



REO núm: 1138
Data: 08/09/2025

PLAENSA. Atenció hospitalària urgent. 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

Atenció urgent hospitalària

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 el servei d'atenció hospitalària urgent (URG).

L'experiència amb els serveis rebuts s'analitza en base a la identificació d'aspectes concrets del procés assistencial 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 2024 s'ha realitzat mitjançant l'administració del qüestionari via formulari web, on l'usuari és convidat a participar mitjançant SMS.

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 d'atenció urgent hospitalària 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 febrer i abril de 2024 .					
Qüestionari	Atenció urgent hospitalària					
Mètode de recollida de la informació	Enquesta autoadministrada mitjançant invitació via SMS					
Origen de les dades	Extracció de dades del registre d'activitat HC3/IS3 d'atenció urgent hospitalària					
Ponderació	S'ha assolit la participació de 5.236 usuaris del servei. Els resultats estan ponderats en funció de la representació de cada grup quota (edat, sexe i unitat proveïdora d'atenció) en l'univers, fent un total de 4.239 casos.					
Treball de camp	Realitzat del 21 al 23 de maig de 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 •UPs	53	80	4239	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.

S/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.

S/Validació de contingut

Qüestionari

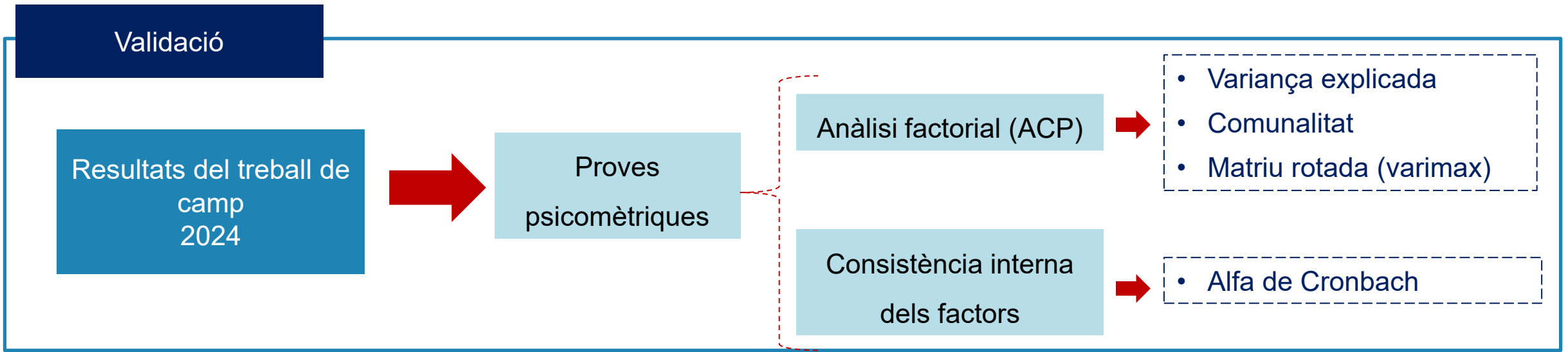
Aquest quadre mostra la validació de contingut duta a terme per elaborar el qüestionari, relacionant cada pregunta inclosa en l'enquesta amb la dimensió/ àmbit identificat durant les dinàmiques qualitatives a les quals fa referència.

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 vas decidir anar a urgències							
P3 Per què vas 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 de constructe i fiabilitat

Qüestionari

- **Número de casos inclosos:** 4.239
- **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.



S/Validació de constructe i fiabilitat

Metodologia

La **variància explicada** per cinc factors es situa al 71,76%, indicant que l'agrupació dels ítems en 5 dimensions explica més de dues terceres parts del global del qüestionari.

Component	Valors propis 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	11,05	50,24%	50,24%	11,05	50,24%	50,24%	5,18	23,56%	23,56%
2	1,96	8,93%	59,16%	1,96	8,93%	59,16%	3,99	18,14%	41,70%
3	1,14	5,18%	64,35%	1,14	5,18%	64,35%	3,22	14,64%	56,34%
4	0,95	4,31%	68,66%	0,95	4,31%	68,66%	2,36	10,73%	67,07%
5	0,68	3,10%	71,76%	0,68	3,10%	71,76%	1,03	4,69%	71,76%
6	0,65	2,96%	74,72%						
7	0,60	2,71%	77,43%						
8	0,55	2,49%	79,92%						
9	0,46	2,11%	82,03%						
10	0,45	2,05%	84,07%						
11	0,41	1,85%	85,92%						
12	0,38	1,71%	87,63%						
13	0,36	1,63%	89,26%						
14	0,34	1,54%	90,80%						
15	0,32	1,43%	92,24%						
16	0,30	1,38%	93,62%						
17	0,28	1,25%	94,87%						
18	0,26	1,20%	96,07%						
19	0,26	1,16%	97,23%						
20	0,22	1,02%	98,25%						
21	0,21	0,93%	99,18%						
22	0,18	0,82%	100,00%						

S/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
P4 Comoditat de la sala d'espera	1	0,69
P5 Informació temps d'espera	1	0,69
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	1	0,73
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	1	0,52
P8 Temps de dedicació del metge	1	0,66
P9 Disposició per escoltar-lo	1	0,72
P10 Poder donar la seva opinió	1	0,71
P11 Condicions lloc on va ser atès	1	0,79
P12 Comoditat de la llitera	1	0,80
P13 Respecte a la intimitat	1	0,73
P14 Tracte personal infermers/infermeres	1	0,77
P15 Tracte personal metges/metgesses	1	0,82
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	1	0,71
P17 Informació comprensible	1	0,69
P18 Informació que necessitava de la malaltia	1	0,72
P19 Explicaven les coses davant de tothom	1	0,98
P20 Informació sobre les proves	1	0,61
P22 Informació coherent (coincident)	1	0,68
P23 Sensació d'estar en bones mans	1	0,69
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	1	0,71
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	1	0,71
P26 Li van resoldre el motiu	1	0,66

S/Validació de constructe i fiabilitat

Metodologia

*El resultat de la **matriu rotada varimax** permet identificar les 5 dimensions amb els quals s'han agrupat les preguntes.*

Matriu Rotada de Components	Component				
	1	2	3	4	5
P22 Informació coherent (coincident)	0,772	0,176	0,199	0,069	0,080
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	0,769	0,224	0,075	0,236	0,088
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	0,758	0,202	0,102	0,277	0,060
P23 Sensació d'estar en bones mans	0,733	0,248	0,280	0,098	0,042
P18 Informació que necessitava de la malaltia	0,729	0,400	0,142	0,041	-0,040
P26 Li van resoldre el motiu	0,687	0,255	0,139	0,318	0,047
P17 Informació comprensible	0,679	0,456	0,148	-0,011	0,022
P20 Informació sobre les proves	0,537	0,429	0,281	0,247	0,047
P14 Tracte personal infermers/infermeres	0,315	0,750	0,140	0,285	0,065
P15 Tracte personal metges/metgesses	0,415	0,740	0,176	0,251	0,029
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	0,331	0,724	0,080	0,267	0,047
P9 Disposició per escoltar-lo	0,375	0,626	0,389	0,190	0,055
P10 Poder donar la seva opinió	0,413	0,612	0,299	0,278	0,037
P8 Temps de dedicació del metge	0,403	0,525	0,418	0,204	0,043
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	0,127	0,130	0,832	0,051	-0,026
P5 Informació temps d'espera	0,162	0,107	0,787	0,187	-0,019
P4 Comoditat de la sala d'espera	0,169	0,150	0,675	0,423	-0,068
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	0,175	0,219	0,634	0,178	0,111
P12 Comoditat de la llitera	0,225	0,286	0,327	0,746	-0,003
P11 Condicions lloc on va ser atès	0,224	0,382	0,378	0,672	0,007
P13 Respecte a la intimitat	0,245	0,424	0,237	0,650	0,125
P19 Explicaven les coses davant de tothom	0,120	0,081	-0,007	0,039	0,979

- **Dimensió 1:** Informació.
- **Dimensió 2:** Interacció dels professionals.
- **Dimensió 3:** Espera per ser atès.
- **Dimensió 4:** Lloc on els usuaris han sigut atesos.
- **Dimensió 5:** Presència de terceres persones quan es donen explicacions.

S/Validació de constructe i fiabilitat

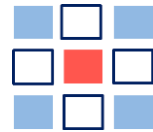
Metodologia

*Finalment, l'**Alfa de Cronbach** mostra com el primer factor presenta valors de 0,95, indicant una bona consistència interna de les preguntes agrupades. El segon factor es situa al voltant de 0,94, el tercer factor es situa en 0,83 i el factor 4 és de 0,86. 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	P17, P18, P20, P22, P23, P24, P25, P26	8	0,95
2	P8, P9, P10, P14, P15, P16	6	0,94
3	P4, P5, P6, P7	4	0,83
4	P11, P12, P13	3	0,86
5	P19	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

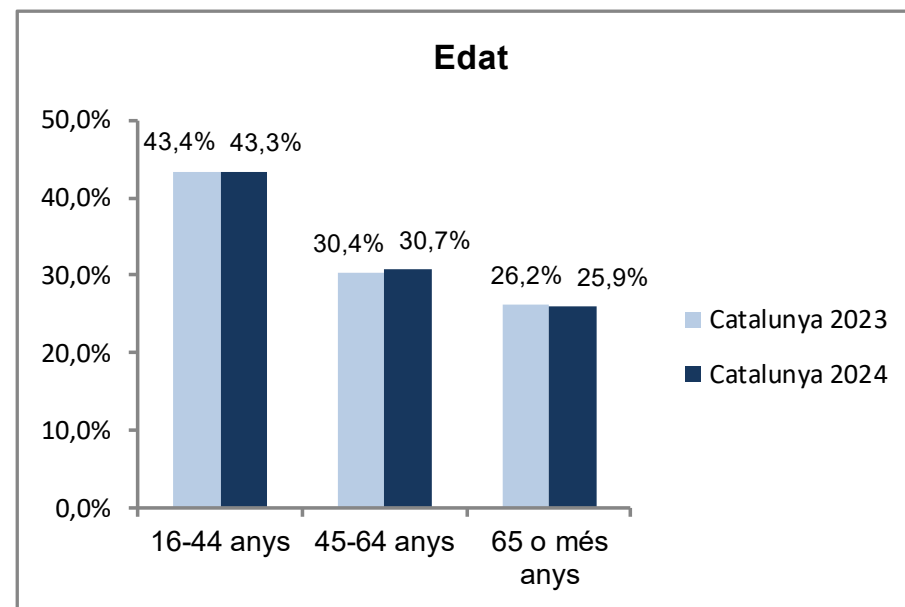
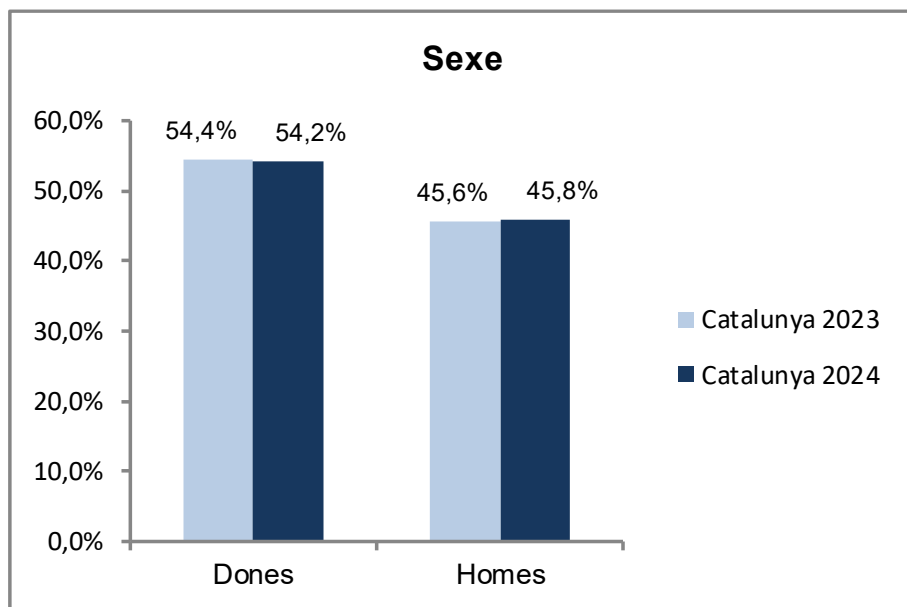


Atenció hospitalària urgent

**Resultats
2024**

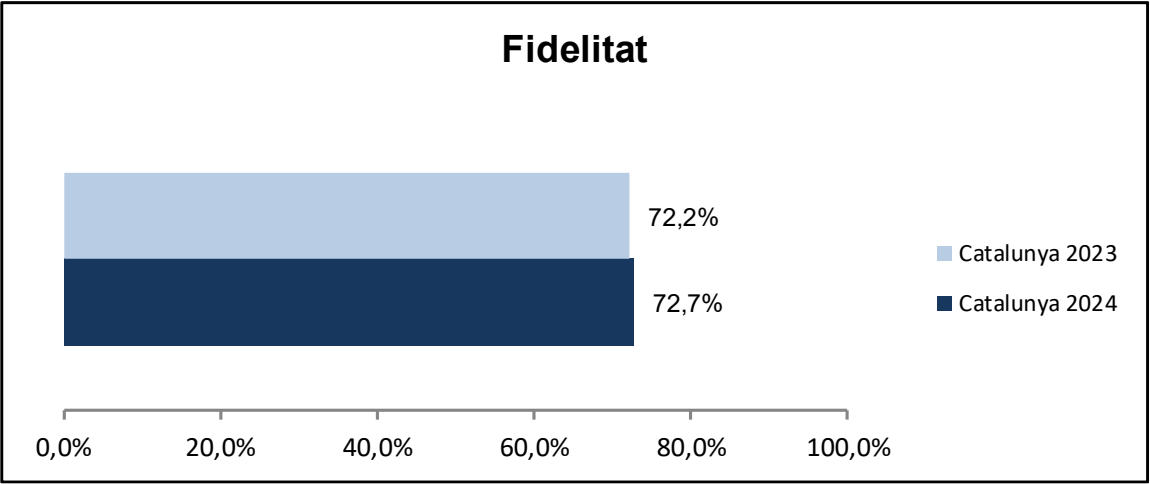
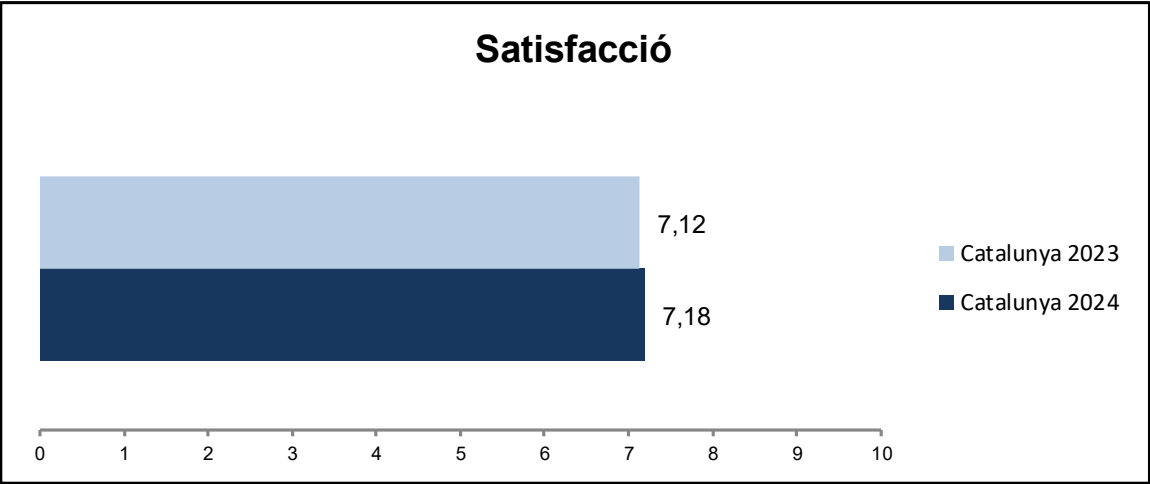
Visió sociodemogràfica

	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2023	4240
CATALUNYA 2024	4239



Satisfacció i fidelitat

	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2023	4240
CATALUNYA 2024	4239



Preguntes classificatòries

	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
2023	21,6%	78,4%
2024	22,0%	78,0%

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
2023	61,3%	14,7%	11,7%	2,8%	9,5%
2024	61,6%	15,1%	11,6%	3,0%	8,8%

	Motiu per triar Urgències				
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop	Altres
2023	20,2%	7,8%	46,8%	3,2%	21,9%
2024	19,2%	7,7%	46,2%	2,7%	24,2%

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%

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
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	93,4% ●	94,2% ●
P14 Tracte personal infermers/infermeres	89,0% ●	90,6% ●
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,3% ●	89,9% ●
P17 Informació comprensible	88,7% ●	89,9% ●
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	88,6% ●	89,7% ●
P22 Informació coherent (coincident)	87,9% ●	88,3% ●
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,4% ●	87,5% ●
P15 Tracte personal metges/metgesses	86,3% ●	87,0% ●
P13 Respecte a la intimitat	83,9% ●	84,6% ●
P23 Sensació d'estar en bones mans	83,6% ●	84,6% ●
P20 Informació sobre les proves	82,4% ●	84,2% ●
P10 Poder donar la seva opinió	80,2% ●	81,5% ●
P9 Disposició per escoltar-lo	79,1% ●	80,2% ●
P8 Temps de dedicació del metge	77,5% ●	78,4% ●
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	80,3% ●	78,1% ●
P11 Condicions lloc on va ser atès	77,1% ●	76,7% ●
P26 Li van resoldre el motiu	75,9% ●	76,7% ●
P12 Comoditat de la llitera	74,1% ●	75,3% ●
P4 Comoditat de la sala d'espera	62,2% ●	63,7% ●
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	57,6% ●	55,9% ●
P5 Informació temps d'espera	51,6% ●	52,4% ●
P21 Permís per informar als acompanyants	33,9% ●	36,4% ●
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,4% ●	28,3% ●

Indicador positiu

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

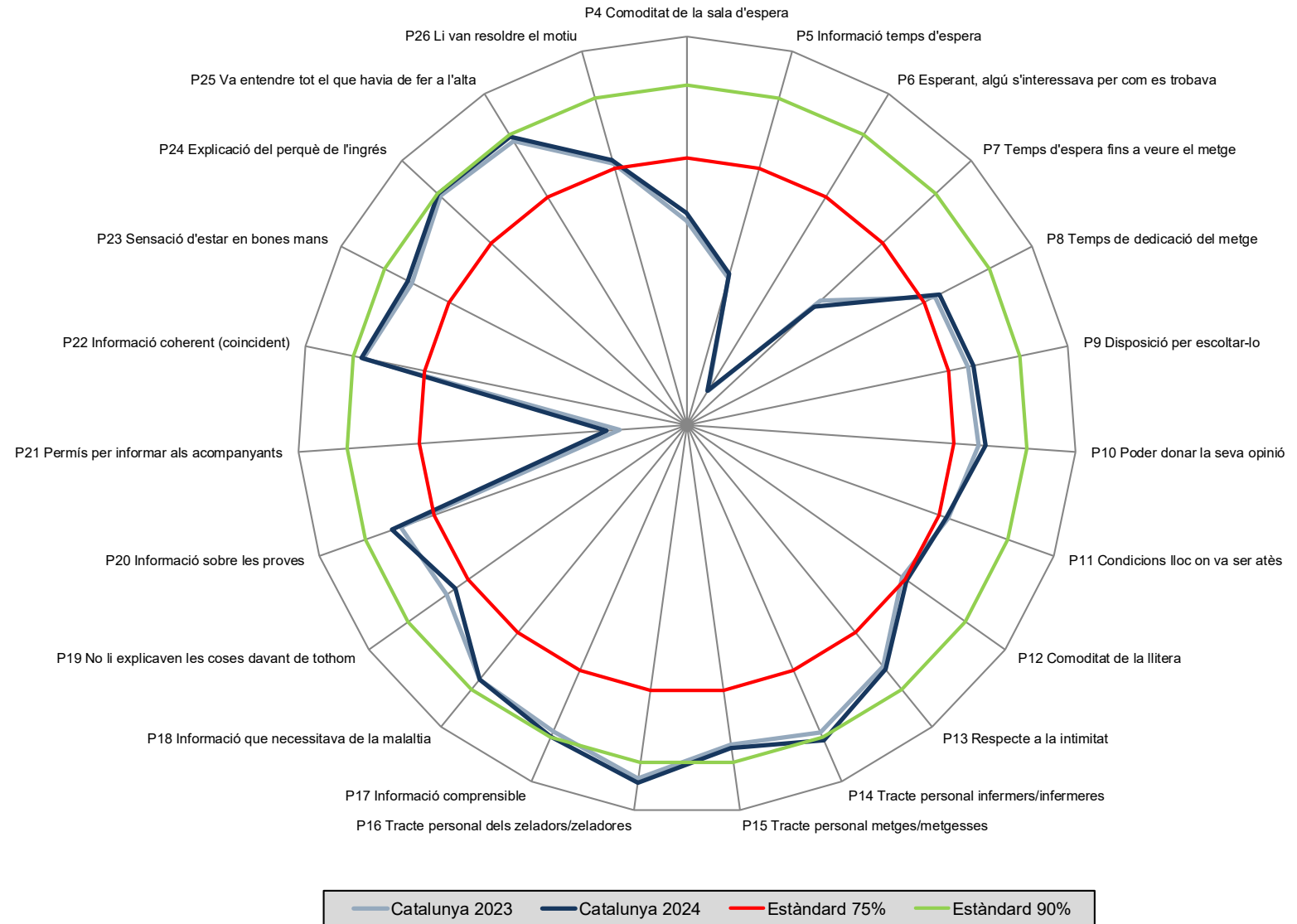
Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Pregunta resumida	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Diferències 2024 vs 2023
P4 Comoditat de la sala d'espera	62,2%	63,7%	1,5%
P5 Informació temps d'espera	51,6%	52,4%	0,8%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,4%	28,3%	-0,1%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	57,6%	55,9%	-1,7%
P8 Temps de dedicació del metge	77,5%	78,4%	1,0%
P9 Disposició per escoltar-lo	79,1%	80,2%	1,1%
P10 Poder donar la seva opinió	80,2%	81,5%	1,3%
P11 Condicions lloc on va ser atès	77,1%	76,7%	-0,4%
P12 Comoditat de la llitera	74,1%	75,3%	1,2%
P13 Respecte a la intimitat	83,9%	84,6%	0,7%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	89,0%	90,6%	1,6%
P15 Tracte personal metges/metgesses	86,3%	87,0%	0,8%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	93,4%	94,2%	0,8%
P17 Informació comprensible	88,7%	89,9%	1,2%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,4%	87,5%	0,1%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	80,3%	78,1%	-2,2%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	84,2%	1,8%
P21 Permís per informar als acompanyants	33,9%	36,4%	2,5%
P22 Informació coherent (coincident)	87,9%	88,3%	0,4%
P23 Sensació d'estar en bones mans	83,6%	84,6%	1,0%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,3%	89,9%	0,6%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	88,6%	89,7%	1,1%
P26 Li van resoldre el motiu	75,9%	76,7%	0,8%
P101 Valoració global	7,12	7,18	0,06
P102 Fidelitat	72,2%	72,7%	0,6%

Radar

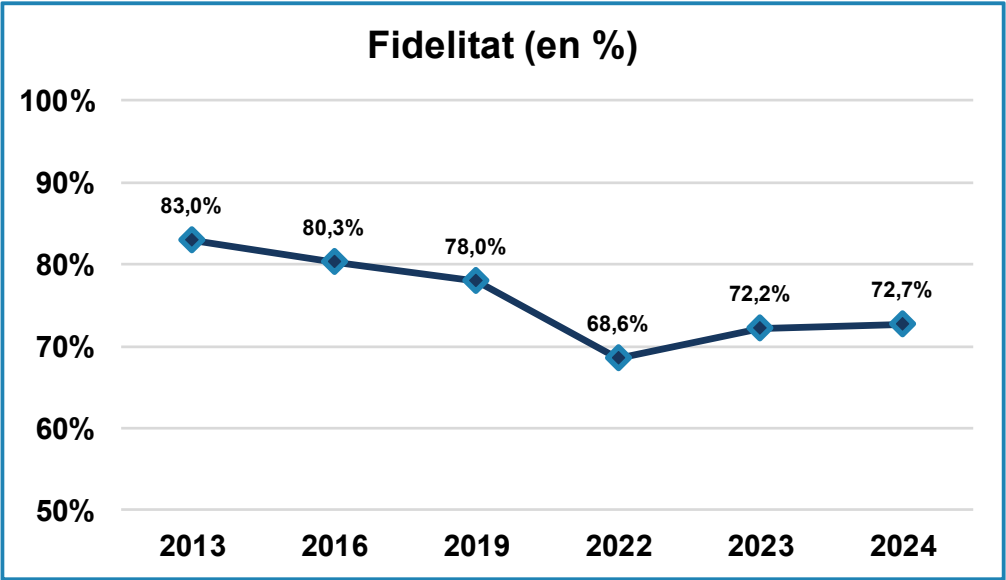
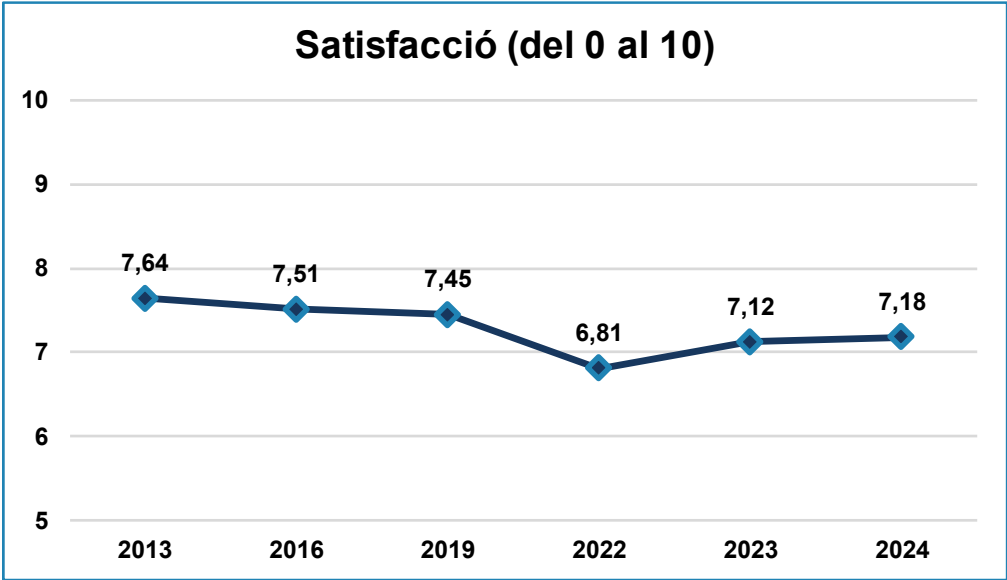
Gràfic radial

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	2013	2016	2019	2022	2023	2024
Satisfacció	7,64	7,51	7,45	6,81	7,12	7,18
Fidelitat	83,0%	80,3%	78,0%	68,6%	72,2%	72,7%



Conclusions

A nivell global de Catalunya, els resultats obtinguts en l'estudi PLAENSA d'atenció urgent hospitalària de l'any 2024 mostren una puntuació similar als resultats obtinguts durant l'any 2023, sense diferències estadísticament significatives.

La satisfacció dels usuaris amb el servei rebut durant l'any 2024 és de 7,18 sobre 10, mentre que el 2023 era de 7,12 sobre 10. La fidelitat amb el servei durant l'any 2024 es situa al 72,7%, el 2023 aquest indicador va obtenir una puntuació del 72,2%

Els 3 ítems més ben valorats pels usuaris a l'any 2024 són "P16. Tracte personal dels zeladores o zeladores" (94,2%), "P14. Tracte personal dels infermers o infermeres" (90,6%) i "P24. Explicació del perquè de l'ingrés" (89,9%).

Els 3 ítems amb més marge de millora són "P6. Esperant algú s'interessava per com es trobava" (28,3%), "P21. Permís per informar als acompanyants" (36,4%) i la "P5. Informació temps d'espera" (52,4%).

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 707 - Espitau Val d'Aran	UP 732 - Fundació Sant Hospital	UP 748 - Hospital Comarcal del Pallars	UP 7493 - Hospital de la Cerdanya
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	61,7%	71,1%	74,4%	81,5%
P5 Informació temps d'espera	52,4%	44,4%	48,7%	61,6%	67,9%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,3%	33,3%	30,1%	50,1%	30,6%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	55,9%	74,7%	66,2%	80,5%	63,2%
P8 Temps de dedicació del metge	78,4%	70,9%	78,9%	84,0%	81,7%
P9 Disposició per escoltar-lo	80,2%	74,4%	78,8%	88,6%	80,9%
P10 Poder donar la seva opinió	81,5%	77,0%	79,2%	88,9%	84,3%
P11 Condicions lloc on va ser atès	76,7%	72,4%	77,1%	79,7%	87,3%
P12 Comoditat de la llitera	75,3%	72,8%	76,7%	75,3%	85,6%
P13 Respecte a la intimitat	84,6%	87,6%	88,5%	91,6%	91,3%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	90,6%	89,1%	89,1%	96,5%	91,8%
P15 Tracte personal metges/metgesses	87,0%	84,8%	84,2%	90,0%	88,4%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	94,2%	85,7%	92,3%	96,5%	89,4%
P17 Informació comprensible	89,9%	89,5%	88,9%	93,3%	89,6%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,5%	81,8%	82,0%	88,4%	90,4%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	78,1%	79,2%	77,8%	86,6%	80,7%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	70,4%	83,0%	87,9%	83,1%
P21 Permís per informar als acompanyants	36,4%	25,7%	29,2%	39,7%	39,3%
P22 Informació coherent (coincident)	88,3%	79,2%	83,9%	89,6%	89,3%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,6%	76,3%	76,9%	91,5%	83,3%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,9%	83,4%	85,3%	92,8%	77,2%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	89,7%	87,7%	83,8%	88,2%	91,7%
P26 Li van resoldre el motiu	76,7%	68,7%	77,9%	84,5%	73,4%
P101 Valoració global	7,18	6,62	6,97	8,04	7,55
P102 Fidelitat	72,7%	65,7%	72,6%	79,7%	72,7%

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 1 - Hospital U. Arnau de Vilanova de Lleida
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	44,3%
P5 Informació temps d'espera	52,4%	40,5%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,3%	33,2%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	55,9%	38,7%
P8 Temps de dedicació del metge	78,4%	77,3%
P9 Disposició per escoltar-lo	80,2%	81,2%
P10 Poder donar la seva opinió	81,5%	80,1%
P11 Condicions lloc on va ser atès	76,7%	67,0%
P12 Comoditat de la llitera	75,3%	66,0%
P13 Respecte a la intimitat	84,6%	80,5%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	90,6%	94,5%
P15 Tracte personal metges/metgesses	87,0%	87,6%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	94,2%	95,3%
P17 Informació comprensible	89,9%	90,1%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,5%	86,1%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	78,1%	79,5%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	83,1%
P21 Permís per informar als acompanyants	36,4%	20,9%
P22 Informació coherent (coincident)	88,3%	89,7%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,6%	79,9%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,9%	91,6%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	89,7%	91,2%
P26 Li van resoldre el motiu	76,7%	76,1%
P101 Valoració global	7,18	6,83
P102 Fidelitat	72,7%	71,1%

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
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	59,2%	49,7%	58,5%	59,5%
P5 Informació temps d'espera	52,4%	60,4%	49,5%	46,6%	35,2%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,3%	24,9%	27,6%	23,8%	22,1%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	55,9%	45,0%	36,8%	59,1%	54,0%
P8 Temps de dedicació del metge	78,4%	75,5%	67,8%	85,5%	75,6%
P9 Disposició per escoltar-lo	80,2%	79,5%	70,3%	85,8%	79,0%
P10 Poder donar la seva opinió	81,5%	87,7%	75,9%	88,7%	81,5%
P11 Condicions lloc on va ser atès	76,7%	73,7%	65,1%	73,6%	77,7%
P12 Comoditat de la llitera	75,3%	71,4%	64,0%	73,4%	70,6%
P13 Respecte a la intimitat	84,6%	77,8%	80,6%	83,2%	88,0%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	90,6%	92,1%	86,0%	96,3%	91,0%
P15 Tracte personal metges/metgesses	87,0%	84,1%	79,1%	91,0%	82,5%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	94,2%	93,1%	88,6%	94,7%	93,6%
P17 Informació comprensible	89,9%	87,6%	85,3%	94,3%	91,4%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,5%	87,0%	81,1%	93,1%	90,3%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	78,1%	72,4%	71,9%	82,7%	76,3%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	79,2%	74,6%	86,3%	86,1%
P21 Permís per informar als acompanyants	36,4%	41,8%	34,7%	42,3%	39,1%
P22 Informació coherent (coincident)	88,3%	84,7%	82,3%	95,7%	89,1%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,6%	85,2%	73,8%	90,1%	80,4%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,9%	89,6%	81,5%	90,9%	86,3%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	89,7%	87,2%	84,8%	98,7%	86,7%
P26 Li van resoldre el motiu	76,7%	74,9%	70,2%	81,9%	76,2%
P101 Valoració global	7,18	7,08	6,31	7,44	7,19
P102 Fidelitat	72,7%	79,0%	62,0%	79,1%	69,2%

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 836 - Clínica Terres de l'Ebre	UP 975 - Hospital Comarcal d'Amposta
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	65,2%	65,1%	57,5%	67,8%
P5 Informació temps d'espera	52,4%	54,0%	54,3%	54,5%	54,2%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,3%	31,4%	29,6%	33,8%	20,1%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	55,9%	44,9%	66,3%	51,9%	74,1%
P8 Temps de dedicació del metge	78,4%	79,4%	79,3%	79,0%	74,8%
P9 Disposició per escoltar-lo	80,2%	79,0%	83,5%	77,3%	78,8%
P10 Poder donar la seva opinió	81,5%	81,9%	83,8%	82,7%	79,7%
P11 Condicions lloc on va ser atès	76,7%	79,3%	85,4%	74,8%	78,3%
P12 Comoditat de la llitera	75,3%	80,6%	77,6%	75,3%	85,9%
P13 Respecte a la intimitat	84,6%	88,1%	86,8%	87,1%	88,2%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	90,6%	90,5%	92,3%	91,6%	90,9%
P15 Tracte personal metges/metgesses	87,0%	89,4%	89,0%	86,1%	83,3%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	94,2%	91,3%	95,8%	93,2%	93,0%
P17 Informació comprensible	89,9%	87,7%	91,1%	89,7%	83,2%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,5%	86,9%	90,7%	91,4%	82,9%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	78,1%	79,6%	84,1%	86,5%	88,8%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	86,8%	86,5%	83,9%	83,9%
P21 Permís per informar als acompanyants	36,4%	40,5%	38,5%	44,6%	45,4%
P22 Informació coherent (coincident)	88,3%	90,5%	90,4%	89,6%	83,9%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,6%	86,2%	87,0%	92,8%	75,5%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,9%	92,4%	96,8%	84,9%	88,2%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	89,7%	89,6%	92,3%	85,7%	85,3%
P26 Li van resoldre el motiu	76,7%	75,8%	81,9%	78,8%	70,7%
P101 Valoració global	7,18	7,18	7,44	7,32	7,28
P102 Fidelitat	72,7%	74,0%	78,5%	73,6%	65,4%

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 719 - Hospital Comarcal de Blanes	UP 723 - Hospital de Campdevàrol	UP 724 - Hospital de Figueres
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	70,2%	35,4%	67,4%	68,1%
P5 Informació temps d'espera	52,4%	62,0%	35,9%	66,9%	66,4%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,3%	43,4%	18,8%	43,2%	44,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	55,9%	71,0%	37,4%	71,6%	56,9%
P8 Temps de dedicació del metge	78,4%	84,7%	73,0%	80,5%	75,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	80,2%	87,6%	72,4%	77,3%	74,7%
P10 Poder donar la seva opinió	81,5%	89,8%	69,6%	80,4%	73,9%
P11 Condicions lloc on va ser atès	76,7%	87,8%	62,6%	89,8%	85,7%
P12 Comoditat de la llitera	75,3%	85,2%	60,8%	84,4%	63,2%
P13 Respecte a la intimitat	84,6%	91,9%	75,4%	91,6%	93,1%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	90,6%	95,1%	87,3%	88,7%	85,8%
P15 Tracte personal metges/metgesses	87,0%	94,7%	80,2%	86,9%	85,4%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	94,2%	95,7%	92,4%	96,9%	96,9%
P17 Informació comprensible	89,9%	93,7%	83,4%	92,2%	85,2%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,5%	91,9%	83,5%	89,1%	82,9%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	78,1%	83,4%	78,2%	81,6%	85,7%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	89,5%	76,5%	85,3%	81,1%
P21 Permís per informar als acompanyants	36,4%	46,6%	32,6%	32,2%	32,7%
P22 Informació coherent (coincident)	88,3%	91,9%	84,1%	88,1%	80,1%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,6%	94,8%	73,9%	81,6%	78,6%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,9%	95,8%	86,1%	88,8%	92,6%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	89,7%	96,7%	86,5%	87,0%	89,1%
P26 Li van resoldre el motiu	76,7%	77,2%	70,1%	76,3%	75,2%
P101 Valoració global	7,18	7,87	6,28	7,02	7,02
P102 Fidelitat	72,7%	86,9%	62,7%	75,0%	67,9%

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 739 - Hospital de Palamós	UP 759 - HC Sant Jaume Calella	UP 762 - Hosp. d'Olot i Comarcal de la Garrotxa	UP 770 - Hospital Santa Caterina
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	63,5%	35,9%	75,7%	63,4%
P5 Informació temps d'espera	52,4%	57,6%	46,0%	62,1%	50,8%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,3%	27,5%	27,9%	35,6%	32,7%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	55,9%	54,7%	47,8%	55,2%	60,7%
P8 Temps de dedicació del metge	78,4%	83,2%	70,7%	64,7%	83,1%
P9 Disposició per escoltar-lo	80,2%	84,4%	76,9%	72,7%	84,4%
P10 Poder donar la seva opinió	81,5%	82,4%	78,3%	78,3%	87,5%
P11 Condicions lloc on va ser atès	76,7%	74,9%	50,7%	80,8%	84,0%
P12 Comoditat de la llitera	75,3%	74,3%	55,9%	87,8%	85,0%
P13 Respecte a la intimitat	84,6%	86,0%	72,6%	89,6%	83,7%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	90,6%	89,8%	91,9%	84,1%	91,4%
P15 Tracte personal metges/metgesses	87,0%	91,7%	86,3%	84,0%	89,4%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	94,2%	95,7%	95,0%	93,9%	95,7%
P17 Informació comprensible	89,9%	89,4%	87,8%	88,2%	89,7%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,5%	94,9%	83,4%	85,2%	87,7%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	78,1%	80,3%	67,3%	79,9%	83,7%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	87,5%	78,6%	80,4%	91,7%
P21 Permís per informar als acompanyants	36,4%	34,3%	37,8%	36,7%	32,0%
P22 Informació coherent (coincident)	88,3%	90,6%	83,8%	85,2%	90,3%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,6%	88,9%	80,3%	76,0%	85,0%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,9%	93,3%	86,0%	92,6%	94,2%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	89,7%	90,3%	88,4%	91,5%	90,6%
P26 Li van resoldre el motiu	76,7%	82,9%	69,3%	76,8%	81,9%
P101 Valoració global	7,18	7,4	6,62	6,93	7,38
P102 Fidelitat	72,7%	71,3%	63,7%	67,7%	77,9%

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	UP 745 - Hospital Universitari de Vic	UP 757 - Hospital Comarcal de Sant Bernabé
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	63,7%	66,5%	86,2%
P5 Informació temps d'espera	52,4%	39,0%	60,3%	63,1%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,3%	22,3%	32,8%	43,5%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	55,9%	45,5%	51,7%	67,1%
P8 Temps de dedicació del metge	78,4%	79,6%	79,6%	87,4%
P9 Disposició per escoltar-lo	80,2%	81,1%	83,0%	85,7%
P10 Poder donar la seva opinió	81,5%	84,4%	81,8%	86,3%
P11 Condicions lloc on va ser atès	76,7%	81,4%	77,8%	89,2%
P12 Comoditat de la llitera	75,3%	78,9%	67,2%	82,5%
P13 Respecte a la intimitat	84,6%	84,1%	83,6%	87,3%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	90,6%	89,4%	91,1%	90,8%
P15 Tracte personal metges/metgesses	87,0%	86,7%	84,3%	87,7%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	94,2%	96,8%	97,9%	95,5%
P17 Informació comprensible	89,9%	89,6%	89,7%	92,2%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,5%	89,5%	90,8%	90,3%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	78,1%	74,8%	68,0%	87,3%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	87,5%	86,9%	89,3%
P21 Permis per informar als acompanyants	36,4%	29,4%	41,6%	39,5%
P22 Informació coherent (coincident)	88,3%	86,4%	93,7%	95,4%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,6%	82,9%	90,0%	88,3%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,9%	94,1%	93,8%	92,2%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	89,7%	90,9%	92,6%	88,5%
P26 Li van resoldre el motiu	76,7%	77,1%	77,3%	84,5%
P101 Valoració global	7,18	6,93	7,24	7,84
P102 Fidelitat	72,7%	72,4%	71,4%	77,1%

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 754 - Hospital Residència Sant Camil	UP 756 - H. Sant Antoni Abat - Urgències	UP 916 - Hospital d'Igualada	UP 1012 - Hospital Comarcal de l'Alt Penedès	UP 4373 - Hospital del Vendrell
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	51,7%	41,1%	62,2%	62,4%	70,4%
P5 Informació temps d'espera	52,4%	51,0%	24,7%	46,4%	36,9%	50,8%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,3%	23,5%	8,3%	19,1%	10,9%	16,8%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	55,9%	40,1%	31,0%	57,4%	53,9%	55,4%
P8 Temps de dedicació del metge	78,4%	73,4%	60,4%	81,1%	76,6%	76,8%
P9 Disposició per escoltar-lo	80,2%	78,9%	63,4%	81,8%	77,6%	86,1%
P10 Poder donar la seva opinió	81,5%	75,9%	64,9%	80,7%	82,2%	81,4%
P11 Condicions lloc on va ser atès	76,7%	64,0%	65,0%	76,1%	68,8%	84,5%
P12 Comoditat de la llitera	75,3%	73,9%	63,5%	66,5%	69,7%	76,4%
P13 Respecte a la intimitat	84,6%	73,3%	82,4%	76,7%	86,8%	93,7%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	90,6%	88,0%	87,0%	88,4%	89,1%	91,5%
P15 Tracte personal metges/metgesses	87,0%	86,7%	78,7%	85,8%	89,2%	92,8%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	94,2%	91,5%	89,8%	89,7%	94,2%	99,0%
P17 Informació comprensible	89,9%	83,6%	83,2%	92,2%	93,1%	91,2%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,5%	76,3%	79,6%	93,0%	89,7%	83,1%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	78,1%	71,4%	84,4%	75,0%	78,8%	78,6%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	75,0%	69,3%	86,0%	82,5%	86,6%
P21 Permís per informar als acompanyants	36,4%	25,5%	20,8%	26,9%	22,8%	37,1%
P22 Informació coherent (coincident)	88,3%	77,4%	85,6%	89,6%	87,5%	86,7%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,6%	77,5%	76,0%	83,7%	83,3%	86,3%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,9%	70,3%	81,9%	87,0%	89,1%	90,3%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	89,7%	83,8%	81,9%	90,0%	87,3%	90,3%
P26 Li van resoldre el motiu	76,7%	72,5%	70,6%	76,4%	70,3%	76,9%
P101 Valoració global	7,18	6,42	5,85	7,02	6,76	7,1
P102 Fidelitat	72,7%	58,9%	50,3%	76,4%	65,8%	73,3%

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	UP 772 - Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	UP 6046 - Hospital Universitari Vall d'Hebron
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	62,1%	58,7%	61,0%	66,3%	62,5%
P5 Informació temps d'espera	52,4%	53,6%	63,6%	51,4%	52,8%	47,8%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,3%	24,5%	27,2%	27,6%	33,3%	21,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	55,9%	49,0%	54,3%	53,8%	59,4%	54,0%
P8 Temps de dedicació del metge	78,4%	85,9%	76,4%	81,9%	88,0%	77,6%
P9 Disposició per escoltar-lo	80,2%	87,5%	76,6%	83,2%	87,1%	78,4%
P10 Poder donar la seva opinió	81,5%	86,8%	80,4%	82,8%	86,7%	81,9%
P11 Condicions lloc on va ser atès	76,7%	73,2%	81,2%	81,0%	86,5%	67,8%
P12 Comoditat de la llitera	75,3%	71,3%	84,8%	86,2%	83,1%	75,4%
P13 Respecte a la intimitat	84,6%	86,2%	88,0%	87,2%	90,8%	80,4%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	90,6%	94,0%	91,8%	89,3%	88,9%	87,6%
P15 Tracte personal metges/metgesses	87,0%	91,1%	82,6%	83,9%	91,3%	88,8%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	94,2%	97,3%	95,0%	90,6%	94,6%	92,5%
P17 Informació comprensible	89,9%	93,3%	90,4%	90,9%	91,7%	91,8%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,5%	89,9%	84,1%	88,7%	84,5%	88,7%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	78,1%	84,0%	77,0%	74,2%	74,2%	74,3%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	88,8%	87,7%	79,4%	83,9%	87,8%
P21 Permís per informar als acompanyants	36,4%	26,4%	33,0%	41,1%	46,0%	40,1%
P22 Informació coherent (coincident)	88,3%	91,7%	89,6%	90,7%	87,5%	91,1%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,6%	85,5%	87,0%	84,7%	88,8%	90,4%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,9%	91,5%	81,4%	95,8%	87,6%	89,6%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	89,7%	91,0%	97,0%	89,4%	86,9%	88,4%
P26 Li van resoldre el motiu	76,7%	84,2%	74,9%	83,4%	80,5%	76,3%
P101 Valoració global	7,18	7,23	7,22	7,54	7,8	7,34
P102 Fidelitat	72,7%	71,0%	70,4%	78,4%	84,5%	77,6%

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 777 - Fundació Puigvert - IUNA	UP 833 - Hospital Universitari Sagrat Cor
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	72,6%	68,7%
P5 Informació temps d'espera	52,4%	56,9%	60,6%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,3%	36,6%	43,2%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	55,9%	67,1%	70,5%
P8 Temps de dedicació del metge	78,4%	85,4%	84,1%
P9 Disposició per escoltar-lo	80,2%	84,4%	80,7%
P10 Poder donar la seva opinió	81,5%	85,2%	84,2%
P11 Condicions lloc on va ser atès	76,7%	81,0%	80,8%
P12 Comoditat de la llitera	75,3%	86,4%	79,5%
P13 Respecte a la intimitat	84,6%	83,1%	86,5%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	90,6%	95,9%	91,3%
P15 Tracte personal metges/metgesses	87,0%	93,1%	90,6%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	94,2%	99,0%	94,9%
P17 Informació comprensible	89,9%	96,3%	90,7%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,5%	90,0%	93,2%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	78,1%	81,0%	75,0%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	90,6%	87,1%
P21 Permís per informar als acompanyants	36,4%	38,0%	43,2%
P22 Informació coherent (coincident)	88,3%	92,2%	91,1%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,6%	92,6%	90,6%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,9%	92,5%	95,4%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	89,7%	93,0%	93,9%
P26 Li van resoldre el motiu	76,7%	77,5%	81,0%
P101 Valoració global	7,18	7,75	7,88
P102 Fidelitat	72,7%	74,7%	78,2%

*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	UP 743 - Hospital de Sant Celoni
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	65,6%	72,5%	76,6%	49,2%	50,1%
P5 Informació temps d'espera	52,4%	36,6%	54,2%	57,9%	45,5%	57,9%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,3%	22,9%	38,0%	34,8%	29,1%	25,0%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	55,9%	53,4%	46,9%	68,3%	47,3%	55,5%
P8 Temps de dedicació del metge	78,4%	82,7%	81,4%	81,2%	81,7%	78,9%
P9 Disposició per escoltar-lo	80,2%	88,7%	81,5%	80,3%	79,5%	78,6%
P10 Poder donar la seva opinió	81,5%	87,7%	83,4%	76,3%	82,7%	80,2%
P11 Condicions lloc on va ser atès	76,7%	82,8%	82,9%	80,1%	66,3%	70,9%
P12 Comoditat de la llitera	75,3%	73,2%	82,4%	84,0%	68,6%	73,6%
P13 Respecte a la intimitat	84,6%	89,4%	84,9%	87,8%	77,9%	83,4%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	90,6%	92,9%	94,8%	87,4%	87,3%	90,0%
P15 Tracte personal metges/metgesses	87,0%	89,4%	91,6%	87,3%	87,5%	85,1%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	94,2%	96,8%	94,5%	91,6%	94,4%	92,7%
P17 Informació comprensible	89,9%	92,5%	94,6%	93,0%	89,5%	85,1%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,5%	89,5%	94,8%	90,3%	87,7%	78,9%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	78,1%	74,3%	73,2%	64,8%	77,6%	85,0%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	88,1%	84,1%	84,9%	81,9%	85,5%
P21 Permís per informar als acompanyants	36,4%	51,3%	44,7%	48,1%	33,2%	22,9%
P22 Informació coherent (coincident)	88,3%	93,0%	94,5%	95,9%	90,5%	83,8%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,6%	94,3%	92,0%	87,3%	85,4%	82,9%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,9%	91,7%	91,0%	92,4%	89,6%	91,5%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	89,7%	94,1%	93,1%	94,3%	90,9%	90,0%
P26 Li van resoldre el motiu	76,7%	82,0%	82,7%	75,0%	75,8%	71,4%
P101 Valoració global	7,18	7,91	7,52	7,87	6,87	6,72
P102 Fidelitat	72,7%	83,5%	79,3%	81,7%	67,3%	59,3%

Indicador positiu: Zona metropolitana Barcelona nord

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 744 - Hospital de Terrassa	UP 750 - Hospital General de Granollers	UP 753 - Hospital Municipal de Badalona	UP 908 - Hospital de Mollet	UP 1425 - Hospital de Mataró
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	60,7%	79,4%	66,1%	68,5%	68,0%
P5 Informació temps d'espera	52,4%	46,8%	55,6%	50,7%	50,1%	55,1%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,3%	24,0%	28,7%	23,9%	25,1%	26,9%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	55,9%	50,3%	66,7%	59,6%	53,4%	54,2%
P8 Temps de dedicació del metge	78,4%	77,5%	76,7%	84,0%	69,0%	77,2%
P9 Disposició per escoltar-lo	80,2%	76,0%	81,2%	84,0%	77,4%	77,5%
P10 Poder donar la seva opinió	81,5%	80,1%	80,1%	82,5%	75,4%	78,5%
P11 Condicions lloc on va ser atès	76,7%	75,6%	87,8%	82,9%	78,5%	74,6%
P12 Comoditat de la llitera	75,3%	78,4%	87,2%	76,3%	78,1%	72,4%
P13 Respecte a la intimitat	84,6%	82,8%	86,5%	88,1%	84,2%	82,6%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	90,6%	91,3%	88,5%	95,5%	90,0%	92,5%
P15 Tracte personal metges/metgesses	87,0%	88,8%	83,3%	90,2%	84,4%	87,5%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	94,2%	96,5%	95,1%	98,6%	100,0%	97,4%
P17 Informació comprensible	89,9%	91,1%	90,2%	97,8%	84,1%	86,9%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,5%	87,7%	88,5%	92,2%	82,6%	81,6%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	78,1%	77,0%	81,0%	77,4%	78,9%	71,6%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	88,2%	82,6%	89,1%	79,5%	81,9%
P21 Permís per informar als acompanyants	36,4%	39,8%	46,2%	34,5%	33,4%	33,0%
P22 Informació coherent (coincident)	88,3%	89,9%	83,7%	94,6%	82,1%	84,7%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,6%	83,9%	80,5%	88,4%	77,9%	86,4%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,9%	88,6%	90,4%	100,0%	92,7%	86,6%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	89,7%	88,5%	84,2%	88,4%	87,9%	92,4%
P26 Li van resoldre el motiu	76,7%	75,0%	73,0%	81,1%	75,6%	74,8%
P101 Valoració global	7,18	6,89	7,32	7,78	6,76	7,01
P102 Fidelitat	72,7%	66,8%	72,3%	74,1%	70,6%	74,5%

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 725 - Hospital General de Hospitalet	UP 742 - Parc Sanitari Sant Joan Déu - HG
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	63,6%	65,8%	68,5%	57,5%
P5 Informació temps d'espera	52,4%	41,9%	51,6%	58,9%	39,0%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,3%	21,3%	18,3%	21,3%	18,2%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	55,9%	45,3%	60,4%	55,7%	49,8%
P8 Temps de dedicació del metge	78,4%	77,2%	84,3%	75,3%	74,4%
P9 Disposició per escoltar-lo	80,2%	85,9%	80,3%	76,0%	76,5%
P10 Poder donar la seva opinió	81,5%	80,7%	82,2%	76,9%	83,0%
P11 Condicions lloc on va ser atès	76,7%	64,4%	76,1%	79,1%	70,3%
P12 Comoditat de la llitera	75,3%	67,5%	77,7%	76,2%	72,0%
P13 Respecte a la intimitat	84,6%	78,6%	81,0%	90,1%	79,9%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	90,6%	93,7%	91,6%	84,7%	84,8%
P15 Tracte personal metges/metgesses	87,0%	89,4%	86,5%	83,5%	83,4%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	94,2%	96,1%	95,4%	84,1%	95,6%
P17 Informació comprensible	89,9%	90,1%	91,2%	86,9%	91,3%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,5%	88,6%	88,3%	84,2%	90,5%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	78,1%	75,6%	76,9%	77,2%	68,6%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	86,3%	85,8%	83,3%	84,8%
P21 Permís per informar als acompanyants	36,4%	29,6%	31,8%	50,6%	32,6%
P22 Informació coherent (coincident)	88,3%	86,9%	92,9%	84,8%	89,9%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,6%	80,1%	89,7%	83,3%	87,7%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,9%	92,5%	86,1%	85,7%	95,3%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	89,7%	92,8%	88,9%	84,4%	91,1%
P26 Li van resoldre el motiu	76,7%	69,6%	71,5%	79,3%	78,6%
P101 Valoració global	7,18	6,91	7,41	7,42	6,93
P102 Fidelitat	72,7%	73,5%	82,7%	76,5%	68,3%

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 764 - Hospital Sant Joan de Déu (Martorell)	UP 5994 - H. Moisès Broggi	UP 765 - Hospital Sant Joan de Déu (Esplugues LI)
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	61,2%	74,0%	75,5%
P5 Informació temps d'espera	52,4%	50,5%	52,8%	58,8%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	28,3%	25,4%	28,0%	26,7%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	55,9%	48,9%	57,5%	67,1%
P8 Temps de dedicació del metge	78,4%	70,7%	82,8%	83,4%
P9 Disposició per escoltar-lo	80,2%	73,4%	87,9%	84,9%
P10 Poder donar la seva opinió	81,5%	75,2%	88,8%	86,2%
P11 Condicions lloc on va ser atès	76,7%	62,1%	73,7%	92,9%
P12 Comoditat de la llitera	75,3%	58,6%	72,7%	79,6%
P13 Respecte a la intimitat	84,6%	71,2%	74,6%	89,3%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	90,6%	85,0%	97,2%	94,5%
P15 Tracte personal metges/metgesses	87,0%	84,2%	89,1%	89,8%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	94,2%	86,1%	96,6%	98,6%
P17 Informació comprensible	89,9%	87,6%	86,8%	92,4%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,5%	88,6%	89,5%	91,7%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	78,1%	71,8%	75,2%	88,9%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	82,1%	89,2%	89,7%
P21 Permis per informar als acompanyants	36,4%	39,8%	36,4%	36,5%
P22 Informació coherent (coincident)	88,3%	85,4%	86,1%	91,5%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,6%	80,1%	91,5%	85,4%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,9%	91,5%	89,9%	96,2%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	89,7%	86,5%	92,2%	94,1%
P26 Li van resoldre el motiu	76,7%	72,9%	77,9%	84,4%
P101 Valoració global	7,18	6,29	7,77	7,62
P102 Fidelitat	72,7%	59,6%	86,4%	81,5%

/Salut



**Generalitat
de Catalunya**

catsalut.gencat.cat