



REO núm: 1084
Data: 02/04/2024

PLAENSA - Atenció hospitalària urgent. 2023

Informe de resultats

/Salut

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
2023

S/Introducció

Durant l'any 2023 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, 2019 i el 2022

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.

Aquest estudi s'ha realitzat mitjançant la mateixa metodologia que a l'estudi del 2022, 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 2023 amb els obtinguts l'any 2022.

S/Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones de 16 anys o més que hagin estat usuàries del servei entre el febrer i el maig de 2023.
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	S'ha assolit una participació de 4.824. Els resultats estan ponderats en funció de la representació de cada grup quota (edat, sexe i unitat proveïdora d'atenció), obtenint una mostra final de 4.240 casos.
Treball de camp	Realitzat per el SCS entre el 12 i el 13 de juny de 2023.

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/Validació de contingut

Qüestionari

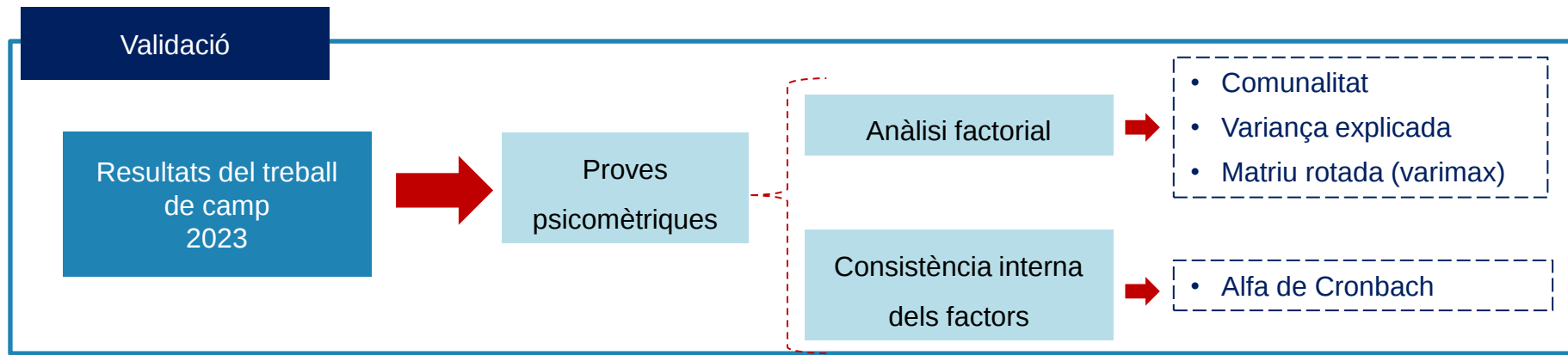
Aquest quadre mostra la validació de contingut duta a terme per elaborar el qüestionari, relacionant cada pregunta inclosa en l'enquesta amb la dimensió/ àmbit identificat durant les dinàmiques qualitatives a les quals fa referència.

Pregunta resumida	Utilització de servei	Accessibilitat	Informació	Tracte i confiança	Entorn	Altres	Satisfacció i fidelitat globals
P1 Primer cop al servei d'urgències d'aquest hospital							
P2 Com vau decidir anar a urgències							
P3 Per què vau decidir anar a urgències							
P4 Comoditat de la sala d'espera							
P5 Informació temps d'espera							
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava							
P7 Temps d'espera fins a veure el metge							
P8 Temps de dedicació del metge							
P9 Disposició per escoltar-lo							
P10 Poder donar la seva opinió							
P11 Condicions lloc on va ser atès							
P12 Comoditat de la llitera							
P13 Respecte a la intimitat							
P14 Tracte personal infermers/infermeres							
P15 Tracte personal metges/metgesses							
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores							
P17 Informació comprensible							
P18 Informació que necessitava de la malaltia							
P19 No li explicaven les coses davant de tothom							
P20 Informació sobre les proves							
P21 Permis per informar als acompanyants							
P22 Informació coherent (coincident)							
P23 Sensació d'estar en bones mans							
P24 Explicació del perquè de l'ingrés							
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta							
P26 Li van resoldre el motiu							
P101 Valoració global							
P102 Fidelitat							

S/Validació

Qüestionari

- **Número de casos inclosos:** 4.240
- **Preguntes incloses:** Preguntes referents a la percepció, experiència i satisfacció dels usuaris amb escala categòrica ordinal i amb valors de comunalitats per sobre 0,5.
- **Respostes perdudes (missing):** es considera valors perduts aquelles respostes fora de l'escala categòrica ordinal.



S/Validació

Metodologia

La totalitat de les **comunalitats** obtingudes mitjançant el procés d'extracció es situen per sobre el 0,5. A més, la gran majoria es situen per sobre de 0,6, indicant que són una bona mesura del constructe estudiat.

Comunalitats	Inicial	Extracció
P4_Comoditat_sala_espera	1	0,69
P5_Informació_temps_espera	1	0,77
P6_Algu_interessava_per_com_es_trobava	1	0,79
P8_Temps_dedicació_metge	1	0,65
P9_Disposició_per_escollirlo	1	0,71
P10_Poder_donar_la_seva_opinió	1	0,71
P11_Condicions_lloc_on_va_ser_ates	1	0,79
P12_Comoditat_de_la_llitera	1	0,77
P13_Respecte_a_la_intimitat	1	0,68
P14_Tracte_personal_infermeres_infermeres	1	0,74
P15_Tracte_personal_metge_metgessa	1	0,81
P16_Tracte_personal_dels_zeladors_zeladores	1	0,70
P17_Informació_comprendible	1	0,68
P18_Informació_que_necessitava_de_la_malaltia	1	0,70
P20_Informació_sobre_les_proves	1	0,59
P22_Informació_coherent	1	0,70
P23_Sensació_estar_en_bones_mans	1	0,71
P24_Explicació_del_perquè_de_ingrés	1	0,60
P25_Va_entendre_tot_el_que_havia_de_fer_alta	1	0,62
P26_Li_van_resoldre_el_motiu	1	0,63



S/Validació

Metodologia

La **variància explicada** es situa al 70,30%, indicant que l'agrupació dels ítems en 4 factors explica quasi una tercera part del global 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	10,47	52,30%	52,30%	10,47	52,30%	52,30%	5,29	26,40%	26,40%
2	1,84	9,20%	61,50%	1,84	9,20%	61,50%	2,06	10,30%	36,80%
3	0,99	5,00%	66,50%	0,99	5,00%	66,50%	3,09	15,40%	52,20%
4	0,76	3,80%	70,30%	0,76	3,80%	70,30%	3,62	18,10%	70,30%
5	0,63	3,20%	73,40%						
6	0,62	3,10%	76,50%						
7	0,49	2,40%	79,00%						
8	0,47	2,30%	81,30%						
9	0,45	2,30%	83,60%						
10	0,4	2,00%	85,60%						
11	0,39	2,00%	87,50%						
12	0,39	1,90%	89,40%						
13	0,34	1,70%	91,20%						
14	0,34	1,70%	92,80%						
15	0,3	1,50%	94,30%						
16	0,28	1,40%	95,70%						
17	0,26	1,30%	97,10%						
18	0,22	1,10%	98,20%						
19	0,21	1,10%	99,20%						
20	0,16	0,80%	100,00%						

S/Validació

Metodologia

*El resultat de la **matriu rotada varimax** permet identificar els 4 factors amb els quals s'han agrupat les preguntes. S'observa que el primer factor incorpora les preguntes relacionades amb la informació i indicacions rebudes per els usuaris i la resolució del motiu de consulta, mentre inclou preguntes l'esperar a ser atès. El tercer factor fa referència als llocs on els usuaris han sigut atesos, mentre que el quart factor inclou aquells ítems englobats en la interacció dels professionals.*

Matriu Rotada de Components	Component			
	1	2	3	4
P4 Comoditat sala espera	0,19	0,45	0,66	0,08
P5 Informació temps espera	0,18	0,81	0,24	0,13
P6 Algu interessava per com es trobava	0,1	0,84	0,2	0,19
P8 Temps dedicació metge	0,44	0,32	0,4	0,44
P9 Disposició per escoltarlo	0,46	0,26	0,33	0,58
P10 Poder donar la seva opinió	0,42	0,22	0,38	0,58
P11 Condicions lloc on va ser atès	0,23	0,2	0,79	0,27
P12 Comoditat de la llitera	0,15	0,15	0,82	0,23
P13 Respecte a la intimitat	0,27	0,11	0,64	0,44
P14 Tracte personal infermeres infermeres	0,34	0,09	0,25	0,74
P15 Tracte personal metge metgessa	0,48	0,15	0,27	0,69
P16 Tracte personal dels zeladors zeladores	0,29	0,13	0,19	0,75
P17 Informació comprensible	0,74	0,06	0,19	0,32
P18 Informació que necessitava de la malaltia	0,79	0,07	0,19	0,21
P20 Informació sobre les proves	0,5	0,23	0,25	0,48
P22 Informació coherent	0,8	0,13	0,16	0,12
P23 Sensació estar en bones mans	0,77	0,15	0,17	0,27
P24 Explicació del perquè de ingrés	0,65	0,15	0,06	0,39
P25 Va entendre tot el que havia de fer alta	0,7	0,09	0,16	0,33
P26 Li van resoldre el motiu	0,7	0,13	0,22	0,26

S/Validació

Metodologia

*Finalment, l'**Alfa de Cronbach** mostra com el primer factor presenta valors de 0,92, indicant una bona consistència interna de les preguntes agrupades. El segon factor es situa al voltant de 0,73, el tercer factor es situa en 0,85 i el factor 4 és de 0,94. Així doncs, si bé s'obtenen puntuacions oscil·lants, es considera que cada factor a nivell individual mostra el suficient nivell de consistència interna per ser acceptats.*

Factor	Ítems	Número de ítems	Alfa de Cronbach
1	P17, P18, P20, P22, P23, P24, P25, P26	8	0,92
2	P5, P6	2	0,73
3	P4, P11, P12, P13	4	0,85
4	P8, P9, P10, P14, P15, P16	6	0,93

S/Característiques del qüestionari

Metodologia

Desglossament

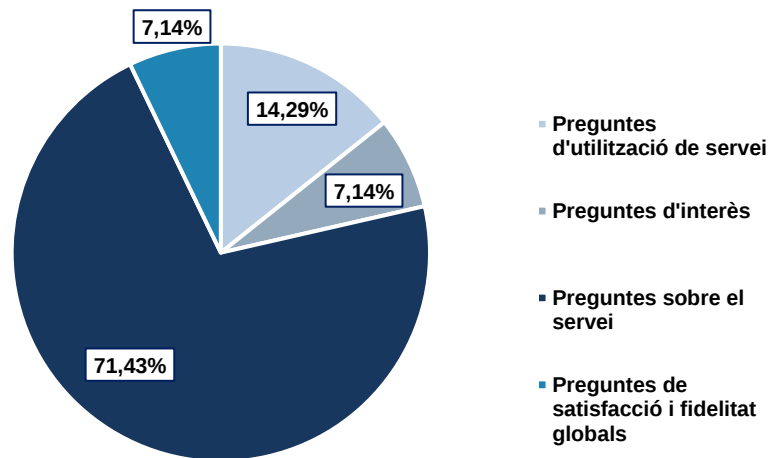
- **Estructura:**
 - Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques del servei d'atenció hospitalària urgent+ preguntes no validades que s'han considerat d'interès
- **Escales de valoració:**
 - Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – 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 - 2023

Tipologia de preguntes	Número de preguntes
Preguntes d'utilització de servei	4
Preguntes d'interès	2
Preguntes sobre el servei	20
Preguntes de satisfacció i fidelitat globals	2
Total	28



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



Atenció hospitalària urgent

Resultats
2023

S/Visió Sociodemogràfica

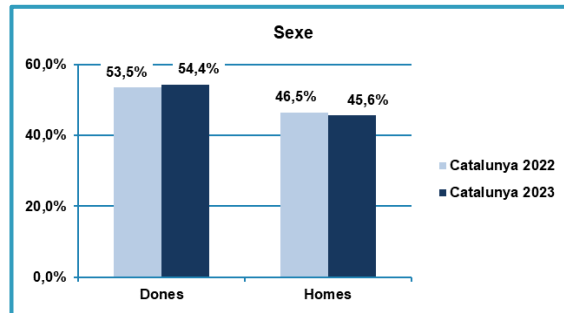
Resultats

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2022	4.240
Catalunya 2023	4.240

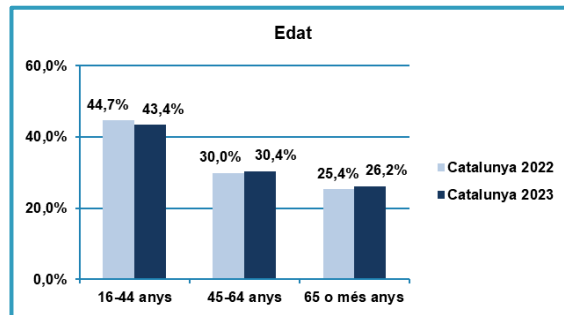


Generalitat
de Catalunya

Sexe



Edat



/Salut

S/Satisfacció i fidelitat

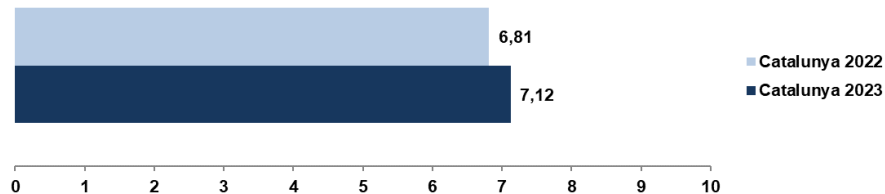
Resultats

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2022	4.240
Catalunya 2023	4.240



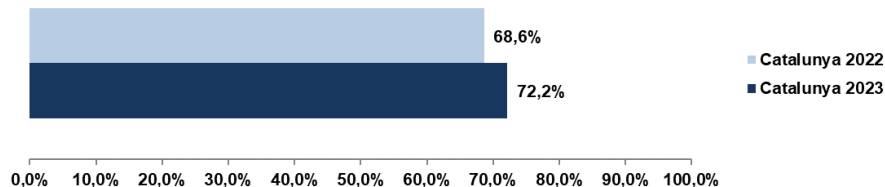
Satisfacció

Grau de Satisfacció



Fidelitat

Grau de Fidelitat



S/Utilització de servei

Resultats

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2022	4.240
Catalunya 2023	4.240

	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
Catalunya 2022	20,6%	79,4%
Catalunya 2023	21,6%	78,4%

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
Catalunya 2022	60,7%	15,1%	11,4%	2,7%	10,0%
Catalunya 2023	61,3%	14,7%	11,7%	2,8%	9,5%

	Motiu per triar Urgències				
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop	Altres
Catalunya 2022	20,9%	9,3%	44,9%	2,5%	22,5%
Catalunya 2023	20,2%	7,8%	46,8%	3,2%	21,9%

S/Indicador positiu

Resultats

Tractament dels resultats

Els resultats presentats en aquest estudi han sigut ponderats en funció de l'activitat de cada quota (edat, sexe i unitat proveïdora d'atenció) 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 2022	Catalunya 2023	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 2121 NS/NC 162 No em van donar informació 1572	Sempre	21,7%	24,2%	CAT 22
	Gairebé sempre	11,1%	13,1%	
	Sovint	15,7%	14,2%	CAT 23
	Poques vegades	22,4%	22,3%	
	Mai/gairebé mai	29,2%	26,1%	
	Indicador Positiu	48,4%	51,6%	
P6 Mentre estàveu a la sala d'espera, algun professional va venir a interessar-se per com us trobàveu? UP N 2759 NS/NC 202 No em van donar informació 893	Sempre	10,7%	11,9%	CAT 22
	Gairebé sempre	5,0%	6,6%	
	Sovint	8,6%	9,9%	CAT 23
	Poques vegades	13,9%	13,6%	
	Mai/gairebé mai	61,6%	58,0%	
	Indicador Positiu	24,4%	28,4%	



S/Accessibilitat

Resultats

Enunciat					Categories	Catalunya 2022	Catalunya 2023	Distribució de respostes				
P7 Com valoreu el temps que vau haver d'esperar a la sala d'espera, fins que us va veure el metge o metgessa?					Molt curt	8,0%	10,6%	CAT 22				
					Curt	11,2%	13,0%					
					Normal	32,4%	34,0%	CAT 23				
					Llarg	21,7%	19,8%					
					Molt llarg	26,7%	22,6%					
UP	N	3821	NS/NC	34	Indicador Positiu	51,6%	57,6%					

S/Informació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2022	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P17 El metge o metgessa us va donar la informació de manera que poguéssiu entendre-la? UP N 4029 NS/NC 65 No em van donar informació 146	Sempre	52,0%	56,7%	CAT 22 
	Gairebé sempre	20,1%	17,8%	
	Sovint	15,9%	14,1%	CAT 23 
	Poques vegades	8,9%	8,3%	
	Mai/gairebé mai	3,1%	3,0%	CAT 23 
	Indicador Positiu	88,0%	88,7%	
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 3953 NS/NC 73 No em van donar informació 214	Sempre	50,3%	55,1%	CAT 22 
	Gairebé sempre	19,5%	18,2%	
	Sovint	15,3%	14,1%	CAT 23 
	Poques vegades	10,8%	8,5%	
	Mai/gairebé mai	4,1%	4,1%	CAT 23 
	Indicador Positiu	85,2%	87,4%	



S/Informació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2022	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P20 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves: radiografies, exploracions, anàlisis clíniques, etc.? UP N 3700 NS/NC 104 No em van fer proves 336 No em van donar informació 100	Perfecta	24,6%	26,9%	CAT 22 
	Molt bona	24,7%	25,2%	
	Bona	33,1%	30,3%	CAT 23 
	Regular	12,0%	11,8%	
	Malament	5,6%	5,8%	
	Indicador Positiu	82,4%	82,4%	
P21 Us van demanar quina informació voleu que donessin als vostres familiars o acompanyants sobre la vostra malaltia? UP N 2760 NS/NC 388 No tenia acompanyants 1091	Sí	31,9%	33,9%	CAT 22 
	No	68,1%	66,1%	CAT 23 
	Indicador Positiu	31,9%	33,9%	



S/Informació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2022	Catalunya 2023	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	48,9%	52,5%	CAT 22
	Gairebé sempre	21,7%	20,1%	
	Sovint	16,3%	15,3%	CAT 23
	Poques vegades	8,7%	7,6%	
	Mai/gairebé mai	4,4%	4,6%	
	Indicador Positiu	86,8%	87,9%	
UP N 3911 NS/NC 149 No em van donar informació 180				
P24 Us van explicar per què havíeu d'ingressar?	Perfectament	44,5%	45,6%	CAT 22
	Molt bé	19,7%	22,7%	
	Bé	24,7%	21,0%	CAT 23
	Regular	7,6%	7,0%	
	Malament	3,5%	3,7%	
	Indicador Positiu	88,9%	89,3%	
UP N 1839 NS/NC 227 No vaig estar ingressat/ingressada 2175				

S/Informació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2022	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P25 Quan van marxar d'urgències, van entendre o la vostra família va entendre tot el que havíeu de fer?	Perfectament	44,1%	46,2%	CAT 22
	Molt bé	18,7%	19,5%	
	Bé	24,4%	22,8%	CAT 23
	Regular	9,5%	8,1%	
	Malament	3,4%	3,4%	
	Indicador Positiu	87,1%	88,6%	
UP N 3870 NS/NC 151 No em van donar explicacions 219				

Enunciat	Categories	Catalunya 2022	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P8 Què opineu del temps que us va dedicar el metge o metgessa?	Perfecte	19,0%	22,4%	UP
	Molt bé	23,1%	24,5%	
	Bé	32,9%	30,5%	CAT
	Regular	14,5%	13,9%	
	Malament	10,5%	8,6%	
	Indicador Positiu	75,0%	77,5%	
UP N 4198 NS/NC 42				
P9 Quina disposició tenien els professionals que us atenen per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us passava?	Perfecta	20,9%	24,0%	UP
	Molt bé	24,4%	26,0%	
	Bé	30,6%	29,1%	CAT
	Regular	14,5%	13,3%	
	Malament	9,5%	7,6%	
	Indicador Positiu	76,0%	79,1%	
UP N 4201 NS/NC 39				

Enunciat	Categories	Catalunya 2022	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P10 Quina era la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	Perfecta	17,8%	21,2%	UP
	Molt bé	22,2%	25,0%	
	Bé	36,5%	34,1%	CAT
	Regular	14,7%	12,6%	
	Malament	8,8%	7,3%	
	Indicador Positiu	76,4%	80,2%	
UP N 4144 NS/NC 96				
P13 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?	Perfectament	20,6%	23,4%	UP
	Molt bé	22,7%	24,4%	
	Bé	38,4%	36,2%	CAT
	Regular	11,9%	10,3%	
	Malament	6,4%	5,8%	
	Indicador Positiu	81,7%	83,9%	
UP N 4183 NS/NC 57				

S/Tracte

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2022	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien les infermeres i infermers?	Perfecte	26,7%	31,7%	UP
	Molt bé	32,4%	31,4%	
	Bé	28,4%	25,9%	CAT
	Regular	8,1%	7,2%	
	Malament	4,4%	3,9%	
	Indicador Positiu	87,5%	89,0%	
UP N 4152 NS/NC 88				
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien els metges i metgesses?	Perfecte	24,9%	29,3%	UP
	Molt bé	29,4%	29,9%	
	Bé	29,7%	27,1%	CAT
	Regular	9,6%	8,2%	
	Malament	6,4%	5,5%	
	Indicador Positiu	84,0%	86,3%	
UP N 4195 NS/NC 45				



S/Tracte

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2022	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P16 Com valoreu el tracte personal que tenien els zeladors i zeladores/portalliteres? UP N 3229 NS/NC 255 No hi vaig tenir contacte 756	Perfecte	26,0%	29,6%	UP
	Molt bé	32,9%	33,7%	
	Bé	33,8%	30,2%	CAT
	Regular	5,6%	5,1%	
	Malament	1,7%	1,5%	
	Indicador Positiu	92,7%	93,4%	
P19 Us explicaven les coses davant de tothom? UP N 3922 NS/NC 318	Mai	65,3%	64,9%	UP
	Poques vegades	16,6%	15,5%	
	Sovint	7,2%	7,4%	CAT
	Gairebé sempre	4,9%	5,1%	
	Sempre	6,0%	7,3%	
	Indicador Positiu	81,9%	80,3%	



Enunciat					Categories	Catalunya 2022	Catalunya 2023	Distribució de respostes				
P23 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?					Sempre	45,1%	48,7%	CAT 22				
					Gairebé sempre	21,1%	20,2%					
					Sovint	15,3%	14,7%	CAT 23				
					Poques vegades	11,4%	9,8%					
					Mai/gairebé mai	7,0%	6,6%					
					UP N	4178	NS/NC	62	Indicador Positiu	81,6%	83,6%	

Enunciat	Categories	Catalunya 2022	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P4 Com valoreu la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	9,9%	11,0%	CAT 22
	Molt bona	11,6%	13,3%	
	Bona	35,8%	37,8%	CAT 23
	Regular	28,3%	25,6%	
	Malament	14,4%	12,2%	
	Indicador Positiu	57,3%	62,2%	
UP N 3825 NS/NC 29 No vaig ser a la sala d'espera 385				
P11 Com valoreu les condicions del lloc on vaig estar mentre us atenen?	Perfectes	12,0%	14,7%	CAT 22
	Molt bones	16,8%	19,4%	
	Bones	42,7%	43,0%	CAT 23
	Regulars	20,5%	16,3%	
	Dolentes	7,9%	6,6%	
	Indicador Positiu	71,6%	77,1%	
UP N 4198 NS/NC 42				

Enunciat	Categories	Catalunya 2022	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P12 Com valoreu la comoditat de la llitera on vau ser mentre us van atendre? UP N 3588 NS/NC 98 No vaig ser en una llitera 554	Perfecta	10,0%	12,6%	CAT 22 
	Molt bona	14,9%	17,2%	
	Bona	43,8%	44,3%	CAT 23 
	Regular	23,2%	19,1%	
	Malament	8,1%	6,8%	
	Indicador Positiu	68,7%	74,1%	

Enunciat					Categories	Catalunya 2022	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P26 En aquests moments diríeu que us van resoldre el motiu pel qual havíeu anat a urgències?					Perfectament	33,9%	37,0%	CAT 22
					Molt bé	19,3%	19,4%	
					Bé	20,4%	19,5%	CAT 23
					Regular	13,3%	11,7%	
					Malament	13,0%	12,4%	
					Indicador Positiu	73,7%	75,9%	
UP N	4153	NS/NC	87					

S/Satisfacció i fidelitat

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2022	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P101 Valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital UP N 4240 NS/NC 0	Satisfacció	6,81	7,12	CAT 22  CAT 23 
P102 Si poguéssiu triar, tornàreu a anar a aquest mateix servei d'urgències? UP N 4126 NS/NC 114	Sí No No n'estic segur Indicador positiu	68,6% 14,3% 17,1% 68,6%	72,2% 12,6% 15,3% 72,2%	CAT 22  CAT 23 

S/Indicador positiu

Resultats

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu

Número en verd -> Diferència en positiu

Pregunta resumida	Catalunya 2022	Catalunya 2023	Diferències 2023 vs 2022
P4 Comoditat de la sala d'espera	57,3% ●	62,2% ●	+ 4,9%
P5 Informació temps d'espera	48,4% ●	51,6% ●	+ 3,2%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	24,4% ●	28,4% ●	+ 4,0%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	51,6% ●	57,6% ●	+ 6,0%
P8 Temps de dedicació del metge	75,0% ●	77,5% ●	+ 2,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	76,0% ●	79,1% ●	+ 3,2%
P10 Poder donar la seva opinió	76,4% ●	80,2% ●	+ 3,7%
P11 Condicions lloc on va ser atès	71,6% ●	77,1% ●	+ 5,5%
P12 Comoditat de la llitera	68,7% ●	74,1% ●	+ 5,4%
P13 Respecte a la intimitat	81,7% ●	83,9% ●	+ 2,3%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	87,5% ●	89,0% ●	+ 1,5%
P15 Tracte personal metges/metgesses	84,0% ●	86,3% ●	+ 2,3%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	92,7% ●	93,4% ●	+ 0,7%
P17 Informació comprensible	88,0% ●	88,7% ●	+ 0,7%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	85,2% ●	87,4% ●	+ 2,2%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	81,9% ●	80,3% ●	-1,5%
P20 Informació sobre les proves	82,4% ●	82,4% ●	-0,1%
P21 Permis per informar als acompanyants	31,9% ●	33,9% ●	+ 2,0%
P22 Informació coherent (coincident)	86,8% ●	87,9% ●	+ 1,0%
P23 Sensació d'estar en bones mans	81,6% ●	83,6% ●	+ 2,0%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	88,9% ●	89,3% ●	+ 0,4%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	87,1% ●	88,6% ●	+ 1,4%
P26 Li van resoldre el motiu	73,7% ●	75,9% ●	+ 2,2%

Pregunta resumida	Catalunya 2022	Catalunya 2023	Diferències 2023 vs 2022
P101 Valoració global	6,81	7,12	+ 0,31
P102 Fidelitat	68,6%	72,2%	+ 3,6%



**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 2022	Catalunya 2023
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	92,7% ●	93,4% ●
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	88,9% ●	89,3% ●
P14 Tracte personal infermers/infermeres	87,5% ●	89,0% ●
P17 Informació comprensible	88,0% ●	88,7% ●
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	87,1% ●	88,6% ●
P22 Informació coherent (coincident)	86,8% ●	87,9% ●
P18 Informació que necessitava de la malaltia	85,2% ●	87,4% ●
P15 Tracte personal metges/metgesses	84,0% ●	86,3% ●
P13 Respecte a la intimitat	81,7% ●	83,9% ●
P23 Sensació d'estar en bones mans	81,6% ●	83,6% ●
P20 Informació sobre les proves	82,4% ●	82,4% ●
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	81,9% ●	80,3% ●
P10 Poder donar la seva opinió	76,4% ●	80,2% ●
P9 Disposició per escoltar-lo	76,0% ●	79,1% ●
P8 Temps de dedicació del metge	75,0% ●	77,5% ●
P11 Condicions lloc on va ser atès	71,6% ●	77,1% ●
P26 Li van resoldre el motiu	73,7% ●	75,9% ●
P12 Comoditat de la llitera	68,7% ●	74,1% ●
P4 Comoditat de la sala d'espera	57,3% ●	62,2% ●
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	51,6% ●	57,6% ●
P5 Informació temps d'espera	48,4% ●	51,6% ●
P21 Permís per informar als acompanyants	31,9% ●	33,9% ●
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	24,4% ●	28,4% ●

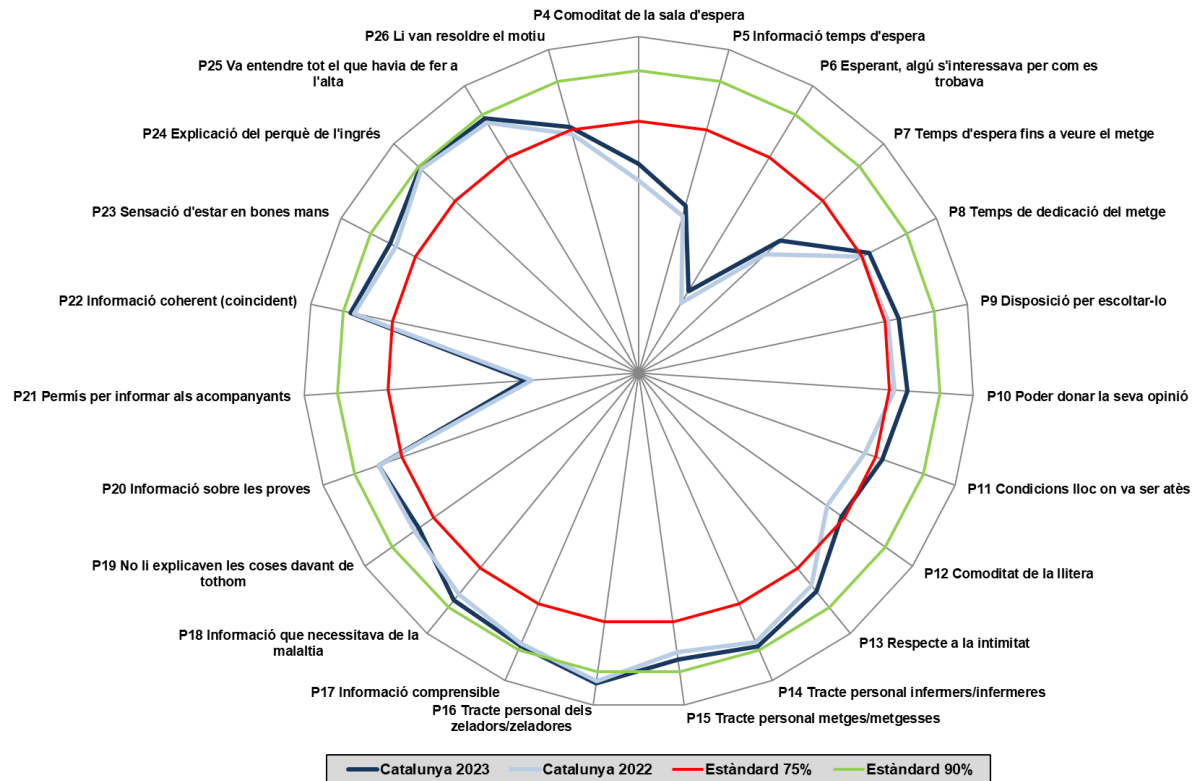


S/Radar

Resultats

Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi. Es compara els resultats de l'any 2022 amb els de l'any 2023.



S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Alt Pirineu i Aran

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 732 - Fundació Sant Hospital	UP 748 - Hospital Comarcal del Pallars	UP 7493 - Hospital de la Cerdanya	UP 707 - Espitau Val d'Aran (N=54)
P4 Comoditat de la sala d'espera	62,2%	70,2%	61,4%	80,3% (+)	79,2%
P5 Informació temps d'espera	51,6%	51,6%	74,9% (+)	34,2% (-)	69,4%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,4%	34,7%	34,5%	15,3%	50,0%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	57,6%	66,9%	73,0% (+)	53,7%	77,1%
P8 Temps de dedicació del metge	77,5%	83,0%	75,8%	77,8%	94,2%
P9 Disposició per escoltar-lo	79,1%	77,1%	76,0%	78,6%	94,3%
P10 Poder donar la seva opinió	80,2%	76,9%	82,4%	79,2%	90,6%
P11 Condicions lloc on va ser atès	77,1%	83,9%	76,8%	91,6% (+)	86,8%
P12 Comoditat de la llitera	74,1%	79,8%	72,9%	82,8%	82,4%
P13 Respecte a la intimitat	83,9%	84,0%	83,2%	91,4%	92,5%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	89,0%	91,0%	86,6%	86,6%	94,2%
P15 Tracte personal metges/metgesses	86,3%	84,1%	85,5%	81,6%	96,2%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	93,4%	93,3%	95,8%	95,6%	94,7%
P17 Informació comprensible	88,7%	86,1%	85,6%	87,2%	96,2%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,4%	88,0%	81,2%	83,7%	96,2%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	80,3%	83,0%	81,2%	82,5%	95,7%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	76,7%	76,5%	79,7%	94,0%
P21 Permis per informar als acompanyants	33,9%	16,1% (-)	33,2%	27,0%	46,4%
P22 Informació coherent (coincident)	87,9%	87,4%	86,8%	90,7%	94,2%
P23 Sensació d'estar en bones mans	83,6%	75,8%	80,1%	78,8%	94,3%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,3%	82,5%	87,7%	76,7%	94,7%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	88,6%	84,2%	90,0%	82,7%	94,0%
P26 Li van resoldre el motiu	75,9%	73,2%	77,3%	77,3%	90,6%
P101 Valoració global	7,12	7,14	7,04	7,18	8,19
P102 Fidelitat	72,2%	74,9%	75,2%	76,0%	88,5%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Lleida

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 1 - Hospital U. Arnau de Vilanova de Lleida
P4 Comoditat de la sala d'espera	62,2%	43,8% (-)
P5 Informació temps d'espera	51,6%	34,3%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,4%	34,8%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	57,6%	42,6% (-)
P8 Temps de dedicació del metge	77,5%	84,0%
P9 Disposició per escoltar-lo	79,1%	83,2%
P10 Poder donar la seva opinió	80,2%	88,9%
P11 Condicions lloc on va ser atès	77,1%	75,2%
P12 Comoditat de la llitera	74,1%	67,6%
P13 Respecte a la intimitat	83,9%	82,0%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	89,0%	88,0%
P15 Tracte personal metges/metgesses	86,3%	92,1%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	93,4%	88,6%
P17 Informació comprensible	88,7%	88,7%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,4%	89,3%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	80,3%	84,0%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	79,5%
P21 Permís per informar als acompanyants	33,9%	39,6%
P22 Informació coherent (coincident)	87,9%	92,9%
P23 Sensació d'estar en bones mans	83,6%	80,1%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,3%	93,8%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	88,6%	90,9%
P26 Li van resoldre el motiu	75,9%	77,5%
P101 Valoració global	7,12	7,00
P102 Fidelitat	72,2%	69,8%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Camp de Tarragona

Pregunta resumida	Catalunya 2023	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 Comodat de la sala d'espera	62,2%	56,4%	54,0%	60,6%	60,3%	58,8%
P5 Informació temps d'espera	51,6%	37,6%	38,3%	52,9%	49,4%	31,8% (-)
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,4%	13,6% (-)	22,2%	18,0%	41,2%	12,3% (-)
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	57,6%	48,3%	42,7% (-)	55,7%	56,5%	42,8% (-)
P8 Temps de dedicació del metge	77,5%	79,7%	70,7%	80,8%	85,8%	73,0%
P9 Disposició per escoltar-lo	79,1%	80,6%	75,9%	88,8%	83,6%	76,5%
P10 Poder donar la seva opinió	80,2%	81,3%	74,4%	85,3%	79,5%	72,5%
P11 Condicions lloc on va ser atès	77,1%	78,9%	77,0%	76,7%	77,8%	73,6%
P12 Comodat de la llitera	74,1%	75,8%	72,1%	82,9%	70,5%	60,8% (-)
P13 Respecte a la intimitat	83,9%	76,1%	81,5%	91,3%	88,4%	86,0%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	89,0%	94,2%	84,4%	94,0%	91,9%	84,3%
P15 Tracte personal metges/metgesses	86,3%	91,3%	83,4%	88,5%	89,0%	81,9%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	93,4%	92,1%	94,8%	94,7%	92,4%	88,0%
P17 Informació comprensible	88,7%	90,8%	83,2%	88,4%	89,8%	83,9%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,4%	86,0%	83,4%	90,2%	93,6%	79,4%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	80,3%	75,7%	74,0%	83,7%	83,1%	81,3%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	79,7%	78,6%	73,9%	90,7%	74,7%
P21 Permis per informar als acompanyants	33,9%	37,1%	31,6%	37,5%	42,2%	29,9%
P22 Informació coherent (coincident)	87,9%	82,3%	86,0%	90,5%	88,4%	82,9%
P23 Sensació d'estar en bones mans	83,6%	87,0%	77,7%	90,3%	86,6%	79,6%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,3%	89,4%	87,8%	90,5%	91,7%	78,5%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	88,6%	89,8%	85,5%	91,7%	93,4%	77,9% (-)
P26 Li van resoldre el motiu	75,9%	76,9%	69,2%	80,1%	81,0%	71,4%
P101 Valoració global	7,12	7,14	6,88	7,54	7,34	6,41
P102 Fidelitat	72,2%	81,0%	67,0%	78,3%	70,1%	65,9%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Terres de l'Ebre

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 86 - Hospital de Tortosa Verge de la Cinta	UP 737 - Hospital Comarcal Móra d'Ebre	UP 975 - Hospital Comarcal d'Amputa	UP 836 - Clínica Terres de l'Ebre (N=52)
P4 Comodat de la sala d'espera	62,2%	70,1%	79,8% (+)	58,9%	62,0%
P5 Informació temps d'espera	51,6%	61,9%	47,9%	63,7%	55,2%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,4%	43,9% (+)	39,0% (+)	40,3%	50,0%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	57,6%	61,7%	73,9%	65,7%	64,0%
P8 Temps de dedicació del metge	77,5%	84,0%	84,5%	68,4%	73,1%
P9 Disposició per escoltar-lo	79,1%	79,9%	84,3%	68,4% (-)	75,0%
P10 Poder donar la seva opinió	80,2%	80,1%	83,1%	68,3% (-)	80,4%
P11 Condicions lloc on va ser atès	77,1%	84,2%	84,9%	71,4%	80,8%
P12 Comodat de la llitera	74,1%	84,0%	71,3%	74,8%	76,6%
P13 Respecte a la intimitat	83,9%	81,1%	92,8%	83,5%	92,0%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	89,0%	88,6%	88,4%	86,2%	86,3%
P15 Tracte personal metges/metgesses	86,3%	85,0%	88,0%	74,5% (-)	84,6%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	93,4%	94,8%	94,0%	97,4%	85,0%
P17 Informació comprensible	88,7%	85,8%	93,3%	82,1%	82,6%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,4%	85,0%	91,2%	84,1%	87,8%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	80,3%	76,4%	83,9%	83,2%	95,9%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	81,4%	82,6%	80,0%	81,6%
P21 Permís per informar als acompanyants	33,9%	37,2%	20,1%	40,7%	29,0%
P22 Informació coherent (coincident)	87,9%	87,9%	88,9%	84,0%	85,7%
P23 Sensació d'estar en bones mans	83,6%	85,9%	88,0%	79,5%	78,8%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,3%	98,4%	87,9%	88,7%	95,8%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	88,6%	84,9%	86,7%	89,2%	89,1%
P26 Li van resoldre el motiu	75,9%	78,3%	83,9%	76,2%	76,9%
P101 Valoració global	7,12	7,31	7,47	6,55	7,67
P102 Fidelitat	72,2%	75,3%	75,5%	63,4%	76,5%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Girona

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 100 - Hospital U de Girona Doctor Josep Trueta	UP 719 - Hospital Comarcal de Blanes	UP 723 - Hospital de Campdevàno	724 - Hospital de Figueres	UP 739 - Hospital de Palamós	UP 759 - HC Sant Jaume Calella
P4 Comodat de la sala d'espera	62,2%	65,0%	37,5% (-)	58,2%	66,5%	62,2%	43,1% (-)
P5 Informació temps d'espera	51,6%	47,7%	54,0%	52,0%	58,5%	55,2%	35,3%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,4%	40,1%	19,1%	39,3%	32,2%	26,6%	15,9%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	57,6%	60,3%	38,5% (-)	65,9%	55,4%	58,3%	39,1% (-)
P8 Temps de dedicació del metge	77,5%	82,0%	67,0% (-)	79,5%	83,2%	84,8%	79,9%
P9 Disposició per escoltar-lo	79,1%	81,7%	65,6% (-)	79,4%	80,2%	85,1%	79,2%
P10 Poder donar la seva opinió	80,2%	85,7%	68,3% (-)	83,3%	79,4%	87,5%	77,6%
P11 Condicions lloc on va ser atès	77,1%	80,2%	63,8% (-)	85,2%	86,6%	85,5%	64,1% (-)
P12 Comodat de la llitera	74,1%	70,0%	56,7% (-)	73,4%	79,8%	74,0%	66,1%
P13 Respecte a la intimitat	83,9%	85,8%	79,0%	88,8%	86,7%	93,1%	73,8% (-)
P14 Tracte personal infermers/infermeres	89,0%	92,6%	87,0%	89,6%	86,7%	95,4%	90,7%
P15 Tracte personal metges/metgesses	86,3%	90,7%	81,3%	82,4%	85,2%	93,4%	87,5%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	93,4%	95,8%	85,3% (-)	93,7%	91,1%	100,0%	97,2%
P17 Informació comprensible	88,7%	89,4%	87,8%	90,8%	89,0%	93,6%	92,0%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,4%	87,3%	84,5%	90,8%	87,9%	89,2%	86,1%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	80,3%	80,8%	90,8% (+)	84,9%	84,8%	83,2%	77,2%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	82,3%	79,4%	86,0%	89,5%	86,2%	81,9%
P21 Permis per informar als acompanyants	33,9%	41,0%	28,4%	30,3%	35,9%	31,2%	30,8%
P22 Informació coherent (coincident)	87,9%	87,1%	81,4%	87,4%	86,0%	93,8%	85,1%
P23 Sensació d'estar en bones mans	83,6%	86,4%	75,9%	80,5%	83,7%	87,9%	80,7%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,3%	98,8%	78,6%	91,5%	92,6%	90,9%	87,5%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	88,6%	87,2%	84,6%	90,4%	90,3%	92,5%	90,6%
P26 Li van resoldre el motiu	75,9%	80,3%	65,1% (-)	73,7%	79,8%	86,5%	71,6%
P101 Valoració global	7,12	7,70	6,18	7,07	7,33	7,77	6,51
P102 Fidelitat	72,2%	82,7%	54,7% (-)	71,0%	79,4%	74,1%	65,8%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Girona

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 762 - Hosp. d'Olot i Comarcal de la Garrotxa	UP 770 - Hospital Santa Caterina
P4 Comodat de la sala d'espera	62,2%	66,3%	65,7%
P5 Informació temps d'espera	51,6%	75,3% (+)	55,0%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,4%	26,2%	39,7%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	57,6%	43,3% (-)	75,0% (+)
P8 Temps de dedicació del metge	77,5%	62,8% (-)	82,4%
P9 Disposició per escoltar-lo	79,1%	70,0%	84,6%
P10 Poder donar la seva opinió	80,2%	69,8% (-)	84,5%
P11 Condicions lloc on va ser atès	77,1%	85,8%	81,9%
P12 Comodat de la llitera	74,1%	85,0%	79,2%
P13 Respecte a la intimitat	83,9%	91,8%	88,2%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	89,0%	89,4%	90,5%
P15 Tracte personal metges/metgesses	86,3%	80,6%	92,2%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	93,4%	97,3%	93,3%
P17 Informació comprensible	88,7%	87,4%	88,9%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,4%	83,8%	89,8%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	80,3%	89,7%	78,6%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	71,1% (-)	86,8%
P21 Permis per informar als acompanyants	33,9%	29,5%	43,9%
P22 Informació coherent (coincident)	87,9%	80,7%	92,4%
P23 Sensació d'estar en bones mans	83,6%	72,6% (-)	88,0%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,3%	93,6%	91,8%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	88,6%	84,0%	92,9%
P26 Li van resoldre el motiu	75,9%	71,8%	80,8%
P101 Valoració global	7,12	6,62	7,67
P102 Fidelitat	72,2%	61,8%	80,9%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Catalunya Central

Pregunta resumida	Catalunya 2023	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	62,2%	65,6%	39,2% (-)	58,6%	52,7%
P5 Informació temps d'espera	51,6%	51,5%	59,0%	37,7%	53,4%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,4%	27,3%	37,2%	23,1%	29,2%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	57,6%	57,7%	67,5%	52,4%	50,9%
P8 Temps de dedicació del metge	77,5%	80,9%	80,5%	76,1%	79,1%
P9 Disposició per escoltar-lo	79,1%	79,9%	82,0%	76,6%	81,5%
P10 Poder donar la seva opinió	80,2%	78,9%	81,3%	79,7%	88,6%
P11 Condicions lloc on va ser atès	77,1%	78,3%	69,9%	77,4%	71,3%
P12 Comodat de la llitera	74,1%	65,6%	59,5% (-)	77,1%	71,2%
P13 Respecte a la intimitat	83,9%	77,9%	76,9%	87,5%	81,7%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	89,0%	88,1%	88,3%	94,6%	92,4%
P15 Tracte personal metges/metgesses	86,3%	86,5%	88,2%	85,0%	94,1%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	93,4%	95,5%	95,2%	92,5%	94,2%
P17 Informació comprensible	88,7%	88,5%	91,2%	87,9%	93,3%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,4%	88,3%	87,3%	89,8%	91,2%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	80,3%	69,2% (-)	63,3% (-)	88,5%	78,5%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	79,5%	83,7%	85,3%	87,1%
P21 Permís per informar als acompanyants	33,9%	28,5%	29,0%	33,9%	29,4%
P22 Informació coherent (coincident)	87,9%	85,2%	92,1%	91,7%	90,9%
P23 Sensació d'estar en bones mans	83,6%	87,3%	86,3%	80,7%	87,2%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,3%	85,8%	95,0%	90,4%	96,0%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	88,6%	90,1%	92,6%	90,5%	92,2%
P26 Li van resoldre el motiu	75,9%	76,8%	79,7%	75,9%	76,0%
P101 Valoració global	7,12	6,98	7,00	6,94	7,10
P102 Fidelitat	72,2%	75,0%	71,2%	68,2%	70,0%



Generalitat
de Catalunya

/Salut

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Barcelona ciutat

Pregunta resumida	Catalunya 2023	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 Comodat de la sala d'espera	62,2%	61,1%	61,5%	71,9%	69,0%	63,4%
P5 Informació temps d'espera	51,6%	41,6%	52,4%	59,0%	61,2%	54,3%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,4%	22,9%	25,9%	37,0%	29,5%	35,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	57,6%	55,0%	62,8%	54,6%	62,1%	65,5%
P8 Temps de dedicació del metge	77,5%	76,9%	66,5% (-)	78,3%	82,3%	84,8%
P9 Disposició per escoltar-lo	79,1%	76,2%	73,3%	77,4%	87,3%	84,1%
P10 Poder donar la seva opinió	80,2%	77,5%	73,2%	81,3%	89,2%	94,7% (+)
P11 Condicions lloc on va ser atès	77,1%	74,3%	71,0%	77,7%	83,8%	80,4%
P12 Comodat de la llitera	74,1%	72,0%	72,7%	78,8%	85,7%	76,2%
P13 Respecte a la intimitat	83,9%	81,1%	86,1%	82,0%	88,3%	84,8%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	89,0%	88,7%	89,8%	88,0%	92,3%	88,7%
P15 Tracte personal metges/metgesses	86,3%	85,5%	84,2%	89,3%	92,4%	93,8%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	93,4%	95,0%	94,0%	89,3%	92,7%	95,7%
P17 Informació comprensible	88,7%	92,3%	79,4% (-)	95,2%	85,5%	93,7%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,4%	89,1%	75,6% (-)	91,3%	85,5%	93,7%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	80,3%	86,4%	87,0%	77,3%	80,3%	81,0%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	79,3%	80,5%	86,3%	87,9%	89,0%
P21 Permis per informar als acompanyants	33,9%	22,7%	30,9%	44,3%	40,8%	44,7%
P22 Informació coherent (coincident)	87,9%	87,1%	84,9%	86,3%	87,7%	93,3%
P23 Sensació d'estar en bones mans	83,6%	88,9%	75,6%	88,3%	86,7%	92,1%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,3%	77,8%	92,1%	87,3%	85,7%	89,5%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	88,6%	90,8%	79,0% (-)	88,6%	92,8%	94,6%
P26 Li van resoldre el motiu	75,9%	79,6%	70,8%	80,4%	81,6%	79,9%
P101 Valoració global	7,12	7,30	6,82	7,51	7,61	7,85
P102 Fidelitat	72,2%	74,7%	58,1% (-)	70,7%	78,9%	83,0%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Zona Metropolitana Barcelona Nord

Pregunta resumida	Catalunya 2023	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	62,2%	60,3%	76,7% (+)	55,9%	62,1%	52,1%	58,8%
P5 Informació temps d'espera	51,6%	46,2%	67,4%	49,0%	49,0%	50,6%	56,7%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,4%	26,9%	26,4%	23,8%	33,6%	32,3%	27,9%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	57,6%	46,4%	64,8%	66,5%	62,1%	64,5%	57,7%
P8 Temps de dedicació del metge	77,5%	77,2%	73,5%	77,7%	82,6%	77,3%	75,4%
P9 Disposició per escoltar-lo	79,1%	81,8%	80,2%	83,2%	84,9%	80,0%	73,2%
P10 Poder donar la seva opinió	80,2%	80,9%	81,3%	83,0%	83,6%	77,5%	75,0%
P11 Condicions lloc on va ser atès	77,1%	75,8%	70,9%	80,0%	69,8%	62,5% (-)	61,9% (-)
P12 Comodat de la llitera	74,1%	71,7%	71,3%	75,9%	77,6%	62,2% (-)	77,3%
P13 Respecte a la intimitat	83,9%	80,6%	83,3%	84,1%	82,4%	81,9%	78,7%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	89,0%	86,1%	94,0%	92,7%	86,5%	86,4%	93,3%
P15 Tracte personal metges/metgesses	86,3%	88,7%	87,1%	86,6%	90,6%	80,1%	86,0%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	93,4%	90,2%	96,7%	93,7%	97,2%	83,9% (-)	95,6%
P17 Informació comprensible	88,7%	88,3%	85,8%	87,5%	96,6%	84,5%	84,1%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,4%	82,9%	84,8%	86,5%	94,6%	83,3%	84,5%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	80,3%	82,7%	79,3%	69,9% (-)	78,9%	80,8%	71,0%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	83,2%	76,9%	80,3%	85,7%	75,2%	86,6%
P21 Permis per informar als acompanyants	33,9%	34,1%	36,5%	46,5%	35,7%	33,5%	27,7%
P22 Informació coherent (coincident)	87,9%	84,8%	95,5%	89,4%	94,2%	81,0%	88,8%
P23 Sensació d'estar en bones mans	83,6%	87,4%	85,8%	84,5%	88,2%	77,4%	84,0%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,3%	90,7%	97,2%	88,1%	95,9%	84,0%	94,5%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	88,6%	89,1%	88,7%	83,4%	94,3%	81,9%	94,1%
P26 Li van resoldre el motiu	75,9%	72,7%	73,8%	70,3%	82,6%	70,3%	74,6%
P101 Valoració global	7,12	7,11	7,18	7,10	7,35	6,46	6,66
P102 Fidelitat	72,2%	71,6%	69,8%	66,8%	77,5%	64,5%	75,8%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Zona Metropolitana Barcelona Nord

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 750 - Hospital General de Granollers	UP 753 - Hospital Municipal de Badalona	UP 908 - Hospital de Mollet	UP 1425 - Hospital de Mataró
P4 Comodat de la sala d'espera	62,2%	86,6% (+)	69,9%	66,1%	54,9%
P5 Informació temps d'espera	51,6%	58,3%	39,8%	39,2%	45,5%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,4%	35,1%	21,5%	16,7%	16,7%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	57,6%	62,3%	63,7%	45,7%	55,7%
P8 Temps de dedicació del metge	77,5%	75,1%	80,1%	69,7%	72,3%
P9 Disposició per escoltar-lo	79,1%	80,7%	83,7%	73,1%	72,3%
P10 Poder donar la seva opinió	80,2%	77,8%	83,0%	78,9%	71,1%
P11 Condicions lloc on va ser atès	77,1%	87,6%	83,9%	85,9%	73,0%
P12 Comodat de la llitera	74,1%	87,6% (+)	82,0%	86,0%	64,0%
P13 Respecte a la intimitat	83,9%	80,8%	88,7%	89,4%	71,7% (-)
P14 Tracte personal infermers/infermeres	89,0%	89,7%	88,5%	92,0%	80,4% (-)
P15 Tracte personal metges/metgesses	86,3%	85,5%	86,1%	81,8%	78,3%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	93,4%	95,2%	96,2%	92,0%	90,6%
P17 Informació comprensible	88,7%	90,1%	90,9%	81,6%	85,0%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,4%	91,4%	87,6%	85,5%	88,0%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	80,3%	76,2%	74,9%	87,8%	69,3% (-)
P20 Informació sobre les proves	82,4%	82,3%	85,1%	84,1%	85,0%
P21 Permis per informar als acompanyants	33,9%	32,0%	33,4%	35,2%	30,6%
P22 Informació coherent (coincident)	87,9%	89,8%	85,4%	83,9%	89,0%
P23 Sensació d'estar en bones mans	83,6%	86,6%	82,4%	79,6%	77,2%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,3%	88,1%	96,7%	82,8%	80,6%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	88,6%	92,1%	93,3%	92,9%	83,7%
P26 Li van resoldre el motiu	75,9%	77,9%	76,9%	71,2%	72,5%
P101 Valoració global	7,12	7,16	7,18	6,55	6,77
P102 Fidelitat	72,2%	71,2%	78,8%	66,1%	71,1%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Zona Metropolitana Barcelona Sud

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 146 - Hospital de Viladecans	UP 148 - Hospital Universitari de Bellvitge	UP 742 - Parc Sanitari Sant Joan Déu - HG	UP 754 - Hospital Residència Sant Camil	UP 756 - H. Sant Antoni Abat - Urgències	UP 764 - Hospital Sant Joan de Déu (Martorell)
P4 Comodat de la sala d'espera	62,2%	58,4%	69,9%	29,7% (-)	61,5%	69,8%	58,8%
P5 Informació temps d'espera	51,6%	41,8%	37,5%	37,2%	65,3%	67,9% (+)	46,8%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,4%	25,6%	17,1%	10,4% (-)	27,2%	20,9%	18,1%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	57,6%	56,4%	60,6%	30,9% (-)	59,0%	62,7%	48,1%
P8 Temps de dedicació del metge	77,5%	81,9%	80,1%	64,7% (-)	78,9%	78,2%	68,3%
P9 Disposició per escoltar-lo	79,1%	83,9%	82,7%	65,7% (-)	78,4%	79,3%	69,8%
P10 Poder donar la seva opinió	80,2%	87,4%	85,3%	70,9%	72,7%	82,2%	70,9%
P11 Condicions lloc on va ser atès	77,1%	72,0%	79,1%	67,0%	77,5%	81,4%	59,6% (-)
P12 Comodat de la llitera	74,1%	65,6%	74,2%	63,0%	71,9%	74,0%	62,5%
P13 Respecte a la intimitat	83,9%	79,4%	81,1%	64,2% (-)	81,4%	87,4%	81,8%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	89,0%	94,8%	86,5%	70,3% (-)	90,0%	90,2%	87,2%
P15 Tracte personal metges/metgesses	86,3%	87,6%	92,8%	74,9% (-)	89,8%	86,8%	80,2%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	93,4%	92,7%	95,9%	83,5% (-)	95,2%	96,7%	87,8%
P17 Informació comprensible	88,7%	88,2%	93,7%	86,1%	89,8%	90,8%	86,9%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,4%	81,4%	90,8%	80,6%	90,6%	92,4%	86,7%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	80,3%	78,1%	79,0%	79,6%	75,9%	91,3%	81,4%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	79,4%	83,3%	72,6%	80,8%	90,8%	68,1% (-)
P21 Permis per informar als acompanyants	33,9%	39,8%	43,7%	21,2%	32,1%	30,5%	31,6%
P22 Informació coherent (coincident)	87,9%	85,0%	91,0%	82,7%	84,8%	92,6%	84,5%
P23 Sensació d'estar en bones mans	83,6%	86,2%	88,2%	67,3% (-)	86,8%	89,9%	77,0%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,3%	89,9%	92,9%	71,0% (-)	87,2%	100,0%	89,7%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	88,6%	85,5%	89,6%	82,9%	84,8%	90,5%	88,4%
P26 Li van resoldre el motiu	75,9%	72,2%	75,0%	53,7% (-)	69,5%	82,9%	72,0%
P101 Valoració global	7,12	7,15	7,51	5,72 (-)	7,31	7,34	6,43
P102 Fidelitat	72,2%	68,8%	78,7%	51,3% (-)	75,7%	70,4%	59,7% (-)

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

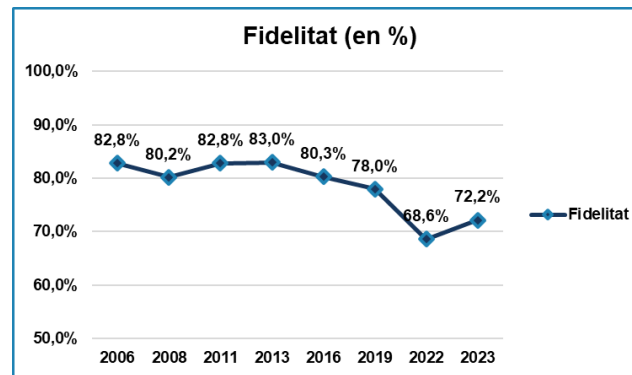
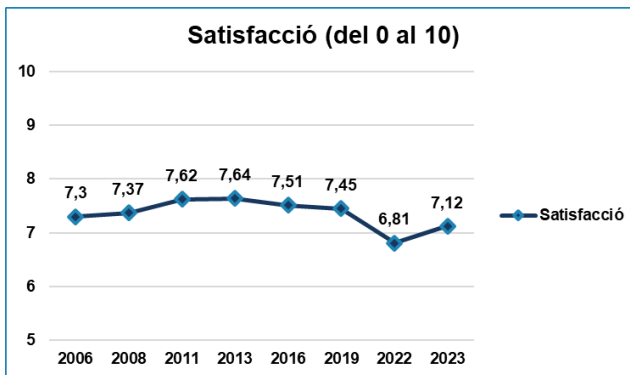
Zona Metropolitana Barcelona Sud

Pregunta resumida	Catalunya 2023	Hospital Sant Joan de Déu (Esplugues LJ)	UP 1012 - Hospital Comarcal de l'Alt Penedès	UP 5994 - H. Moisès Broggi	UP 725 - Hospital General de Hospitalet (N=56)
P4 Comodat de la sala d'espera	62,2%	79,2% (+)	63,6%	62,7%	58,8%
P5 Informació temps d'espera	51,6%	56,2%	41,9%	52,9%	63,0%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,4%	24,9%	12,5% (-)	33,0%	33,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	57,6%	68,4%	54,1%	62,2%	43,1%
P8 Temps de dedicació del metge	77,5%	83,4%	68,1%	70,6%	72,2%
P9 Disposició per escoltar-lo	79,1%	85,8%	73,4%	78,3%	72,7%
P10 Poder donar la seva opinió	80,2%	85,7%	75,1%	78,3%	84,6%
P11 Condicions lloc on va ser atès	77,1%	79,9%	66,5% (-)	68,9%	75,5%
P12 Comodat de la llitera	74,1%	82,5%	66,5%	73,3%	78,3%
P13 Respecte a la intimitat	83,9%	93,2% (+)	85,9%	79,2%	83,3%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	89,0%	86,9%	87,4%	89,2%	81,8%
P15 Tracte personal metges/metgesses	86,3%	82,4%	83,7%	88,3%	85,5%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	93,4%	95,4%	100,0%	95,1%	93,2%
P17 Informació comprensible	88,7%	96,4%	86,2%	91,9%	86,3%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,4%	97,2% (+)	80,3%	88,1%	80,8%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	80,3%	81,7%	76,4%	67,5% (-)	72,5%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	93,6% (+)	83,3%	83,3%	87,2%
P21 Permis per informar als acompanyants	33,9%	44,5%	38,8%	39,9%	35,1%
P22 Informació coherent (coincident)	87,9%	91,2%	79,7%	86,6%	86,3%
P23 Sensació d'estar en bones mans	83,6%	93,2% (+)	76,0%	82,5%	83,3%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,3%	94,7%	88,3%	93,1%	87,5%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	88,6%	88,5%	87,7%	87,2%	84,6%
P26 Li van resoldre el motiu	75,9%	78,2%	70,8%	69,8%	77,8%
P101 Valoració global	7,12	8,01	6,51	6,93	7,21
P102 Fidelitat	72,2%	77,6%	71,4%	69,5%	77,4%

S/Evolutiu satisfacció i fidelitat

Resultats

Indicadors	2006	2008	2011	2013	2016	2019	2022	2023
Satisfacció	7,3	7,37	7,62	7,64	7,51	7,45	6,81	7,12
Fidelitat	82,8%	80,2%	82,8%	83,0%	80,3%	78,0%	68,6%	72,2%



S/Conclusions

Resultats

- En comparació a l'edició realitzada l'any 2022, tant els valors de satisfacció (de 0 al 10) com de fidelitats (en tant per cent) globals de Catalunya han augmentat, passant del 6,81 al 7,12 i del 68,6% al 72,2% respectivament.
- Els ítems "P16. Tracte personal dels zeladors" (93,4%), "P24. Explicació del perquè de l'ingrés" (89,3%) i "P14. Tracte personal infermers/infermeres" (89,0%) són els ítems més ben valorats per els usuaris del servei.
- Els ítems "P6. Esperant, algú s'interessava per com es trobava" (28,4%), "P21. Permís per informar als acompanyants" (33,9%) i "P5. Informació temps d'espera" (51,6%) obtenen la valoració més baixa del global de preguntes del qüestionari.



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut