

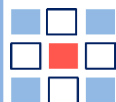


REO núm: 1053
Data: 09/06/2023

Estudi de percepció, experiència i satisfacció i opinió dels usuaris del Servei Català de la Salut amb el servei d'Atenció hospitalària urgent d'aguts (URG) 2022

Informe de resultats

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



Atenció hospitalària urgent

Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari
Gerència de Gestió Ciutadana
Unitat d'avaluació i experiència del pacient
Servei Català de la Salut
2022

S/Introducció

Durant l'any 2022 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 urgent (URG), el qual té l'objectiu d'analitzar la qualitat percebuda, ja estudiada els anys 2004, 2008, 2011, 2013, 2016 i 2019.

L'experiència amb els serveis rebuts s'analitza en base a 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 comuns 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.

L'estudi dut a terme durant l'any 2022, s'ha realitzat mitjançant una metodologia diferent a la de les onades anteriors, administrant els qüestionaris via formulari web, on l'usuari va ser convidat a participar mitjançant SMS, garantint que només les persones que havien rebut l'SMS podien accedir a l'enquesta.

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 urgent dels proveïdors del SISCAT.

Objectius específics

- Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció pel conjunt de Catalunya i per cada centre (unitat proveïdor - UP)
- Comparar l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i el grau de satisfacció de les UPs respecte la totalitat de Catalunya.
- Analitzar les diferències, si hi són, per UPs.
- Comparar els resultats de l'estudi de 2022 amb els obtinguts l'any 2019.

S/Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones de 16 anys o més que hagin estat usuàries del servei entre el gener i l'abril de 2022.
Qüestionari	Qüestionari d'atenció hospitalària urgent.
Mètode de recollida de la informació	Enquesta formulari web mitjançant invitació via SMS (Xpes).
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre d'activitat del Conjunt Mínim de Base de Dades (CMBD) d'atenció hospitalària urgent.
Ponderació	Els resultats estan ponderats en funció de la representació de cada grup quota (edat, sexe i unitat proveïdora d'atenció) en l'univers.
Treball de camp	Realitzat per el SCS del 29 de juny a l'1 de juliol 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 •UPs	53	80	4.240	P = 0,8	95%	± 1,1 % al global de Catalunya

S/Revisió del qüestionari

Metodologia

ÀMBITS		Accessibilitat	Experiència de l'usuari amb el procés de petició d'atenció en el servei d'URG	P5, P6, P7
		Informació	Opinió sobre les indicacions, orientacions i suport que ha rebut l'usuari durant el procés assistencial.	P17, P18, P20, P21, P22, P24, P25
		Tracte i confiança	Percepció de l'usuari envers la interacció amb els diversos professionals que l'han atès.	P8, P9, P10, P13, P14, P15, P16, P19, P23
		Entorn	Aspectes específics del lloc on s'ha rebut l'atenció.	P4, P11, P12
		Altres	Aspectes específics del servei o línia	P26
		Visió global del servei	Valoració general del servei.	P101, P102

S/Característiques del qüestionari

Metodologia

Desglossament

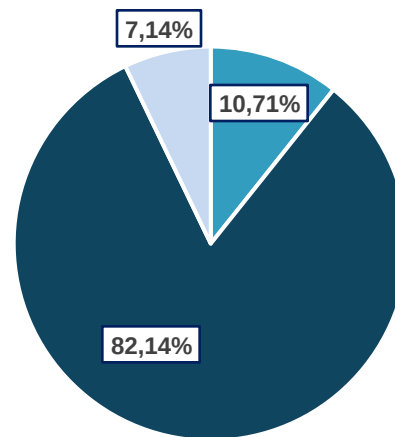
- **Estructura:**
 - Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques del servei d'atenció hospitalària urgent+ preguntes no validades que s'han considerat d'interès
- **Escales de valoració:**
 - Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – 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 del qüestionari

Metodologia

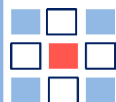
Composició del qüestionari - 2022

Tipologia de preguntes	Número de preguntes
Utilització del servei	3
Sobre el servei	23
Global del servei	2
Total	28



- Preguntes d'utilització
- 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 urgent

Resultats
2022

S/Visió Sociodemogràfica

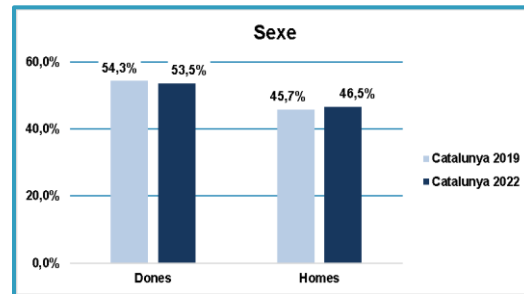
Resultats

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2019	4.354
Catalunya 2022	4.240

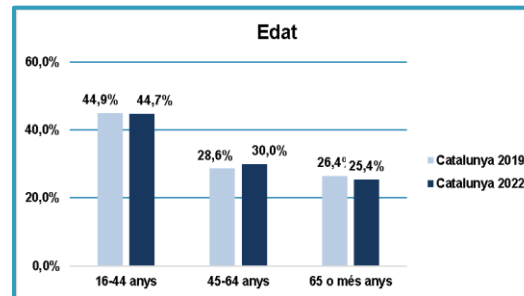


Generalitat
de Catalunya

Sexe



Edat

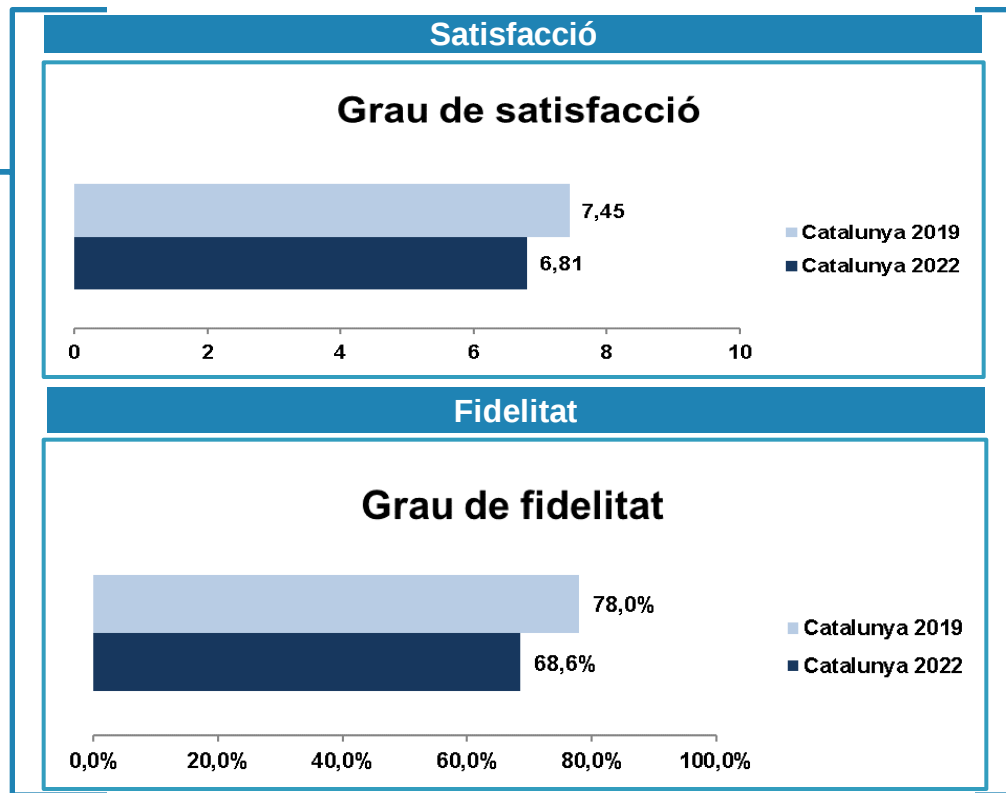


/Salut

S/Satisfacció i fidelitat

Resultats

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2019	4.354
Catalunya 2022	4.240



S/Utilització de servei

Resultats

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2019	4.354
Catalunya 2022	4.240

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
Catalunya 2011	72,5%	12,2%	11,8%	2,1%	1,4%
Catalunya 2013	64,4%	14,7%	11,5%	2,7%	6,7%
Catalunya 2016	64,9%	13,4%	11,7%	2,9%	7,0%
Catalunya 2019	69,3%	12,3%	13,3%	1,8%	3,2%
Catalunya 2022	60,7%	15,1%	11,4%	2,7%	10,0%

	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
Catalunya 2011	29,3%	70,7%
Catalunya 2013	25,1%	74,9%
Catalunya 2016	22,8%	77,2%
Catalunya 2019	27,2%	72,8%
Catalunya 2022	20,6%	79,4%

	Motiu per triar Urgències				
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop	Altres
Catalunya 2011	23,2%	12,9%	46,0%	17,9%	-
Catalunya 2013	25,7%	9,6%	54,6%	10,2%	-
Catalunya 2016	27,6%	11,4%	47,8%	13,2%	-
Catalunya 2019	26,5%	11,0%	50,8%	11,8%	-
Catalunya 2022	20,9%	9,3%	44,9%	2,5%	22,5%

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 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P5 Mentre estàveu a la sala d'espera, us van informar o van informar als vostres acompanyants del temps que us hauríeu d'esperar? UP N 2072 NS/NC 179 No em van donar informació 1598	Sempre	15,5%	21,7%	CAT 2019 
	Gairebé sempre	5,6%	11,1%	
	Sovint	7,1%	15,7%	
	Poques vegades	11,1%	22,4%	CAT 2022 
	Mai/gairebé mai	60,7%	29,2%	
	Indicador Positiu	28,2%	48,4%	
P6 Mentre estàveu a la sala d'espera, algun professional va venir a interessar-se per com us trobàveu? UP N 2759 NS/NC 200 No em van donar informació 891	Sempre	4,4%	10,7%	CAT 2019 
	Gairebé sempre	2,0%	5,0%	
	Sovint	4,0%	8,6%	
	Poques vegades	7,0%	13,9%	CAT 2022 
	Mai/gairebé mai	82,6%	61,6%	
	Indicador Positiu	10,4%	24,4%	



S/Accessibilitat

Resultats

Enunciat		Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P7 Com valoreu el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que us va veure el metge o metgessa?	UP N 3769 NS/NC 80	Molt curt	5,3%	8,0%	CAT 2019 
		Curt	15,8%	11,2%	
		Normal	30,6%	32,4%	CAT 2022 
		Llarg	25,2%	21,7%	
		Molt llarg	23,1%	26,7%	
		Indicador Positiu	51,7%	51,6%	



S/Informació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P17 El metge o metgessa us va donar la informació de manera que poguéssiu entendre-la? UP N 3981 NS/NC 112 No em van donar informació 147	Sempre	74,8%	52,0%	CAT 2019 
	Gairebé sempre	11,1%	20,1%	
	Sovint	6,2%	15,9%	
	Poques vegades	5,2%	8,9%	CAT 2022 
	Mai/gairebé mai	2,8%	3,1%	
	Indicador Positiu	92,0%	88,0%	
P18 El metge o metgessa us va donar la informació que necessitàveu sobre la vostra malaltia o el motiu pel qual vau anar a urgències? UP N 3903 NS/NC 144 No em van donar informació 193	Sempre	71,3%	50,3%	CAT 2019 
	Gairebé sempre	11,0%	19,5%	
	Sovint	6,9%	15,3%	
	Poques vegades	6,3%	10,8%	CAT 2022 
	Mai/gairebé mai	4,6%	4,1%	
	Indicador Positiu	89,1%	85,2%	

S/Informació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P20 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves: radiografies, exploracions, anàlisis clíniques, etc.? UP N 3673 NS/NC 137 No em van fer proves 331 No em van donar informació 99	Perfecta	28,8%	24,6%	CAT 2019
	Molt bona	21,4%	24,7%	
	Bona	37,1%	33,1%	
	Regular	9,3%	12,0%	CAT 2022
	Malament	3,4%	5,6%	
	Indicador Positiu	87,3%	82,4%	
P21 Us van demanar quina informació volíeu que donessin als vostres familiars o acompanyants sobre la vostra malaltia? UP N 2692 NS/NC 340 No tenia acompanyants 1208	Sí	28,0%	31,9%	CAT 2019
	No	72,0%	68,1%	CAT 2022
	Indicador Positiu	28,0%	31,9%	



S/Informació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P22 La informació que us donaven els diferents professionals sobre el vostre problema de salut o el motiu pel qual vau anar a urgències era coherent?	Sempre	71,2%	48,9%	CAT 2019
	Gairebé sempre	12,8%	21,7%	
	Sovint	7,0%	16,3%	CAT 2022
	Poques vegades	5,0%	8,7%	
	Mai/gairebé mai	4,0%	4,4%	
	Indicador Positiu	91,0%	86,8%	
UP N 3850 NS/NC 195 No em van donar informació 195				
P24 Us van explicar per què hàviu d'ingressar?	Perfectament	48,9%	44,5%	CAT 2019
	Molt bé	18,1%	19,7%	
	Bé	25,9%	24,7%	CAT 2022
	Regular	5,3%	7,6%	
	Malament	1,8%	3,5%	
	Indicador Positiu	92,9%	88,9%	
UP N 1918 NS/NC 248 No vaig estar ingressat/ingressada 2073				



S/Informació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P25 Quan vau marxar d'urgències, vau entendre o la vostra família va entendre tot el que havíeu de fer?	Perfectament	53,4%	44,1%	CAT 2019
	Molt bé	16,1%	18,7%	
	Bé	24,5%	24,4%	
	Regular	4,5%	9,5%	CAT 2022
	Malament	1,5%	3,4%	
	Indicador Positiu	94,0%	87,1%	
UP N 3793 NS/NC 199 No em van donar explicacions 248				



Enunciat	Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P8 Què opineu del temps que us va dedicar el metge o metgessa?	Perfecte	20,3%	19,0%	CAT 2019
	Molt bé	24,1%	23,1%	
	Bé	38,8%	32,9%	CAT 2022
	Regular	12,3%	14,5%	
	Malament	4,5%	10,5%	
	Indicador Positiu	83,2%	75,0%	
UP N 4146 NS/NC 94				
P9 Quina disposició tenien els professionals que us atendien per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us passava?	Perfecta	21,7%	20,9%	CAT 2019
	Molt bé	24,5%	24,4%	
	Bé	38,3%	30,6%	CAT 2022
	Regular	11,9%	14,5%	
	Malament	3,6%	9,5%	
	Indicador Positiu	84,5%	76,0%	
UP N 4155 NS/NC 85				

Enunciat					Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes				
P10 Quina era la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	UP N	4093	NS/NC	147	Perfecta	22,4%	17,8%	CAT 2019				
					Molt bé	22,2%	22,2%					
					Bé	39,6%	36,5%	CAT 2022				
					Regular	11,7%	14,7%					
					Malament	4,0%	8,8%					
					Indicador Positiu	84,2%	76,4%					
P13 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?	UP N	4133	NS/NC	107	Perfectament	33,5%	20,6%	CAT 2019				
					Molt bé	21,7%	22,7%					
					Bé	35,1%	38,4%	CAT 2022				
					Regular	7,1%	11,9%					
					Malament	2,5%	6,4%					
					Indicador Positiu	90,4%	81,7%					

Enunciat					Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes						
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien les infermeres i infermers?					Perfecte	37,3%	26,7%	CAT 2019						
					Molt bé	28,0%	32,4%							
					Bé	27,4%	28,4%	CAT 2022						
					Regular	5,6%	8,1%							
					Malament	1,7%	4,4%							
					Indicador Positiu	92,7%	87,5%							
UP N 4111 NS/NC 129														
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien els metges i metgesses?					Perfecte	34,9%	24,9%	CAT 2019						
					Molt bé	27,5%	29,4%							
					Bé	27,7%	29,7%	CAT 2022						
					Regular	7,2%	9,6%							
					Malament	2,7%	6,4%							
					Indicador Positiu	90,1%	84,0%							
UP N 4142 NS/NC 98														

Enunciat	Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P16 Com valoreu el tracte personal que tenien els zeladors i zeladores/portalliteres?	Perfecte	34,0%	26,0%	CAT 2019
	Molt bé	29,1%	32,9%	
	Bé	32,8%	33,8%	
	Regular	3,6%	5,6%	CAT 2022
	Malament	0,4%	1,7%	
	Indicador Positiu	96,0%	92,7%	
UP N 3249 NS/NC 260 No hi vaig tenir contacte 731				
P19 Us explicaven les coses davant de tothom?	Mai	56,5%	65,3%	CAT 2019
	Poques vegades	6,2%	16,6%	
	Sovint	4,0%	7,2%	
	Gairebé sempre	5,2%	4,9%	CAT 2022
	Sempre	28,2%	6,0%	
	Indicador Positiu	62,6%	81,9%	
UP N 3937 NS/NC 303				

Enunciat					Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes					
P23 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	UP N	4128	NS/NC	112	Sempre	67,5%	45,1%	CAT 2019					
					Gairebé sempre	12,8%	21,1%						
					Sovint	7,8%	15,3%						
					Poques vegades	7,1%	11,4%	CAT 2022					
					Mai/gairebé mai	4,9%	7,0%						
					Indicador Positiu	88,0%	81,6%						

S/Entorn

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P4 Com valoreu la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	4,7%	9,9%	CAT 2019
	Molt bona	10,1%	11,6%	
	Bona	45,8%	35,8%	CAT 2022
	Regular	29,8%	28,3%	
	Malament	9,6%	14,4%	
	Indicador Positiu	60,6%	57,3%	
P11 Com valoreu les condicions del lloc on vau estar mentre us atenien?	Perfectes	15,9%	12,0%	CAT 2019
	Molt bones	18,2%	16,8%	
	Bones	43,5%	42,7%	CAT 2022
	Regulars	17,0%	20,5%	
	Dolentes	5,4%	7,9%	
	Indicador Positiu	77,6%	71,6%	

Enunciat	Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P12 Com valoreu la comoditat de la llitera on vau ser mentre us van atendre?	Perfecta	14,8%	10,0%	CAT 2019 
	Molt bona	15,3%	14,9%	
	Bona	46,9%	43,8%	
	Regular	17,5%	23,2%	CAT 2022 
	Malament	5,5%	8,1%	
	Indicador Positiu	77,0%	68,7%	
UP N 3548 NS/NC 132 No vaig ser en una llitera 559				

Enunciat					Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes				
P26 En aquests moments diríeu que us van resoldre el motiu pel qual havíeu anat a urgències?					Perfectament	35,6%	33,9%	CAT 2019 				
					Molt bé	17,6%	19,3%					
					Bé	28,1%	20,4%	CAT 2022 				
					Regular	10,5%	13,3%					
					Malament	8,1%	13,0%					
					Indicador Positiu	81,3%	73,7%					
UP N	4100	NS/NC	140									

S/Satisfacció i fidelitat

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P101 Valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital	Satisfacció	7,45	6,81	UP CAT
UP N 4240 NS/NC 0				
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a anar a aquest mateix servei d'urgències?	Sí	78,0%	68,6%	UP CAT
No	13,3%	14,3%		
No n'estic segur	8,6%	17,1%		
UP N 4088 NS/NC 152	Indicador positiu	78,0%	68,6%	

S/Indicador positiu

Resultats

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu

Número en verd -> Diferència en positiu

Pregunta resumida	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Diferència 2019 vs 2022
P4 Comoditat de la sala d'espera	60,6% ●	57,3% ●	-3,3%
P5 Informació temps d'espera	28,2% ●	48,4% ●	20,2%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	10,4% ●	24,4% ●	14,0%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	51,7% ●	51,6% ●	-0,1%
P8 Temps de dedicació del metge	83,2% ●	75,0% ●	-8,2%
P9 Disposició per escoltar-lo	84,5% ●	76,0% ●	-8,6%
P10 Poder donar la seva opinió	84,2% ●	76,4% ●	-7,8%
P11 Condicions lloc on va ser atès	77,6% ●	71,6% ●	-6,0%
P12 Comoditat de la llitera	77,0% ●	68,7% ●	-8,3%
P13 Respecte a la intimitat	90,4% ●	81,7% ●	-8,7%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	92,7% ●	87,5% ●	-5,2%
P15 Tracte personal metges/metgesses	90,1% ●	84,0% ●	-6,1%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	96,0% ●	92,7% ●	-3,3%
P17 Informació comprensible	92,0% ●	88,0% ●	-4,1%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	89,1% ●	85,2% ●	-4,0%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	62,6% ●	81,9% ●	19,2%
P20 Informació sobre les proves	87,3% ●	82,4% ●	-4,9%
P21 Permís per informar als acompanyants	28,0% ●	31,9% ●	3,9%
P22 Informació coherent (coincident)	91,0% ●	86,8% ●	-4,1%
P23 Sensació d'estar en bones mans	88,0% ●	81,6% ●	-6,4%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	92,9% ●	88,9% ●	-4,0%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	94,0% ●	87,1% ●	-6,9%
P26 Li van resoldre el motiu	81,3% ●	73,7% ●	-7,6%

Pregunta resumida	Catalunya 2019	Catalunya 2022	Diferència 2019 vs 2022
P101 Valoració global	7,45	6,81	-0,64
P102 Fidelitat	78,0%	68,6%	-9,4%



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

S/Indicador positiu

Resultats

Ordenació d'ítems

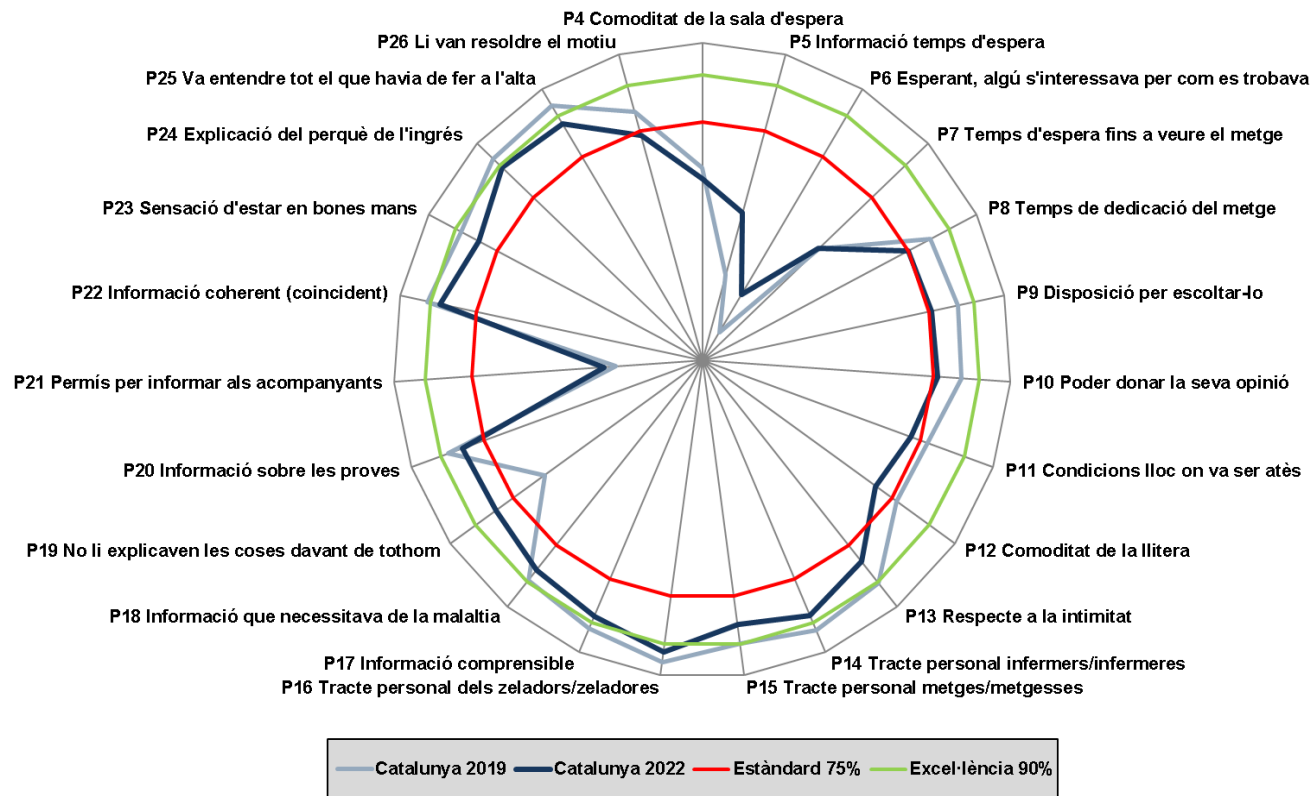
Els ítems referents a l'experiència del pacient són presentats en ordre decreixent segons el número de respostes positives que han assolit.

Pregunta resumida	Catalunya 2019	Catalunya 2022
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	96,0% ●	92,7% ●
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	92,9% ●	88,9% ●
P17 Informació comprensible	92,0% ●	88,0% ●
P14 Tracte personal infermers/infermeres	92,7% ●	87,5% ●
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	94,0% ●	87,1% ●
P22 Informació coherent (coincident)	91,0% ●	86,8% ●
P18 Informació que necessitava de la malaltia	89,1% ●	85,2% ●
P15 Tracte personal metges/metgesses	90,1% ●	84,0% ●
P20 Informació sobre les proves	87,3% ●	82,4% ●
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	62,6% ●	81,9% ●
P13 Respecte a la intimitat	90,4% ●	81,7% ●
P23 Sensació d'estar en bones mans	88,0% ●	81,6% ●
P10 Poder donar la seva opinió	84,2% ●	76,4% ●
P9 Disposició per escoltar-lo	84,5% ●	76,0% ●
P8 Temps de dedicació del metge	83,2% ●	75,0% ●
P26 Li van resoldre el motiu	81,3% ●	73,7% ●
P11 Condicions lloc on va ser atès	77,6% ●	71,6% ●
P12 Comoditat de la llitera	77,0% ●	68,7% ●
P4 Comoditat de la sala d'espera	60,6% ●	57,3% ●
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	51,7% ●	51,6% ●
P5 Informació temps d'espera	28,2% ●	48,4% ●
P21 Permis per informar als acompanyants	28,0% ●	31,9% ●
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	10,4% ●	24,4% ●



Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi. Es compara els resultats de l'any 2019 amb els de l'any 2022.



S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Alt Pirineu i Aran

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 707 - Espitau Val d'Aran	UP 732 - Fundació Sant Hospital	UP 748 - Hospital Comarcal del Pallars	UP 7493 - Hospital de la Cerdanya
P4 Comoditat de la sala d'espera	57,3%	75,4% (+)	67,2%	68,3%	64,7%
P5 Informació temps d'espera	48,4%	65,7%	49,4%	64,0%	51,1%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	24,4%	42,2% (+)	35,2%	42,4% (+)	20,6%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	51,6%	78,1% (+)	60,2%	66,8% (+)	47,8%
P8 Temps de dedicació del metge	75,0%	73,9%	73,1%	81,6%	63,5% (-)
P9 Disposició per escoltar-lo	76,0%	77,7%	75,4%	81,4%	69,5%
P10 Poder donar la seva opinió	76,4%	81,2%	73,1%	85,6%	73,8%
P11 Condicions lloc on va ser atès	71,6%	83,5% (+)	78,0%	79,9%	73,4%
P12 Comoditat de la llitera	68,7%	74,1%	80,8% (+)	72,8%	80,0%
P13 Respecte a la intimitat	81,7%	86,3%	81,6%	80,3%	78,9%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	87,5%	85,7%	89,8%	89,9%	84,0%
P15 Tracte personal metges/metgesses	84,0%	83,9%	80,3%	86,9%	79,9%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	92,7%	92,3%	96,7%	95,0%	94,9%
P17 Informació comprensible	88,0%	92,5%	92,5%	95,1%	80,7%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	85,2%	91,0%	85,9%	92,9%	81,7%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	81,9%	77,6%	87,3%	88,3%	76,6%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	85,9%	91,2%	90,5%	70,7% (-)
P21 Permis per informar als acompanyants	31,9%	42,0%	36,6%	34,6%	13,9% (-)
P22 Informació coherent (coincident)	86,8%	90,9%	90,9%	94,3%	77,8% (-)
P23 Sensació d'estar en bones mans	81,6%	82,8%	80,1%	89,3%	72,7%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	88,9%	90,3%	91,3%	93,6%	85,3%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	87,1%	94,3%	91,9%	92,8%	83,4%
P26 Li van resoldre el motiu	73,7%	81,2%	76,0%	83,8%	68,6%
P101 Valoració global	6,81	7,27	7,29	7,58	5,85
P102 Fidelitat	68,6%	75,1%	70,3%	70,4%	60,9%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Lleida

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 1 - Hospital U. Arnau de Vilanova de Lleida
P4 Comoditat de la sala d'espera	57,3%	47,3%
P5 Informació temps d'espera	48,4%	35,4%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	24,4%	31,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	51,6%	34,4% (-)
P8 Temps de dedicació del metge	75,0%	76,6%
P9 Disposició per escoltar-lo	76,0%	73,6%
P10 Poder donar la seva opinió	76,4%	78,7%
P11 Condicions lloc on va ser atès	71,6%	73,4%
P12 Comoditat de la llitera	68,7%	71,6%
P13 Respecte a la intimitat	81,7%	82,5%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	87,5%	82,6%
P15 Tracte personal metges/metgesses	84,0%	85,7%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	92,7%	87,1%
P17 Informació comprensible	88,0%	88,6%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	85,2%	86,9%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	81,9%	80,6%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	88,8%
P21 Permis per informar als acompanyants	31,9%	41,3%
P22 Informació coherent (coincident)	86,8%	89,1%
P23 Sensació d'estar en bones mans	81,6%	83,1%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	88,9%	93,4%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	87,1%	87,8%
P26 Li van resoldre el motiu	73,7%	75,2%
P101 Valoració global	6,81	6,49
P102 Fidelitat	68,6%	64,4%



S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Camp de Tarragona

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 39 - Hospital Univ. Joan XXIII de Tarragona	UP 763 - Hospital Universitari Sant Joan de Reus	UP 767 - Hospital Sant Pau i Santa Tecla	UP 826 - Pius Hospital de Valls	UP 4373 - Hospital del Vendrell
P4 Comoditat de la sala d'espera	57,3%	53,8%	44,2%	62,0%	42,0% (-)	60,1%
P5 Informació temps d'espera	48,4%	49,6%	25,3% (-)	42,9%	21,8% (-)	33,1%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	24,4%	14,2%	13,0%	17,9%	23,7%	12,7%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	51,6%	45,4%	41,6%	49,3%	39,1%	41,1%
P8 Temps de dedicació del metge	75,0%	76,1%	71,1%	81,6%	72,0%	73,0%
P9 Disposició per escoltar-lo	76,0%	75,4%	64,4% (-)	81,3%	70,9%	78,2%
P10 Poder donar la seva opinió	76,4%	74,2%	60,9% (-)	75,1%	75,0%	73,5%
P11 Condicions lloc on va ser atès	71,6%	71,8%	66,3%	75,6%	66,1%	70,7%
P12 Comoditat de la llitera	68,7%	76,2%	57,5%	80,6%	56,6% (-)	57,5%
P13 Respecte a la intimitat	81,7%	76,6%	73,8%	91,0%	83,7%	85,2%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	87,5%	90,0%	82,9%	90,1%	85,7%	82,0%
P15 Tracte personal metges/metgesses	84,0%	84,8%	76,7%	87,9%	80,7%	88,7%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	92,7%	91,1%	91,5%	92,5%	92,3%	94,0%
P17 Informació comprensible	88,0%	87,5%	75,7% (-)	87,3%	87,2%	88,1%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	85,2%	82,9%	73,0% (-)	86,9%	87,1%	83,9%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	81,9%	85,7%	82,4%	83,9%	81,4%	79,7%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	75,9%	72,8%	86,5%	85,2%	82,2%
P21 Permis per informar als acompanyants	31,9%	31,1%	34,6%	41,5%	33,9%	23,6%
P22 Informació coherent (coincident)	86,8%	85,2%	80,1%	88,5%	85,3%	84,9%
P23 Sensació d'estar en bones mans	81,6%	83,5%	68,6% (-)	84,4%	78,6%	78,7%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	88,9%	89,2%	75,9% (-)	89,0%	83,1%	89,9%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	87,1%	92,3%	73,3% (-)	86,5%	86,7%	87,4%
P26 Li van resoldre el motiu	73,7%	74,4%	64,8%	74,3%	79,5%	75,2%
P101 Valoració global	6,81	6,79	6,15	7,48	6,62	6,71
P102 Fidelitat	68,6%	72,1%	63,7%	74,8%	64,9%	72,9%



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Terres de l'Ebre

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 86 - Hospital de Tortosa Verge de la Cinta	UP 737 - Hospital Comarcal Móra d'Ebre	UP 836 - Clínica Terres de l'Ebre	UP 975 - Hospital Comarcal d'Amposta
P4 Comoditat de la sala d'espera	57,3%	47,4%	61,1%	56,5%	52,4%
P5 Informació temps d'espera	48,4%	40,7%	55,6%	56,6%	46,6%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	24,4%	23,1%	22,8%	14,9%	35,1%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	51,6%	47,4%	65,1% (+)	47,7%	54,2%
P8 Temps de dedicació del metge	75,0%	74,9%	87,9% (+)	66,7%	75,6%
P9 Disposició per escoltar-lo	76,0%	73,1%	87,7% (+)	69,6%	74,9%
P10 Poder donar la seva opinió	76,4%	72,7%	89,9% (+)	71,3%	73,0%
P11 Condicions lloc on va ser atès	71,6%	64,7%	86,8% (+)	69,6%	77,0%
P12 Comoditat de la llitera	68,7%	61,6%	73,9%	68,1%	69,6%
P13 Respecte a la intimitat	81,7%	82,2%	94,5% (+)	80,7%	78,4%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	87,5%	86,0%	90,2%	78,3% (-)	88,7%
P15 Tracte personal metges/metgesses	84,0%	85,1%	91,2%	84,0%	86,4%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	92,7%	88,8%	94,9%	89,7%	91,3%
P17 Informació comprensible	88,0%	87,1%	92,1%	81,5%	85,4%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	85,2%	84,0%	83,8%	81,8%	86,2%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	81,9%	83,4%	85,5%	88,6%	83,8%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	82,3%	89,3%	81,7%	81,8%
P21 Permis per informar als acompanyants	31,9%	30,8%	35,4%	30,1%	41,3%
P22 Informació coherent (coincident)	86,8%	90,0%	89,6%	82,1%	86,3%
P23 Sensació d'estar en bones mans	81,6%	81,2%	87,7%	75,6%	78,1%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	88,9%	90,6%	95,6%	81,7%	93,4%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	87,1%	82,6%	93,2%	82,6%	85,8%
P26 Li van resoldre el motiu	73,7%	71,5%	83,2%	74,6%	75,8%
P101 Valoració global	6,81	6,99	7,35	6,40	6,96
P102 Fidelitat	68,6%	69,9%	76,6%	63,5%	69,2%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Girona

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 100 - Hospital U de Girona Doctor Josep Trueta	UP 719 - Hospital Comarcal de Blanes	UP 723 - Hospital de Campdevànor	UP 724 - Hospital de Figueres	UP 739 - Hospital de Palamós	UP 759 - HC Sant Jaume Calella
P4 Comodatat de la sala d'espera	57,3%	57,5%	37,5% (-)	56,1%	72,0% (+)	63,2%	39,5% (-)
P5 Informació temps d'espera	48,4%	54,1%	33,4%	47,5%	60,2%	64,6%	50,0%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	24,4%	30,6%	21,9%	43,3% (+)	39,1% (+)	30,0%	16,6%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	51,6%	58,6%	35,7% (-)	54,0%	49,1%	57,7%	48,8%
P8 Temps de dedicació del metge	75,0%	79,4%	70,0%	74,9%	74,2%	75,3%	67,3%
P9 Disposició per escoltar-lo	76,0%	81,5%	76,8%	76,3%	74,6%	76,1%	69,0%
P10 Poder donar la seva opinió	76,4%	84,6%	77,4%	75,2%	72,3%	74,7%	69,7%
P11 Condicions lloc on va ser atès	71,6%	86,8% (+)	65,8%	81,1%	79,7%	63,7%	48,0% (-)
P12 Comodatat de la llitera	68,7%	76,9%	60,1%	69,3%	81,9% (+)	60,3%	52,4% (-)
P13 Respecte a la intimitat	81,7%	89,2%	83,6%	86,9%	82,1%	82,8%	75,6%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	87,5%	90,4%	90,7%	85,3%	82,0%	85,8%	89,4%
P15 Tracte personal metges/metgesses	84,0%	87,7%	85,2%	78,1%	75,9%	82,8%	80,4%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	92,7%	96,1%	96,8%	90,7%	92,4%	97,1%	92,9%
P17 Informació comprensible	88,0%	86,5%	84,7%	84,7%	82,3%	83,0%	81,1%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	85,2%	87,5%	84,7%	82,6%	82,6%	84,8%	79,1%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	81,9%	87,0%	87,6%	89,6%	91,2%	85,3%	83,9%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	89,8%	81,7%	78,7%	80,2%	80,0%	82,7%
P21 Permis per informar als acompanyants	31,9%	37,7%	31,9%	28,9%	35,7%	34,6%	26,7%
P22 Informació coherent (coincident)	86,8%	87,0%	82,8%	81,5%	84,8%	81,5%	80,6%
P23 Sensació d'estar en bones mans	81,6%	90,1%	86,5%	76,5%	79,1%	79,7%	78,5%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	88,9%	87,6%	90,0%	84,2%	87,0%	85,2%	88,8%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	87,1%	86,5%	86,7%	84,5%	87,5%	84,9%	83,1%
P26 Li van resoldre el motiu	73,7%	74,1%	72,7%	69,3%	71,1%	72,4%	68,4%
P101 Valoració global	6,81	7,58	6,12	6,72	6,86	6,68	6,26
P102 Fidelitat	68,6%	80,0%	61,0%	66,5%	69,1%	67,6%	59,2%



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Girona

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 762 - Hosp. d'Olot i Comarcal de la Garrotxa	UP 770 - Hospital Santa Caterina
P4 Comoditat de la sala d'espera	57,3%	68,0%	59,6%
P5 Informació temps d'espera	48,4%	54,1%	54,6%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	24,4%	29,9%	37,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	51,6%	53,7%	54,6%
P8 Temps de dedicació del metge	75,0%	74,9%	88,0% (+)
P9 Disposició per escoltar-lo	76,0%	74,4%	87,0% (+)
P10 Poder donar la seva opinió	76,4%	74,8%	91,9% (+)
P11 Condicions lloc on va ser atès	71,6%	85,9% (+)	79,2%
P12 Comoditat de la llitera	68,7%	84,3% (+)	69,9%
P13 Respecte a la intimitat	81,7%	95,7% (+)	85,3%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	87,5%	93,4%	93,8%
P15 Tracte personal metges/metgesses	84,0%	79,0%	95,2% (+)
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	92,7%	95,6%	95,0%
P17 Informació comprensible	88,0%	87,3%	93,8%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	85,2%	79,6%	95,4% (+)
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	81,9%	87,2%	85,9%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	83,0%	89,5%
P21 Permis per informar als acompanyants	31,9%	30,7%	42,6%
P22 Informació coherent (coincident)	86,8%	84,9%	99,0% (+)
P23 Sensació d'estar en bones mans	81,6%	82,1%	94,9% (+)
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	88,9%	90,8%	94,7%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	87,1%	87,7%	97,8% (+)
P26 Li van resoldre el motiu	73,7%	81,1%	88,3% (+)
P101 Valoració global	6,81	7,20	7,73
P102 Fidelitat	68,6%	68,2%	82,2% (+)

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Catalunya Central

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 634 - Althaia	UP 745 - Hospital Universitari de Vic	UP 757 - Hospital Comarcal de Sant Bernabé	UP 916 - Hospital d'Igualada
P4 Comodat de la sala d'espera	57,3%	59,6%	48,0%	55,3%	49,6%
P5 Informació temps d'espera	48,4%	40,1%	58,8%	57,3%	37,0%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	24,4%	20,3%	25,5%	11,9%	16,6%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	51,6%	48,7%	55,7%	51,4%	50,6%
P8 Temps de dedicació del metge	75,0%	83,0%	73,4%	80,1%	70,9%
P9 Disposició per escoltar-lo	76,0%	85,2%	75,2%	85,1%	73,8%
P10 Poder donar la seva opinió	76,4%	82,7%	79,8%	82,2%	73,3%
P11 Condicions lloc on va ser atès	71,6%	83,2% (+)	66,5%	76,0%	61,4%
P12 Comodat de la llitera	68,7%	73,6%	59,3%	71,7%	55,9% (-)
P13 Respecte a la intimitat	81,7%	78,5%	76,0%	83,8%	69,3% (-)
P14 Tracte personal infermers/infermeres	87,5%	90,5%	89,2%	89,9%	84,3%
P15 Tracte personal metges/metgesses	84,0%	89,6%	85,0%	88,4%	75,7%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	92,7%	96,9%	87,3%	90,7%	86,7%
P17 Informació comprensible	88,0%	94,0%	88,4%	93,2%	85,1%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	85,2%	89,5%	90,2%	91,9%	79,7%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	81,9%	82,9%	81,1%	92,2% (+)	77,5%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	83,5%	74,7%	80,1%	80,5%
P21 Permis per informar als acompanyants	31,9%	28,5%	21,9%	19,7%	28,3%
P22 Informació coherent (coincident)	86,8%	83,8%	91,2%	87,5%	82,1%
P23 Sensació d'estar en bones mans	81,6%	88,5%	79,7%	81,0%	77,2%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	88,9%	83,9%	92,6%	96,4%	83,1%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	87,1%	91,4%	85,1%	85,2%	83,9%
P26 Li van resoldre el motiu	73,7%	77,6%	78,8%	66,1%	68,3%
P101 Valoració global	6,81	7,06	6,54	6,82	6,54
P102 Fidelitat	68,6%	76,7%	69,0%	70,5%	64,9%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Barcelona ciutat

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 718 - Hospital Clínic de Barcelona	UP 726 - Hospital Dos de Maig	UP 746 - Hospital del Mar	UP 772 - Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	UP 6046 - Hospital Universitari Vall d'Hebron
P4 Comoditat de la sala d'espera	57,3%	65,7%	62,1%	58,9%	72,2% (+)	46,8%
P5 Informació temps d'espera	48,4%	60,2%	62,0%	50,3%	52,7%	35,4%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	24,4%	32,9%	27,0%	35,8%	36,6%	32,7%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	51,6%	59,8%	61,5%	49,3%	60,6%	51,9%
P8 Temps de dedicació del metge	75,0%	81,3%	82,1%	77,4%	88,0% (+)	76,9%
P9 Disposició per escoltar-lo	76,0%	77,0%	88,0% (+)	75,3%	87,0% (+)	73,4%
P10 Poder donar la seva opinió	76,4%	77,7%	88,3% (+)	74,7%	89,0% (+)	76,5%
P11 Condicions lloc on va ser atès	71,6%	74,0%	75,9%	65,7%	89,8% (+)	68,3%
P12 Comoditat de la llitera	68,7%	70,0%	85,0% (+)	64,8%	91,4% (+)	68,6%
P13 Respecte a la intimitat	81,7%	82,6%	91,5% (+)	72,3%	88,4%	79,7%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	87,5%	94,7%	96,8% (+)	84,2%	94,8%	84,5%
P15 Tracte personal metges/metgesses	84,0%	89,0%	93,7% (+)	87,2%	94,4% (+)	84,6%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	92,7%	97,4%	94,8%	91,7%	96,4%	91,9%
P17 Informació comprensible	88,0%	92,1%	97,5% (+)	89,9%	95,7%	88,5%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	85,2%	85,3%	92,2%	87,6%	92,3%	87,5%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	81,9%	87,1%	81,0%	66,9% (-)	85,1%	83,0%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	88,0%	89,1%	80,2%	90,4%	84,7%
P21 Permis per informar als acompanyants	31,9%	19,4%	42,0%	41,3%	50,4% (+)	33,6%
P22 Informació coherent (coincident)	86,8%	88,1%	93,3%	88,9%	94,6%	86,1%
P23 Sensació d'estar en bones mans	81,6%	84,0%	90,0%	83,6%	90,8%	80,2%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	88,9%	91,4%	96,6%	88,1%	98,5%	90,9%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	87,1%	90,6%	96,0% (+)	84,5%	91,4%	86,0%
P26 Li van resoldre el motiu	73,7%	78,6%	82,8%	80,1%	87,3% (+)	69,7%
P101 Valoració global	6,81	7,14	7,51	7,10	7,78	7,01
P102 Fidelitat	68,6%	76,3%	64,5%	73,6%	80,7% (+)	71,1%



S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Zona Metropolitana Barcelona Nord

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 272 - H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona	UP 729 - Hospital Universitari Mútua de Terrassa	UP 734 - Fundació Hospital de l'Esperit Sant	UP 741 - Hospital de Sabadell	UP 743 - Hospital de Sant Celoni	UP 744 - Hospital de Terrassa
P4 Comodat de la sala d'espera	57,3%	59,0%	45,6%	59,0%	40,5% (-)	51,3%	55,8%
P5 Informació temps d'espera	48,4%	42,9%	35,1%	51,0%	36,3%	39,0%	45,2%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	24,4%	18,7%	14,3%	23,5%	18,8%	12,6%	10,9%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	51,6%	50,5%	45,2%	52,0%	43,6%	62,5%	40,4%
P8 Temps de dedicació del metge	75,0%	78,7%	71,2%	74,4%	66,1%	73,3%	76,6%
P9 Disposició per escoltar-lo	76,0%	79,6%	78,4%	76,8%	64,9% (-)	75,8%	73,4%
P10 Poder donar la seva opinió	76,4%	79,6%	73,8%	77,4%	73,4%	70,6%	76,6%
P11 Condicions lloc on va ser atès	71,6%	76,0%	54,4% (-)	83,3% (+)	53,0% (-)	69,7%	58,5% (-)
P12 Comodat de la llitera	68,7%	52,4% (-)	55,6% (-)	74,1%	55,3%	67,3%	64,3%
P13 Respecte a la intimitat	81,7%	85,0%	77,1%	86,3%	72,1%	83,5%	80,4%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	87,5%	91,3%	92,5%	91,5%	78,0% (-)	89,9%	81,2%
P15 Tracte personal metges/metgesses	84,0%	87,7%	81,6%	82,9%	79,6%	84,0%	85,6%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	92,7%	96,2%	88,2%	89,5%	89,7%	94,3%	89,1%
P17 Informació comprensible	88,0%	91,3%	85,1%	90,3%	79,5%	94,1%	86,4%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	85,2%	88,4%	84,5%	87,0%	78,1%	87,3%	82,9%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	81,9%	81,2%	76,5%	70,7% (-)	69,9% (-)	82,6%	80,7%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	81,6%	79,3%	77,4%	79,5%	85,4%	83,8%
P21 Permis per informar als acompanyants	31,9%	26,6%	33,0%	45,0%	27,5%	27,4%	20,2%
P22 Informació coherent (coincident)	86,8%	89,5%	89,0%	86,7%	80,7%	83,0%	90,8%
P23 Sensació d'estar en bones mans	81,6%	86,2%	82,0%	82,1%	70,9% (-)	84,3%	83,2%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	88,9%	92,3%	90,5%	78,1%	79,5%	83,6%	81,4%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	87,1%	89,2%	85,0%	81,0%	81,1%	83,5%	85,3%
P26 Li van resoldre el motiu	73,7%	71,4%	72,5%	67,0%	55,4% (-)	73,7%	71,5%
P101 Valoració global	6,81	6,89	6,95	7,34	5,99	6,76	6,37
P102 Fidelitat	68,6%	70,0%	68,7%	76,2%	60,7%	69,2%	67,3%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Zona Metropolitana Barcelona Nord

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 750 - Hospital General de Granollers	UP 753 - Hospital Municipal de Badalona	UP 908 - Hospital de Mollet	UP 1425 - Hospital de Mataró
P4 Comoditat de la sala d'espera	57,3%	49,6%	62,6%	52,7%	46,3%
P5 Informació temps d'espera	48,4%	40,6%	45,1%	49,6%	25,9% (-)
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	24,4%	27,3%	19,4%	19,7%	4,2% (-)
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	51,6%	42,4%	58,5%	32,9% (-)	49,4%
P8 Temps de dedicació del metge	75,0%	58,8% (-)	72,8%	62,2% (-)	65,6%
P9 Disposició per escoltar-lo	76,0%	60,0% (-)	75,2%	61,3% (-)	67,7%
P10 Poder donar la seva opinió	76,4%	58,6% (-)	76,8%	71,4%	70,6%
P11 Condicions lloc on va ser atès	71,6%	59,8% (-)	76,8%	64,9%	59,4% (-)
P12 Comoditat de la llitera	68,7%	68,5%	70,2%	64,3%	58,7%
P13 Respecte a la intimitat	81,7%	79,3%	89,7%	71,9% (-)	73,6%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	87,5%	78,4% (-)	91,1%	82,3%	87,9%
P15 Tracte personal metges/metgesses	84,0%	71,7% (-)	85,1%	78,3%	75,5%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	92,7%	89,8%	96,8%	94,9%	85,8%
P17 Informació comprensible	88,0%	76,9% (-)	93,7%	85,6%	85,3%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	85,2%	74,1% (-)	87,1%	80,4%	82,8%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	81,9%	73,9%	83,1%	86,1%	76,1%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	68,3% (-)	86,5%	77,0%	81,0%
P21 Permís per informar als acompanyants	31,9%	22,3%	22,0%	27,3%	29,4%
P22 Informació coherent (coincident)	86,8%	73,3% (-)	90,5%	81,5%	85,2%
P23 Sensació d'estar en bones mans	81,6%	67,2% (-)	83,7%	65,3% (-)	73,7%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	88,9%	88,3%	88,8%	90,6%	92,9%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	87,1%	73,9% (-)	92,1%	86,7%	86,5%
P26 Li van resoldre el motiu	73,7%	57,5% (-)	72,2%	62,5%	70,9%
P101 Valoració global	6,81	5,91	6,73	5,75 (-)	6,45
P102 Fidelitat	68,6%	51,6% (-)	67,4%	47,9% (-)	62,2%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Zona Metropolitana Barcelona Sud

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 146 - Hospital de Viladecans	UP 148 - Hospital Universitari de Bellvitge	UP 725 - Hospital General de Hospitalet	UP 742 - Parc Sanitari Sant Joan Déu - HG	UP 754 - Hospital Residència Sant Camil	UP 756 - H. Sant Antoni Abat - Urgències
P4 Comodat de la sala d'espera	57,3%	50,6%	63,8%	65,0%	49,9%	52,8%	62,1%
P5 Informació temps d'espera	48,4%	50,0%	42,3%	55,4%	60,1%	49,7%	71,1% (+)
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	24,4%	24,4%	27,8%	24,0%	24,0%	16,3%	15,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	51,6%	44,5%	52,4%	47,7%	45,6%	48,2%	50,9%
P8 Temps de dedicació del metge	75,0%	80,3%	75,4%	72,2%	70,2%	70,9%	66,8%
P9 Disposició per escoltar-lo	76,0%	80,7%	76,5%	68,5%	67,2%	72,8%	74,4%
P10 Poder donar la seva opinió	76,4%	78,6%	77,9%	72,9%	64,8% (-)	70,1%	77,4%
P11 Condicions lloc on va ser atès	71,6%	69,5%	69,4%	77,9%	61,5%	75,5%	66,5%
P12 Comodat de la llitera	68,7%	67,2%	60,4%	72,7%	65,0%	68,0%	66,8%
P13 Respecte a la intimitat	81,7%	83,9%	81,1%	87,0%	69,6% (-)	72,3%	84,7%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	87,5%	90,0%	85,6%	82,8%	82,5%	83,6%	89,9%
P15 Tracte personal metges/metgesses	84,0%	84,6%	84,8%	85,2%	78,5%	81,6%	78,3%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	92,7%	98,6%	93,2%	83,9% (-)	96,6%	90,6%	88,1%
P17 Informació comprensible	88,0%	83,8%	87,6%	93,6%	87,2%	87,9%	86,9%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	85,2%	73,9% (-)	81,6%	86,7%	85,4%	82,9%	85,3%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	81,9%	76,4%	75,0%	72,5%	75,4%	79,1%	84,4%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	75,2%	80,1%	84,8%	78,0%	85,8%	76,6%
P21 Permis per informar als acompanyants	31,9%	30,6%	24,4%	44,4%	29,5%	27,6%	16,3% (-)
P22 Informació coherent (coincident)	86,8%	83,2%	90,1%	82,0%	86,0%	91,3%	88,0%
P23 Sensació d'estar en bones mans	81,6%	80,1%	84,1%	86,1%	79,4%	82,4%	80,9%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	88,9%	88,6%	93,7%	77,3% (-)	84,7%	89,2%	84,9%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	87,1%	84,3%	91,0%	84,3%	89,0%	83,6%	89,6%
P26 Li van resoldre el motiu	73,7%	66,8%	72,9%	76,4%	66,9%	67,4%	72,9%
P101 Valoració global	6,81	6,64	6,71	7,04	6,20	6,41	6,01
P102 Fidelitat	68,6%	67,2%	69,7%	70,3%	60,7%	59,1%	61,3%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Zona Metropolitana Barcelona Sud

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 764 - Hospital Sant Joan de Déu (Martorell)	UP 1012 - Hospital Comarcal de l'Alt Penedès	UP 5994 - H. Moisès Broggi
P4 Comoditat de la sala d'espera	57,3%	62,9%	60,1%	64,5%
P5 Informació temps d'espera	48,4%	47,4%	47,8%	41,4%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	24,4%	16,3%	27,1%	18,7%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	51,6%	49,0%	62,8%	56,4%
P8 Temps de dedicació del metge	75,0%	65,5%	72,8%	75,4%
P9 Disposició per escoltar-lo	76,0%	68,6%	74,2%	78,2%
P10 Poder donar la seva opinió	76,4%	68,3%	75,6%	73,5%
P11 Condicions lloc on va ser atès	71,6%	59,0% (-)	72,5%	66,3%
P12 Comoditat de la llitera	68,7%	55,0% (-)	74,6%	70,8%
P13 Respecte a la intimitat	81,7%	77,3%	87,2%	75,4%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	87,5%	89,9%	93,7%	85,5%
P15 Tracte personal metges/metgesses	84,0%	72,3% (-)	86,6%	80,5%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	92,7%	91,2%	98,5%	93,8%
P17 Informació comprensible	88,0%	82,4%	89,5%	88,1%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	85,2%	81,2%	84,9%	86,6%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	81,9%	80,4%	79,8%	74,5%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	76,5%	81,2%	80,7%
P21 Permis per informar als acompanyants	31,9%	27,9%	33,3%	34,2%
P22 Informació coherent (coincident)	86,8%	87,8%	85,5%	92,3%
P23 Sensació d'estar en bones mans	81,6%	72,8%	79,0%	86,6%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	88,9%	84,4%	92,6%	97,0%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	87,1%	88,5%	88,9%	87,6%
P26 Li van resoldre el motiu	73,7%	63,3%	75,3%	76,4%
P101 Valoració global	6,81	6,30	6,81	7,05
P102 Fidelitat	68,6%	60,9%	70,3%	72,0%

UP 765 - Hospital Sant Joan de Déu (Esplugues LI) *
72,6%
58,3%
19,7%
66,9%
88,9%
87,4%
88,3%
84,7%
80,3%
87,5%
87,4%
93,6%
94,4%
95,8%
92,4%
90,1%
88,6%
43,7%
93,2%
93,5%
100,0%
93,3%
85,5%
7,89
87,2%



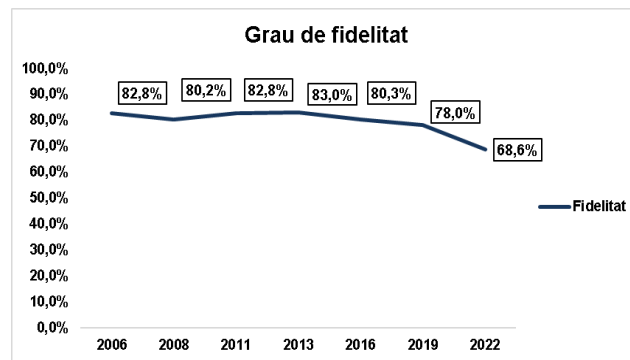
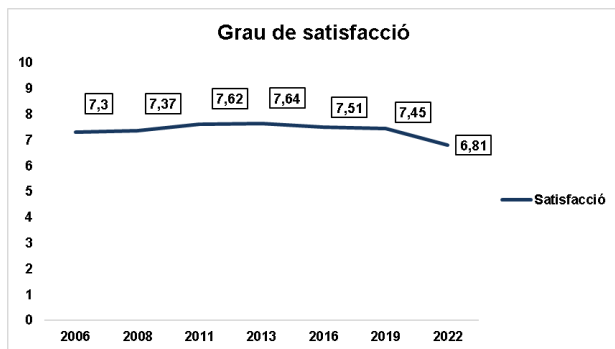
Generalitat
de Catalunya

/Salut

S/Evolutiu satisfacció i fidelitat

Resultats

	2006	2008	2011	2013	2016	2019	2022
Satisfacció	7,3	7,37	7,62	7,64	7,51	7,45	6,81
Fidelitat	82,8%	80,2%	82,8%	83,0%	80,3%	78,0%	68,6%



S/Conclusions

Resultats

- La **valoració dels serveis d'urgències** per part dels usuaris **de l'any 2022**, on l'atenció ha sigut condicionada per l'influència de la pandèmia de la COVID – 19 en els circuits assistencials, mostren disminucions significatives en la majoria dels ítems analitzats respecte a l'edició de l'any 2019.
- L'àmbit de l'**accessibilitat** es situen en l'**àrea de millora** (per sota del 75% de respostes positives). **El temps d'espera fins ser atès** es manté estable, continuant amb valors al voltant del **51%**.
- En els aspectes de l'àmbit de la **informació** s'observen **disminucions entre un 4% i un 7%**. La pregunta **referent a la informació que es dona als familiars o acompanyants mostra una millor valoració** que en l'edició anterior, tenint en compte que el 28,5% dels usuaris manifesten no anar acompanyats a l'hora.

S/Conclusions

Resultats

- Els ítems referents al **tracte de professionals**, entre ells la **sensació d'estar en bones mans**, un dels ítems amb més pes en la satisfacció global amb el servei rebut, **presenta una disminució de 7 punts percentuals** en relació l'any 2019.
- Aquells aspectes relacionats amb l'**entorn on s'ha sigut atès han augmentat el número de respostes positives** si es compara amb l'any 2019, tot i que encara **es troben sota el 75% de respostes positives** (àrea de millora).
- Finalment, **la resolució de la consulta**, un altre dels ítems amb més pes en la valoració global del servei, **presenta una disminució de quasi el 8%** en relació l'any anterior.



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut