



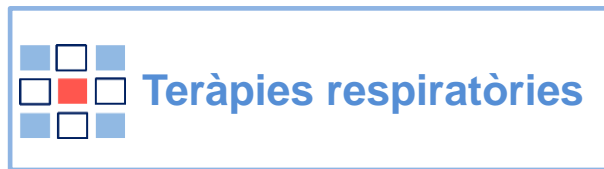
REO núm: 1089
Data: 02/04/2024

PLAENSA - Teràpies respiratòries. 2023

Informe de resultats

/Salut

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



Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari
Gerència de Gestió Ciutadana
Unitat Experiència del Pacient
Servei Català de la Salut
2023

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 de teràpies respiratòries proveïts per les entitats del SISCAT.

Objectius específics

- Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya i unitats proveïdores.
- Comparar l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i el grau de satisfacció de les unitats proveïdores amb el global de Catalunya. .
- Analitzar les diferències, si hi són, per unitats proveïdores.
- Establir un precedent respecte a futures edicions del mateix estudi.

S/Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones de majors de 16 anys que hagin estat usuàries del servei en de febrer a setembre de 2023.
Qüestionari	Qüestionari de teràpies respiratòries.
Mètode de recollida de la informació	Enquesta formulari web mitjançant invitació via SMS (Xpes).
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre de facturació del servei.
Ponderació	S'ha assolit una participació de 5.844. Els resultats han estat ponderats en funció de la representació de cada grup quota (edat, sexe i unitat proveïdora d'atenció) obtenint una mostra de 2.874 casos.
Treball de camp	Realitzat per el SCS del 13 al 14 de novembre de 2023.

Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Grandària de la mostra ponderada	Proporció esperada (P)	Nivell de confiança	Marge d'error
•Catalunya •UP	36	80	2.874	P = 0,8	95%	± 1,4 % al global de Catalunya

S/Relació de centres participants (1/2)

En aquest quadre s'indica les unitats proveïdores que han participat en l'estudi de l'any 2023. Aquelles UP indicades en gris no han participat en l'estudi degut a l'absència de registres associats.

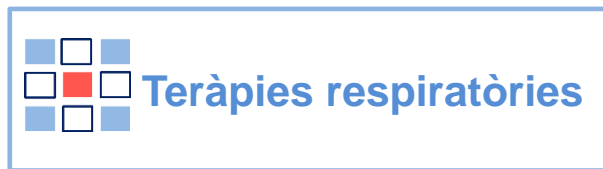
Núm UP	Nom UP	Regió	Participa a l'estudi
39	Hospital Univ. Joan XXIII de Tarragona	CAMP DE TARRAGONA	Si
86	Hospital de Tortosa Verge de la Cinta	TERRES DE L'EBRE	Si
100	Hospital U de Girona Doctor Josep Trueta	GIRONA	Si
146	Hospital de Viladecans	METRO SUD	Si
148	Hospital Universitari de Bellvitge	METRO SUD	Si
272	H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona	METRO NORD	Si
634	Althaia, Hospital de Sant Joan de Déu	CATALUNYA CENTRAL	Si
707	Espitau Vall d'Aran	ALT PIRINEU i ARAN	No
718	Hospital Clínic de Barcelona	BARCELONA CIUTAT	Si
723	Hospital de Campdevàrol	GIRONA	Si (número de casos insuficients per comparar amb Catalunya)
724	Hospital de Figueres	GIRONA	Si
726	Hospital Dos de Maig	BARCELONA CIUTAT	Si
729	Hospital Universitari Mútua de Terrassa	METRO NORD	Si
734	Fundació Hospital de l'Esperit Sant	METRO NORD	Si
737	Hospital Comarcal Móra d'Ebre	TERRES DE L'EBRE	Si
739	Hospital de Palamós	GIRONA	Si
741	Hospital de Sabadell	METRO NORD	Si
742	Parc Sanitari Sant Joan Déu - HG	METRO SUD	Si
743	Hospital de Sant Celoni	METRO NORD	Si
744	Hospital de Terrassa	METRO NORD	Si
745	Hospital Universitari de Vic	CATALUNYA CENTRAL	No
746	Hospital del Mar - H. de l'Esperança	BARCELONA CIUTAT	Si
748	Hospital Comarcal de Pallars	ALT PIRINEU i ARAN	Si

S/Relació de centres participants (2/2)

En aquest quadre s'indica les unitats proveïdores que han participat en l'estudi de l'any 2023. Aquelles UP indicades en gris no han participat en l'estudi degut a l'absència de registres associats.

Núm UP	Nom UP	Regió	Participa a l'estudi
750	Hospital General de Granollers	METRO NORD	Si
753	Hospital Municipal de Badalona	METRO NORD	Si
757	Hospital Comarcal de Sant Bernabé	CATALUNYA CENTRAL	Si
759	HC Sant Jaume Calella i HC de Blanes	GIRONA	Si
762	Hosp. d'Olot i Comarcal de la Garrotxa	GIRONA	Si
763	Hospital Universitari Sant Joan de Reus	CAMP DE TARRAGONA	Si
764	Hospital Sant Joan de Déu (Martorell)	METRO SUD	Si
767	Hospital Sant Pau i Santa Tecla	CAMP DE TARRAGONA	Si
770	Hospital Santa Caterina	GIRONA	Si
771	Hospital Santa Maria	LLEIDA	No
772	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	BARCELONA CIUTAT	No
826	Pius Hospital de Valls	CAMP DE TARRAGONA	No
833	Hospital Universitari Sagrat Cor	BARCELONA CIUTAT	No
908	Hospital de Mollet	METRO NORD	Si
916	Hospital d'Igualada	CATALUNYA CENTRAL	No
975	Hospital Comarcal d'Amposta	TERRES DE L'EBRE	Si
1425	Hospital de Mataró	METRO NORD	Si
4373	Hospital del Vendrell	CAMP DE TARRAGONA	Si
5994	H. de l'Hospitalet-H. Moisès Broggi	METRO SUD	Si
6046	Hospital Universitari Vall d'Hebron	BARCELONA CIUTAT	Si
7493	Agrupació Europea de Cooperació Territorial Hospital de la Cerdanya	ALT PIRINEU i ARAN	No
8336	CSAPG - Hospitals	METRO SUD	Si
-	Hospital Plató	BARCELONA CIUTAT	No

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



Resultats 2023

S/Visió Sociodemogràfica

Resultats

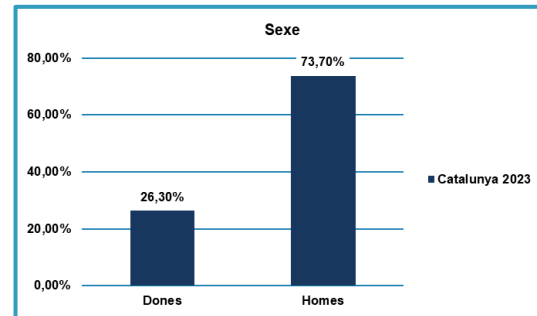
CATALUNYA 2023

Nombre d'enquestes

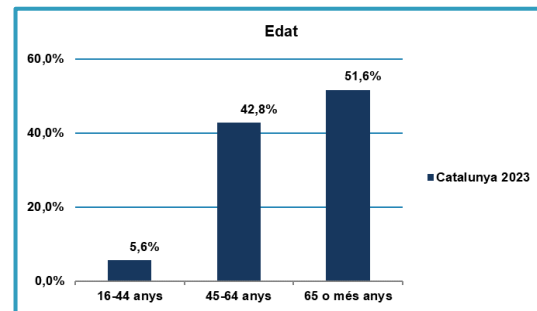
2874



Sexe



Edat



S/Satisfacció i fidelitat

Resultats

CATALUNYA 2023

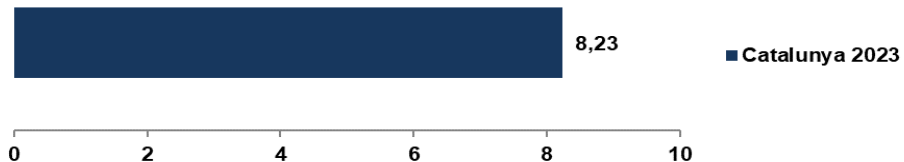
Nombre d'enquestes

2874



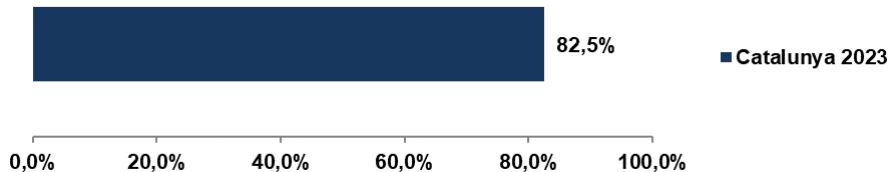
Satisfacció

Grau de satisfacció



Fidelitat

Grau de fidelitat



S/Indicador positiu

Resultats

Tractament dels resultats

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

Indicador Positiu

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

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

Àrees de millora

- Àrea d'excel·lència** ● Indicador positiu és superior al 90%
- Àrea estàndard** ● Indicador positiu es situa entre el 75 i el 90%
- Àrea de millora** ● Indicador positiu es troba per sota el 75%

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

S/Indicador positiu

Resultats

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu

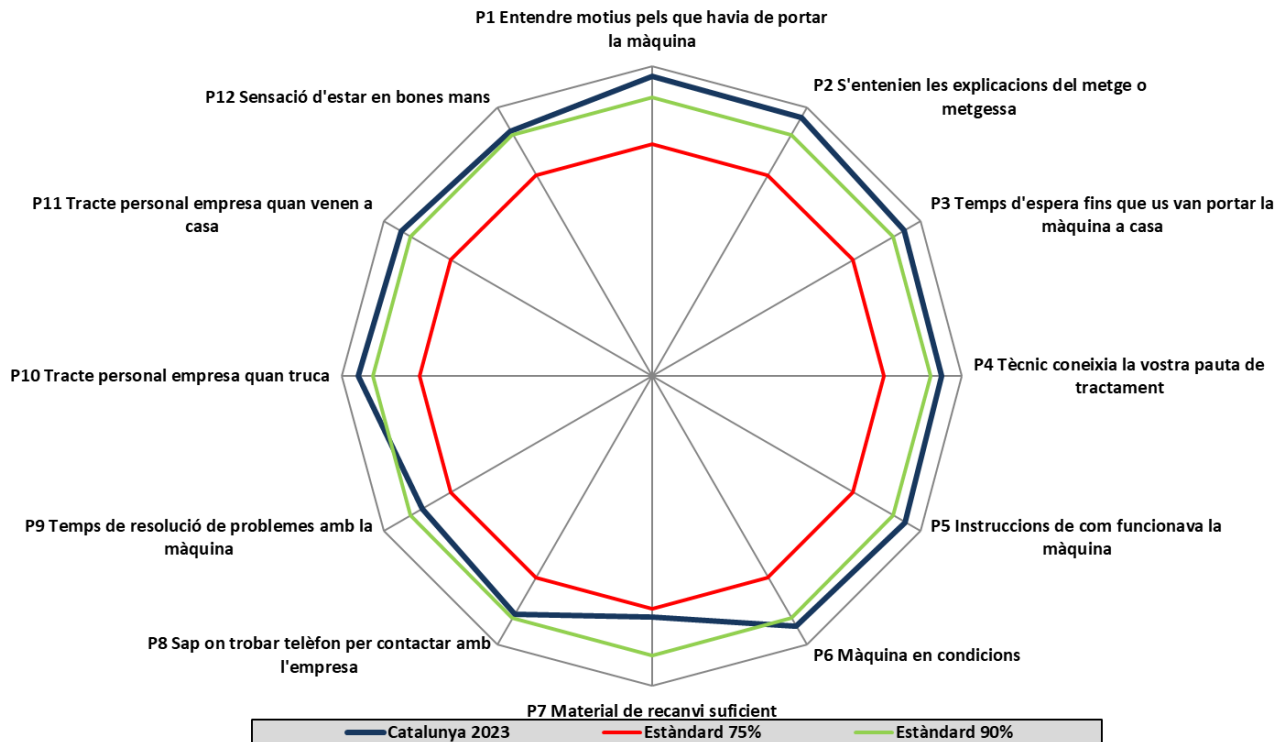
Número en verd -> Diferència en positiu

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

Pregunta resumida	Catalunya 2023
P101 Valoració global	8,23
P102 Fidelitat	82,5%

Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi de l'any 2023.



S/Indicador positiu per RS: Camp de Tarragona

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 207 - Hospital Univ. Joan XXIII de Tarragona	UP 763 - Hospital Universitari Sant Joan de Reus	UP 767 - Hospital Sant Pau i Santa Tecla	UP 4373 - Hospital del Vendrell
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,8%	96,7%	96,1%	96,5%	94,2%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,5%	96,2%	97,8%	96,5%	95,3%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	97,1%	97,6%	91,4%	92,5%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,6%	94,0%	93,5%	88,3%	94,2%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,3%	92,4%	97,3%	91,3%	94,5%
P6 Màquina en condicions	93,1%	92,2%	93,6%	91,7%	94,2%
P7 Material de recanvi suficient	77,6%	84,1%	85,4%	75,4%	79,7%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	88,5%	89,0%	90,9%	83,9%	83,7%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	85,7%	87,5%	89,7%	84,2%	87,7%
P10 Tracte personal empresa quan truca	94,9%	94,4%	98,1%	92,9%	94,2%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	93,5%	93,7%	95,6%	94,4%	91,9%
P12 Sensació d'estar en bones mans	91,4%	92,0%	95,1%	86,9%	92,5%
P101 Valoració global	8,23	8,21	8,38	8,05	8,12
P102 Fidelitat	82,5%	87,5%	86,4%	83,1%	76,8%

S/Indicador positiu per RS: Terres de l'Ebre

Resultats

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'Amposta
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,8%	95,7%	98,1%	94,3%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,5%	96,1%	93,7%	94,1%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	94,3%	96,0%	98,1%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,6%	93,0%	90,4%	93,9%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,3%	94,8%	92,7%	96,2%
P6 Màquina en condicions	93,1%	96,2%	93,9%	94,1%
P7 Material de recanvi suficient	77,6%	85,0%	81,9%	88,5%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	88,5%	87,7%	86,1%	86,9%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	85,7%	86,6%	89,8%	86,5%
P10 Tracte personal empresa quan truca	94,9%	96,5%	96,0%	95,9%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	93,5%	97,0%	98,3%	95,7%
P12 Sensació d'estar en bones mans	91,4%	92,3%	89,8%	97,0%
P101 Valoració global	8,23	8,43	8,03	8,82
P102 Fidelitat	82,5%	91,8%	91,7%	87,6%

S/Indicador positiu per RS: Girona (1/2)

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2023	Hospital de Campdevàno	Hospital de Figueres	Hospital de Palamós	HC Sant Jaume Calella i HC de Blanes	Hosp. d'Olot i Comarcal de la Garrotxa
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,8%	98,0%	97,4%	96,2%	95,3%	93,1%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,5%	100,0%	95,3%	95,6%	95,0%	94,5%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	92,8%	97,3%	93,3%	90,4%	95,6%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,6%	89,7%	93,3%	89,1%	86,3%	93,9%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,3%	98,5%	94,3%	89,8%	90,5%	93,0%
P6 Màquina en condicions	93,1%	96,8%	92,6%	86,9%	84,5%	87,9%
P7 Material de recanvi suficient	77,6%	72,7%	72,1%	72,9%	68,0%	76,5%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	88,5%	81,7%	82,5%	69,4%	75,4%	83,2%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	85,7%	79,7%	84,2%	74,6%	65,1%	78,1%
P10 Tracte personal empresa quan truca	94,9%	89,7%	93,7%	86,9%	89,3%	90,4%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	93,5%	86,4%	87,8%	92,5%	88,1%	93,8%
P12 Sensació d'estar en bones mans	91,4%	86,9%	88,6%	82,8%	78,9%	87,4%
P101 Valoració global	8,23	7,79	7,97	7,38	7,15	7,89
P102 Fidelitat	82,5%	69,0%	78,6%	71,4%	58,3%	71,5%

S/Indicador positiu per RS: Girona (2/2)

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2023	Hospital Santa Caterina
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,8%	96,8%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,5%	96,7%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	95,8%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,6%	91,6%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,3%	93,9%
P6 Màquina en condicions	93,1%	91,4%
P7 Material de recanvi suficient	77,6%	78,2%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	88,5%	82,8%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	85,7%	81,7%
P10 Tracte personal empresa quan truca	94,9%	92,4%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	93,5%	89,3%
P12 Sensació d'estar en bones mans	91,4%	88,4%
P101 Valoració global	8,23	7,69
P102 Fidelitat	82,5%	74,3%

S/Indicador positiu per RS: Catalunya Central

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 634 - Althaia, Hospital de Sant Joan de Déu	UP 757 - Hospital Comarcal de Sant Bernabé
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,8%	98,5%	98,5%
P2 S'entien les explicacions del metge o metgessa	96,5%	98,1%	97,7%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	93,9%	95,8%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,6%	96,8%	96,1%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,3%	98,3%	97,0%
P6 Màquina en condicions	93,1%	93,5%	96,2%
P7 Material de recanvi suficient	77,6%	87,6%	88,8%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	88,5%	86,0%	87,5%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	85,7%	92,5%	94,6%
P10 Tracte personal empresa quan truca	94,9%	94,9%	99,1%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	93,5%	95,9%	95,5%
P12 Sensació d'estar en bones mans	91,4%	95,5%	94,1%
P101 Valoració global	8,23	8,53	8,59
P102 Fidelitat	82,5%	92,0%	90,1%

S/Indicador positiu per RS: CSB

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 718 - Hospital Clínic de Barcelona	UP 726 - Hospital Dos de Maig	UP 746 - Hospital del Mar - H. de l'Esperança	UP 6046 - Hospital Universitari Vall d'Hebron
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,8%	99,5%	98,9%	98,4%	99,5%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,5%	98,0%	98,9%	97,0%	96,6%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	95,4%	98,6%	94,7%	93,6%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,6%	96,6%	98,9%	97,0%	93,4%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,3%	96,7%	97,3%	93,7%	95,5%
P6 Màquina en condicions	93,1%	95,3%	97,8%	97,3%	91,6%
P7 Material de recanvi suficient	77,6%	81,1%	78,1%	85,6%	75,7%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	88,5%	94,6%	91,6%	92,2%	81,9%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	85,7%	85,9%	88,8%	91,1%	87,8%
P10 Tracte personal empresa quan truca	94,9%	96,4%	95,7%	95,1%	94,6%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	93,5%	94,5%	98,0%	95,3%	91,6%
P12 Sensació d'estar en bones mans	91,4%	96,5%	97,4%	92,9%	90,2%
P101 Valoració global	8,23	8,74	8,63	8,54	8,35
P102 Fidelitat	82,5%	87,9%	95,3%	79,4%	84,6%

S/Indicador positiu per RS: ZM BCN Nord

Resultats

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
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,8%	97,1%	96,8%	99,1%	95,1%	97,6%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,5%	96,6%	98,4%	95,4%	96,5%	97,1%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	93,2%	87,4%	95,0%	89,3%	94,1%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,6%	95,5%	95,9%	95,3%	93,6%	92,8%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,3%	97,2%	92,3%	93,8%	91,9%	97,1%
P6 Màquina en condicions	93,1%	90,6%	96,6%	96,7%	94,4%	89,1%
P7 Material de recanvi suficient	77,6%	63,5%	74,2%	79,3%	76,2%	72,4%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	88,5%	94,3%	93,3%	96,2%	92,4%	90,0%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	85,7%	85,7%	92,1%	87,4%	86,3%	82,8%
P10 Tracte personal empresa quan truca	94,9%	94,7%	98,9%	97,1%	97,0%	94,0%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	93,5%	92,9%	95,8%	92,0%	95,4%	91,8%
P12 Sensació d'estar en bones mans	91,4%	91,9%	92,6%	94,1%	91,9%	89,6%
P101 Valoració global	8,23	8,28	8,43	8,30	8,12	8,19
P102 Fidelitat	82,5%	84,0%	87,1%	88,3%	81,8%	83,4%

S/Indicador positiu per RS: ZM BCN Nord

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 744 - Hospital de Terrassa	UP 750 - Hospital General de Granollers	UP 753 - Hospital Municipal de Badalona	UP 908 - Hospital de Mollet	U 1425 - Hospital de Mataró
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,8%	96,4%	96,8%	97,5%	97,8%	98,7%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,5%	94,5%	93,9%	97,5%	97,0%	99,0%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	91,7%	96,9%	93,6%	92,8%	97,5%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,6%	92,3%	91,9%	92,9%	92,2%	95,7%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,3%	88,9%	95,0%	94,5%	92,6%	97,6%
P6 Màquina en condicions	93,1%	96,3%	91,9%	90,6%	95,6%	95,5%
P7 Material de recanvi suficient	77,6%	80,4%	75,5%	75,6%	75,6%	78,2%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	88,5%	93,3%	88,3%	95,5%	94,9%	94,2%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	85,7%	83,9%	86,9%	87,2%	92,1%	86,9%
P10 Tracte personal empresa quan truca	94,9%	98,7%	96,3%	96,3%	93,8%	96,9%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	93,5%	98,8%	93,1%	92,2%	94,0%	97,1%
P12 Sensació d'estar en bones mans	91,4%	92,7%	90,7%	94,6%	90,8%	94,1%
P101 Valoració global	8,23	8,32	8,29	8,46	8,36	8,67
P102 Fidelitat	82,5%	75,8%	85,2%	87,2%	88,7%	90,1%

S/Indicador positiu per RS: ZM BCN Sud

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 146 - Hospital de Viladecans	UP 148 - Hospital Universitari de Bellvitge	UP 742 - Parc Sanitari Sant Joan Déu - HG	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	96,8%	94,0%	94,5%	97,0%	96,4%	96,1%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,5%	95,5%	95,3%	95,3%	97,0%	97,1%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	90,9%	87,9%	94,9%	96,6%	92,2%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,6%	93,8%	91,4%	95,7%	92,8%	97,2%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,3%	94,2%	90,1%	95,0%	95,6%	92,2%
P6 Màquina en condicions	93,1%	89,1%	94,1%	90,1%	89,9%	97,3%
P7 Material de recanvi suficient	77,6%	72,1%	71,9%	73,4%	79,1%	75,6%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	88,5%	92,5%	89,3%	91,3%	93,4%	93,3%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	85,7%	86,3%	86,6%	83,7%	88,3%	89,4%
P10 Tracte personal empresa quan truca	94,9%	94,4%	95,5%	95,5%	97,1%	96,8%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	93,5%	90,5%	93,9%	91,7%	97,3%	96,6%
P12 Sensació d'estar en bones mans	91,4%	91,5%	89,5%	94,6%	93,2%	92,4%
P101 Valoració global	8,23	8,03	8,16	8,15	8,48	8,31
P102 Fidelitat	82,5%	85,6%	71,5%	83,9%	86,7%	88,4%

S/Indicador positiu per RS: ZM BCN Sud

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 8336 - CSAPG - Hospitals
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	96,8%	98,4%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,5%	97,7%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	95,9%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,6%	97,6%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,3%	96,6%
P6 Màquina en condicions	93,1%	95,6%
P7 Material de recanvi suficient	77,6%	79,3%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	88,5%	97,5%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	85,7%	90,5%
P10 Tracte personal empresa quan truca	94,9%	99,3%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	93,5%	94,7%
P12 Sensació d'estar en bones mans	91,4%	97,4%
P101 Valoració global	8,23	8,93
P102 Fidelitat	82,5%	91,2%



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut