

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



Atenció especialitzada
ambulatòria

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
- Metodologia
- 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 ambulatoria.

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/Metodologia

Revisió bibliogràfica

Revisió de continguts publicats en l'àmbit de la percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del servei estudiat o similars.

Recerca qualitativa

Dinàmiques qualitatives (entrevistes i grups focals) amb professionals i usuaris del servei per identificar els aspectes més rellevants en l'avaluació de l'experiència.

Construcció qüestionari

Selecció dels ítems més destacats de la revisió i la recerca qualitativa per elaborar una proposta de qüestionari.

Pre-test

Primera lectura del qüestionari per part de persones externes al projecte per determinar la comprensibilitat i la coherència.

Estudi pilot

Administració del qüestionari a una mostra de prop de 400 casos per observar el comportament de la ràtio de contactes per resposta i el número de respostes vàlides.

Validació pre i post estudi

Validació del qüestionari amb els resultats (tant freqüències com psicomètriques) obtinguts de la prova pilot, els quals es compararan amb els resultats obtinguts un cop finalitzat l'estudi.

Supervisió CEO

Enviament de fitxes tècniques i qüestionari al Centre d'Estudis d'Opinió de Catalunya per rebre el vist i plau i l'aprovació del disseny.

Treball de camp

Administració del qüestionari a una mostra suficient per obtenir resultats representatius als nivells establerts en el disseny.

Conclusions

Anàlisi i estudi dels resultats per part de l'equip i elaboració de conclusions de l'estudi.

S/Revisió del qüestionari

Metodologia

ÀMBITS		Classificatòries	Preguntes per conèixer característiques de l'usuari i de la seva atenció.	P2, P103, P104, P105, P106
		Accessibilitat	Experiència de l'usuari amb el procés de petició d'atenció en el servei d'AEA	P1, P3, P4
		Informació	Opinió sobre les indicacions, orientacions i suport que ha rebut l'usuari durant el procés assistencial.	P12, FILTRE, P13, P18
		Entorn i espais	Aspectes específics del lloc on s'ha rebut l'atenció.	P5, P6, P7
		Tracte i confiança	Percepció de l'usuari envers la interacció amb els diversos professionals que l'han atès.	P8, P9, P10, P11, P14, P15, P16
		Coordinació	Aspectes relacionats amb la percepció de l'usuari respecte a comunicació dintre de l'organització.	P17
		Altres	Aspectes específics del servei o línia	P19
		Visió global del servei	Valoració general del servei.	P101, P102



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.

Validació

Resultats del
treball de camp
2021



Proves
psicomètriques

Anàlisi factorial



- Comunalitat
- Variança explicada
- Matriu rotada (varimax)

Consistència interna
dels factors



- Alfa de Cronbach



Generalitat
de Catalunya

/Salut

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 del qüestionari

Metodologia

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 seva construcció 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.

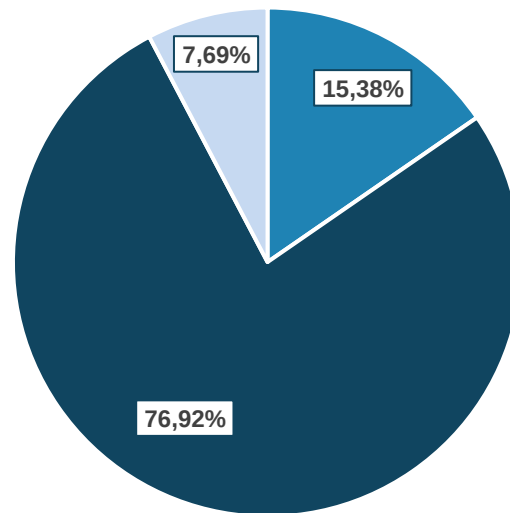


S/Característiques del qüestionari

Metodologia

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

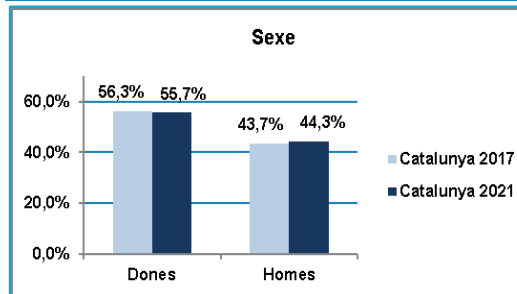
S/Visió Sociodemogràfica

Resultats

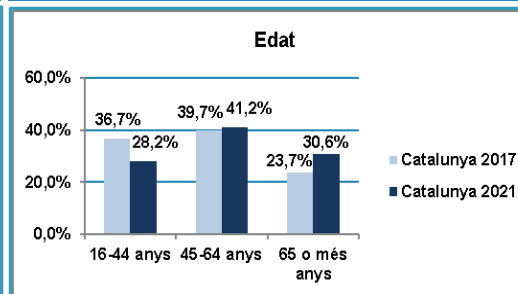
	Nombre d'enquestes
Catalunya 2017	5298
Catalunya 2021	4167



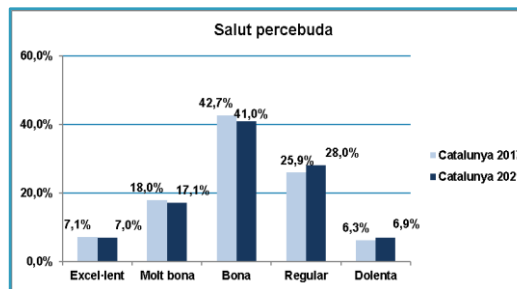
Sexe



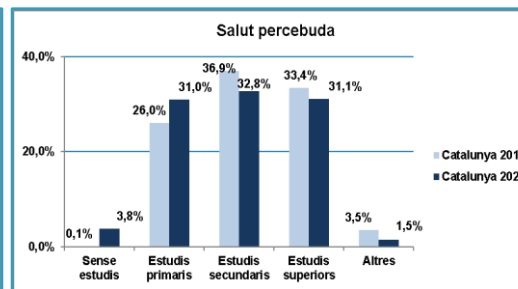
Edat



Salut percebuda



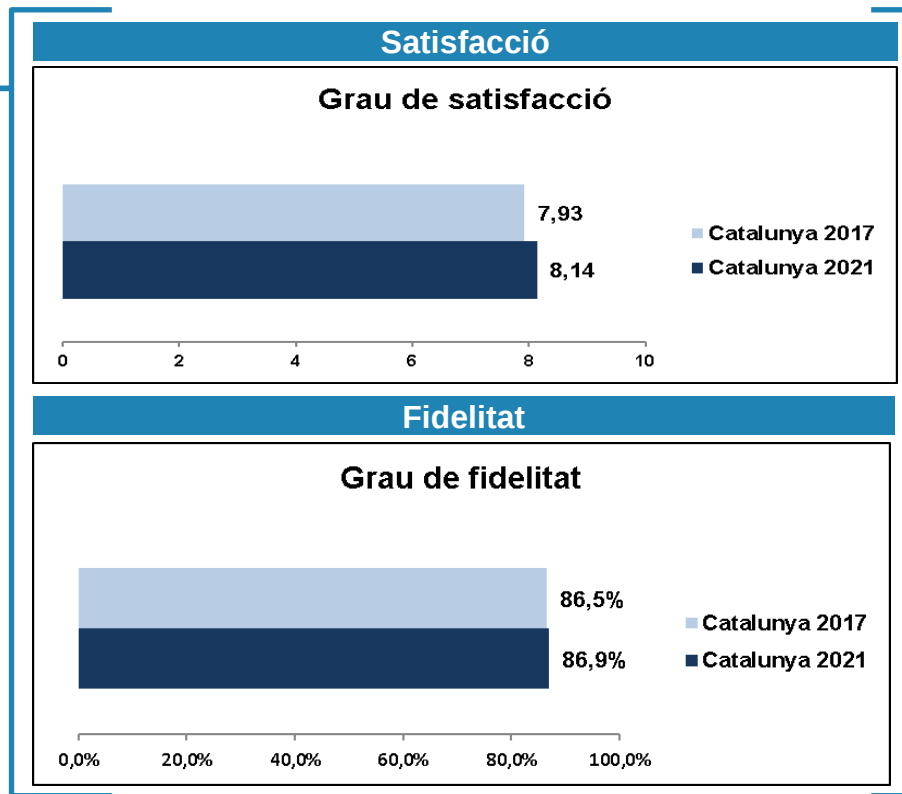
Nivell d'estudis



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 esdevinguin 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%	CAT 2017 
	Curt	16,0%	19,0%	
	Normal	42,1%	43,6%	CAT 2021 
	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%	CAT 2017 CAT 2021
		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%	86,1%	

S/Informació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P12 Com s'entenien les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	35,4%	40,3%	CAT 2017
	Molt bé	22,2%	22,9%	
	Bé	32,6%	27,8%	
	Regular	7,2%	6,6%	CAT 2021
	Malament	2,6%	2,3%	
	Indicador Positiu	90,2%	91,1%	
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	58,9%	59,1%	
	No	41,1%	40,9%	
N 4167 NS/NC 0				

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%	CAT 2017
	Molt bé	18,8%	18,7%	
	Bé	30,7%	27,3%	CAT 2021
	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%	CAT 2017
	Molt bé	17,7%	18,0%	
	Bé	26,5%	22,2%	CAT 2021
	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?	UP 2021	N	4003	NS/NC	164	Sempre	77,8%	79,2%	CAT 2017	
						Gairebé sempre	9,4%	9,2%		
						Sovint	6,3%	5,9%		
						Poques vegades	4,5%	4,0%	CAT 2021	
						Mai/gairebé mai	2,1%	1,6%		
						Indicador Positiu	93,5%	94,4%		
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	UP 2021	N	3947	NS/NC	220	Sempre	58,1%	60,4%	CAT 2017	
						Gairebé sempre	17,8%	16,9%		
						Sovint	10,8%	10,7%		
						Poques vegades	8,7%	8,3%	CAT 2021	
						Mai/gairebé mai	4,6%	3,7%		
						Indicador Positiu	86,7%	88,0%		

Enunciat	Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	43,3%	49,1%	CAT 2017
	Molt bé	20,6%	20,9%	
	Bé	32,1%	27,1%	CAT 2021
	Regular	3,1%	2,4%	
	Malament	0,9%	0,5%	CAT 2021
	Indicador Positiu	96,0%	97,1%	
UP 2021 N 4151 NS/NC 16				
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	4,9%	1,6%	CAT 2017
	Llarg	14,1%	9,4%	
	Normal	72,1%	71,0%	CAT 2021
	Curt	7,7%	14,1%	
	Molt curt	1,1%	3,9%	CAT 2021
	Indicador Positiu	91,1%	82,0%	
UP 2021 N 4120 NS/NC 47				

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%	
	Regular	3,2%	2,7%	CAT 2021
	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%	
	Regular	5,0%	4,6%	CAT 2021
	Malament	2,0%	1,4%	
	Indicador Positiu	93,0%	94,1%	
UP 2021 N 4141 NS/NC 26 No hi vaig tenir contacte 0				

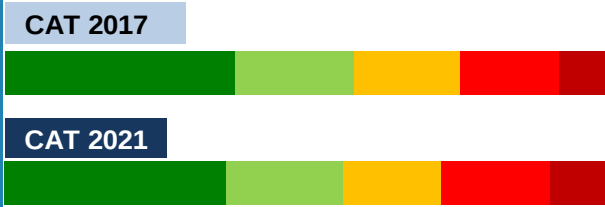
Enunciat	Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	21,3%	28,5%	CAT 2017
	Molt bé	23,9%	24,0%	
	Bé	45,1%	37,8%	
	Regular	8,5%	8,4%	
	Malament	1,2%	1,3%	
UP 2021 N 3758 NS/NC 45 No hi vaig tenir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

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								

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

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%	 CAT 2017
	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	Indicador Positiu	75,8%	72,7%	CAT 2021
No m'ha enviat el metge de primària 92				

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%	CAT 2017				
					Molt bé	22,6%	23,5%					
					Bé	33,7%	27,3%	CAT 2021				
					Regular	12,1%	12,9%					
					Malament	6,7%	7,8%					
					UP 2021 N 4083 NS/NC 84					Indicador Positiu	81,1%	79,3%

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	CAT 2017 CAT 2021
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%	CAT 2017
	No	3,0%	5,8%	
	No n'estic segur	10,5%	7,3%	CAT 2021
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%



Generalitat
de Catalunya

/Salut

S/Indicador positiu

Resultats

Ordenació d'ítems

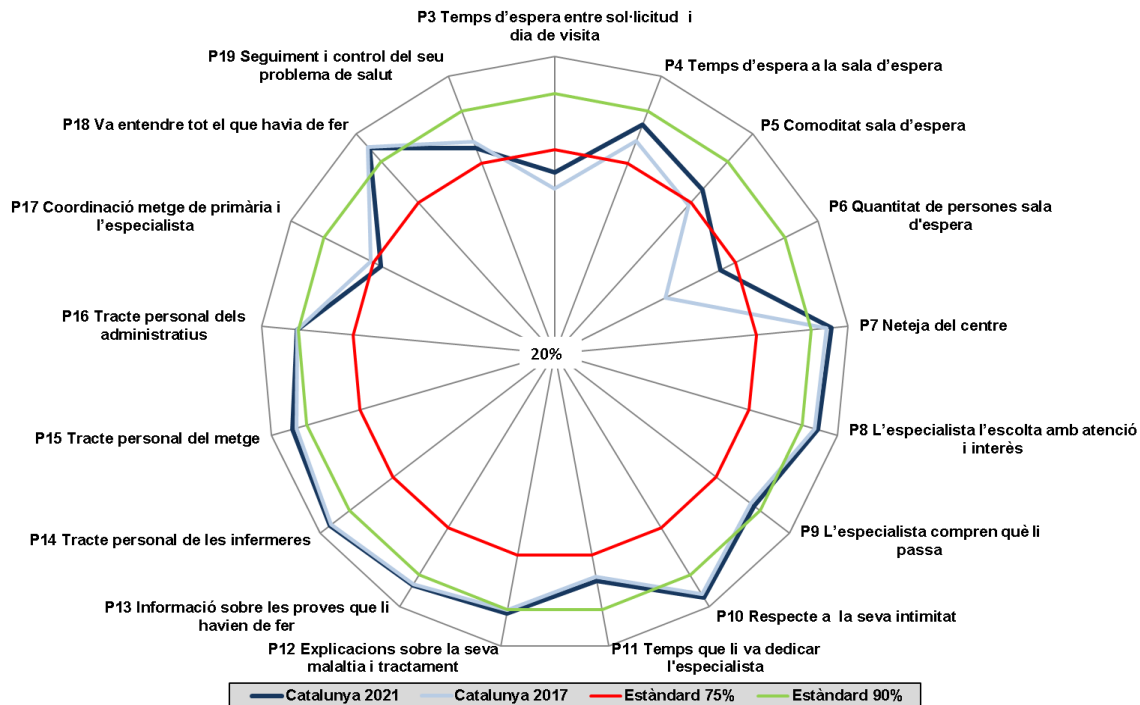
Els ítems referents a l'experiència del pacient són presentats en ordre decreixent segons el número de respostes positives que han assolit.

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/Indicador positiu – Alt Pirineu i Aran

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 707 - Espitau Val d'Aran (N=80)	UP 732 - Fundació Sant Hospital (N=80)	UP 748 - Hospital Comarcal del Pallars (N = 80)	UP 7493 - Hospital de la Cerdanya (N=81)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8%	74,4%	76,3%	70,0%	67,9%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	90,0%	91,3%	87,5%	85,2%
P5 Comoditat sala d'espera	79,7%	78,5%	80,0%	83,8%	88,9%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	70,4%	80,9%	73,8%	88,7%	80,3%
P7 Neteja del centre	95,5%	98,8%	88,6%	96,3%	98,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,4%	98,7%	93,6%	89,7%	92,4%
P9 L'especialista compren què li passa	88,0%	93,1%	81,1%	84,2%	84,0%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	98,8%	96,3%	96,3%	95,1%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0%	85,7%	79,7%	80,8%	82,7%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	95,0%	88,3%	92,5%	96,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%	97,1%	95,0%	94,9%	95,2%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,7%	98,7%	95,9%	98,7%	97,5%
P15 Tracte personal del metge	94,1%	98,8%	89,9%	88,5%	95,1%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	88,9%	96,0%	98,5%	98,8%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7%	83,6%	75,0%	83,6%	72,4%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	96,3%	94,9%	97,5%	96,3%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	82,1%	79,7%	80,8%	76,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	8,23	8,13	8,09	8,17
P102 Continuaria venint?	86,9%	85,0%	86,3%	82,5%	80,2%

Diferència significativa

Número

-> Diferència en negatiu

Número

-> Diferència en positiu



Generalitat
de Catalunya

/Salut

S/Indicador positiu – Lleida

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 1 - Hospital U. Arnau de Vilanova de Lleida (N=80)	UP 771 - Hospital Santa Maria (N=68)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8%	74,4%	64,6%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	88,8%	86,8%
P5 Comoditat sala d'espera	79,7%	75,6%	83,3%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	70,4%	46,3%	76,0%
P7 Neteja del centre	95,5%	94,9%	100,0%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,4%	97,4%	95,5%
P9 L'especialista compren què li passa	88,0%	93,4%	82,8%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	97,5%	98,5%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0%	88,8%	88,2%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	92,3%	85,7%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%	97,6%	94,9%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,7%	94,9%	98,4%
P15 Tracte personal del metge	94,1%	97,5%	91,2%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	90,3%	90,5%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7%	69,6%	85,5%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	100,0%	95,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	87,3%	85,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	8,41	8,40
P102 Continuaria venint?	86,9%	91,1%	82,1%

Diferència significativa

Número

-> Diferència en negatiu

Número

-> Diferència en positiu



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

S/Indicador positiu – Camp de Tarragona

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 39 - Hospital Univ. Joan XXIII de Tarragona (N=81)	UP 783 Hospital Universitari Sant Joan de Reus (N=81)	UP 767 - Hospital Sant Pau i Santa Tecla (N=80)	UP 826 - Pius Hospital de Valls (N=80)	UP 4373 - Hospital del Vendrell (N=81)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8%	66,7%	61,8%	65,0%	64,9%	54,4%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	80,2%	90,1%	83,8%	87,2%	79,0%
P5 Comoditat sala d'espera	79,7%	60,3%	87,3%	83,5%	68,4%	81,3%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	70,4%	65,2%	63,1%	70,4%	77,9%	74,2%
P7 Neteja del centre	95,5%	95,0%	92,6%	97,5%	94,9%	93,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,4%	90,9%	96,1%	92,2%	94,8%	86,7%
P9 L'especialista compren què li passa	88,0%	87,3%	89,9%	84,2%	88,2%	80,3%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	96,3%	96,3%	98,7%	96,3%	95,1%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0%	77,8%	91,4%	75,0%	82,5%	75,9%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	91,1%	93,8%	82,3%	87,5%	85,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%	97,9%	98,1%	92,7%	94,7%	91,9%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,7%	96,0%	96,0%	95,8%	98,6%	97,4%
P15 Tracte personal del metge	94,1%	91,1%	97,5%	87,5%	95,0%	87,7%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	87,0%	82,9%	89,0%	91,2%	84,0%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7%	71,8%	66,7%	68,6%	80,0%	61,8%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	93,5%	97,5%	88,6%	97,5%	90,1%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	81,0%	77,5%	68,4%	79,7%	60,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	8,09	8,42	7,41	8,06	7,40
P102 Continuarà venint?	86,9%	87,7%	93,7%	80,0%	85,0%	76,5%

Diferència significativa

Número

-> Diferència en negatiu

Número

-> Diferència en positiu

S/Indicador positiu – Terres de l'Ebre

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 86 - Hospital de Tortosa Verge de la Cinta (N=81)	UP 737 - Hospital Comarcal Móra d'Ebre (N=80)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8%	72,7%	65,8%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	80,0%	89,9%
P5 Comoditat sala d'espera	79,7%	78,8%	83,8%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	70,4%	71,8%	69,0%
P7 Neteja del centre	95,5%	93,8%	96,3%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,4%	92,2%	92,2%
P9 L'especialista compren què li passa	88,0%	85,7%	82,4%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	95,1%	98,8%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0%	81,5%	86,1%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	86,4%	89,9%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%	93,5%	88,2%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,7%	93,8%	95,9%
P15 Tracte personal del metge	94,1%	90,1%	91,1%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	83,8%	90,5%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7%	72,2%	68,1%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	90,1%	92,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	76,5%	72,2%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	8,04	7,90
P102 Continuarà venint?	86,9%	84,0%	78,2%

UP 836 - Clínica Terres de l'Ebre (N=2)	UP 975 - Hospital Comarcal d'Amposta (N=45)
0,0%	59,1%
100,0%	93,2%
50,0%	84,4%
0,0%	68,8%
50,0%	93,3%
50,0%	89,5%
50,0%	81,1%
100,0%	95,5%
50,0%	88,1%
50,0%	93,3%
0,0%	96,2%
100,0%	95,3%
50,0%	97,8%
100,0%	93,0%
50,0%	61,1%
50,0%	93,2%
0,0%	79,5%
6,00	7,93
50,0%	83,7%

Diferència significativa

Número

-> Diferència en negatiu

Número

-> Diferència en positiu



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

S/Indicador positiu – Girona

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 100 - Hospital U de Girona Doctor Josep Trueta (N=81)	UP 719 - Hospital Comarcal de Blanes (N=80)	UP 724 - Hospital de Figueres (N=80)	UP 739 - Hospital de Palamós (N=80)	UP 759 - HC Sant Jaume Calella (N=80)	UP 762 - Hosp. d'Olot i Comarcal de la Garrotxa (N=80)	UP 770 - Hospital Santa Caterina (N=80)	UP 2970 - ICO Girona (N=72)	UP 723 - Hospital de Campdevàrol (N=49)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8%	79,7%	65,4%	63,3%	75,6%	59,2%	75,0%	69,2%	94,0%	75,0%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	87,7%	77,5%	90,0%	94,9%	87,5%	87,3%	81,3%	91,5%	77,6%
P5 Comoditat sala d'espera	79,7%	83,8%	62,5%	95,0%	89,9%	62,8%	92,5%	78,8%	77,1%	83,3%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	70,4%	72,6%	60,3%	77,3%	76,2%	68,6%	71,6%	75,8%	71,9%	81,8%
P7 Neteja del centre	95,5%	93,8%	91,3%	98,8%	97,5%	87,3%	97,5%	96,3%	93,0%	98,0%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,4%	96,3%	89,7%	96,2%	97,3%	85,9%	96,1%	96,0%	95,6%	90,7%
P9 L'especialista compren què li passa	88,0%	94,7%	88,2%	90,8%	93,5%	79,5%	92,1%	88,2%	95,8%	85,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	100,0%	95,0%	97,5%	100,0%	96,3%	94,9%	96,3%	97,2%	97,9%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0%	80,0%	74,7%	88,8%	83,3%	76,3%	83,8%	75,6%	95,7%	84,4%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	92,6%	84,6%	96,2%	88,6%	83,5%	93,7%	92,4%	95,8%	81,3%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%	97,1%	87,5%	93,0%	85,4%	85,4%	98,0%	92,1%	96,2%	87,5%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,7%	100,0%	96,0%	98,7%	98,7%	94,7%	96,1%	97,3%	94,1%	98,0%
P15 Tracte personal del metge	94,1%	98,8%	88,8%	93,8%	97,5%	89,9%	96,3%	89,9%	98,6%	89,6%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	95,5%	90,9%	94,7%	90,4%	89,0%	89,4%	93,2%	95,2%	93,5%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7%	79,2%	70,4%	73,9%	84,3%	69,4%	80,6%	68,2%	71,2%	75,6%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	96,3%	92,5%	96,2%	90,0%	86,3%	97,5%	96,2%	97,2%	91,8%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	82,1%	70,5%	85,9%	85,9%	73,4%	79,7%	84,4%	95,7%	75,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	8,37	7,81	8,48	8,30	7,60	8,36	8,36	8,82	7,86
P102 Continuarà venint?	86,9%	92,6%	78,8%	89,9%	86,1%	83,3%	87,3%	89,9%	95,8%	83,3%

Diferència significativa

Número

-> Diferència en negatiu

Número

-> Diferència en positiu

S/Indicador positiu – Catalunya Central

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 634 - Althaia (N=82)	UP 745 - Hospital Universitari de Vic (N=80)	UP 916 - Hospital d'Igualada (N=80)	UP 757 - Hospital Comarcal de Sant Bernabé (N=59)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8%	65,8%	74,7%	72,2%	67,3%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	92,7%	89,9%	82,5%	93,0%
P5 Comoditat sala d'espera	79,7%	88,9%	70,5%	88,5%	63,8%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	70,4%	78,3%	70,3%	71,2%	65,3%
P7 Neteja del centre	95,5%	97,5%	96,3%	94,9%	96,6%
P8 L'especialista l'escolla amb atenció i interès	94,4%	95,0%	90,8%	96,2%	93,0%
P9 L'especialista compren què li passa	88,0%	92,3%	85,5%	90,7%	90,9%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	97,6%	93,8%	96,3%	94,9%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0%	76,5%	78,8%	79,7%	81,4%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	93,8%	88,8%	91,3%	82,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%	95,7%	91,5%	95,7%	91,2%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,7%	96,0%	95,9%	98,7%	94,3%
P15 Tracte personal del metge	94,1%	97,5%	91,3%	95,0%	96,6%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	87,7%	96,5%	86,5%	81,5%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7%	80,3%	77,1%	72,9%	69,4%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	96,3%	93,8%	93,8%	93,2%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	84,0%	76,9%	75,9%	62,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	8,28	8,05	8,13	8,10
P102 Continuarà venint?	86,9%	89,0%	86,1%	89,9%	81,4%

Diferència significativa

Número

-> Diferència en negatiu

Número

-> Diferència en positiu

S/Indicador positiu – Consorci Sanitari de Barcelona

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 718 - Hospital Clínic de Barcelona (N=80)	UP 726 - Hospital Dos de Maig (N=62)	UP 746 - Hospital del Mar (N=80)	UP 772 - Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (N=80)	UP 6046 - Hospital Universitari Vall d'Hebron (N=81)	UP 77 - Fundació Puigvert - IUUNA (N=20)	UP 833 - Hospital Universitari Sagrat Cor (N=54)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8%	81,8%	75,0%	76,9%	75,7%	80,0%	50,0%	71,7%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	88,6%	93,5%	86,1%	92,4%	77,8%	84,2%	88,2%
P5 Comoditat sala d'espera	79,7%	90,0%	72,1%	71,3%	85,0%	66,3%	100,0%	73,1%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	70,4%	68,1%	71,2%	76,8%	72,1%	48,6%	81,3%	80,0%
P7 Neteja del centre	95,5%	100,0%	91,8%	97,5%	93,8%	95,0%	100,0%	88,7%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,4%	97,4%	93,5%	95,0%	97,4%	95,0%	94,7%	96,0%
P9 L'especialista compren què li passa	88,0%	94,7%	85,0%	89,7%	93,5%	88,6%	85,0%	88,2%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	97,5%	98,4%	98,8%	98,7%	98,8%	95,0%	100,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0%	87,3%	74,2%	78,5%	87,2%	83,5%	65,0%	77,4%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	95,0%	98,4%	93,8%	93,7%	93,8%	95,0%	88,0%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%	98,1%	97,1%	93,8%	94,0%	98,1%	100,0%	96,6%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,7%	94,7%	98,2%	98,6%	98,6%	100,0%	90,0%	91,7%
P15 Tracte personal del metge	94,1%	97,5%	96,7%	97,5%	94,9%	97,5%	95,0%	94,3%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	89,2%	96,7%	91,9%	97,4%	92,1%	94,7%	82,4%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7%	72,5%	73,1%	78,3%	77,3%	66,7%	70,6%	82,2%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	97,5%	98,4%	92,5%	97,5%	97,5%	100,0%	92,2%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	90,0%	86,9%	84,4%	82,1%	78,8%	80,0%	68,6%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	8,85	8,24	8,36	8,46	8,46	7,75	7,93
P102 Continuarà venint?	86,9%	92,5%	87,1%	92,5%	92,2%	93,8%	90,0%	81,5%

Diferència significativa

Número

-> Diferència en negatiu

Número

-> Diferència en positiu

S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Nord

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 272 - H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona (N=80)	UP 729 - Hospital U. Mútua de Terrassa (N=81)	UP 734 - Fundació Hospital de l'Esperit Sant (N=80)	UP 741 - Hospital de Sabadell (N=80)	UP 743 - Hospital de Sant Celoni (N=69)	UP 744 - Hospital de Terrassa (N=81)	UP 750 - Hospital General de Granollers (N=80)	UP 753 - Hospital Municipal de Badalona (N=80)	UP 908 - Hospital de Mollet (N=80)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8%	76,3%	71,8%	70,7%	60,0%	56,7%	66,3%	60,8%	64,5%	59,0%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	83,8%	81,5%	86,1%	88,6%	83,3%	91,4%	87,5%	94,9%	82,5%
P5 Comoditat sala d'espera	79,7%	70,0%	87,5%	81,3%	77,2%	68,1%	78,5%	87,3%	75,9%	75,9%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	70,4%	55,7%	63,5%	66,2%	66,7%	63,1%	82,6%	75,0%	71,0%	61,1%
P7 Neteja del centre	95,5%	95,0%	93,8%	96,2%	100,0%	92,8%	96,3%	95,0%	97,5%	96,2%
P8 L'especialista l'escolla amb atenció i interès	94,4%	97,5%	100,0%	96,1%	98,7%	95,6%	94,6%	97,4%	85,3%	92,2%
P9 L'especialista compren què li passa	88,0%	93,3%	92,2%	90,8%	88,2%	88,1%	86,3%	88,2%	79,5%	86,1%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	96,3%	100,0%	97,5%	97,5%	98,6%	95,0%	98,8%	98,7%	96,3%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0%	92,4%	84,6%	82,5%	82,5%	78,3%	79,0%	79,5%	71,3%	81,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	97,5%	96,2%	87,3%	96,2%	89,2%	88,9%	88,6%	92,3%	92,3%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%	98,0%	98,2%	85,7%	100,0%	78,4%	85,7%	91,8%	95,2%	88,6%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,7%	96,0%	98,6%	94,9%	94,7%	95,5%	94,8%	92,3%	100,0%	95,9%
P15 Tracte personal del metge	94,1%	98,8%	95,1%	92,5%	98,7%	97,0%	93,7%	92,5%	92,5%	97,5%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	92,0%	90,7%	93,5%	91,4%	83,1%	85,7%	85,7%	91,5%	88,0%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7%	73,2%	68,2%	70,1%	72,5%	68,3%	76,3%	75,4%	76,5%	74,3%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	98,8%	97,5%	92,4%	98,7%	92,8%	93,7%	95,0%	93,8%	96,2%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	86,3%	77,8%	82,5%	83,5%	66,7%	75,0%	85,7%	74,4%	75,9%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	8,55	8,16	7,84	7,98	7,62	7,99	8,21	7,69	7,93
P102 Continuaria venint?	86,9%	92,4%	90,1%	83,8%	88,6%	82,6%	85,0%	90,0%	80,8%	88,8%

Diferència significativa

Número

-> Diferència en negatiu

Número

-> Diferència en positiu

S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Nord

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 1425 - Hospital de Mataró (N=81)	UP 3536 - ICO Badalona (N=80)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8%	68,4%	86,7%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	77,8%	87,5%
P5 Comoditat sala d'espera	79,7%	85,2%	80,8%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	70,4%	72,7%	67,6%
P7 Neteja del centre	95,5%	96,3%	98,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,4%	92,3%	100,0%
P9 L'especialista compren què li passa	88,0%	85,3%	97,1%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	95,1%	97,5%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0%	79,0%	88,6%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	89,9%	94,9%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%	88,9%	93,1%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,7%	94,8%	97,5%
P15 Tracte personal del metge	94,1%	92,6%	97,5%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	89,7%	89,2%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7%	66,2%	77,3%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	93,6%	97,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	82,1%	93,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	7,84	8,99
P102 Continuarà venint?	86,9%	81,5%	93,8%

Diferència significativa

Número

-> Diferència en negatiu

Número

-> Diferència en positiu

S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Sud

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 146 - Hospital de Viladecans (N=80)	UP 148 - Hospital Universitari de Bellvitge (N=80)	UP 725 - Hospital General de Hospitalet (N=83)	UP 742 - Parc Sanitari Sant Joan Déu - HG (N=80)	UP 754 - Hospital Residència Sant Camil (N=81)	UP 764 - Hospital Sant Joan de Déu (Martorell) (N=80)	UP 1012 - Hospital Comarcal de l'Alt Penedès (N=80)	UP 1063 - ICO Hospitalet (N=81)	UP 5994 - H. Moisès Broggi (N=82)	UP 765 - Hospital Sant Joan de Déu (Esplugues LJ) (N=48)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8%	49,4%	76,3%	67,9%	46,8%	55,1%	59,0%	61,5%	92,4%	57,0%	87,5%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	78,8%	87,5%	86,7%	82,5%	82,5%	93,8%	81,0%	81,0%	86,4%	70,8%
P5 Comoditat sala d'espera	79,7%	68,8%	85,0%	74,7%	86,3%	75,3%	88,5%	78,5%	85,0%	85,2%	89,6%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	70,4%	68,7%	68,4%	80,9%	70,8%	77,1%	66,2%	72,1%	65,2%	59,4%	64,3%
P7 Neteja del centre	95,5%	91,1%	95,0%	91,5%	97,5%	97,5%	96,2%	92,5%	96,3%	100,0%	100,0%
P8 L'especialista l'escolla amb atenció i interès	94,4%	92,1%	97,4%	93,9%	96,1%	91,1%	89,9%	94,5%	97,5%	97,4%	100,0%
P9 L'especialista compren què li passa	88,0%	79,5%	96,1%	78,9%	86,8%	85,0%	78,5%	85,1%	95,0%	89,5%	97,9%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	93,8%	96,3%	96,4%	98,8%	98,8%	97,5%	91,1%	100,0%	97,6%	100,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0%	73,8%	83,8%	86,7%	78,8%	77,5%	72,2%	85,0%	94,9%	85,2%	93,8%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	89,6%	91,3%	90,4%	88,6%	88,9%	87,5%	89,9%	98,8%	91,4%	97,9%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%	91,3%	92,9%	95,0%	90,5%	94,3%	91,5%	95,6%	92,3%	95,7%	86,4%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,7%	96,2%	98,7%	96,1%	96,0%	94,9%	95,9%	100,0%	97,5%	100,0%	95,7%
P15 Tracte personal del metge	94,1%	87,5%	94,9%	93,9%	91,3%	95,1%	90,0%	91,1%	98,8%	97,5%	93,8%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	85,1%	93,0%	86,5%	94,4%	88,6%	88,7%	89,7%	92,2%	85,5%	91,5%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7%	68,7%	70,1%	64,0%	64,3%	67,1%	66,7%	71,2%	71,2%	71,8%	73,8%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	94,8%	95,0%	92,8%	94,9%	92,5%	93,6%	92,3%	95,0%	95,1%	97,9%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	70,0%	81,3%	84,0%	69,2%	76,3%	68,8%	76,6%	93,7%	78,8%	91,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	7,76	8,39	8,30	7,46	8,11	7,63	8,01	8,86	8,21	8,77
P102 Continuaria venint?	86,9%	81,3%	92,5%	84,3%	84,8%	90,0%	81,0%	87,3%	98,7%	87,8%	93,8%

Diferència significativa

Número

-> Diferència en negatiu

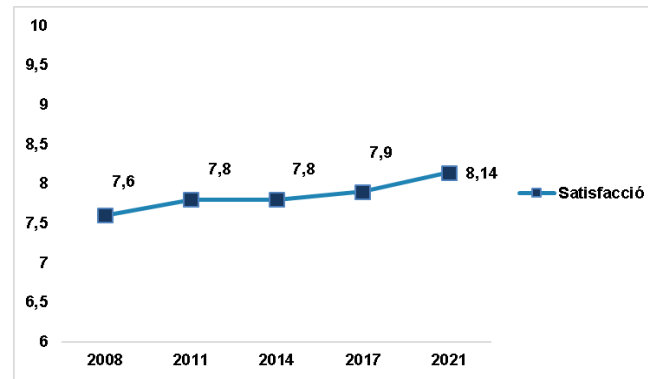
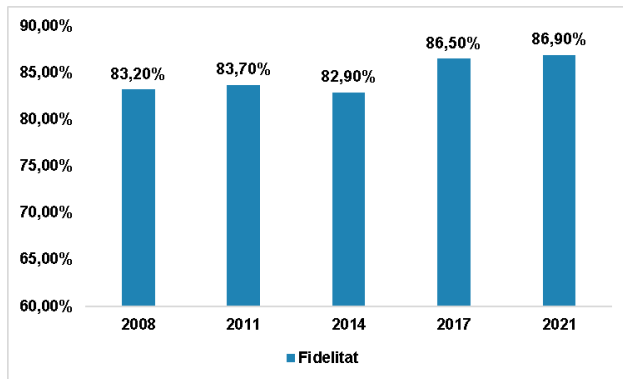
Número

-> Diferència en positiu

S/Evolutiu de Satisfacció i fidelitat

Resultats

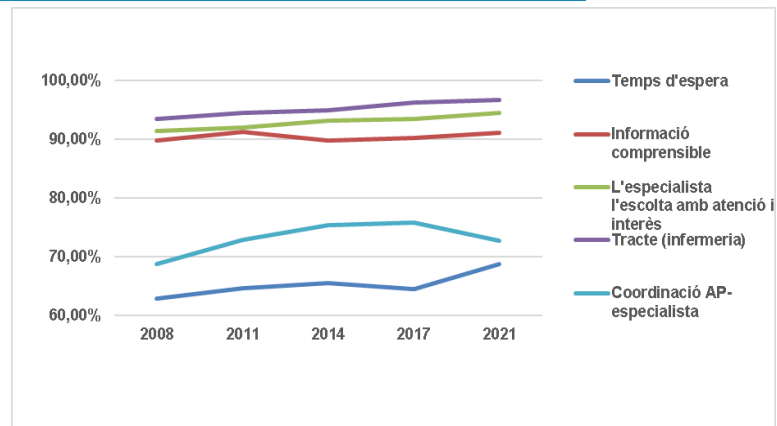
Indicadors globals	2008	2011	2014	2017	2021
Fidelitat	83,20%	83,70%	82,90%	86,50%	86,90%
Satisfacció	7,6	7,8	7,8	7,9	8,14



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

Resultats

- 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, la 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

Resultats

- 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