



REO núm: 1137
Data: 08/09/2025

PLAENSA. Teràpies respiratòries. 2024

Informe de resultats



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Salut**

/Salut



**Generalitat
de Catalunya**

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

Teràpies respiratòries

Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari

Gerència de Gestió Ciutadana

Unitat d'avaluació i experiència del pacient

Servei Català de la Salut

2024

Introducció

Durant l'any 2024 s'ha dut a terme l'estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei català de la Salut amb l'atenció rebuda en el servei de teràpies respiratòries a domicili.

L'experiència amb els serveis rebuts s'analitza en base a la identificació d'aspectes concrets del procés assistencial que son importants pels pacients. L'accessibilitat als serveis, el tracte i les interaccions amb professionals, la participació en la presa de decisions o la coordinació i l'organització del servei en són exemples.

Objectius

Objectiu general

Conèixer l'experiència de pacient i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels usuaris del Servei Català de la Salut respecte al servei de teràpies respiratòries proveït per les entitats del SISCAT.

Objectius específics

- Conèixer l'experiència de pacient i mesurar el grau de satisfacció i fidelitat pel conjunt de Catalunya i per cada centre (unitat proveïdora - UP)
- Comparar l'experiència de pacient i el grau de satisfacció i fidelitat de les UPs respecte a la mitjana de Catalunya.
- Comparar els resultats de l'estudi de 2024 amb els obtinguts l'any 2023.

Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones de 16 anys o més que hagin estat usuàries del servei entre gener a maig de 2024
Qüestionari	Qüestionari de teràpies respiratòries
Mètode de recollida de la informació	Enquesta autoadministrada mitjançant invitació via SMS.
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre de facturació del servei
Ponderació	S'ha assolit una participació de 4687 . Els resultats han estat ponderats en funció de la representació de cada grup quota (edat, sexe i UP) i s'ha obtingut una mostra de 3591 casos.
Treball de camp	Realitzat pel Servei Català de la Salut del 11 al 12 de novembre del 2024.

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 •UP	45	80	3591	$P = 0,8$	95 %	±1,1 % al global de Catalunya

Metodologia

Revisió bibliogràfica

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

Recerca qualitativa

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

Construcció qüestionari

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

Pre-test

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

Estudi pilot

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

Validació pre i post estudi

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

Supervisió CEO

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

Treball de camp

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

Conclusions

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

Validació del qüestionari

La validació d'un qüestionari és un procés que s'utilitza per assegurar-se que el qüestionari és precís, fiable i adequat per a l'objectiu per al qual es dissenya, i serveix per garantir que les dades obtingudes siguin de qualitat i representin correctament allò que es vol mesurar.

La validació que hem realitzat es compon de:

La **validesa de contingut**: es refereix al grau en què la mesura abasta tots els aspectes i dimensions relacionades amb el concepte que es vol mesurar i està molt relacionada amb la composició del qüestionari. Aquesta validesa es garanteix a partir del rigor metodològic seguit en l'elaboració del qüestionari, des de l'etapa de recerca bibliogràfica fins a la realització d'**estudis qualitatius amb pacients** per posar al pacient al centre del procés i prioritzar les qüestions que consideren més importants.

La **validesa de constructe i fiabilitat**: valora si el qüestionari mesura allò que volem mesurar, és a dir, si es poden utilitzar els resultats com un valor que representa l'experiència i la satisfacció dels usuaris. Aquesta validesa es garanteix mitjançant un anàlisi estadístic que resumeix la informació en dimensions o factors. Es considera que si aquesta agrupació és coherent i interpretable a nivell teòric, les preguntes són vàlides per recollir l'experiència dels pacients.

Validació de contingut

Qüestionari

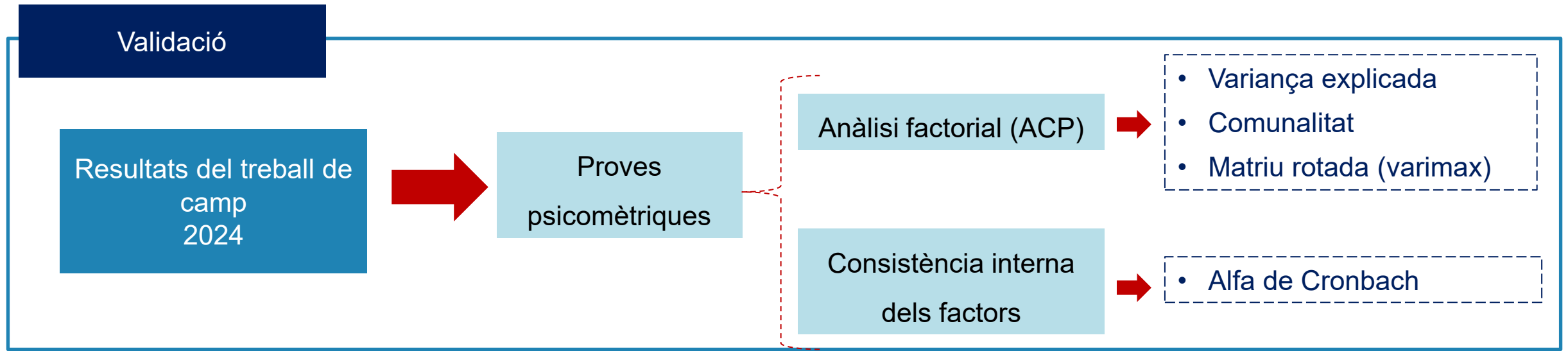
Aquest quadre mostra la validació de contingut duta a terme per elaborar el qüestionari, relacionant cada pregunta inclosa en l'enquesta amb la dimensió/ àmbit identificat durant les dinàmiques qualitatives a les quals fa referència.

Pregunta resumida	Accessibilitat	Informació	Tracte	Confort	Coordinació
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina					
P2 S'entenien les explicacions del metge o metgessa					
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa					
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament					
P5 Instruccions de com funcionava la màquina					
P6 Màquina en condicions					
P7 Material de recanvi suficient					
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa					
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina					
P10 Tracte personal empresa quan truca					
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa					
P12 Sensació d'estar en bones mans					

Validació de constructe i fiabilitat

Qüestionari

- **Número de casos inclosos:** 4.687
- **Preguntes incloses:** Preguntes referents a la percepció, experiència i satisfacció dels usuaris amb escala categòrica ordinal.
- **Respostes perdudes (missing):** es considera valors perduts aquelles respostes fora de l'escala categòrica ordinal.



Validació de constructe i fiabilitat

Metodologia

La **variància explicada** per quatre factors es situa al 71,64%, indicant que l'agrupació dels ítems en 4 dimensions explica més de dues terceres parts del global del qüestionari.

Component	Valors pròpis inicials			Extracció: Sumes de Càrregues al quadrat			Rotació: Sumes de Càrregues al Quadrat		
	Total	% de Variància	% Acumulat	Total	% de Variància	% Acumulat	Total	% de Variància	% Acumulat
1	5,70	47,48%	47,48%	5,70	47,48%	47,48%	3,15	26,22%	26,22%
2	1,24	10,31%	57,79%	1,24	10,31%	57,79%	2,21	18,41%	44,62%
3	0,90	7,46%	65,25%	0,90	7,46%	65,25%	2,15	17,89%	62,52%
4	0,77	6,39%	71,64%	0,77	6,39%	71,64%	1,09	9,12%	71,64%
5	0,70	5,82%	77,46%						
6	0,60	4,98%	82,43%						
7	0,43	3,60%	86,04%						
8	0,42	3,47%	89,51%						
9	0,35	2,93%	92,44%						
10	0,34	2,84%	95,28%						
11	0,31	2,55%	97,82%						
12	0,26	2,18%	100,00%						

Validació de constructe i fiabilitat

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 dels constructes estudiats.*

Comunalitats	Inicial	Extracció
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	1	0,75
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	1	0,78
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	1	0,95
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	1	0,61
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	1	0,63
P6 Màquina en condicions	1	0,74
P7 Material de recanvi suficient	1	0,74
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	1	0,49
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	1	0,67
P10 Tracte personal empresa quan truca	1	0,77
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	1	0,74
P12 Sensació d'estar en bones mans	1	0,74

Validació de constructe i fiabilitat

Metodologia

El resultat de la **matriu rotada varimax** permet identificar les 4 dimensions amb els quals s'han agrupat les preguntes.

Matriu Rotada de Components	Component			
	1	2	3	4
P10 Tracte personal empresa quan truca	0,819	0,230	0,198	0,076
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	0,796	0,249	0,176	0,122
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	0,709	0,160	0,277	0,262
P12 Sensació d'estar en bones mans	0,631	0,208	0,536	0,088
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	0,627	0,140	0,272	-0,057
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	0,200	0,846	0,115	0,083
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	0,194	0,832	0,119	0,024
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	0,404	0,582	0,284	0,222
P7 Material de recanvi suficient	0,348	0,029	0,779	0,086
P6 Màquina en condicions	0,398	0,192	0,738	-0,008
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	0,095	0,450	0,610	0,149
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	0,140	0,135	0,090	0,953

- **Dimensió 1:** Tracte i accessibilitat.
- **Dimensió 2:** Informació.
- **Dimensió 3:** Confort i coordinació.
- **Dimensió 4:** Temps d'espera fins que porten la màquina a casa.

Validació de constructe i fiabilitat

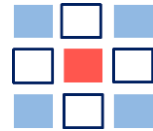
Metodologia

*Finalment, l'**Alfa de Cronbach** mostra com el primer factor presenta valors de 0,89, indicant una bona consistència interna de les preguntes agrupades. El segon factor es situa al voltant de 0,80 i el tercer factor es situa en 0,76. Així doncs, es considera que cada factor a nivell individual mostra un nivell de consistència interna òptim per ser acceptat*.*

Component	Ítems	Número de ítems	Alfa de Cronbach
1	P8, P9, P10, P11, P12	5	0,89
2	P1, P2, P5	3	0,80
3	P4, P6, P7	3	0,76
4	P3	1	_*

**Al estar conformat principalment per una única variable, no es calcula l'Alfa de Cronbach del darrer factor.*

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

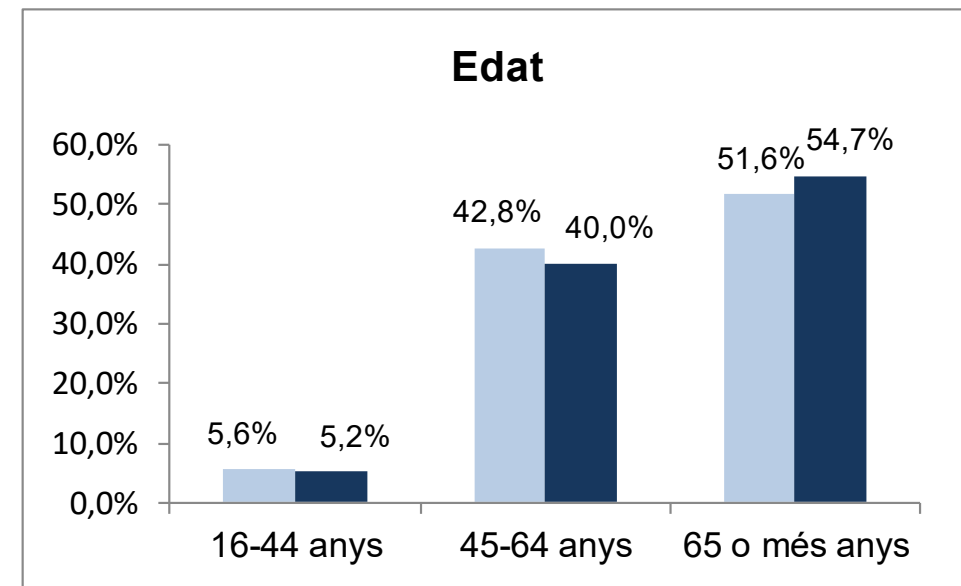
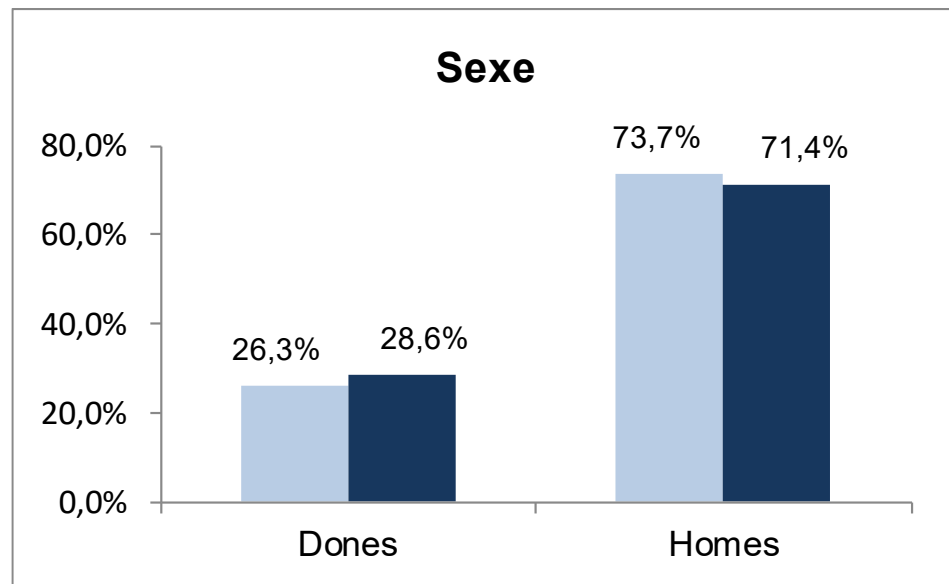


Teràpies respiratòries

**Resultats
2024**

Visió sociodemogràfica

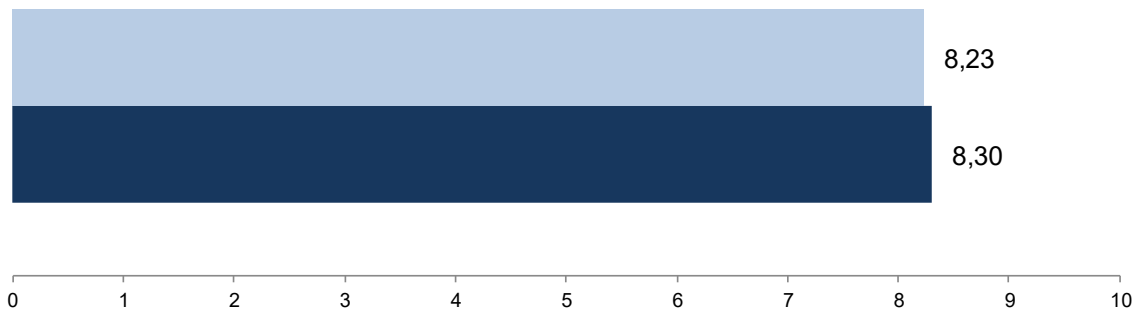
	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2023	2874
CATALUNYA 2024	3591



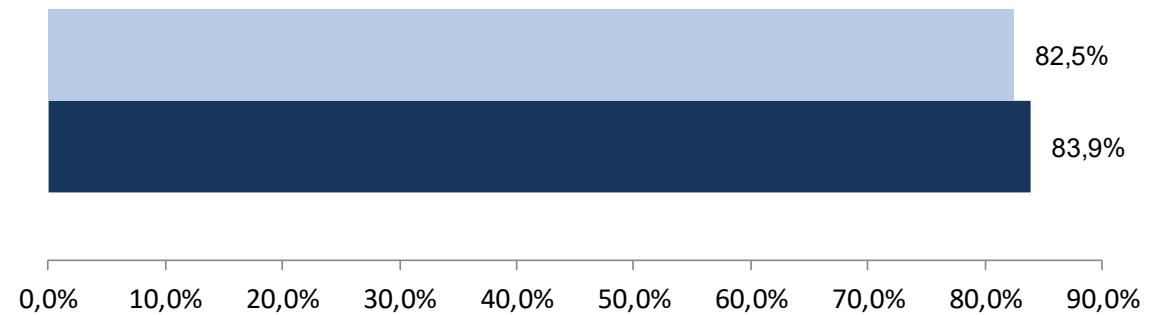
Satisfacció i fidelitat

	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2023	2874
CATALUNYA 2024	3591

Satisfacció



Fidelitat



Indicador positiu

Tractament dels resultats

Els resultats presentats en aquest estudi han sigut ponderats en funció de l'activitat de cada unitat proveïdora amb l'objectiu que es esdevinguin representatius de la població de referència.

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	-

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 del 75%

Accessibilitat

Resultats

Enunciat		Categories	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Distribució de respostes
3. Com valoreu el temps que va passar des del moment que us van dir que necessitaveu la màquina fins que us la van portar a casa?	UP N 3430 NS/NC 161	Molt curt	23,1%	23,7%	2023
		Curt	27,6%	28,7%	
		Normal	43,4%	41,7%	2024
		Llarg	4,1%	4,1%	
		Molt llarg	1,8%	1,8%	
		Indicador Positiu	94,1%	94,1%	
8. Si heu de contactar amb l'empresa sabeu on trobar el telèfon de contacte?	UP N 3464 NS/NC 127	Sempre	70,8%	71,6%	2023
		Gairebé sempre	11,6%	12,3%	
		Sovint	6,1%	6,7%	2024
		Poques vegades	4,5%	4,6%	
		Mai/gairebé mai	7,0%	4,8%	
		Indicador Positiu	88,5%	90,7%	
9. Quan heu tingut algun problema relacionat amb la màquina, què us sembla el temps que han trigat a resoldre-ho?	UP N 2849 NS/NC 149 No he tingut cap problema 592	Perfecte	32,6%	31,3%	2023
		Molt bé	29,6%	31,8%	
		Bé	23,5%	24,0%	2024
		Regular	8,2%	7,7%	
		Malament	6,0%	5,1%	
		Indicador Positiu	85,7%	87,2%	

Informació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Distribució de respostes
1. Vau entendre els motius pels que havíeu de portar la màquina? UP N 3479 NS/NC 56 No em van donar informació 56	Perfectament	67,8%	66,3%	2023
	Molt bé	17,2%	18,9%	
	Bé	11,8%	11,2%	2024
	Regular	2,1%	2,4%	
	Malament	1,1%	1,2%	
	Indicador Positiu	96,8%	96,4%	
2. S'entenien les explicacions que us va donar el metge sobre el funcionament del servei? (és a dir, què havíeu de fer per tenir la màquina a casa....) UP N 3459 NS/NC 62 No em van donar informació 70	Perfectament	58,1%	54,9%	2023
	Molt bé	23,0%	25,0%	
	Bé	15,3%	17,0%	2024
	Regular	2,8%	2,5%	
	Malament	0,7%	0,7%	
	Indicador Positiu	96,5%	96,8%	
5. Com valoreu les instruccions que us varen donar sobre com funcionava la màquina? UP N 3491 NS/NC 70 No em van donar informació 30	Perfectes	41,7%	39,5%	2023
	Molt bé	31,0%	32,3%	
	Bé	21,7%	22,5%	2024
	Regular	4,6%	4,6%	
	Malament	1,1%	1,1%	
	Indicador Positiu	94,3%	94,4%	

Enunciat				Categories	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Distribució de respostes			
10. Com valoreu el tracte (amabilitat) que tenen el personal de l'empresa quan truca per telèfon?	UP N	3381	NS/NC	210	Perfecte	49,4%	49,2%	2023		
					Molt bé	28,1%	29,0%			
					Bé	17,4%	16,9%			
					Regular	2,9%	2,9%	2024		
					Malament	2,2%	1,9%			
					Indicador Positiu	94,9%	95,2%			
11. Com valoreu el tracte (amabilitat) que tenen el personal de l'empresa quan el visiten els tècnics a casa seva?	UP N	2383	NS/NC	1208	Perfecta	45,9%	46,5%	2023		
					Molt bé	27,3%	28,2%			
					Bé	20,3%	19,7%			
					Regular	2,8%	2,6%	2024		
					Malament	3,7%	3,0%			
					Indicador Positiu	93,5%	94,4%			
12. En relació al servei que rebeu, teniu la sensació d'estar en bones mans?	UP N	3426	NS/NC	165	Sempre	56,4%	56,8%	2023		
					Gairebé sempre	22,7%	23,6%			
					Sovint	12,2%	11,8%			
					Poques vegades	4,9%	4,4%	2024		
					Mai	3,7%	3,4%			
					Indicador Positiu	91,4%	92,2%			

Confort i espais

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Distribució de respostes
6. Considereu que la màquina que utilitzeu “està en condicions”? (és a dir, està en bon estat, disposen de tubs, ulleres, filtres...)				Sempre	66,0%	65,9%	2023
				Gairebé sempre	18,5%	19,2%	
				Sovint	8,6%	9,0%	2024
				Poques vegades	4,6%	3,8%	
				Mai	2,3%	2,0%	
				Indicador Positiu	93,1%	94,1%	
UP N	3486	NS/NC	105				
7. Considereu que disposeu del material de recanvi suficient? (tubs, ulleres, filtres, bombones...)				Sempre	45,3%	48,9%	2023
				Gairebé sempre	20,3%	19,6%	
				Sovint	12,0%	12,1%	2024
				Poques vegades	12,2%	11,1%	
				Mai	10,2%	8,3%	
				Indicador Positiu	77,6%	80,6%	
UP N	3395	NS/NC	196				

Coordinació

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Distribució de respostes	
4. El tècnic de l'empresa coneixia la vostra pauta de tractament? (és a dir, si sabia ajustar la màquina)				Sempre	71,5%	70,8%	2023	
				Gairebé sempre	15,2%	15,9%		
				Sovint	6,9%	7,2%		
				Poques vegades	3,8%	3,8%	2024	
				Mai	2,6%	2,3%		
				Indicador Positiu	93,6%	93,9%		
UP N	3352	NS/NC	239					

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Distribució de respostes	
P101 Valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb el servei rebut				Satisfacció	8,23	8,30	2023	
							2024	
UP N	3591	NS/NC	0					
P102 Si poguéssiu triar, tornaríeu a utilitzar aquesta empresa?				Sí	82,5%	83,9%	2023	
				No	7,3%	7,0%		
				No n'estic segur	10,2%	9,1%	2024	
				UP N	2910	NS/NC	681	Indicador positiu

Indicador positiu

Ordenació d'ítems

Els ítems són presentats en ordre segons el percentatge de respostes positives que han assolit.

Pregunta resumida	Catalunya 2023	Catalunya 2024
P2 S'entenien les explicacions del metge o metgessa	96,5% ●	96,8% ●
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,8% ●	96,4% ●
P10 Tracte personal empresa quan truca	94,9% ●	95,2% ●
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,3% ●	94,4% ●
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	93,5% ●	94,4% ●
P6 Màquina en condicions	93,1% ●	94,1% ●
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1% ●	94,1% ●
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,6% ●	93,9% ●
P12 Sensació d'estar en bones mans	91,4% ●	92,2% ●
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	88,5% ●	90,7% ●
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	85,7% ●	87,2% ●
P7 Material de recanvi suficient	77,6% ●	80,6% ●

Indicador positiu

Diferència significativa

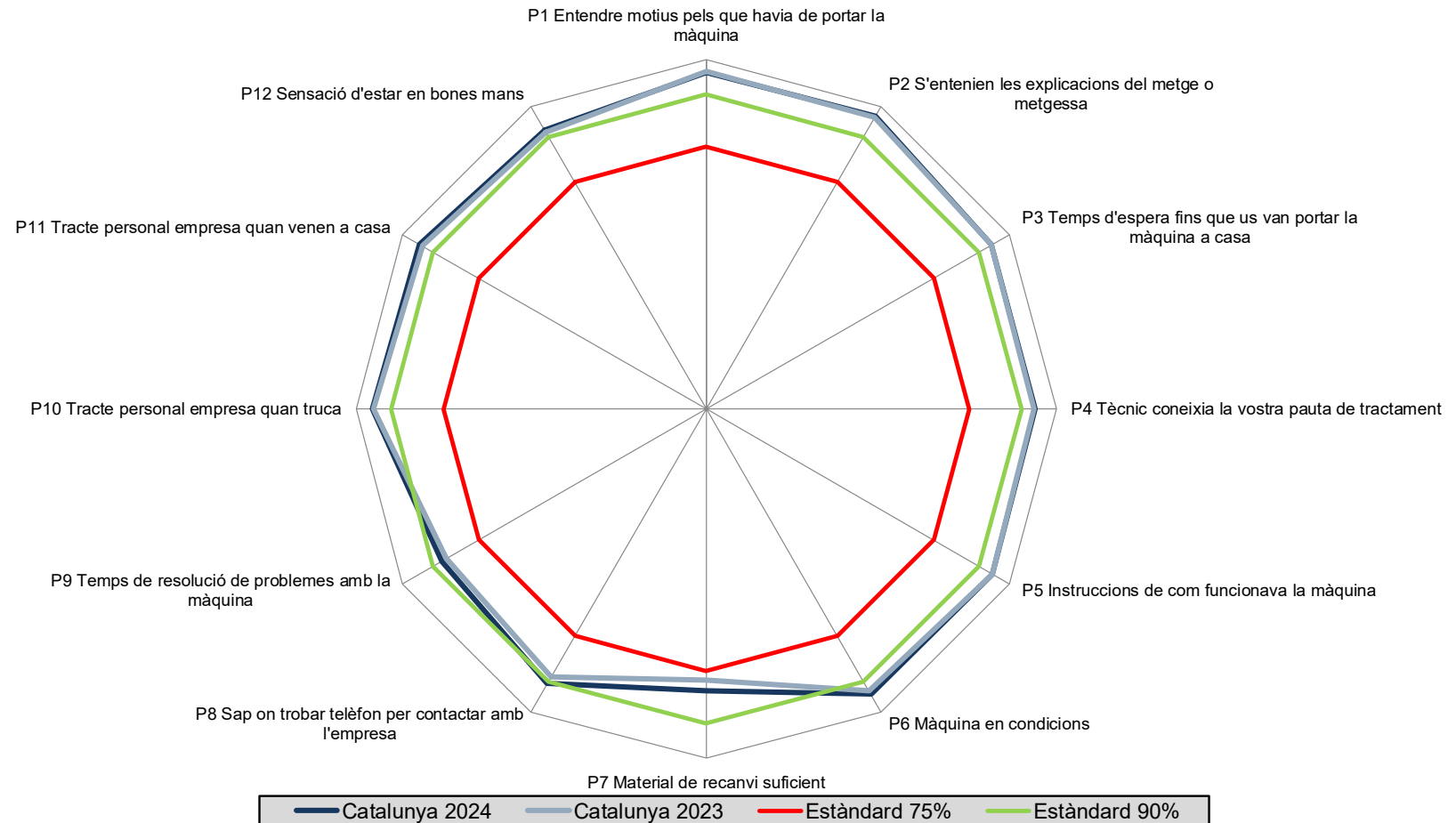
Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya
Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Pregunta resumida	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Diferències 2024 vs 2023
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,8%	96,4%	-0,4%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,5%	96,8%	0,4%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	94,1%	0,0%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,6%	93,9%	0,3%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,3%	94,4%	0,0%
P6 Màquina en condicions	93,1%	94,1%	1,0%
P7 Material de recanvi suficient	77,6%	80,6%	3,0%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	88,5%	90,7%	2,1%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	85,7%	87,2%	1,4%
P10 Tracte personal empresa quan truca	94,9%	95,2%	0,3%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	93,5%	94,4%	0,8%
P12 Sensació d'estar en bones mans	91,4%	92,2%	0,8%
P101 Valoració global	8,23	8,30	0,07
P102 Fidelitat	82,5%	83,9%	1,4%

Radar

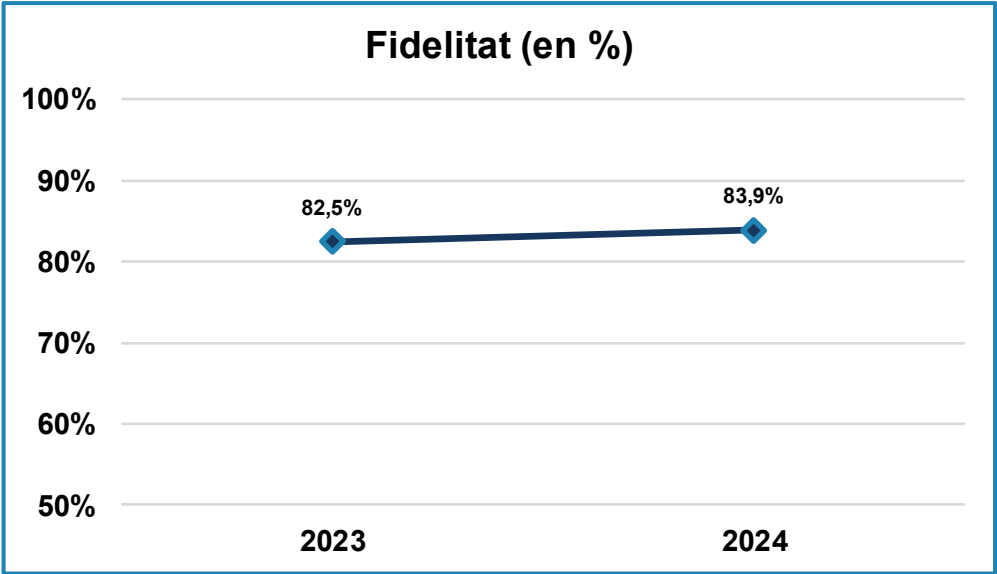
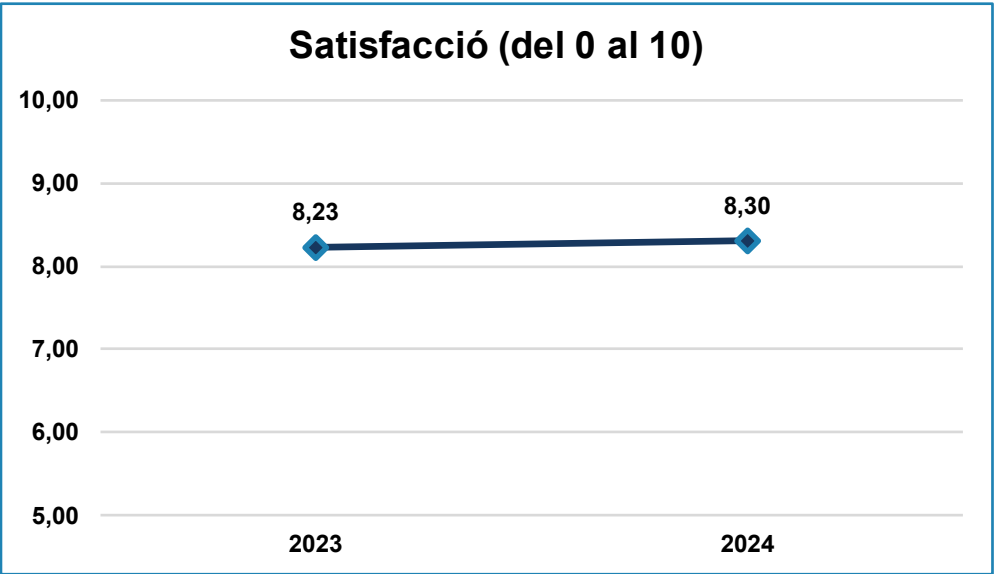
Gràfic radial

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi. Es compara els resultats de l'any 2023 amb els de l'any 2024.



Evolutiu

Indicadors	2023	2024
Satisfacció	8,23	8,30
Fidelitat	82,5%	83,9%



Conclusions

A nivell global de Catalunya, els resultats són molt similars als de l'any passat, només la pregunta P7 que fa referència al material de recanvi suficient mostra una diferència significativa positiva respecte al 2023.

La satisfacció dels usuaris amb el servei rebut durant l'any 2024 és de 8,30 sobre 10, mentre que el 2023 era de 8,23 sobre 10. La fidelitat amb el servei durant l'any 2024 es situa al 83,9%, el 2023 aquest indicador va obtenir una puntuació del 82,5%

Els 3 ítems més ben valorats pels usuaris a l'any 2024 són "P2. S'entenien les explicacions del metge o metgessa" (96,8%), "P1. Va entendre els motius pels quals havia de portar la màquina" (96,4%) i "P10. Tracte personal empresa quan truca" (95,2%).

Els 3 ítems amb més marge de millora són "P7. Material de recanvi suficient" (80,6%), "P9. Temps de resolució de problemes amb la màquina" (87,2%) i la "P8. Sap on trobar el telèfon per contactar amb l'empresa " (90,7%).

Resultats per Unitat Proveïdora

A continuació es presenten els resultats de l'indicador positiu per UP distribuïts per regió sanitària.

L'indicador positiu de cada UP es compara amb l'indicador positiu de Catalunya mitjançant el càlcul de les diferències significatives. En **vermell** aquelles diferències significatives en negatiu i en **verd** aquelles diferències significatives en positiu.

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Alt Pirineu i Aran

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 748 - Hospital Comarcal del Pallars	UP 7493 - Hospital de la Cerdanya	UP 707 - Espitau Val d'Aran
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,4%	95,0%	96,4%	86,5%
P2 S'entenien les explicacions del metge o metgessa	96,8%	97,6%	97,7%	92,3%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	92,9%	91,0%	84,2%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	91,6%	93,8%	88,9%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	91,6%	93,1%	89,7%
P6 Màquina en condicions	94,1%	94,0%	92,8%	97,3%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	89,5%	77,9%	74,3%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	86,5%	84,9%	78,4%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	82,0%	75,4%	84,6%
P10 Tracte personal empresa quan truca	95,2%	93,3%	87,8%	89,2%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	94,4%	95,8%	89,8%	93,8%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	93,0%	85,5%	83,3%
P101 Valoració global	8,30	7,95	8,29	7,46
P102 Fidelitat	83,9%	77,9%	83,4%	72,2%

*resultats no comparables amb el resultat de Catalunya degut que no s'ha arribat a la mostra desitjada.

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Lleida

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 771 - Hospital Universitari Santa Maria
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,4%	98,2%
P2 S'entenien les explicacions del metge o metgessa	96,8%	96,6%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	95,6%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	91,1%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	95,0%
P6 Màquina en condicions	94,1%	94,0%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	85,3%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	86,7%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	85,1%
P10 Tracte personal empresa quan truca	95,2%	94,0%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	94,4%	96,1%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	89,7%
P101 Valoració global	8,30	8,28
P102 Fidelitat	83,9%	84,4%

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Camp de Tarragona

Pregunta resumida	Catalunya 2024	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
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,4%	94,6%	96,1%	96,4%	97,8%
P2 S'entenien les explicacions del metge o metgessa	96,8%	96,2%	92,9%	95,5%	99,1%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	96,4%	98,4%	90,5%	96,4%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	87,8%	93,6%	92,4%	92,6%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	93,6%	94,9%	93,1%	99,1%
P6 Màquina en condicions	94,1%	96,4%	96,3%	94,5%	99,2%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	86,4%	81,8%	81,0%	89,0%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	92,8%	89,1%	87,7%	89,3%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	92,1%	92,9%	90,9%	94,8%
P10 Tracte personal empresa quan truca	95,2%	91,9%	95,3%	94,9%	99,0%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	94,4%	94,6%	98,9%	94,2%	95,1%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	97,8%	95,1%	93,0%	97,8%
P101 Valoració global	8,30	8,38	8,45	8,36	8,77
P102 Fidelitat	83,9%	91,8%	85,9%	83,4%	93,3%

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Terres de l'Ebre

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 86 - Hospital de Tortosa Verge de la Cinta	UP 737 - Hospital Comarcal Móra d'Ebre	UP 975 - Hospital Comarcal d'Amputa
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,4%	99,1%	98,9%	95,8%
P2 S'entenien les explicacions del metge o metgessa	96,8%	98,1%	99,1%	97,9%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	96,0%	93,5%	93,9%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	96,1%	96,9%	96,7%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	94,4%	92,9%	95,7%
P6 Màquina en condicions	94,1%	98,1%	95,5%	96,1%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	89,0%	83,8%	84,2%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	92,4%	90,9%	90,4%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	97,1%	86,9%	90,7%
P10 Tracte personal empresa quan truca	95,2%	99,4%	97,8%	96,8%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	94,4%	97,5%	95,8%	94,8%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	98,1%	94,9%	93,9%
P101 Valoració global	8,30	8,90	8,51	8,44
P102 Fidelitat	83,9%	92,4%	93,9%	90,4%

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Girona

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 100-Hospital U de Girona Doctor Josep Trueta	UP 723-Hospital de Campdevàrol	UP 724-Hospital de Figueres	UP 739-Hospital de Palamós
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,4%	98,3%	96,9%	96,6%	96,9%
P2 S'entenien les explicacions del metge o metgessa	96,8%	98,9%	97,0%	97,7%	96,6%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	95,0%	95,7%	94,2%	92,1%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	92,7%	96,9%	91,9%	93,3%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	97,0%	98,1%	93,5%	91,9%
P6 Màquina en condicions	94,1%	94,6%	95,1%	93,6%	93,6%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	84,4%	83,4%	80,4%	81,5%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	90,0%	87,7%	88,6%	81,5%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	81,1%	87,3%	82,6%	78,6%
P10 Tracte personal empresa quan truca	95,2%	91,5%	95,7%	95,3%	95,7%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	94,4%	91,2%	97,3%	94,3%	95,4%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	91,6%	95,2%	92,4%	87,5%
P101 Valoració global	8,30	7,94	8,61	8,41	8,24
P102 Fidelitat	83,9%	77,1%	81,0%	80,4%	83,8%

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Girona

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 759-HC Sant Jaume Calella	UP 762-Hosp. d'Olot i Comarcal de la Garrotxa	UP 770-Hospital Santa Caterina
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,4%	93,8%	95,2%	95,3%
P2 S'entenien les explicacions del metge o metgessa	96,8%	95,9%	99,2%	95,3%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	92,6%	96,5%	89,4%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	92,6%	94,2%	93,6%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	93,0%	92,2%	95,8%
P6 Màquina en condicions	94,1%	89,5%	94,1%	95,4%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	77,6%	82,0%	80,5%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	85,5%	86,6%	88,9%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	78,6%	83,0%	80,6%
P10 Tracte personal empresa quan truca	95,2%	90,3%	94,6%	93,7%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	94,4%	93,1%	95,6%	93,3%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	87,5%	89,7%	89,1%
P101 Valoració global	8,30	8,07	8,39	8,00
P102 Fidelitat	83,9%	80,9%	80,1%	71,5%

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Catalunya central

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 634 - Althaia, Hospital de Sant Joan de Déu	Up 745 - Hospital Universitari de Vic	UP 757 - Hospital Comarcal de Sant Bernabé
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,4%	98,9%	97,4%	98,2%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,8%	97,6%	96,8%	100,0%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	90,1%	91,3%	94,3%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	94,9%	94,8%	95,3%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	97,3%	96,2%	99,2%
P6 Màquina en condicions	94,1%	96,0%	94,7%	99,2%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	86,7%	89,5%	92,7%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	86,5%	92,9%	88,4%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	86,3%	90,9%	97,9%
P10 Tracte personal empresa quan truca	95,2%	98,3%	96,8%	100,0%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	94,4%	96,3%	94,4%	100,0%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	97,3%	96,0%	99,1%
P101 Valoració global	8,30	8,89	8,63	9,12
P102 Fidelitat	83,9%	88,1%	90,1%	98,5%

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Penedès

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 916-Hospital d'Igualada	UP 4373-Hospital del Vendrell	UP 8336-CSAPG - Hospitals
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,4%	94,1%	97,4%	95,7%
P2 S'entenien les explicacions del metge o metgessa	96,8%	94,7%	94,7%	97,4%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	95,4%	93,8%	93,5%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	89,6%	91,6%	95,2%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	94,0%	94,0%	96,6%
P6 Màquina en condicions	94,1%	91,5%	92,6%	91,7%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	71,8%	76,7%	88,3%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	90,6%	87,0%	95,6%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	81,2%	85,1%	86,9%
P10 Tracte personal empresa quan truca	95,2%	88,5%	94,1%	97,9%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	94,4%	92,1%	95,3%	95,5%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	82,1%	90,1%	95,5%
P101 Valoració global	8,30	7,79	7,97	8,51
P102 Fidelitat	83,9%	70,8%	74,5%	89,1%

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Barcelona ciutat

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 718-Hospital Clínic de Barcelona	UP 726-Hospital Dos de Maig	UP 746-Hospital del Mar
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,4%	100,0%	97,7%	95,6%
P2 S'entenien les explicacions del metge o metgessa	96,8%	100,0%	98,0%	96,5%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	97,9%	97,8%	96,0%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	96,6%	95,1%	93,7%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	97,1%	93,3%	93,2%
P6 Màquina en condicions	94,1%	96,8%	95,7%	91,0%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	87,7%	82,3%	77,3%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	95,6%	92,0%	91,9%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	89,4%	89,2%	88,1%
P10 Tracte personal empresa quan truca	95,2%	96,9%	96,9%	93,2%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	94,4%	98,4%	95,4%	90,4%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	95,6%	94,1%	86,2%
P101 Valoració global	8,30	8,61	8,60	8,00
P102 Fidelitat	83,9%	93,4%	85,1%	74,9%

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Barcelona ciutat

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 772-Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	UP 6046-Hospital Universitari Vall d'Hebron	UP 833-Hospital Universitari Sagrat Cor
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,4%	98,2%	100,0%	98,3%
P2 S'entenien les explicacions del metge o metgessa	96,8%	97,8%	99,1%	97,1%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	95,2%	94,7%	97,8%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	96,2%	95,8%	95,8%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	95,6%	94,0%	96,7%
P6 Màquina en condicions	94,1%	94,1%	95,3%	95,5%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	83,5%	88,5%	86,4%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	92,7%	87,0%	95,8%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	95,0%	85,7%	87,8%
P10 Tracte personal empresa quan truca	95,2%	99,0%	93,0%	96,9%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	94,4%	95,4%	94,5%	98,1%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	95,4%	91,6%	95,8%
P101 Valoració global	8,30	8,43	8,44	8,12
P102 Fidelitat	83,9%	82,4%	86,8%	85,6%

*resultats no comparables amb el resultat de Catalunya degut a especificitats del centre.

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Zona metropolitana Barcelona nord

Pregunta resumida	Catalunya 2024	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
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,4%	100,0%	96,2%	93,2%	95,4%
P2 S'entenien les explicacions del metge o metgessa	96,8%	99,2%	94,3%	91,6%	96,7%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	99,2%	89,0%	93,9%	94,4%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	97,9%	93,5%	91,4%	92,3%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	97,2%	91,6%	93,4%	89,0%
P6 Màquina en condicions	94,1%	92,2%	92,2%	91,4%	91,8%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	80,5%	64,7%	66,0%	69,7%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	94,1%	92,5%	90,9%	96,9%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	89,4%	87,3%	82,2%	81,8%
P10 Tracte personal empresa quan truca	95,2%	93,4%	91,6%	96,3%	89,8%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	94,4%	95,4%	90,4%	97,0%	82,9%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	93,0%	85,3%	91,9%	89,1%
P101 Valoració global	8,30	8,50	7,89	8,33	7,71
P102 Fidelitat	83,9%	87,3%	73,1%	87,0%	71,4%

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Zona metropolitana Barcelona nord

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 743-Hospital de Sant Celoni	UP 744-Hospital de Terrassa	UP 750-Hospital General de Granollers
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,4%	97,3%	92,1%	97,4%
P2 S'entenien les explicacions del metge o metgessa	96,8%	92,3%	94,1%	97,4%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	90,7%	92,9%	91,6%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	92,1%	90,3%	93,4%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	94,3%	93,8%	93,0%
P6 Màquina en condicions	94,1%	93,4%	88,9%	87,5%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	75,3%	72,2%	65,6%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	93,7%	92,2%	79,5%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	88,8%	85,5%	82,3%
P10 Tracte personal empresa quan truca	95,2%	98,0%	92,3%	94,6%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	94,4%	94,1%	88,4%	88,6%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	93,8%	86,1%	87,5%
P101 Valoració global	8,30	8,26	7,76	8,16
P102 Fidelitat	83,9%	80,9%	65,6%	86,7%

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Zona metropolitana Barcelona nord

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 753-Hospital Municipal de Badalona	UP 908-Hospital de Mollet	UP 1425-Hospital de Mataró
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,4%	94,1%	97,7%	99,0%
P2 S'entenien les explicacions del metge o metgessa	96,8%	97,7%	100,0%	98,0%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	93,8%	92,4%	98,0%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	97,7%	93,3%	94,1%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	94,4%	94,8%	93,7%
P6 Màquina en condicions	94,1%	92,9%	94,4%	96,1%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	78,5%	80,3%	86,5%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	98,9%	97,0%	96,1%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	88,9%	89,8%	88,7%
P10 Tracte personal empresa quan truca	95,2%	97,7%	95,9%	97,1%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	94,4%	94,5%	92,0%	95,0%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	96,6%	91,4%	94,2%
P101 Valoració global	8,30	8,47	8,15	8,42
P102 Fidelitat	83,9%	97,1%	86,3%	87,1%

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Zona metropolitana Barcelona sud

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 146-Hospital de Viladecans	UP 148-Hospital Universitari de Bellvitge	UP 742-Parc Sanitari Sant Joan Déu - HG
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,4%	94,1%	93,4%	93,7%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,8%	95,2%	95,5%	93,6%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	94,2%	94,1%	92,6%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	93,6%	94,5%	97,9%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	91,4%	88,2%	93,3%
P6 Màquina en condicions	94,1%	95,8%	89,3%	95,2%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	71,1%	67,0%	78,7%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	94,6%	87,2%	97,8%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	86,4%	86,6%	87,2%
P10 Tracte personal empresa quan truca	95,2%	97,8%	90,4%	97,8%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	94,4%	95,1%	85,0%	90,9%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	92,5%	82,5%	91,8%
P101 Valoració global	8,30	7,87	7,72	8,00
P102 Fidelitat	83,9%	91,5%	70,2%	81,5%

Indicador positiu: Zona metropolitana Barcelona sud

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 764-Hospital Sant Joan de Déu (Martorell)	UP 5994-H. de l'Hospitalet-H. Moisès Broggi
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,4%	100,0%	96,4%
P2 S'entenien les explicacions del metge o metgessa	96,8%	98,5%	99,2%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	97,6%	96,6%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	96,2%	92,1%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	97,7%	97,3%
P6 Màquina en condicions	94,1%	91,8%	98,9%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	77,6%	81,1%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	94,7%	97,8%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	92,9%	97,2%
P10 Tracte personal empresa quan truca	95,2%	99,2%	100,0%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	94,4%	97,7%	100,0%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	97,6%	100,0%
P101 Valoració global	8,30	8,77	8,87
P102 Fidelitat	83,9%	91,0%	95,9%

/Salut



**Generalitat
de Catalunya**

catsalut.gencat.cat