

**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT**

**ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA**

**2013**

**RESULTATS PER HOSPITAL**

**Unitat de Qualitat – Gerència d'Atenció Ciutadana - Subdirecció**

# FITXA TÈCNICA

**Nivell de confiança:** 95%

**Grandària de la mostra:** 5.061 enquestes

**Marge d'error:**  $\pm 1,2$  per al global Catalunya

**Proporció esperada :** 0,80

- **Àmbit:** Catalunya i les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona
- **Univers:** Persones de 15 anys o més que hagin estat usuàries del servei d'urgències, en centres que tenen contracte CatSalut amb més de 2500 urgències/any.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I).
- **Procediment de mostreig:** S'han seleccionat de manera aleatòria els registres de facturació (FSS) del mes de maig 2013 que corresponen a assegurats de 15 anys o més d'edat, segons el Registre Central de persones Assegurades (RCA) – 16.233 registres.
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 2 de setembre a 09 d'octubre del 2013.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Urgències	<ul style="list-style-type: none"><li>• Catalunya</li><li>• Regió Sanitària</li><li>• UP</li></ul>	52	80	5.061

# PRESENTACIÓ DE RESULTATS

1

Tres tipologies d'indicadors

- En l'estudi es poden diferenciar tres tipologies d'indicadors de qualitat de servei:

Tipologies	Presentació de resultats	Nombre d'indicadors
1. Indicadors amb escala de valoració de 5 categories	Es mostra el percentatge de persones que han efectuat una valoració en una de les 3 categories positives de l'escala. Exemple: Perfecta, Molt bona i Bona	27 indicadors
2. Indicador de grau de satisfacció global	Es presenta la puntuació mitjana, de 0 a 10, efectuada pels enquestats	1 indicador
3. Indicador de fidelitat	Es presenta el percentatge de persones que afirmen que, si pogués triar, continuaria anant al mateix hospital	1 indicador

2

Comparatives amb Catalunya

- L'estudi s'ha dissenyat per a que les dades de cada hospital es puguin comparar amb els resultats agregats de Catalunya. En canvi, el disseny de l'estudi no contempla les comparatives entre hospitals

3

Presentació de resultats per territori (RS)

- Els resultats es presenten:
  - Per hospital. Es presenten segons la lògica territorial: per Regions Sanitàries (RS)

# INDICADOR POSITIU DE LES REGIONS

▶ Per conèixer els resultats d'un hospital, clica sobre la Regió Sanitària a la que pertany

## Alt Pirineu i Aran

▶ Satisfacció 8,0  
Fidelitat 84,0%

## Girona

▶ Satisfacció 7,6  
Fidelitat 78,4%

## Catalunya Central

▶ Satisfacció 7,5  
Fidelitat 81,4%

## Lleida

▶ Satisfacció 7,5  
Fidelitat 80,6%

## Terres de l'Ebre

▶ Satisfacció 7,8  
Fidelitat 83,3%

## Camp de Tarragona

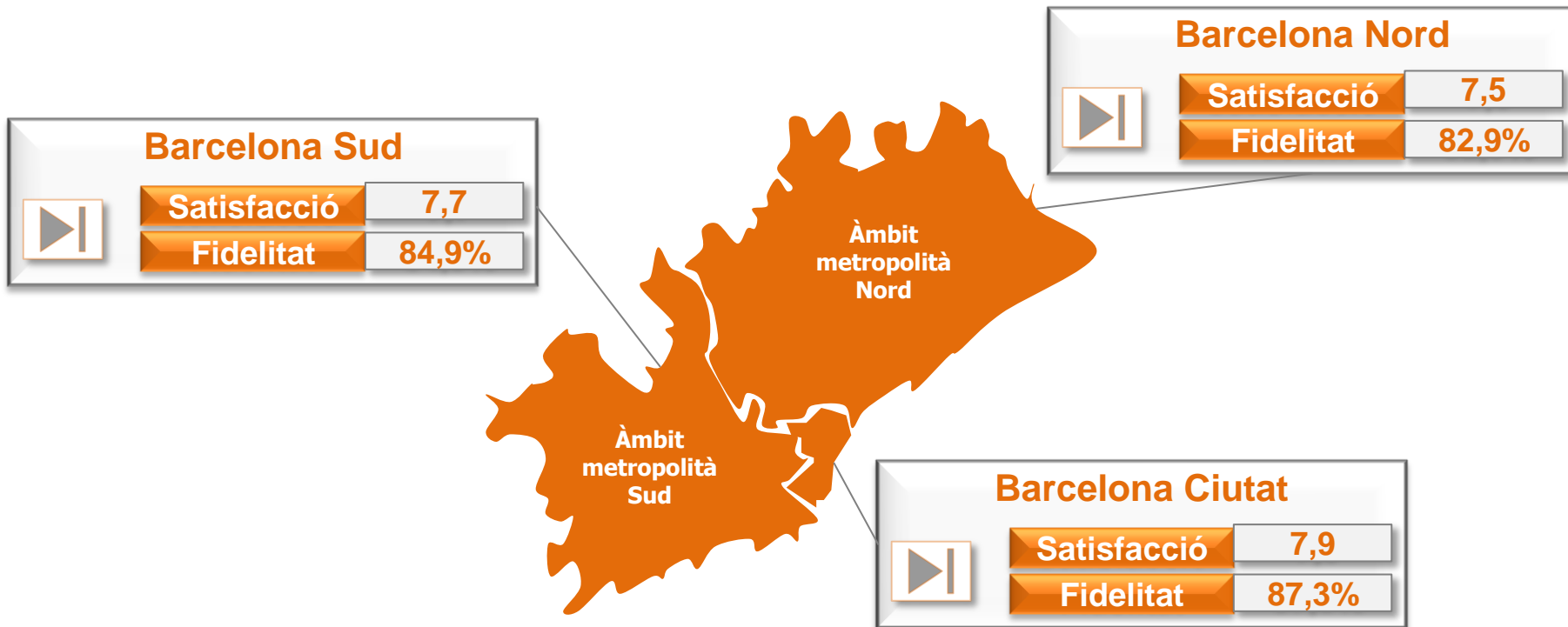
▶ Satisfacció 7,4  
Fidelitat 80,3%

## Barcelona

▶ Satisfacció 7,7  
Fidelitat 85,0%



# INDICADOR POSITIU DE LES REGIONS



 [Clica per tornar a la pàgina de resultats de les Regions Sanitàries](#)

# RESULTATS PER HOSPITAL. RS ALT PIRINEU I ARAN

Pregunta resumida	Catalunya	Fundació Sant Hospital	Hospital Comarcal del Pallars	Hospital de Puigcerdà
P4 Comoditat de la sala d'espera	68,9%	89,2%	76,2%	73,3%
P5 Informació temps d'espera	34,6%	51,3%	58,5%	35,4%
P6 Esperant, algú vigila com es trobava	14,5%	37,1%	23,0%	10,8%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	62,1%	89,4%	82,8%	67,1%
P8 Temps de dedicació del metge	87,0%	89,2%	96,6%	88,0%
P9 Disposició per escoltar-lo	88,3%	93,9%	95,4%	89,1%
P10 Poder donar la seva opinió	87,8%	90,2%	96,5%	86,7%
P11 Ajuda a controlar el dolor	84,9%	92,8%	95,3%	87,8%
P12 Condicions lloc on va ser atès	83,0%	89,3%	89,7%	80,2%
P13 Comoditat de la camilla	81,3%	84,3%	73,7%	79,8%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	85,1%	92,1%	83,3%	82,4%
P15 Respecte a la intimitat	93,0%	95,2%	96,6%	94,6%
P16 Tracte personal infermeres	93,4%	95,2%	98,8%	89,1%
P17 Tracte personal metges	92,1%	91,6%	97,7%	89,1%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,1%	100,0%	98,1%	100,0%
P19 Informació entenedora	94,5%	96,2%	97,6%	92,3%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	92,7%	93,8%	95,3%	90,1%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	77,3%	71,1%	78,8%	78,3%
P22 Informació sobre les proves	90,9%	92,5%	98,7%	89,9%
P23 Permis per informar família	25,1%	31,7%	34,2%	27,5%
P24 Informació coherent (coincident)	93,1%	93,3%	98,8%	94,3%
P25 Sensació d'estar en bones mans	90,9%	94,0%	96,5%	91,3%
P26 Organització del servei d'urgències	78,3%	92,8%	90,8%	83,7%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	94,8%	94,1%	100,0%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	96,4%	96,2%	97,7%	95,6%
P30 Temps total a urgències	61,6%	75,6%	77,9%	73,6%
P31 Van resoldre el motiu	84,3%	89,3%	89,7%	85,6%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,64</b>	<b>8,00</b>	<b>8,24</b>	<b>7,73</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>83,0%</b>	<b>84,5%</b>	<b>87,4%</b>	<b>80,4%</b>



[Clica per tornar a la pàgina de resultats de les Regions Sanitàries](#)

# RESULTATS PER HOSPITAL. RS LLEIDA

Pregunta resumida	Catalunya	Hospital U. Arnau de Vilanova de Lleida
P4 Comodat de la sala d'espera	68,9%	58,6%
P5 Informació temps d'espera	34,6%	40,9%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	14,5%	22,9%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	62,1%	52,9%
P8 Temps de dedicació del metge	87,0%	86,7%
P9 Disposició per escoltar-lo	88,3%	90,9%
P10 Poder donar la seva opinió	87,8%	89,8%
P11 Ajuda a controlar el dolor	84,9%	78,8%
P12 Condicions lloc on va ser atès	83,0%	83,8%
P13 Comodat de la camilla	81,3%	78,9%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	85,1%	92,9%
P15 Respecte a la intimitat	93,0%	92,9%
P16 Tracte personal infermeres	93,4%	90,7%
P17 Tracte personal metges	92,1%	94,8%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,1%	96,9%
P19 Informació entenedora	94,5%	90,1%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	92,7%	92,3%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	77,3%	79,6%
P22 Informació sobre les proves	90,9%	90,5%
P23 Permis per informar família	25,1%	30,2%
P24 Informació coherent (coincident)	93,1%	85,2%
P25 Sensació d'estar en bones mans	90,9%	89,7%
P26 Organització del servei d'urgències	78,3%	77,8%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	94,8%	90,0%
P29 Va entendre explicacions	96,4%	95,6%
P30 Temps total a urgències	61,6%	62,6%
P31 Van resoldre el motiu	84,3%	76,3%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,64</b>	<b>7,48</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>83,0%</b>	<b>80,6%</b>



[Clica per tornar a la pàgina de resultats de les Regions Sanitàries](#)

# RESULTATS PER HOSPITAL. RS TARRAGONA

Pregunta resumida	Catalunya	Hospital U Joan XXIII de Tarragona	Hospital Universitari de Sant Joan de Reus	Hospital Sant Pau i Santa Tecla	Hospital del Vendrell	Pius Hospital de Valls
P4 Comoditat de la sala d'espera	68,9%	74,4%	63,0%	63,9%	51,9%	62,8%
P5 Informació temps d'espera	34,6%	28,6%	25,0%	27,3%	12,8%	19,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	14,5%	14,3%	11,3%	4,3%	6,5%	17,7%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	62,1%	50,0%	55,4%	63,0%	30,8%	56,3%
P8 Temps de dedicació del metge	87,0%	88,3%	87,4%	93,6%	86,9%	89,7%
P9 Disposició per escoltar-lo	88,3%	90,4%	89,6%	93,5%	82,0%	92,7%
P10 Poder donar la seva opinió	87,8%	85,1%	87,4%	89,2%	86,9%	89,7%
P11 Ajuda a controlar el dolor	84,9%	87,2%	81,4%	91,7%	83,3%	93,2%
P12 Condicions lloc on va ser atès	83,0%	83,0%	86,5%	81,9%	83,0%	91,8%
P13 Comoditat de la camilla	81,3%	87,3%	87,1%	69,1%	86,8%	81,6%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	85,1%	91,9%	97,6%	87,0%	89,4%	97,3%
P15 Respecte a la intimitat	93,0%	94,6%	92,7%	93,6%	90,9%	95,9%
P16 Tracte personal infermeres	93,4%	90,3%	97,8%	92,3%	93,6%	94,8%
P17 Tracte personal metges	92,1%	87,2%	89,6%	93,6%	94,0%	91,8%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,1%	92,9%	100,0%	100,0%	96,2%	94,7%
P19 Informació entenedora	94,5%	93,2%	91,5%	92,5%	95,7%	93,8%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	92,7%	94,4%	89,2%	94,4%	91,3%	92,5%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	77,3%	72,0%	78,7%	79,6%	79,8%	85,4%
P22 Informació sobre les proves	90,9%	94,7%	93,3%	88,5%	90,5%	85,9%
P23 Permís per informar família	25,1%	31,0%	16,5%	17,6%	22,6%	21,3%
P24 Informació coherent (coincident)	93,1%	91,8%	92,1%	91,7%	91,2%	94,6%
P25 Sensació d'estar en bones mans	90,9%	87,2%	90,6%	91,4%	86,0%	87,5%
P26 Organització del servei d'urgències	78,3%	75,5%	77,4%	75,5%	70,7%	74,2%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	94,8%	100,0%	76,9%	94,7%	100,0%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	96,4%	97,7%	97,8%	96,7%	95,8%	95,9%
P30 Temps total a urgències	61,6%	58,1%	54,8%	61,7%	44,0%	59,8%
P31 Van resoldre el motiu	84,3%	78,7%	84,4%	81,9%	83,3%	87,5%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,64</b>	<b>7,52</b>	<b>7,65</b>	<b>7,64</b>	<b>7,03</b>	<b>7,37</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>83,0%</b>	<b>85,1%</b>	<b>84,4%</b>	<b>81,9%</b>	<b>72,4%</b>	<b>78,1%</b>



[Clica per tornar a la pàgina de resultats de les Regions Sanitàries](#)



# RESULTATS PER HOSPITAL. RS TERRES DE L'EBRE

Pregunta resumida	Catalunya	Clínica Terres de l'Ebre	Hospital Comarcal d'Ampostà	Hospital Comarcal Móra d'Ebre	Hospital Verge de la Cinta de Tortosa
P4 Comoditat de la sala d'espera	68,9%	89,2%	69,4%	72,6%	76,7%
P5 Informació temps d'espera	34,6%	39,2%	28,8%	35,6%	24,1%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	14,5%	33,3%	4,2%	19,4%	14,1%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	62,1%	85,9%	64,9%	81,6%	54,7%
P8 Temps de dedicació del metge	87,0%	92,8%	86,9%	82,4%	87,9%
P9 Disposició per escoltar-lo	88,3%	94,8%	85,7%	87,0%	87,0%
P10 Poder donar la seva opinió	87,8%	88,7%	85,7%	82,6%	85,0%
P11 Ajuda a controlar el dolor	84,9%	93,4%	84,7%	88,6%	77,5%
P12 Condicions lloc on va ser atès	83,0%	94,8%	83,1%	87,9%	87,0%
P13 Comoditat de la camilla	81,3%	98,7%	83,9%	82,1%	82,7%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	85,1%	94,0%	93,8%	94,7%	94,4%
P15 Respecte a la intimitat	93,0%	95,9%	96,4%	92,4%	93,0%
P16 Tracte personal infermeres	93,4%	95,8%	86,9%	93,3%	92,0%
P17 Tracte personal metges	92,1%	94,8%	89,3%	84,8%	93,9%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,1%	98,0%	95,1%	98,2%	94,9%
P19 Informació entenedora	94,5%	97,9%	97,6%	96,5%	93,8%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	92,7%	98,9%	91,4%	95,3%	93,6%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	77,3%	82,5%	82,1%	74,7%	73,0%
P22 Informació sobre les proves	90,9%	97,5%	88,7%	86,8%	94,6%
P23 Permis per informar família	25,1%	26,0%	28,4%	32,0%	17,2%
P24 Informació coherent (coincident)	93,1%	97,9%	93,8%	96,5%	86,3%
P25 Sensació d'estar en bones mans	90,9%	94,8%	88,1%	89,1%	93,9%
P26 Organització del servei d'urgències	78,3%	91,8%	76,2%	79,3%	78,0%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	94,8%	100,0%	100,0%	95,2%	96,6%
P29 Va entendre explicacions	96,4%	98,9%	95,1%	94,4%	97,0%
P30 Temps total a urgències	61,6%	85,6%	57,1%	75,0%	52,0%
P31 Van resoldre el motiu	84,3%	90,6%	83,3%	83,7%	83,0%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,64</b>	<b>8,09</b>	<b>7,64</b>	<b>7,55</b>	<b>7,70</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>83,0%</b>	<b>84,5%</b>	<b>82,1%</b>	<b>81,5%</b>	<b>84,7%</b>



[Clica per tornar a la pàgina de resultats de les Regions Sanitàries](#)

# RESULTATS PER HOSPITAL. RS GIRONA

Pregunta resumida	Catalunya	Clínica Salus Infirmorum	Hospital de Campdevànol	Hospital Comarcal Sant Jaume de Cañella i H. C. de Blanes	Hospital U Doctor Josep Trueta de Girona	Hospital de Figueres	Hospital de Palamós	Hospital Sant Jaume d'Olot	Hospital Santa Caterina
P4 Comoditat de la sala d'espera	68,9%	81,3%	86,4%	50,0%	48,3%	73,3%	83,1%	67,6%	66,3%
P5 Informació temps d'espera	34,6%	34,2%	52,8%	40,9%	43,2%	17,1%	49,1%	38,8%	27,1%
P6 Esperant, algú vigilàvem com es trobava	14,5%	5,3%	34,4%	6,9%	29,8%	9,5%	22,7%	24,3%	14,6%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	62,1%	77,3%	78,5%	42,3%	64,1%	42,1%	76,6%	70,3%	42,9%
P8 Temps de dedicació del metge	87,0%	86,4%	91,6%	76,2%	92,9%	78,9%	82,5%	91,6%	80,6%
P9 Disposició per escoltar-lo	88,3%	84,1%	95,8%	84,5%	92,8%	77,8%	85,6%	95,8%	79,6%
P10 Poder donar la seva opinió	87,8%	85,1%	94,7%	85,4%	92,9%	82,0%	84,5%	92,6%	79,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	84,9%	82,1%	93,8%	75,7%	87,9%	75,7%	81,6%	89,7%	74,7%
P12 Condicions lloc on va ser atès	83,0%	94,3%	94,7%	75,0%	73,0%	76,7%	88,5%	85,1%	82,7%
P13 Comoditat de la camilla	81,3%	94,8%	84,8%	64,4%	61,7%	84,1%	85,0%	77,4%	82,5%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	85,1%	41,1%	84,6%	79,4%	55,7%	88,2%	91,1%	90,5%	72,9%
P15 Respecte a la intimitat	93,0%	96,6%	100,0%	86,9%	90,9%	89,9%	99,0%	96,8%	87,6%
P16 Tracte personal infermeres	93,4%	89,7%	97,8%	91,6%	94,9%	94,0%	94,8%	94,7%	94,9%
P17 Tracte personal metges	92,1%	89,8%	96,8%	94,0%	94,0%	88,9%	94,8%	95,8%	90,8%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,1%	95,7%	100,0%	95,8%	96,7%	95,7%	96,4%	97,6%	94,9%
P19 Informació entenedora	94,5%	91,7%	97,8%	88,9%	97,9%	88,2%	92,6%	94,6%	96,6%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	92,7%	89,5%	95,7%	89,2%	95,8%	86,6%	88,0%	95,5%	90,0%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	77,3%	78,4%	76,6%	71,4%	78,4%	87,6%	79,4%	75,8%	68,8%
P22 Informació sobre les proves	90,9%	89,4%	95,1%	86,3%	91,4%	90,3%	92,7%	89,0%	86,6%
P23 Permis per informar família	25,1%	27,9%	26,7%	26,5%	25,0%	27,3%	23,1%	23,0%	27,1%
P24 Informació coherent (coincident)	93,1%	92,6%	95,4%	90,5%	95,7%	86,1%	88,9%	91,1%	87,6%
P25 Sensació d'estar en bones mans	90,9%	90,9%	95,8%	86,7%	94,9%	81,1%	88,7%	90,5%	85,6%
P26 Organització del servei d'urgències	78,3%	88,6%	89,5%	63,1%	74,2%	76,4%	89,7%	79,8%	66,7%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	94,8%	100,0%	93,3%	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	81,8%
P29 Va entendre explicacions	96,4%	94,0%	97,9%	97,6%	98,9%	93,0%	100,0%	96,8%	89,0%
P30 Temps total a urgències	61,6%	79,5%	78,7%	41,7%	56,0%	51,1%	78,4%	69,1%	51,0%
P31 Van resoldre el motiu	84,3%	78,4%	86,0%	77,4%	87,0%	80,5%	80,4%	88,4%	77,6%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,64</b>	<b>7,60</b>	<b>8,18</b>	<b>7,12</b>	<b>7,51</b>	<b>7,06</b>	<b>7,94</b>	<b>7,85</b>	<b>7,35</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>83,0%</b>	<b>79,3%</b>	<b>84,2%</b>	<b>69,0%</b>	<b>82,0%</b>	<b>75,6%</b>	<b>85,6%</b>	<b>83,2%</b>	<b>67,3%</b>



[Clica per tornar a la pàgina de resultats de les Regions Sanitàries](#)

# RESULTATS PER HOSPITAL. RS CATALUNYA CENTRAL

Pregunta resumida	Catalunya	Centre Hospitalari (Althaia)	Hospital Comarcal de Sant Bernabé	Hospital General d'Igualada	Hospital General de Vic
P4 Comoditat de la sala d'espera	68,9%	83,1%	80,8%	64,8%	65,0%
P5 Informació temps d'espera	34,6%	32,6%	34,0%	23,1%	41,2%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	14,5%	11,0%	14,1%	4,5%	21,1%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	62,1%	69,0%	70,9%	46,1%	72,1%
P8 Temps de dedicació del metge	87,0%	94,0%	86,8%	88,9%	87,0%
P9 Disposició per escoltar-lo	88,3%	94,0%	91,2%	87,0%	83,0%
P10 Poder donar la seva opinió	87,8%	90,0%	86,7%	86,0%	89,7%
P11 Ajuda a controlar el dolor	84,9%	92,0%	90,8%	80,0%	81,8%
P12 Condicions lloc on va ser atès	83,0%	81,8%	89,0%	82,5%	79,0%
P13 Comoditat de la camilla	81,3%	82,5%	92,1%	87,8%	78,4%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	85,1%	95,1%	91,2%	80,4%	91,8%
P15 Respecte a la intimitat	93,0%	89,0%	97,8%	91,0%	92,0%
P16 Tracte personal infermeres	93,4%	98,0%	89,9%	93,9%	92,0%
P17 Tracte personal metges	92,1%	96,0%	93,3%	93,0%	89,0%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,1%	100,0%	88,9%	98,4%	98,2%
P19 Informació entenedora	94,5%	97,9%	93,2%	91,5%	93,5%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	92,7%	95,8%	93,3%	89,6%	89,1%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	77,3%	61,9%	85,7%	74,5%	68,0%
P22 Informació sobre les proves	90,9%	88,3%	89,5%	86,5%	91,6%
P23 Permis per informar família	25,1%	22,2%	25,0%	20,5%	23,5%
P24 Informació coherent (coincident)	93,1%	96,9%	94,1%	93,5%	95,5%
P25 Sensació d'estar en bones mans	90,9%	97,0%	87,9%	87,0%	91,0%
P26 Organització del servei d'urgències	78,3%	87,9%	87,8%	71,0%	76,0%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	94,8%	95,8%	100,0%	87,0%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	96,4%	96,9%	98,9%	97,9%	97,8%
P30 Temps total a urgències	61,6%	63,6%	65,9%	60,6%	68,0%
P31 Van resoldre el motiu	84,3%	81,0%	86,2%	86,9%	91,9%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,64</b>	<b>7,70</b>	<b>7,62</b>	<b>7,49</b>	<b>7,33</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>83,0%</b>	<b>87,0%</b>	<b>74,7%</b>	<b>79,6%</b>	<b>83,8%</b>



[Clica per tornar a la pàgina de resultats de les Regions Sanitàries](#)

# RESULTATS PER HOSPITAL. RS CSB

Pregunta resumida	Catalunya	Fundació Puigvert-IUNA	Hospital Clínic i Provincial de Barcelona	Hospital Dos de Maig (Barcelona)	H. del Mar i H. de l'Esperança	Hospital Plató	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	Hospital Universitari Sagrat Cor	Hospital Universitari Vall d'Hebron
P4 Comoditat de la sala d'espera	68,9%	77,5%	65,2%	61,0%	70,0%	77,1%	82,6%	68,8%	56,9%
P5 Informació temps d'espera	34,6%	39,5%	64,1%	41,0%	38,9%	55,6%	26,2%	33,3%	34,1%
P6 Esperant, algú vigila com es trobava	14,5%	10,0%	33,8%	9,8%	21,7%	29,0%	25,0%	24,6%	15,0%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	62,1%	69,9%	56,5%	70,7%	65,0%	73,2%	65,2%	70,3%	54,1%
P8 Temps de dedicació del metge	87,0%	85,2%	89,5%	86,0%	86,3%	89,8%	91,9%	87,8%	85,9%
P9 Disposició per escoltar-lo	88,3%	87,5%	88,4%	92,0%	91,3%	92,1%	93,0%	89,9%	86,3%
P10 Poder donar la seva opinió	87,8%	84,9%	89,5%	90,8%	88,6%	92,0%	90,7%	88,9%	86,3%
P11 Ajuda a controlar el dolor	84,9%	86,8%	85,5%	79,5%	84,2%	87,7%	89,7%	82,0%	81,8%
P12 Condicions lloc on va ser atès	83,0%	94,3%	74,4%	83,8%	81,3%	85,4%	90,7%	88,9%	71,8%
P13 Comoditat de la camilla	81,3%	87,8%	82,9%	92,7%	74,6%	84,1%	88,1%	86,8%	80,0%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	85,1%	33,9%	72,6%	75,0%	63,5%	82,8%	77,4%	75,8%	82,3%
P15 Respecte a la intimitat	93,0%	93,2%	89,5%	98,0%	92,3%	92,1%	95,2%	95,6%	88,2%
P16 Tracte personal infermeres	93,4%	96,6%	96,4%	93,8%	88,5%	94,3%	90,5%	96,6%	89,9%
P17 Tracte personal metges	92,1%	87,5%	94,3%	90,9%	90,0%	92,1%	95,3%	93,3%	92,4%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,1%	97,5%	95,5%	95,1%	92,9%	98,3%	97,9%	98,1%	94,7%
P19 Informació entenedora	94,5%	96,5%	97,6%	95,7%	92,2%	97,6%	89,5%	98,9%	97,2%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	92,7%	92,9%	91,8%	95,7%	94,7%	94,0%	95,2%	95,2%	92,8%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	77,3%	90,9%	72,6%	79,4%	81,0%	88,5%	83,7%	86,4%	73,6%
P22 Informació sobre les proves	90,9%	94,6%	89,5%	93,8%	85,9%	92,3%	87,8%	94,2%	92,2%
P23 Permís per informar família	25,1%	16,9%	25,0%	22,2%	15,1%	19,3%	27,4%	26,6%	28,0%
P24 Informació coherent (coincident)	93,1%	95,1%	97,6%	90,1%	89,9%	95,2%	93,2%	93,9%	92,4%
P25 Sensació d'estar en bones mans	90,9%	92,0%	95,3%	93,9%	88,6%	91,0%	94,1%	93,3%	92,8%
P26 Organització del servei d'urgències	78,3%	84,1%	80,0%	85,0%	78,8%	88,8%	81,4%	90,0%	70,5%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	94,8%	100,0%	90,0%	100,0%	84,6%	100,0%	92,9%	100,0%	98,6%
P29 Va entendre explicacions	96,4%	95,3%	93,8%	94,8%	97,3%	98,9%	98,8%	96,6%	95,3%
P30 Temps total a urgències	61,6%	69,3%	60,5%	68,7%	54,4%	59,6%	65,1%	66,7%	59,6%
P31 Van resoldre el motiu	84,3%	81,6%	89,4%	91,0%	85,0%	88,6%	92,9%	85,2%	84,7%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,64</b>	<b>7,85</b>	<b>7,99</b>	<b>8,09</b>	<b>7,40</b>	<b>8,22</b>	<b>8,37</b>	<b>7,93</b>	<b>7,54</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>83,0%</b>	<b>89,7%</b>	<b>88,5%</b>	<b>88,0%</b>	<b>81,0%</b>	<b>85,2%</b>	<b>93,0%</b>	<b>90,0%</b>	<b>85,6%</b>



[Clica per tornar a la pàgina de resultats de les Regions Sanitàries](#)

# RESULTATS PER HOSPITAL. RS BARCELONA NORD (I/II)

Pregunta resumida	Catalunya	Fundació Hospital de l'Esperit Sant	Fundació Privada Hospital de Mollet	Hospital General de Granollers	H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona	Hospital Municipal de Badalona
P4 Comoditat de la sala d'espera	68,9%	73,1%	72,2%	54,7%	71,8%	75,6%
P5 Informació temps d'espera	34,6%	35,0%	47,9%	34,8%	40,0%	20,4%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	14,5%	4,5%	11,2%	9,5%	14,1%	7,0%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	62,1%	48,5%	61,5%	51,3%	60,5%	69,3%
P8 Temps de dedicació del metge	87,0%	85,0%	78,9%	82,8%	90,0%	87,9%
P9 Disposició per escoltar-lo	88,3%	86,3%	83,3%	79,6%	94,9%	93,9%
P10 Poder donar la seva opinió	87,8%	84,8%	85,3%	78,5%	95,0%	95,9%
P11 Ajuda a controlar el dolor	84,9%	85,3%	87,8%	77,0%	89,0%	89,3%
P12 Condicions lloc on va ser atès	83,0%	87,3%	88,4%	71,0%	86,9%	92,9%
P13 Comoditat de la camilla	81,3%	91,1%	88,1%	78,7%	84,0%	86,1%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	85,1%	86,4%	85,3%	84,0%	94,3%	93,7%
P15 Respecte a la intimitat	93,0%	91,3%	91,7%	85,9%	94,9%	97,0%
P16 Tracte personal infermeres	93,4%	91,0%	90,4%	87,1%	95,9%	97,0%
P17 Tracte personal metges	92,1%	87,5%	89,6%	89,2%	93,0%	96,0%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,1%	97,3%	100,0%	98,0%	100,0%	96,3%
P19 Informació entenedora	94,5%	90,7%	92,5%	91,2%	98,0%	95,8%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	92,7%	93,2%	92,3%	95,5%	93,8%	95,9%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	77,3%	64,6%	74,7%	69,6%	80,6%	70,4%
P22 Informació sobre les proves	90,9%	92,5%	92,9%	89,5%	95,6%	92,9%
P23 Permis per informar família	25,1%	33,3%	22,2%	29,6%	25,8%	17,1%
P24 Informació coherent (coincident)	93,1%	94,4%	94,3%	93,1%	97,8%	97,9%
P25 Sensació d'estar en bones mans	90,9%	81,3%	90,6%	88,0%	96,0%	98,0%
P26 Organització del servei d'urgències	78,3%	70,0%	71,9%	60,2%	79,8%	77,0%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	94,8%	100,0%	80,0%	90,9%	96,8%	90,9%
P29 Va entendre explicacions	96,4%	97,4%	94,5%	92,4%	95,8%	98,0%
P30 Temps total a urgències	61,6%	51,9%	49,5%	50,5%	57,0%	64,0%
P31 Van resoldre el motiu	84,3%	85,0%	81,5%	78,3%	84,5%	92,8%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,64</b>	<b>7,10</b>	<b>7,31</b>	<b>7,04</b>	<b>8,05</b>	<b>7,90</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>83,0%</b>	<b>73,4%</b>	<b>83,2%</b>	<b>71,0%</b>	<b>97,0%</b>	<b>92,0%</b>



[Clica per tornar a la pàgina de resultats de les Regions Sanitàries](#)

# RESULTATS PER CENTRE. RS BARCELONA NORD (II/II)

Pregunta resumida	Catalunya	Hospital de Mataró	Hospital Mútua de Terrassa	Hospital de Sabadell	Hospital de Sant Celoni	Hospital de Terrassa
P4 Comodat de la sala d'espera	68,9%	60,5%	59,5%	57,9%	50,0%	63,3%
P5 Informació temps d'espera	34,6%	35,6%	25,0%	25,6%	15,0%	27,8%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	14,5%	12,0%	10,4%	9,2%	8,9%	9,0%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	62,1%	48,7%	47,5%	51,3%	65,9%	51,9%
P8 Temps de dedicació del metge	87,0%	84,0%	84,0%	86,8%	85,3%	91,6%
P9 Disposició per escoltar-lo	88,3%	86,9%	81,0%	87,9%	83,2%	87,4%
P10 Poder donar la seva opinió	87,8%	87,0%	85,9%	83,3%	89,5%	92,6%
P11 Ajuda a controlar el dolor	84,9%	88,0%	80,5%	78,5%	82,7%	77,5%
P12 Condicions lloc on va ser atès	83,0%	84,0%	74,0%	73,6%	78,9%	82,1%
P13 Comodat de la camilla	81,3%	73,1%	75,0%	78,0%	78,0%	78,5%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	85,1%	95,5%	89,3%	82,7%	76,1%	81,3%
P15 Respecte a la intimitat	93,0%	96,9%	87,0%	91,2%	89,5%	97,9%
P16 Tracte personal infermeres	93,4%	96,9%	90,9%	91,9%	91,5%	96,8%
P17 Tracte personal metges	92,1%	91,0%	89,0%	90,0%	90,5%	90,5%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,1%	98,1%	100,0%	91,3%	100,0%	100,0%
P19 Informació entenedora	94,5%	94,9%	94,7%	94,4%	97,8%	94,6%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	92,7%	93,9%	93,5%	89,5%	92,0%	94,4%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	77,3%	73,2%	87,0%	81,3%	84,0%	84,2%
P22 Informació sobre les proves	90,9%	87,4%	92,4%	87,1%	86,1%	88,8%
P23 Permis per informar família	25,1%	22,1%	22,7%	25,3%	18,7%	32,9%
P24 Informació coherent (coincident)	93,1%	92,6%	91,2%	93,8%	96,6%	95,1%
P25 Sensació d'estar en bones mans	90,9%	89,9%	87,0%	91,1%	86,2%	91,4%
P26 Organització del servei d'urgències	78,3%	74,7%	68,0%	63,3%	71,6%	76,8%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	94,8%	90,9%	96,0%	95,2%	100,0%	95,8%
P29 Va entendre explicacions	96,4%	95,7%	97,9%	93,3%	95,8%	96,8%
P30 Temps total a urgències	61,6%	50,0%	46,0%	53,3%	66,3%	53,7%
P31 Van resoldre el motiu	84,3%	86,0%	73,5%	80,0%	78,9%	84,9%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,64</b>	<b>7,41</b>	<b>7,35</b>	<b>7,42</b>	<b>7,49</b>	<b>7,83</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>83,0%</b>	<b>85,0%</b>	<b>80,0%</b>	<b>82,4%</b>	<b>77,4%</b>	<b>84,2%</b>



[Clica per tornar a la pàgina de resultats de les Regions Sanitàries](#)

# RESULTATS PER HOSPITAL. RS BARCELONA SUD

Pregunta resumida	Catalunya	Fundació Hospital Residència Sant Camil	Hospital Comarcal de l'Alt Penedès	Hospital General de l'Hospitalet	HG Parc Sanitari S. Joan de Déu (S. Boi)	Hospital Sant Joan de Déu (Martorell)	Hospital Sant Joan de Déu (Esplugues)	Hospital Sant Joan Despí Moisés Broggi	Hospital Universitari de Bellvitge	Hospital de Viladecans
P4 Comodat de la sala d'espera	68,9%	62,0%	78,9%	70,5%	69,7%	86,6%	71,8%	69,7%	62,0%	65,4%
P5 Informació temps d'espera	34,6%	19,1%	38,6%	49,2%	24,4%	31,1%	36,2%	26,2%	31,7%	41,7%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	14,5%	7,0%	9,7%	15,9%	4,7%	12,2%	9,0%	18,9%	9,1%	11,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	62,1%	60,6%	78,7%	69,7%	57,3%	66,3%	70,5%	64,1%	68,4%	55,6%
P8 Temps de dedicació del metge	87,0%	87,6%	89,1%	83,2%	84,0%	82,7%	90,8%	82,0%	88,6%	87,0%
P9 Disposició per escoltar-lo	88,3%	87,6%	87,0%	81,2%	85,0%	88,0%	90,8%	84,8%	93,3%	90,9%
P10 Poder donar la seva opinió	87,8%	85,4%	86,7%	77,2%	87,9%	85,0%	92,0%	89,8%	90,4%	92,9%
P11 Ajuda a controlar el dolor	84,9%	87,8%	79,7%	87,0%	81,8%	85,9%	90,3%	75,0%	87,0%	92,6%
P12 Condicions lloc on va ser atès	83,0%	78,4%	93,5%	77,2%	88,0%	75,0%	87,4%	78,8%	65,7%	81,0%
P13 Comodat de la camilla	81,3%	73,1%	86,5%	77,9%	89,4%	65,1%	78,5%	74,0%	68,8%	82,9%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	85,1%	94,6%	88,2%	81,4%	80,0%	88,5%	96,2%	93,1%	85,4%	92,9%
P15 Respecte a la intimitat	93,0%	89,9%	94,5%	92,0%	95,0%	94,9%	92,0%	89,9%	93,3%	90,9%
P16 Tracte personal infermeres	93,4%	95,5%	93,4%	90,1%	92,9%	94,0%	96,5%	94,7%	99,0%	92,9%
P17 Tracte personal metges	92,1%	94,4%	95,6%	89,1%	91,0%	91,0%	95,3%	88,0%	96,2%	94,0%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,1%	97,9%	98,2%	94,9%	93,0%	97,9%	100,0%	96,1%	96,9%	100,0%
P19 Informació entenedora	94,5%	92,0%	92,1%	91,8%	97,8%	91,6%	93,0%	92,6%	99,0%	94,7%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	92,7%	91,8%	89,5%	89,4%	92,6%	88,4%	93,0%	89,4%	96,9%	93,6%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	77,3%	77,3%	75,8%	75,0%	75,0%	78,0%	67,8%	77,8%	68,3%	83,5%
P22 Informació sobre les proves	90,9%	92,0%	92,7%	86,4%	86,2%	90,2%	90,8%	92,6%	95,3%	94,0%
P23 Permis per informar família	25,1%	18,4%	32,9%	32,4%	28,4%	24,3%	25,6%	21,6%	21,4%	33,3%
P24 Informació coherent (coincident)	93,1%	92,5%	88,0%	87,2%	92,4%	91,4%	91,7%	93,5%	98,9%	95,7%
P25 Sensació d'estar en bones mans	90,9%	91,0%	90,2%	88,0%	91,9%	93,9%	95,3%	90,7%	90,5%	92,9%
P26 Organització del servei d'urgències	78,3%	73,9%	87,0%	81,2%	75,0%	79,0%	87,2%	76,8%	82,9%	78,6%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	94,8%	100,0%	100,0%	81,3%	100,0%	90,0%	89,7%	83,3%	100,0%	92,3%
P29 Va entendre explicacions	96,4%	95,2%	98,8%	94,8%	93,6%	97,9%	97,7%	96,9%	100,0%	97,0%
P30 Temps total a urgències	61,6%	55,7%	72,8%	64,4%	55,1%	59,0%	75,9%	61,6%	61,9%	58,0%
P31 Van resoldre el motiu	84,3%	80,7%	82,4%	81,2%	84,0%	83,8%	86,2%	83,8%	87,4%	89,0%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,64</b>	<b>7,43</b>	<b>7,84</b>	<b>7,54</b>	<b>7,49</b>	<b>7,32</b>	<b>8,09</b>	<b>7,60</b>	<b>7,98</b>	<b>7,79</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>83,0%</b>	<b>77,5%</b>	<b>93,4%</b>	<b>78,2%</b>	<b>87,0%</b>	<b>79,0%</b>	<b>93,0%</b>	<b>80,8%</b>	<b>91,3%</b>	<b>85,0%</b>



[Clica per tornar a la pàgina de resultats de les Regions Sanitàries](#)