

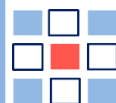


REO núm: 1056
Data: 09/06/2023

Estudi de percepció, experiència i satisfacció i opinió dels usuaris del Servei Català de la Salut amb el servei d'atenció hospitalària: hospitalització amb internament d'aguts durant el 2022

Informe de resultats

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



Atenció hospitalària amb
internament d'aguts

Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari
Gerència de Gestió Ciutadana
Unitat 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 amb internament d'aguts (AH), el qual té l'objectiu d'analitzar la qualitat percebuda, ja estudiada durant l'any 2021, 2018, 2015, 2012, 2009, 2006 i 2003.

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 era convidat a participar mitjançant SMS, garantint que només els pacients 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 amb internament proveïts per les entitats 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 2021.

S/Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones de 16 anys o més que hagin estat usuàries del servei entre el maig i setembre de 2022.
Qüestionari	Atenció hospitalària amb internament
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
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 25 al 27 d'octubre 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	56	80	4.238	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 de AH	P1, P2
		Informació	Opinió sobre les indicacions, orientacions i suport que ha rebut l'usuari durant el procés assistencial.	P3, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P19, P22
		Tracte i confiança	Percepció de l'usuari envers la interacció amb els diversos professionals que l'han atès.	P8, P9, P16, P17, P18, P20
		Entorn	Aspectes específics del lloc on s'ha rebut l'atenció.	P4, P5, P6, P7
		Altres	Aspectes específics del servei o línia	P21
		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 amb internament d'aguts+ preguntes no validades que s'han considerat d'interès
- **Escales de valoració:**
 - Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai*)
 - Una pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10
 - Una pregunta de fidelitat
- **Fiabilitat:** tots els indicadors (Alfa Cronbach, IFC, VME) estan dins dels valors acceptables.
- **Validesa de contingut:** per a la construcció del qüestionari s'ha seguit un estricte i exhaustiu procés de revisió bibliogràfica, grups d'experts i grups focals amb pacients.
- **Validesa de constructe:**
 - Validesa convergent: tots els ítems posseeixen una càrrega superior a 0,5.
 - Validesa discriminant: no hi ha cap factor que mesuri el mateix fenomen que l'altre.

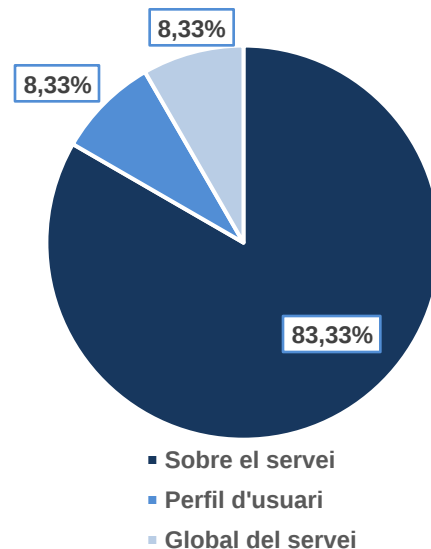


S/Característiques del qüestionari

Metodologia

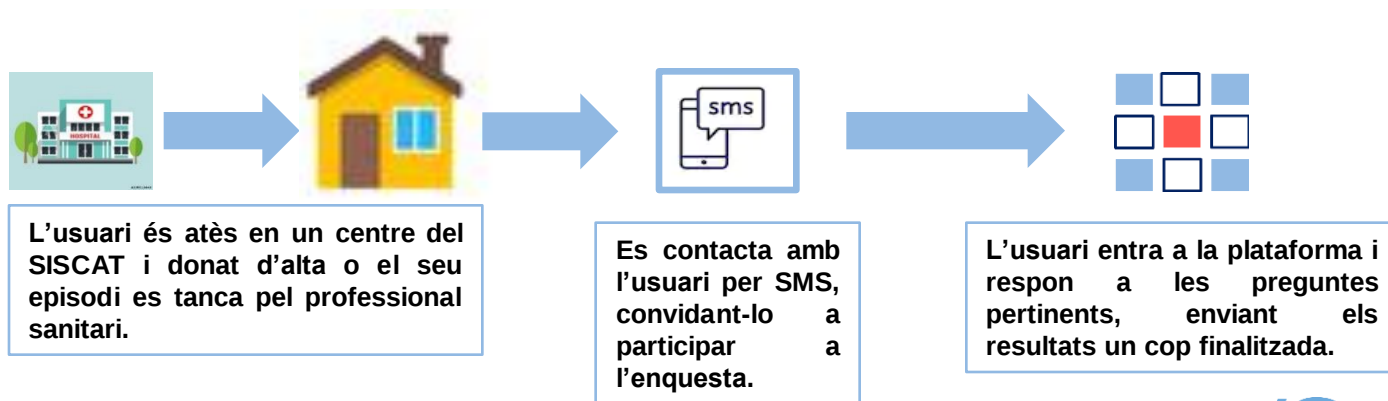
Composició del qüestionari - 2022

Tipologia de preguntes	Número de preguntes
Sobre el servei	22
Perfil d'usuari	2
Global de servei	2
Total	24



S/Treball de camp

- En les edicions anteriors, l'usuari objectiu de l'enquesta era contactat per via telefònica i convidat a respondre el qüestionari, mentre que un enquestador introduïa les respostes a un formulari preparat específicament per dur a terme el treball de camp (*Computer Assisted Telephonic Interview*).
- La metodologia utilitzada durant l'any 2022 per dur a terme l'estudi d'atenció primària ha estat la d'enquestes administrades mitjançant un formulari web, on els pacients eren convidats a participar mitjançant SMS en funció de si havien estat atesos durant el període d'extracció.



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



Atenció hospitalària amb
internament d'aguts

Resultats
2022

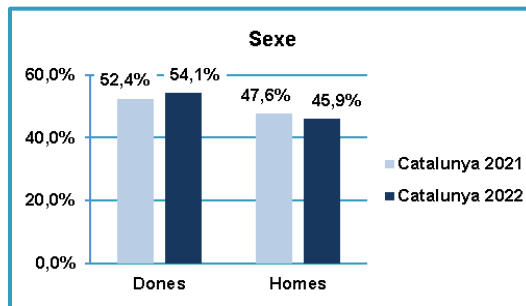
S/Visió Sociodemogràfica

Resultats

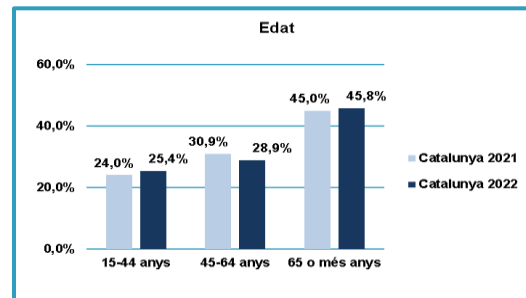
	Nombre d'enquestes
Catalunya 2021	4383
Catalunya 2022	4238



Sexe



Edat



Generalitat
de Catalunya

/Salut

S/Satisfacció i fidelitat

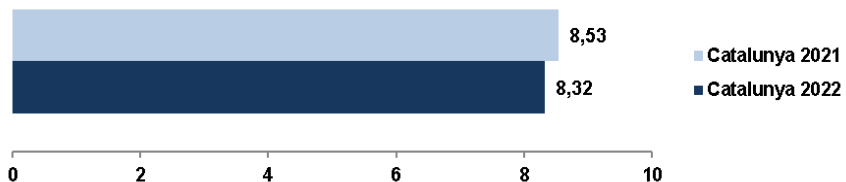
Resultats

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2021	4383
Catalunya 2022	4238



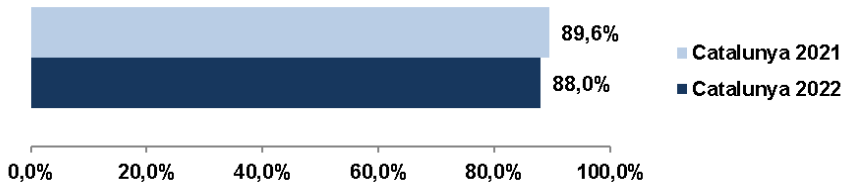
Satisfacció

Satisfacció



Fidelitat

Fidelitat



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 es esdevinguin representatius de la població de referència de cada unitat mostral.

Indicador Positiu

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

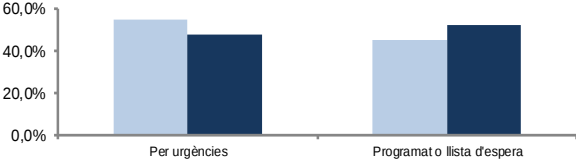
Categoria de resposta	Agregació
Resposta més positiva	Indicador Positiu
Resposta positiva	
Resposta neutra	
Resposta negativa	-
Resposta més negativa	-

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 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P1 Vau ingressar per urgències o teníeu el dia d'ingrés programat amb antelació (estàveu a la llista d'espera)?				Per urgències	54,6%	47,5%	
				Programat o llista d'espera	45,4%	52,5%	
N	4238	NS/NC	0				
P2 Com valoreu el temps que vau estar a la llista d'espera fins al vostra ingrés?				Molt curt	10,6%	15,0%	CAT 2021  CAT 2022 
				Curt	25,5%	17,8%	
				Normal	39,2%	36,1%	
				Llarg	15,0%	17,5%	
				Molt llarg	9,8%	13,7%	
				Indicador positiu	75,3%	68,9%	
N	3471	NS/NC	51				
No vaig estar a llista d'espera				717			



S/Informació

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes				
P3 Un cop a l'habitació, què us van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?				Perfectes	25,5%	30,8%	CAT 2021				
				Molt bé	29,9%	32,7%					
				Bé	36,6%	28,8%	CAT 2022				
				Regular	6,1%	5,5%					
				Malament	2,0%	2,1%					
				Indicador positiu	91,9%	92,4%					
N	3844	NS/NC	167								
No em van donar cap explicació				227							
P10 Què us van semblar les explicacions que us van donar sobre el vostre problema de salut, la vostra malaltia?				Perfectes	32,8%	29,6%	CAT 2021				
				Molt bé	28,4%	31,4%					
				Bé	28,4%	29,0%	CAT 2022				
				Regular	7,6%	7,6%					
				Malament	2,8%	2,4%					
				Indicador positiu	89,6%	90,0%					
N	4148	NS/NC	25								
No em va donar informació				66							



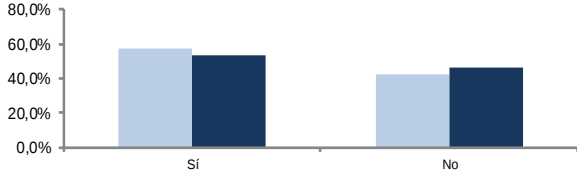
S/Informació

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes				
P11 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis)?				Perfecta	31,4%	26,7%	CAT 2021				
				Molt bé	27,4%	32,5%					
				Bé	32,5%	31,7%					
				Regular	6,6%	7,1%	CAT 2022				
				Malament	2,1%	1,9%					
				Indicador positiu	91,3%	91,0%					
N	4005	NS/NC	38								
No em van fer proves				111							
No em van donar informació				84							
P12 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos les proves?				Sí	73,0%	79,8%	CAT 2021				
				No	6,7%	7,9%					
				N	4058	NS/NC	132	No ho recordo	20,2%	12,4%	CAT 2022
				No em van donar informació				48	Indicador positiu	73,0%	

S/Informació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P13 Us van operar mentre estàveu a l'hospital?	Sí	57,2%	53,8%	
	No	42,8%	46,2%	
N 4238 NS/NC 0				
P14 Com valoreu la informació que us van donar sobre l'operació que us van fer (per exemple, us van explicar per què us la feien, quan us la farien, etc.)?	Perfecta	35,2%	35,5%	CAT 2021  CAT 2022 
	Molt bé	28,4%	33,5%	
	Bé	27,4%	23,9%	
	Regular	6,5%	5,4%	
	Malament	2,5%	1,8%	
	Indicador positiu	91,0%	92,9%	
N 2246 NS/NC 6				
No em van donar informació 27				



S/Informació

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P15 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos l'operació? N 2261 NS/NC 12 No em van donar informació 7				Sí	89,1%	93,0%	CAT 2021
				No	1,6%	2,1%	
				No ho recordo	9,3%	5,0%	CAT 2022
				Indicador positiu	89,1%	93,0%	
P19 La informació que us van donar els diferents professionals (de medicina i d'infermeria) sobre el vostre problema de salut era coherent (era coincident entre ella)? N 4144 NS/NC 94				Sempre	76,5%	61,6%	CAT 2021
				Gairebé sempre	11,3%	22,4%	
				Sovint	6,1%	11,0%	
				Poques vegades	4,1%	3,7%	
				Mai/gairebé mai	2,1%	1,3%	CAT 2022
				Indicador positiu	93,8%	95,1%	



S/Informació

Resultats

Enunciat		Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P22 Quan va marxar de l'hospital, va entendre (o la vostra família va entendre) tot el que havíeu de fer (on havíeu d'anar, quan o com us havíeu de prendre els medicaments, etc.)?	N 4127 NS/NC 59 No em van explicar res 52	Perfectament	53,1%	52,8%	CAT 2021
		Molt bé	19,1%	24,4%	
		Bé	23,1%	17,8%	CAT 2022
		Regular	3,8%	3,9%	
		Malament	0,9%	1,0%	
		Indicador positiu	95,3%	95,0%	

S/Entorn

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P4 Valoreu en general la comoditat de l'habitació (per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure-us, etc.).				Perfecta	18,2%	18,8%	CAT 2021
				Molt bona	24,8%	23,6%	
				Bona	45,0%	37,9%	
				Regular	9,5%	14,6%	CAT 2022
				Malament	2,5%	5,2%	
				Indicador positiu	88,0%	80,2%	
N	4005	NS/NC	233				
P5 Què us va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que us despertessin per donar-vos la medicació, etc.)?				Perfecta	27,3%	18,1%	CAT 2021
				Molt bé	24,0%	26,8%	
				Bé	34,6%	34,2%	
				Regular	9,5%	14,2%	CAT 2022
				Malament	4,5%	6,6%	
				Indicador positiu	86,0%	79,2%	
N	3833	NS/NC	405				

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P6 Vau tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?				Mai/gairebé mai	43,6%	55,6%	CAT 2021
				Poques vegades	34,4%	29,0%	
				Sovint	16,9%	6,8%	
				Gairebé sempre	3,6%	4,0%	CAT 2022
				Sempre	1,6%	4,6%	
				Indicador positiu	78,0%	84,5%	
N	2513	NS/NC	350				
Vaig estar sol							
			1375				
P7 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta. Tenint en compte això, què us va semblar el menjar de l'hospital?				Perfecte	14,2%	10,8%	CAT 2021
				Molt bé	16,4%	17,1%	
				Bé	36,2%	36,7%	
				Regular	21,6%	22,6%	CAT 2022
				Malament	11,6%	12,7%	
				Indicador positiu	66,8%	64,7%	
N	3675	NS/NC	563				

Enunciat					Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes	
P8 Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien les infermeres i infermers?	N	4204	NS/NC	34	Perfecte	43,6%	46,5%	CAT 2021	
					Molt bé	35,1%	34,7%		
					Bé	16,7%	14,1%		
					Regular	3,6%	3,3%	CAT 2022	
					Malament	1,1%	1,4%		
					Indicador positiu	95,3%	95,3%		
P9. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien els metges i metgesses?	N	4214	NS/NC	24	Perfecte	42,3%	43,6%	CAT 2021	
					Molt bé	32,0%	34,4%		
					Bé	20,4%	16,9%		
					Regular	3,8%	3,6%	CAT 2022	
					Malament	1,5%	1,6%		
					Indicador positiu	94,7%	94,8%		

Enunciat					Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P16 Quina disposició tenien els professionals que us van atendre per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupava de la vostra salut?					Perfecta	32,6%	30,5%	CAT 2021
					Molt bona	28,7%	33,5%	
					Bona	30,1%	27,2%	
					Regular	6,3%	6,2%	CAT 2022
					Malament	2,2%	2,5%	
					Indicador positiu	91,5%	91,2%	
N	4192	NS/NC	46					
P17 Què us va semblar la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?					Perfecta	33,4%	29,3%	CAT 2021
					Molt bé	26,9%	31,9%	
					Bé	31,1%	29,8%	
					Regular	6,2%	6,3%	CAT 2022
					Malament	2,4%	2,7%	
					Indicador positiu	91,4%	91,0%	
N	4143	NS/NC	95					

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P18 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?				Sempre	76,7%	65,9%	CAT 2021
				Gairebé sempre	11,3%	19,5%	
				Sovint	5,8%	9,7%	CAT 2022
				Poques vegades	4,1%	3,6%	
				Mai/gairebé mai	2,2%	1,3%	
				Indicador positiu	93,7%	95,1%	
N	4203	NS/NC	35				
P20 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valoreu el respecte a la vostra intimitat (per exemple, quan us rentaven o curaven)?				Perfecte	35,6%	34,7%	CAT 2021
				Molt bé	24,1%	34,6%	
				Bé	32,4%	24,9%	CAT 2022
				Regular	6,4%	3,9%	
				Malament	1,5%	1,9%	
				Indicador positiu	92,1%	94,2%	
N	3861	NS/NC	377				

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P21 Quan teníeu dolor, creieu que us van ajudar a controlar o millorar el dolor? N 3760 NS/NC 171 No vaig tenir dolor 306				Sempre	81,0%	66,0%	CAT 2021
				Gairebé sempre	9,9%	19,3%	
				Sovint	4,8%	10,7%	
				Poques vegades	3,1%	2,8%	CAT 2022
				Mai/gairebé mai	1,2%	1,1%	
				Indicador positiu	95,7%	96,0%	

S/Satisfacció i fidelitat

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Distribució de respostes							
P101 Valoreu el vostre grau de satisfacció global amb l'hospital				Satisfacció	8,53	8,32	CAT 2021							
							CAT 2022							
N	4237	NS/NC	0											
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a venir a aquest hospital?				Sí	89,6%	88,0%	CAT 2021							
				No	5,3%	7,3%								
				No n'estic segur	5,1%	4,7%	CAT 2022							
				Indicador positiu	89,6%	88,0%								
N	4162	NS/NC	76											

S/Indicador positiu

Resultats

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu

Número en verd -> Diferència en positiu

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

Pregunta resumida	Catalunya 2021	Catalunya 2022	Diferència 2022 vs 2021
P101 Grau de satisfacció global	8,53	8,32	-0,21
P102 Continuarà venint?	89,6%	88,0%	-1,5%



**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.

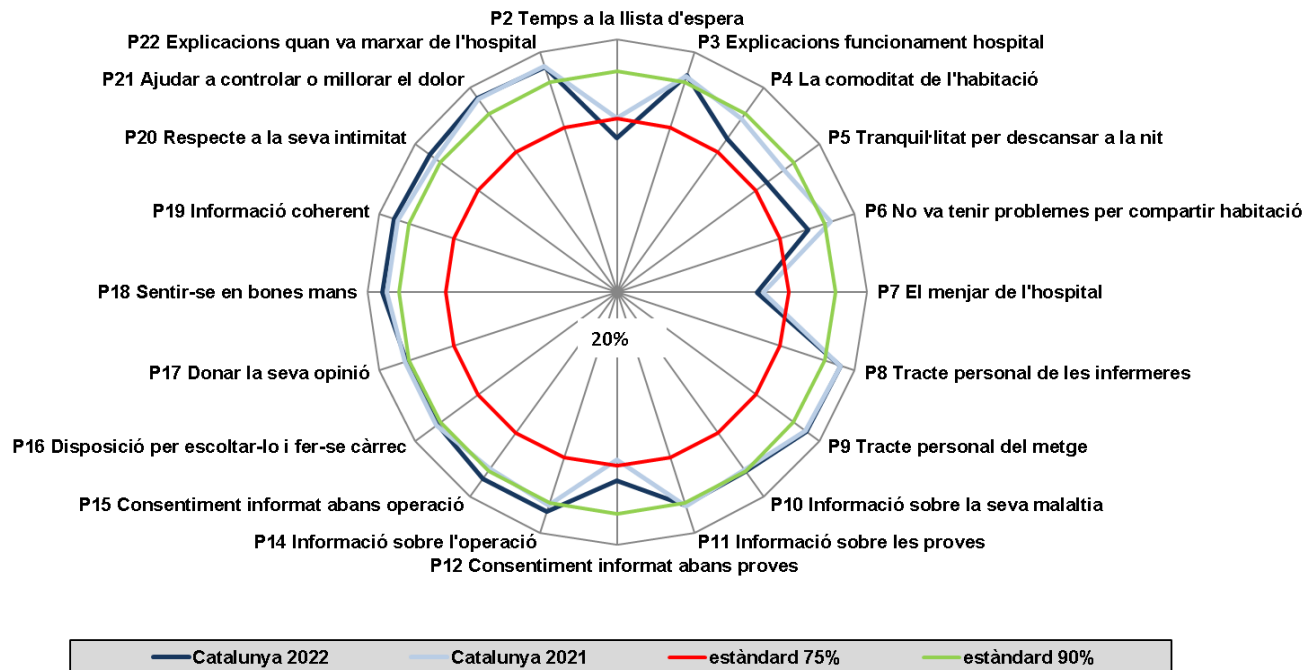
Pregunta resumida	Catalunya 2021	Catalunya 2022
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,7% ●	96,0% ●
P8 Tracte personal de les infermeres	95,3% ●	95,3% ●
P18 Sentir-se en bones mans	93,7% ●	95,1% ●
P19 Informació coherent	93,8% ●	95,1% ●
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,3% ●	95,0%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



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 2022.



S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Alt Pirineu i Aran

Pregunta resumida	Catalunya 2022	732 - Fundació Sant Hospital	748 - Hospital Comarcal del Pallars	7493 - Hospital de la Cerdanya
P2 Temps a la llista d'espera	68,9%	67,8%	78,9%	84,1% (+)
P3 Explicacions funcionament hospital	92,4%	87,6%	95,3%	95,7%
P4 La comoditat de l'habitació	80,2%	70,6%	88,1%	97,7% (+)
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	79,2%	82,3%	79,1%	93,0% (+)
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	84,5%	94,5%	91,8%	60,2%
P7 El menjar de l'hospital	64,7%	67,0%	84,1% (+)	56,1%
P8 Tracte personal de les infermeres	95,3%	91,5%	94,4%	97,2%
P9 Tracte personal del metge	94,8%	93,1%	96,1%	94,4%
P10 Informació sobre la seva malaltia	90,0%	89,8%	96,4%	90,5%
P11 Informació sobre les proves	91,0%	92,9%	96,5%	92,0%
P12 Consentiment informat abans proves	79,8%	73,8%	75,7%	75,8%
P14 Informació sobre l'operació	92,9%	93,9%	100,0%	87,0%
P15 Consentiment informat abans operació	93,0%	87,6%	95,5%	95,8%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	94,5%	95,5%	82,3% (-)
P17 Donar la seva opinió	91,0%	92,0%	93,4%	88,9%
P18 Sentir-se en bones mans	95,1%	95,7%	95,5%	96,9%
P19 Informació coherent	95,1%	97,7%	98,0%	98,4%
P20 Respecte a la seva intimitat	94,2%	92,1%	92,7%	98,2%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	94,5%	99,0%	93,4%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,0%	95,3%	100,0%	86,3% (-)
P101 Grau de satisfacció global	8,32	7,99	8,35	8,23
P102 Continuaria venint?	88,0%	84,0%	93,8%	87,9%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Lleida

Pregunta resumida	Catalunya 2022	1 - Hospital U. Arnau de Vilanova	771 - Hospital Santa Maria
P2 Temps a la llista d'espera	68,9%	60,9%	72,3%
P3 Explicacions funcionament hospital	92,4%	93,1%	89,4%
P4 La comoditat de l'habitació	80,2%	63,8% (-)	76,3%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	79,2%	76,0%	83,6%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	84,5%	83,4%	86,4%
P7 El menjar de l'hospital	64,7%	51,4% (-)	60,6%
P8 Tracte personal de les infermeres	95,3%	94,6%	92,6%
P9 Tracte personal del metge	94,8%	97,9%	93,7%
P10 Informació sobre la seva malaltia	90,0%	91,8%	91,7%
P11 Informació sobre les proves	91,0%	94,4%	88,9%
P12 Consentiment informat abans proves	79,8%	79,8%	87,4%
P14 Informació sobre l'operació	92,9%	94,7%	94,3%
P15 Consentiment informat abans operació	93,0%	93,7%	91,9%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	92,4%	92,3%
P17 Donar la seva opinió	91,0%	93,3%	93,6%
P18 Sentir-se en bones mans	95,1%	97,4%	95,9%
P19 Informació coherent	95,1%	95,9%	96,6%
P20 Respecte a la seva intimitat	94,2%	92,4%	94,6%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	97,0%	95,1%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,0%	91,8%	94,5%
P101 Grau de satisfacció global	8,32	8,26	8,47
P102 Continuaria venint?	88,0%	92,2%	91,6%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Camp de Tarragona

Pregunta resumida	Catalunya 2022	39 - Hospital U. Joan XXIII de Tarragona	763 - Hospital U. Sant Joan de Reus	767 - Hospital Sant Pau i Santa Tecla	826 - Pius Hospital de Valls	4373 - Hospital del Vendrell
P2 Temps a la llista d'espera	68,9%	67,4%	70,4%	79,3%	58,9%	64,4%
P3 Explicacions funcionament hospital	92,4%	86,4%	95,3%	90,3%	96,0%	90,1%
P4 La comoditat de l'habitació	80,2%	80,1%	89,0%	90,6% (+)	81,1%	77,7%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	79,2%	82,8%	83,8%	82,0%	89,1%	72,4%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	84,5%	84,7%	71,9%	85,5%	89,0%	78,8%
P7 El menjar de l'hospital	64,7%	64,3%	67,3%	70,0%	58,3%	60,0%
P8 Tracte personal de les infermeres	95,3%	96,5%	95,9%	93,6%	96,8%	91,6%
P9 Tracte personal del metge	94,8%	93,2%	95,6%	95,4%	97,4%	96,3%
P10 Informació sobre la seva malaltia	90,0%	87,4%	89,4%	91,8%	88,1%	92,3%
P11 Informació sobre les proves	91,0%	89,5%	93,5%	90,2%	89,1%	89,1%
P12 Consentiment informat abans proves	79,8%	81,2%	82,8%	77,0%	81,0%	75,6%
P14 Informació sobre l'operació	92,9%	87,4%	92,6%	97,5%	95,6%	88,5%
P15 Consentiment informat abans operació	93,0%	86,8%	93,1%	93,4%	91,3%	96,5%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	90,0%	94,1%	95,0%	92,5%	93,6%
P17 Donar la seva opinió	91,0%	92,2%	92,6%	93,4%	88,1%	94,8%
P18 Sentir-se en bones mans	95,1%	95,4%	95,7%	96,4%	97,2%	95,9%
P19 Informació coherent	95,1%	93,6%	96,4%	95,7%	97,9%	95,1%
P20 Respecte a la seva intimitat	94,2%	92,5%	95,1%	98,5%	98,3%	92,2%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	95,8%	94,4%	97,0%	98,1%	94,0%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,0%	91,8%	95,8%	96,2%	98,1%	95,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,32	8,18	8,47	8,66	8,42	8,33
P102 Continuarà venint?	88,0%	88,9%	92,0%	89,9%	88,3%	85,9%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Terres de l'Ebre

Pregunta resumida	Catalunya 2022	86 - Hospital de Tortosa Verge de la Cinta	737 - Hospital Comarcal Móra d'Ebre	836 - Clínica Terres de l'Ebre	975 - Hospital Comarcal d'Amposta
P2 Temps a la llista d'espera	68,9%	73,8%	74,9%	72,7%	75,1%
P3 Explicacions funcionament hospital	92,4%	84,1% (-)	92,6%	96,3%	95,2%
P4 La comoditat de l'habitació	80,2%	62,9% (-)	86,3%	88,8%	80,3%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	79,2%	80,0%	83,2%	92,4% (+)	84,4%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	84,5%	83,5%	87,0%	96,5%	100,0% (+)
P7 El menjar de l'hospital	64,7%	60,0%	76,7%	67,3%	74,5%
P8 Tracte personal de les infermeres	95,3%	92,8%	97,9%	94,1%	98,1%
P9 Tracte personal del metge	94,8%	91,8%	93,6%	95,7%	96,4%
P10 Informació sobre la seva malaltia	90,0%	88,0%	88,0%	94,8%	90,6%
P11 Informació sobre les proves	91,0%	90,1%	91,1%	95,0%	94,3%
P12 Consentiment informat abans proves	79,8%	79,7%	86,8%	81,6%	95,3% (+)
P14 Informació sobre l'operació	92,9%	90,8%	93,8%	97,5%	95,6%
P15 Consentiment informat abans operació	93,0%	93,3%	96,6%	98,1%	98,3%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	90,1%	92,4%	92,6%	95,7%
P17 Donar la seva opinió	91,0%	95,4%	90,7%	95,3%	94,6%
P18 Sentir-se en bones mans	95,1%	94,5%	92,8%	93,9%	95,1%
P19 Informació coherent	95,1%	92,8%	93,7%	97,4%	95,6%
P20 Respecte a la seva intimitat	94,2%	92,9%	91,2%	98,9%	98,0%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	97,6%	94,1%	90,5% (-)	97,8%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,0%	89,4% (-)	96,1%	97,6%	98,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,32	8,28	8,30	8,36	8,63
P102 Continuaria venint?	88,0%	88,5%	80,9%	93,3%	91,0%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Girona

Pregunta resumida	Catalunya 2022	100 - Hospital U. de Girona Doctor Josep Trueta	719 - Hospital Comarcal de Blanes	723 - Hospital de Campdevàno	724 - Hospital de Figueres	739 - Hospital de Palamós	759 - HC Sant Jaume de Calella
P2 Temps a la llista d'espera	68,9%	74,6%	42,9% (-)	75,9%	64,4%	67,5%	67,6%
P3 Explicacions funcionament hospital	92,4%	93,6%	93,5%	87,7%	90,8%	91,0%	93,9%
P4 La comoditat de l'habitació	80,2%	63,6% (-)	72,0%	90,6%	83,3%	89,1%	70,1% (-)
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	79,2%	76,6%	69,1%	76,7%	76,2%	83,4%	74,9%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	84,5%	82,7%	89,7%	85,8%	80,4%	84,1%	91,4%
P7 El menjar de l'hospital	64,7%	60,5%	47,0% (-)	64,9%	81,9% (+)	85,8% (+)	52,4%
P8 Tracte personal de les infermeres	95,3%	96,0%	96,0%	98,4%	94,9%	93,9%	93,4%
P9 Tracte personal del metge	94,8%	96,5%	92,5%	91,9%	94,9%	99,0%	95,2%
P10 Informació sobre la seva malaltia	90,0%	93,1%	87,3%	89,3%	90,5%	94,9%	91,5%
P11 Informació sobre les proves	91,0%	91,2%	89,9%	89,4%	92,8%	87,8%	95,6%
P12 Consentiment informat abans proves	79,8%	77,0%	76,5%	73,2%	85,9%	85,4%	80,0%
P14 Informació sobre l'operació	92,9%	94,6%	95,4%	97,0%	95,8%	98,4%	97,2%
P15 Consentiment informat abans operació	93,0%	90,6%	95,6%	87,3%	86,1%	98,5%	94,3%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	94,5%	86,2%	88,5%	85,7%	94,0%	93,8%
P17 Donar la seva opinió	91,0%	92,2%	86,1%	85,4%	89,0%	94,1%	93,4%
P18 Sentir-se en bones mans	95,1%	97,3%	91,7%	93,4%	92,4%	97,0%	94,1%
P19 Informació coherent	95,1%	97,2%	89,9%	92,5%	92,0%	97,0%	95,7%
P20 Respecte a la seva intimitat	94,2%	95,7%	92,8%	95,0%	97,0%	97,0%	90,7%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	97,7%	95,9%	96,2%	94,5%	96,9%	92,8%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,0%	95,2%	89,6% (-)	97,2%	94,1%	95,1%	96,4%
P101 Grau de satisfacció global	8,32	8,34	7,95	8,26	8,18	8,62	8,16
P102 Continuarà venint?	88,0%	90,3%	81,6%	87,3%	92,0%	92,0%	83,9%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Girona

Pregunta resumida	Catalunya 2022	762 - Hospital d'Olot i Comarcal de la Garrotxa	770 - Hospital Santa Caterina
P2 Temps a la llista d'espera	68,9%	73,5%	69,3%
P3 Explicacions funcionament hospital	92,4%	95,9%	91,9%
P4 La comoditat de l'habitació	80,2%	92,5% (+)	85,0%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	79,2%	79,2%	79,7%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	84,5%	83,2%	87,2%
P7 El menjar de l'hospital	64,7%	71,6%	67,2%
P8 Tracte personal de les infermeres	95,3%	97,3%	97,9%
P9 Tracte personal del metge	94,8%	98,2%	96,2%
P10 Informació sobre la seva malaltia	90,0%	90,0%	89,7%
P11 Informació sobre les proves	91,0%	90,4%	93,3%
P12 Consentiment informat abans proves	79,8%	80,1%	78,9%
P14 Informació sobre l'operació	92,9%	98,4%	94,0%
P15 Consentiment informat abans operació	93,0%	90,0%	88,4%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	96,0%	91,7%
P17 Donar la seva opinió	91,0%	88,9%	91,7%
P18 Sentir-se en bones mans	95,1%	96,3%	93,9%
P19 Informació coherent	95,1%	97,4%	97,5%
P20 Respecte a la seva intimitat	94,2%	97,5%	95,2%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	98,1%	97,1%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,0%	95,3%	96,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,32	8,79	8,75
P102 Continuaria venint?	88,0%	93,9%	94,3%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Catalunya Central

Pregunta resumida	Catalunya 2022	634 - Althaia	745 - Hospital Universitari de Vic	757 - Hospital Comarcal de Sant Bernabé	916 - Hospital d'Igualada
P2 Temps a la llista d'espera	68,9%	50,4% (-)	62,8%	76,5%	71,8%
P3 Explicacions funcionament hospital	92,4%	93,3%	89,3%	92,3%	92,3%
P4 La comoditat de l'habitació	80,2%	73,9%	75,8%	78,3%	83,8%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	79,2%	74,8%	77,5%	82,3%	82,4%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	84,5%	86,5%	86,1%	79,2%	89,4%
P7 El menjar de l'hospital	64,7%	70,5%	59,2%	63,0%	70,4%
P8 Tracte personal de les infermeres	95,3%	94,7%	93,2%	96,3%	99,2%
P9 Tracte personal del metge	94,8%	94,1%	94,9%	97,1%	95,4%
P10 Informació sobre la seva malaltia	90,0%	84,0%	88,2%	91,3%	90,8%
P11 Informació sobre les proves	91,0%	89,8%	86,7%	93,0%	88,5%
P12 Consentiment informat abans proves	79,8%	79,1%	70,8%	79,3%	78,4%
P14 Informació sobre l'operació	92,9%	87,3%	87,4%	92,1%	93,4%
P15 Consentiment informat abans operació	93,0%	94,6%	87,8%	93,5%	94,7%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	90,6%	86,6%	89,7%	93,9%
P17 Donar la seva opinió	91,0%	90,3%	88,0%	92,2%	92,1%
P18 Sentir-se en bones mans	95,1%	94,4%	92,4%	95,8%	93,5%
P19 Informació coherent	95,1%	93,2%	91,5%	94,4%	96,2%
P20 Respecte a la seva intimitat	94,2%	95,7%	88,1%	98,6%	95,0%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	95,4%	94,7%	98,7%	97,7%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,0%	97,9%	88,9% (-)	96,2%	97,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,32	8,30	7,95	8,28	8,22
P102 Continuarà venint?	88,0%	90,7%	81,5%	81,3%	87,4%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Barcelona ciutat

Pregunta resumida	Catalunya 2022	718 - Hospital Clínic de Barcelona	726 - Hospital Dos de Maig	746 - Hospital del Mar	772 - Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	6046 - Hospital Universitari Vall d'Hebron
P2 Temps a la llista d'espera	68,9%	66,9%	70,5%	65,5%	72,0%	74,0%
P3 Explicacions funcionament hospital	92,4%	96,1%	93,2%	95,3%	95,3%	95,9%
P4 La comoditat de l'habitació	80,2%	82,3%	80,1%	79,2%	94,7% (+)	72,1%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	79,2%	86,8%	82,2%	78,6%	83,8%	75,8%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	84,5%	87,2%	90,4%	82,4%	81,1%	84,6%
P7 El menjar de l'hospital	64,7%	76,6%	67,6%	59,2%	68,2%	65,3%
P8 Tracte personal de les infermeres	95,3%	97,8%	96,8%	95,6%	100,0%	95,0%
P9 Tracte personal del metge	94,8%	96,0%	96,8%	94,6%	97,5%	92,6%
P10 Informació sobre la seva malaltia	90,0%	92,3%	91,9%	90,1%	92,1%	90,0%
P11 Informació sobre les proves	91,0%	92,1%	90,0%	90,9%	95,0%	91,1%
P12 Consentiment informat abans proves	79,8%	90,2% (+)	70,5%	75,6%	71,7%	82,1%
P14 Informació sobre l'operació	92,9%	94,6%	96,3%	91,3%	95,4%	82,5% (-)
P15 Consentiment informat abans operació	93,0%	91,7%	90,6%	88,2%	93,3%	91,8%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	92,8%	93,4%	94,6%	98,0%	87,5%
P17 Donar la seva opinió	91,0%	91,7%	90,4%	96,5%	95,6%	88,7%
P18 Sentir-se en bones mans	95,1%	97,5%	98,9%	96,6%	98,2%	98,5%
P19 Informació coherent	95,1%	97,3%	94,9%	96,6%	98,1%	97,0%
P20 Respecte a la seva intimitat	94,2%	96,2%	96,4%	92,9%	96,6%	93,4%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	98,0%	95,5%	99,3%	97,6%	97,8%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,0%	95,2%	97,0%	96,2%	97,9%	94,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,32	8,94	8,22	8,44	8,84	8,39
P102 Continuaria venint?	88,0%	95,9%	79,0% (-)	91,6%	94,0%	93,8%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Zona Metropolitana Barcelona Nord

Pregunta resumida	Catalunya 2022	272 - H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona	729 - Hospital U. Mútua de Terrassa	734 - Fundació Hospital de l'Esperit Sant	741 - Hospital de Sabadell	743 - Hospital de Sant Celoni	744 - Hospital de Terrassa
P2 Temps a la llista d'espera	68,9%	60,6%	73,2%	75,1%	67,5%	63,3%	72,4%
P3 Explicacions funcionament hospital	92,4%	94,3%	96,1%	98,6%	89,5%	90,4%	92,0%
P4 La comoditat de l'habitació	80,2%	84,9%	84,9%	93,0% (+)	85,9%	72,3%	79,6%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	79,2%	76,7%	75,8%	85,6%	82,7%	81,8%	76,9%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	84,5%	89,5%	85,7%	83,0%	85,5%	87,8%	86,0%
P7 El menjar de l'hospital	64,7%	60,9%	60,6%	76,4%	59,9%	73,9%	64,5%
P8 Tracte personal de les infermeres	95,3%	97,5%	96,3%	97,7%	95,4%	94,3%	94,5%
P9 Tracte personal del metge	94,8%	95,0%	97,5%	97,9%	93,7%	89,9%	95,9%
P10 Informació sobre la seva malaltia	90,0%	94,6%	89,2%	93,8%	92,4%	85,5%	85,8%
P11 Informació sobre les proves	91,0%	93,5%	90,7%	94,6%	91,6%	83,8%	88,7%
P12 Consentiment informat abans proves	79,8%	79,9%	80,6%	78,9%	76,6%	76,7%	79,8%
P14 Informació sobre l'operació	92,9%	97,4%	93,4%	94,7%	86,9%	93,5%	91,1%
P15 Consentiment informat abans operació	93,0%	94,1%	93,1%	97,7%	94,8%	89,9%	96,0%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	92,2%	90,7%	94,0%	91,3%	85,7%	91,5%
P17 Donar la seva opinió	91,0%	93,0%	93,9%	93,8%	89,7%	87,4%	96,0%
P18 Sentir-se en bones mans	95,1%	95,9%	94,9%	99,0%	93,8%	92,8%	97,7%
P19 Informació coherent	95,1%	96,0%	93,7%	96,2%	93,1%	89,3% (-)	95,7%
P20 Respecte a la seva intimitat	94,2%	92,7%	95,4%	98,6%	90,9%	86,9% (-)	92,5%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	95,7%	95,9%	95,8%	96,9%	90,2% (-)	95,7%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,0%	95,7%	95,9%	97,9%	97,1%	91,7%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,32	8,55	8,29	8,63	8,39	7,98	8,51
P102 Continuarà venint?	88,0%	93,4%	89,8%	92,5%	92,3%	75,9% (-)	92,5%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Zona Metropolitana Barcelona Nord

Pregunta resumida	Catalunya 2022	750 - Hospital General de Granollers	753 - Hospital Municipal de Badalona	908 - Hospital de Mollet	1425 - Hospital de Mataró
P2 Temps a la llista d'espera	68,9%	60,9%	75,9%	69,4%	75,9%
P3 Explicacions funcionament hospital	92,4%	90,1%	89,7%	85,5%	84,8% (-)
P4 La comoditat de l'habitació	80,2%	74,5%	76,0%	73,2%	78,2%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	79,2%	74,9%	69,2%	65,4% (-)	73,3%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	84,5%	92,8%	81,6%	81,7%	85,8%
P7 El menjar de l'hospital	64,7%	52,7%	58,5%	58,6%	53,6%
P8 Tracte personal de les infermeres	95,3%	95,4%	93,3%	91,8%	89,3% (-)
P9 Tracte personal del metge	94,8%	99,4%	91,1%	89,9%	88,4% (-)
P10 Informació sobre la seva malaltia	90,0%	94,2%	85,1%	81,7% (-)	83,4% (-)
P11 Informació sobre les proves	91,0%	91,4%	85,9%	85,6%	89,7%
P12 Consentiment informat abans proves	79,8%	80,6%	77,7%	67,0% (-)	62,9%
P14 Informació sobre l'operació	92,9%	96,9%	86,9%	90,9%	87,8%
P15 Consentiment informat abans operació	93,0%	98,9%	94,2%	86,7%	86,9%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	90,8%	85,5%	83,3% (-)	90,0%
P17 Donar la seva opinió	91,0%	93,2%	82,0% (-)	87,8%	89,1%
P18 Sentir-se en bones mans	95,1%	94,5%	87,5% (-)	93,7%	91,9%
P19 Informació coherent	95,1%	95,7%	93,0%	93,7%	95,9%
P20 Respecte a la seva intimitat	94,2%	94,0%	93,2%	86,9% (-)	92,9% (-)
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	97,3%	92,4%	93,8%	97,3%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,0%	93,3%	91,2%	97,9%	90,2%
P101 Grau de satisfacció global	8,32	8,15	7,87	7,67	7,92
P102 Continuaria venint?	88,0%	88,8%	78,8% (-)	72,4% (-)	83,7%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Zona Metropolitana Barcelona Sud

Pregunta resumida	Catalunya 2022	146 - Hospital de Viladecans	148 - Hospital Universitari de Bellvitge	725 - Hospital General de Hospitalet	742 - Parc Sanitari Sant Joan de Déu - HG	754 - Hospital Residència Sant Camil	764 - Hospital Sant Joan de Déu (Martorell)
P2 Temps a la llista d'espera	68,9%	59,6%	62,0%	75,7%	53,0% (-)	62,1%	67,3%
P3 Explicacions funcionament hospital	92,4%	90,5%	94,6%	96,0%	90,2%	85,6%	96,3%
P4 La comoditat de l'habitació	80,2%	61,7% (-)	70,3%	89,8%	87,3%	73,8%	78,6%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	79,2%	69,0%	72,6%	91,9% (+)	78,2%	79,4%	86,5%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	84,5%	68,6% (-)	75,4%	71,5%	79,8%	77,1%	83,6%
P7 El menjar de l'hospital	64,7%	61,7%	51,2% (-)	64,1%	71,9%	60,1%	56,6%
P8 Tracte personal de les infermeres	95,3%	92,9%	95,7%	94,8%	94,8%	97,1%	94,0%
P9 Tracte personal del metge	94,8%	91,0%	92,1%	94,8%	95,4%	97,3%	96,9%
P10 Informació sobre la seva malaltia	90,0%	90,0%	84,4%	92,9%	89,5%	88,0%	89,9%
P11 Informació sobre les proves	91,0%	92,6%	83,9%	95,1%	90,9%	93,8%	91,1%
P12 Consentiment informat abans proves	79,8%	83,9%	81,1%	82,1%	84,0%	84,3%	86,1%
P14 Informació sobre l'operació	92,9%	96,9%	86,4%	97,2%	89,7%	93,7%	92,4%
P15 Consentiment informat abans operació	93,0%	89,2%	85,8%	100,0%	98,0%	85,9%	96,1%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	88,9%	89,7%	91,7%	89,3%	91,1%	95,1%
P17 Donar la seva opinió	91,0%	88,8%	87,7%	88,3%	88,6%	92,2%	93,9%
P18 Sentir-se en bones mans	95,1%	92,3%	94,7%	93,4%	95,2%	97,4%	97,5%
P19 Informació coherent	95,1%	95,0%	90,1%	95,8%	95,1%	90,6%	93,5%
P20 Respecte a la seva intimitat	94,2%	87,8% (-)	92,6%	98,9%	93,9%	94,0%	95,3%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	91,0%	97,0%	96,7%	98,1%	99,0%	96,1%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,0%	95,1%	93,6%	92,7%	98,0%	96,9%	91,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,32	7,88	8,10	8,35	8,38	8,36	8,38
P102 Continuaria venint?	88,0%	84,6%	89,4%	84,1%	89,3%	87,3%	86,3%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Zona Metropolitana Barcelona Sud

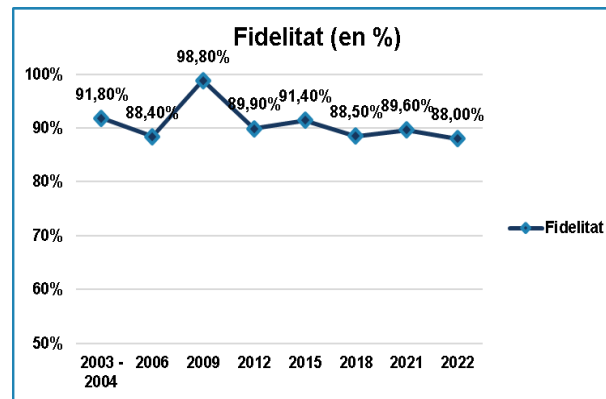
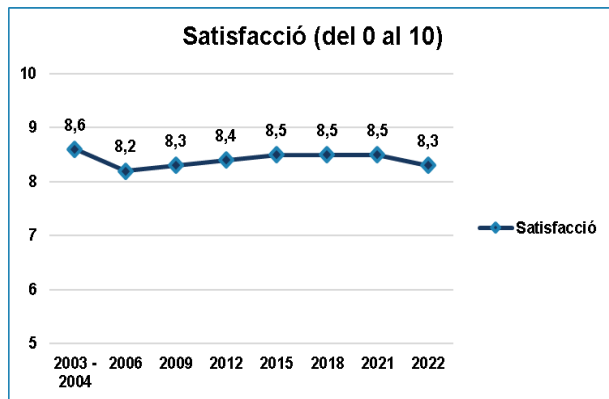
Pregunta resumida	Catalunya 2022	1012 - Hospital Comarcal de l'Alt Penedès	1063 - ICO L'Hospitalet	5994 - H. Moisès Broggi
P2 Temps a la llista d'espera	68,9%	72,7%	77,1%	73,3%
P3 Explicacions funcionament hospital	92,4%	94,8%	92,5%	95,0%
P4 La comoditat de l'habitació	80,2%	84,0%	84,1%	89,5%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	79,2%	81,6%	83,2%	76,6%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	84,5%	90,7%	89,4%	86,6%
P7 El menjar de l'hospital	64,7%	69,9%	61,6%	48,5% (-)
P8 Tracte personal de les infermeres	95,3%	95,3%	97,6%	95,0%
P9 Tracte personal del metge	94,8%	95,3%	97,8%	92,3%
P10 Informació sobre la seva malaltia	90,0%	91,7%	94,3%	87,0%
P11 Informació sobre les proves	91,0%	93,8%	93,5%	89,1%
P12 Consentiment informat abans proves	79,8%	80,5%	87,1%	76,8%
P14 Informació sobre l'operació	92,9%	95,0%	93,6%	91,6%
P15 Consentiment informat abans operació	93,0%	96,8%	97,2%	92,4%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	88,5%	94,2%	91,6%
P17 Donar la seva opinió	91,0%	90,6%	90,9%	92,3%
P18 Sentir-se en bones mans	95,1%	96,5%	97,6%	95,0%
P19 Informació coherent	95,1%	97,2%	94,3%	93,6%
P20 Respecte a la seva intimitat	94,2%	96,1%	98,7%	97,3%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	96,2%	98,8%	99,0%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,0%	96,2%	96,3%	97,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,32	8,54	8,68	8,42
P102 Continuaria venint?	88,0%	94,2%	94,0%	85,0%

765 - Hospital Sant Joan de Déu (Esplúgies) *
81,9%
97,6%
85,6%
81,8%
61,0%
79,6%
97,5%
98,1%
90,9%
95,3%
81,0%
87,5%
91,0%
92,1%
92,8%
96,8%
98,0%
96,7%
95,9%
96,4%
8,55
90,1%

S/Evolutiu

Resultats

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



S/Conclusions

Resultats

- Els resultats de l'estudi de AH de l'any 2022 mostren que 14 dels 20 ítems del qüestionari relacionats amb el procés d'atenció en el servei reben valoracions per sobre el 90%, situant-se en l'àrea d'excel·lència.
- Els ítems relacionats amb l'espai on han sigut atesos els usuaris mostren una baixada més accentuada que la resta en relació a l'estudi de l'any 2021. Això inclou les preguntes referents a la comoditat de l'habitació, la tranquil·litat per descansar a la nit i els problemes per compartir l'habitació. La percepció del temps a la llista d'espera també experimenta una disminució de les respostes positives, passant de 75,3% (àrea estàndard) a 68,9% (àrea de millora).
- D'altra banda, s'observa un augment de les puntuacions obtingudes en els ítems relacionats amb el consentiment informat tant abans de la realització de les proves com de les operacions, les quals passen del 73% i 89,1% durant l'any 2021 a 79,8% i 93% respectivament durant l'any 2022.



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut