

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

ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

2016

RESULTATS PER HOSPITAL



Unitat de Qualitat – Gerència d'Atenció Ciutadana - Subdirecció

FITXA TÈCNICA

Nivell de confiança: 95%

Grandària de la mostra: 4.453 enquestes

Marge d'error: $\pm 1,1$ 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 CMBD d'urgències del mes de febrer de 2016 que corresponen a assegurats de 15 anys o més d'edat, segons el Registre Central de persones Assegurades (RCA)
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 27 de juny al 14 de juliol del 2016.

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">• Catalunya• Regió Sanitària• UP	56	80	4.453

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)

MAPA DE LES REGIONS AMB ÍNDEX DE SATISFACCIÓ GLOBALS

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

Alt Pirineu i Aran

▶ Satisfacció 7,89
Fidelitat 86,1%

Girona

▶ Satisfacció 7,57
Fidelitat 78,1%

Catalunya Central

▶ Satisfacció 7,18
Fidelitat 74,6%

Lleida

▶ Satisfacció 7,37
Fidelitat 75,8%

Lleida

Catalunya Central

Girona

Terres de l'Ebre

▶ Satisfacció 7,67
Fidelitat 83,3%

Terres de l'Ebre

Camp de Tarragona

Barcelona

Barcelona

▶ Satisfacció 7,47
Fidelitat 80,4%

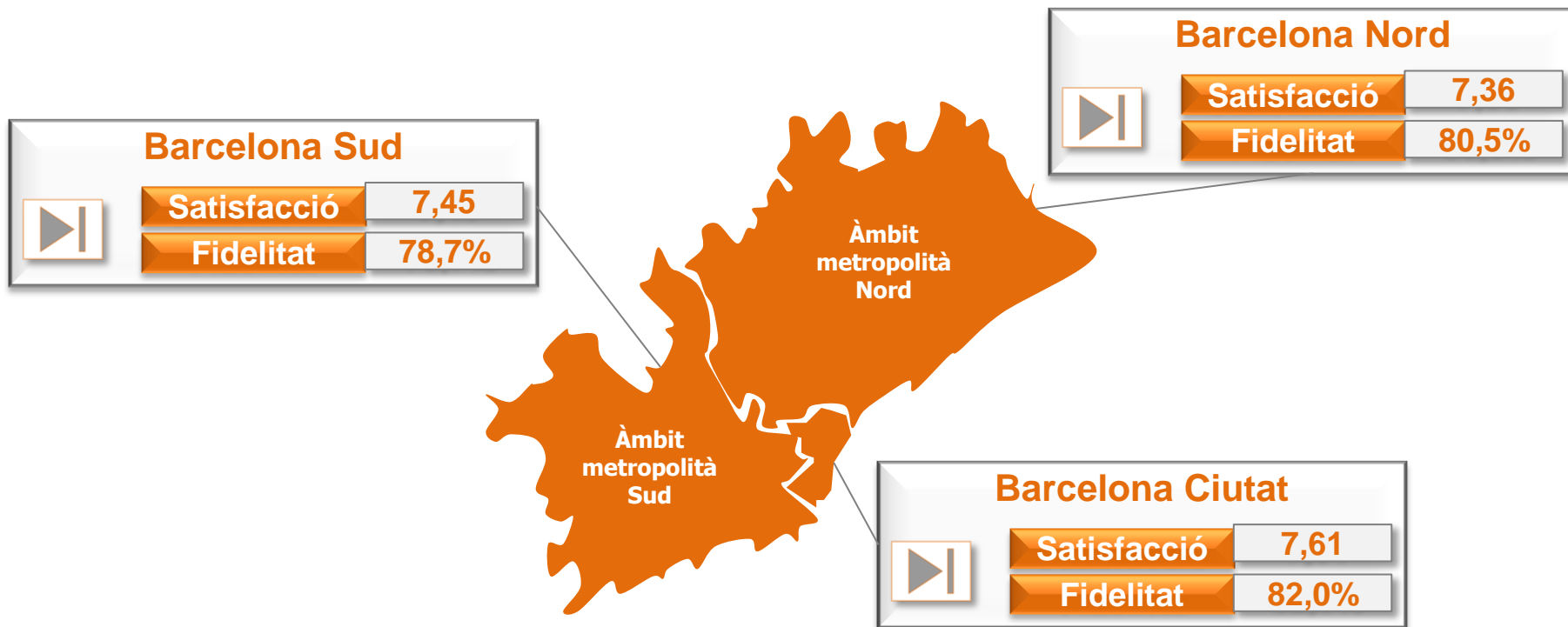
Terres de l'Ebre

▶ Satisfacció 7,67
Fidelitat 83,3%

Camp de Tarragona

▶ Satisfacció 7,55
Fidelitat 82,2%

MAPA DE LES REGIONS AMB ÍNDEX DE SATISFACCIÓ GLOBALS



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

RESULTATS PER HOSPITAL. RS ALT PIRINEU I ARAN

Pregunta resumida	CATALUNYA	Alt Pirineu i Aran			
		Espitau Val d'Aran	Fundació Sant Hospital	Hospital Comarcal del Pallars	Hospital de la Cerdanya
P4 Comodat de la sala d'espera	61,8%	81,8%	74,5%	73,8%	87,9%
P5 Informació temps d'espera	46,6%	58,1%	41,2%	62,5%	57,5%
P6 Esperant, algú vigilàvem com es trobava	11,3%	30,2%	14,0%	18,0%	15,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	52,5%	84,8%	78,2%	68,8%	64,2%
P8 Temps de dedicació del metge	84,8%	93,8%	88,9%	90,0%	90,0%
P9 Disposició per escoltar-lo	85,6%	95,0%	90,1%	88,8%	89,9%
P10 Poder donar la seva opinió	86,4%	93,7%	91,4%	87,3%	88,8%
P11 Ajuda a controlar el dolor	82,5%	89,1%	91,9%	91,7%	84,6%
P12 Condicions lloc on va ser atès	76,3%	95,0%	82,5%	82,5%	96,3%
P13 Comodat de la camilla	78,8%	94,3%	86,6%	78,9%	93,0%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	87,6%	87,2%	87,9%	84,2%	95,0%
P15 Respecte a la intimitat	89,7%	96,3%	91,4%	91,1%	95,0%
P16 Tracte personal infermeres	92,2%	93,8%	91,3%	93,8%	95,0%
P17 Tracte personal metges	90,9%	94,9%	92,4%	92,5%	92,3%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,5%	96,8%	96,1%	100,0%	98,0%
P19 Informació entenedora	94,1%	93,5%	93,8%	90,3%	92,0%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	91,8%	93,6%	96,0%	90,8%	90,5%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	75,1%	83,5%	76,3%	72,7%	83,3%
P22 Informació sobre les proves	88,5%	89,1%	92,6%	87,1%	86,6%
P23 Permis per informar família	26,6%	20,8%	19,4%	36,8%	20,3%
P24 Informació coherent (coincident)	91,5%	95,8%	91,4%	92,1%	86,7%
P25 Sensació d'estar en bones mans	89,1%	94,9%	88,9%	91,3%	90,7%
P26 Organització del servei d'urgències	73,0%	92,5%	82,7%	82,3%	82,5%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	93,6%	100,0%	100,0%	100,0%	77,8%
P29 Va entendre explicacions	94,0%	98,8%	93,7%	92,2%	89,6%
P30 Temps total a urgències	53,8%	78,8%	65,0%	68,4%	64,6%
P31 Van resoldre el motiu	81,7%	91,0%	84,0%	85,5%	79,5%
P 101 Valoració global	7,51	8,36	7,73	7,91	7,57
P 102 Fidelitat	80,3%	92,3%	85,0%	87,3%	80,0%



[Clica per tornar a la pàgina del mapa amb resultat de les Regions Sanitàries](#)

RESULTATS PER HOSPITAL. RS LLEIDA

Pregunta resumida	CATALUNYA	Lleida
		Hospital U. Arnau de Vilanova de Lleida
P4 Comoditat de la sala d'espera	61,8%	43,5%
P5 Informació temps d'espera	46,6%	22,2%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	11,3%	9,8%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	52,5%	24,2%
P8 Temps de dedicació del metge	84,8%	78,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	85,6%	76,9%
P10 Poder donar la seva opinió	86,4%	80,5%
P11 Ajuda a controlar el dolor	82,5%	71,7%
P12 Condicions lloc on va ser atès	76,3%	62,5%
P13 Comoditat de la camilla	78,8%	59,3%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	87,6%	95,7%
P15 Respecte a la intimitat	89,7%	91,3%
P16 Tracte personal infermeres	92,2%	85,9%
P17 Tracte personal metges	90,9%	89,7%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,5%	98,1%
P19 Informació entenedora	94,1%	90,7%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	91,8%	94,5%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	75,1%	76,3%
P22 Informació sobre les proves	88,5%	91,4%
P23 Permís per informar família	26,6%	30,9%
P24 Informació coherent (coincident)	91,5%	87,7%
P25 Sensació d'estar en bones mans	89,1%	84,8%
P26 Organització del servei d'urgències	73,0%	58,2%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	93,6%	85,7%
P29 Va entendre explicacions	94,0%	91,7%
P30 Temps total a urgències	53,8%	35,0%
P31 Van resoldre el motiu	81,7%	77,2%
P 101 Valoració global	7,51	7,14
P 102 Fidelitat	80,3%	68,8%



[Clica per tornar a la pàgina del mapa amb resultat de les Regions Sanitàries](#)

RESULTATS PER HOSPITAL. RS TARRAGONA

Pregunta resumida	CATALUNYA	Tarragona				
		Hospital del Vendrell	Hospital Sant Pau i Santa Tecla	Hospital Univ. Joan XXIII de Tarragona	Hospital Universitari Sant Joan de Reus	Pius Hospital de Valls
P4 Comoditat de la sala d'espera	61,8%	52,9%	58,8%	56,7%	51,7%	48,4%
P5 Informació temps d'espera	46,6%	43,2%	22,2%	30,6%	33,3%	46,9%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	11,3%	7,6%	7,5%	7,5%	8,2%	5,0%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	52,5%	34,3%	45,6%	40,3%	36,1%	40,3%
P8 Temps de dedicació del metge	84,8%	88,8%	85,0%	91,3%	88,8%	87,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	85,6%	82,5%	88,6%	86,3%	81,3%	88,8%
P10 Poder donar la seva opinió	86,4%	83,5%	84,8%	86,3%	84,8%	88,6%
P11 Ajuda a controlar el dolor	82,5%	73,1%	78,0%	83,1%	79,0%	91,7%
P12 Condicions lloc on va ser atès	76,3%	75,0%	65,0%	83,5%	67,5%	78,8%
P13 Comoditat de la camilla	78,8%	69,8%	76,6%	83,1%	77,0%	79,1%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	87,6%	90,0%	92,1%	91,0%	95,7%	92,4%
P15 Respecte a la intimitat	89,7%	92,5%	86,3%	89,6%	85,0%	91,3%
P16 Tracte personal infermeres	92,2%	89,9%	93,6%	91,0%	92,3%	93,6%
P17 Tracte personal metges	90,9%	94,9%	90,0%	88,8%	97,5%	93,7%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,5%	97,9%	97,6%	97,4%	98,3%	100,0%
P19 Informació entenedora	94,1%	93,2%	94,7%	92,0%	96,0%	93,5%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	91,8%	90,7%	94,9%	89,3%	98,7%	94,8%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	75,1%	84,8%	86,3%	73,7%	66,2%	76,6%
P22 Informació sobre les proves	88,5%	88,4%	85,3%	85,1%	85,9%	93,2%
P23 Permís per informar família	26,6%	33,3%	39,0%	30,8%	25,0%	24,6%
P24 Informació coherent (coincident)	91,5%	86,4%	90,5%	90,8%	90,5%	97,2%
P25 Sensació d'estar en bones mans	89,1%	88,6%	90,0%	93,7%	89,7%	88,5%
P26 Organització del servei d'urgències	73,0%	62,0%	75,0%	79,7%	74,7%	70,0%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	93,6%	94,1%	88,2%	90,0%	100,0%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	94,0%	94,7%	88,8%	94,8%	91,0%	98,7%
P30 Temps total a urgències	53,8%	35,4%	46,8%	53,2%	45,0%	58,2%
P31 Van resoldre el motiu	81,7%	78,2%	82,1%	86,1%	82,3%	89,7%
P 101 Valoració global	7,51	7,11	7,62	7,78	7,60	7,63
P 102 Fidelitat	80,3%	77,5%	78,8%	90,0%	85,0%	79,7%



[Clica per tornar a la pàgina del mapa amb resultat de les Regions Sanitàries](#)

RESULTATS PER HOSPITAL. RS TERRES DE L'EBRE

Pregunta resumida	CATALUNYA	Terres de l'Ebre			
		Clínica Terres de l'Ebre	Hospital Comarcal d'Amposta	Hospital Comarcal Móra d'Ebre	Hospital Verge de la Cinta de Tortosa
P4 Comoditat de la sala d'espera	61,8%	81,8%	77,3%	64,1%	52,9%
P5 Informació temps d'espera	46,6%	50,0%	39,3%	43,9%	50,0%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	11,3%	13,8%	12,9%	6,3%	16,2%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	52,5%	74,2%	62,2%	71,9%	47,1%
P8 Temps de dedicació del metge	84,8%	86,3%	91,1%	87,5%	83,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	85,6%	88,8%	89,9%	87,2%	81,3%
P10 Poder donar la seva opinió	86,4%	88,5%	89,9%	86,3%	87,3%
P11 Ajuda a controlar el dolor	82,5%	83,6%	87,3%	95,3%	72,4%
P12 Condicions lloc on va ser atès	76,3%	88,8%	90,0%	89,9%	67,5%
P13 Comoditat de la camilla	78,8%	98,6%	79,6%	84,5%	72,9%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	87,6%	96,8%	94,9%	100,0%	94,4%
P15 Res respecte a la intimitat	89,7%	95,0%	97,5%	96,3%	88,8%
P16 Tracte personal infermeres	92,2%	92,5%	92,3%	92,4%	89,7%
P17 Tracte personal metges	90,9%	90,0%	96,2%	91,3%	87,3%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,5%	97,7%	100,0%	97,9%	95,9%
P19 Informació entenedora	94,1%	97,4%	94,7%	98,7%	92,0%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	91,8%	91,9%	90,5%	96,2%	90,3%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	75,1%	77,5%	80,5%	80,8%	72,2%
P22 Informació sobre les proves	88,5%	92,4%	92,8%	86,1%	87,7%
P23 Permís per informar família	26,6%	20,3%	19,0%	32,3%	28,8%
P24 Informació coherent (coincident)	91,5%	89,0%	93,1%	95,8%	90,0%
P25 Sensació d'estar en bones mans	89,1%	87,5%	92,5%	88,8%	83,5%
P26 Organització del servei d'urgències	73,0%	85,0%	83,5%	85,0%	61,3%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	93,6%	100,0%	100,0%	85,7%	96,0%
P29 Va entendre explicacions	94,0%	97,5%	98,7%	97,5%	92,1%
P30 Temps total a urgències	53,8%	69,2%	61,5%	63,3%	43,0%
P31 Van resoldre el motiu	81,7%	84,6%	87,5%	80,0%	85,0%
P 101 Valoració global	7,51	8,00	7,89	7,52	7,25
P 102 Fidelitat	80,3%	81,3%	87,5%	80,8%	83,8%



[Clica per tornar a la pàgina del mapa amb resultat de les Regions Sanitàries](#)

RESULTATS PER HOSPITAL. RS GIRONA

Pregunta resumida	CATALUNYA	Girona							
		HC Sant Jaume Calella	Hosp. d'Olot i Comarcal de la Garrotxa	Hospital Comarcal de Blanes	Hospital de Campdevàrol	Hospital de Figueres	Hospital de Palamós	Hospital Santa Caterina	Hospital U Doctor Josep Trueta de Girona
P4 Comoditat de la sala d'espera	61,8%	46,0%	79,7%	40,0%	64,2%	65,1%	72,5%	63,4%	34,2%
P5 Informació temps d'espera	46,6%	41,2%	78,6%	48,4%	50,0%	38,9%	61,1%	29,4%	36,8%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	11,3%	8,1%	8,6%	12,5%	25,0%	8,1%	3,2%	21,4%	24,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	52,5%	34,9%	63,8%	38,2%	58,5%	35,9%	44,1%	51,4%	34,1%
P8 Temps de dedicació del metge	84,8%	84,1%	91,1%	78,5%	91,3%	78,8%	80,0%	84,8%	86,1%
P9 Disposició per escoltar-lo	85,6%	86,4%	93,8%	82,5%	92,3%	82,5%	83,8%	86,1%	83,3%
P10 Poder donar la seva opinió	86,4%	86,4%	93,7%	84,6%	88,8%	85,0%	85,0%	83,8%	87,2%
P11 Ajuda a controlar el dolor	82,5%	90,6%	86,2%	79,0%	90,6%	82,8%	78,8%	81,0%	86,0%
P12 Condicions lloc on va ser atès	76,3%	48,1%	97,5%	71,3%	92,5%	77,5%	88,8%	78,5%	73,8%
P13 Comoditat de la camilla	78,8%	48,6%	100,0%	69,9%	76,3%	88,5%	79,4%	76,6%	76,9%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	87,6%	72,3%	100,0%	83,3%	91,4%	92,3%	95,5%	85,9%	70,0%
P15 Respecte a la intimitat	89,7%	81,7%	97,5%	90,0%	95,0%	97,5%	97,5%	81,3%	91,3%
P16 Tracte personal infermeres	92,2%	93,8%	96,2%	92,4%	96,2%	89,7%	96,2%	95,0%	94,9%
P17 Tracte personal metges	90,9%	92,7%	93,8%	88,8%	92,5%	88,6%	88,8%	93,7%	94,8%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,5%	96,8%	98,1%	98,2%	96,3%	100,0%	100,0%	96,3%	98,2%
P19 Informació entenedora	94,1%	96,1%	96,2%	94,6%	97,4%	83,6%	96,2%	93,4%	98,7%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	91,8%	90,5%	94,8%	94,7%	96,2%	85,9%	94,7%	84,6%	93,2%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	75,1%	68,8%	69,6%	72,7%	72,2%	85,3%	70,5%	70,1%	70,7%
P22 Informació sobre les proves	88,5%	86,3%	94,1%	90,3%	95,5%	85,9%	91,0%	83,6%	91,0%
P23 Permis per informar família	26,6%	16,1%	16,9%	31,7%	20,3%	28,8%	28,1%	37,5%	25,0%
P24 Informació coherent (coincident)	91,5%	91,3%	93,2%	85,7%	91,8%	86,7%	95,8%	90,1%	97,2%
P25 Sensació d'estar en bones mans	89,1%	90,2%	92,4%	89,9%	91,3%	82,3%	89,9%	83,5%	91,0%
P26 Organització del servei d'urgències	73,0%	60,5%	83,8%	63,3%	86,1%	68,4%	77,5%	75,0%	70,9%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	93,6%	96,0%	91,7%	90,0%	100,0%	94,7%	100,0%	85,0%	96,0%
P29 Va entendre explicacions	94,0%	91,1%	96,2%	94,5%	97,4%	92,1%	89,5%	90,7%	93,1%
P30 Temps total a urgències	53,8%	40,0%	62,5%	49,4%	55,7%	43,0%	49,4%	51,9%	52,6%
P31 Van resoldre el motiu	81,7%	79,7%	89,9%	81,8%	82,3%	78,5%	80,0%	78,8%	82,3%
P 101 Valoració global	7,51	6,98	8,00	7,29	7,86	7,26	7,90	7,49	7,79
P 102 Fidelitat	80,3%	65,4%	91,3%	75,0%	86,1%	66,2%	82,5%	72,5%	86,1%



[Clica per tornar a la pàgina del mapa amb resultat de les Regions Sanitàries](#)

RESULTATS PER HOSPITAL. RS CATALUNYA CENTRAL

Pregunta resumida	CATALUNYA	Catalunya Central			
		Centre Hospitalari (Althaia)	Hospital Comarcal de Sant Bernabé	Hospital d'Igualada del CSA	Hospital General de Vic
P4 Comoditat de la sala d'espera	61,8%	63,3%	67,2%	68,7%	59,6%
P5 Informació temps d'espera	46,6%	30,0%	54,1%	25,0%	47,1%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	11,3%	5,0%	2,9%	3,0%	25,5%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	52,5%	40,0%	55,7%	44,1%	56,9%
P8 Temps de dedicació del metge	84,8%	83,5%	83,5%	82,5%	77,8%
P9 Disposició per escoltar-lo	85,6%	80,0%	86,1%	83,5%	82,7%
P10 Poder donar la seva opinió	86,4%	81,0%	86,1%	81,0%	86,3%
P11 Ajuda a controlar el dolor	82,5%	73,6%	79,0%	76,9%	79,7%
P12 Condicions lloc on va ser atès	76,3%	74,7%	84,8%	78,5%	71,3%
P13 Comoditat de la camilla	78,8%	77,6%	77,9%	83,3%	77,1%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	87,6%	92,6%	87,3%	76,1%	85,1%
P15 Respecte a la intimitat	89,7%	82,5%	91,3%	87,3%	86,4%
P16 Tracte personal infermeres	92,2%	91,1%	94,9%	96,3%	91,4%
P17 Tracte personal metges	90,9%	87,5%	82,5%	86,3%	85,2%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,5%	97,8%	97,8%	100,0%	96,7%
P19 Informació entenedora	94,1%	93,5%	91,9%	93,1%	92,0%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	91,8%	88,5%	89,2%	88,9%	89,6%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	75,1%	64,6%	84,6%	75,3%	67,1%
P22 Informació sobre les proves	88,5%	85,3%	86,8%	89,7%	91,2%
P23 Permís per informar família	26,6%	29,9%	23,4%	31,3%	16,9%
P24 Informació coherent (coincident)	91,5%	93,5%	90,4%	90,0%	93,7%
P25 Sensació d'estar en bones mans	89,1%	87,5%	88,6%	86,3%	86,4%
P26 Organització del servei d'urgències	73,0%	65,8%	72,5%	67,1%	72,5%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	93,6%	100,0%	92,9%	77,8%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	94,0%	92,4%	92,2%	90,7%	92,2%
P30 Temps total a urgències	53,8%	37,2%	50,6%	48,1%	63,8%
P31 Van resoldre el motiu	81,7%	70,0%	81,3%	81,0%	78,5%
P 101 Valoració global	7,51	7,15	7,24	7,05	7,30
P 102 Fidelitat	80,3%	75,9%	72,5%	71,3%	78,8%



[Clica per tornar a la pàgina del mapa amb resultat de les Regions Sanitàries](#)

RESULTATS PER HOSPITAL. RS CSB

Pregunta resumida	CATALUNYA	CSB							
		Fundació Puigvert - IUNA	Hospital Clínic i Provincial Barcelona	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	Hospital del Mar (Parc Salut Mar)	Hospital Dos de Maig (Barcelona)	Hospital Plató	Hospital Universitari Sagrat Cor	Hospital Universitari Vall d'Hebron
P4 Comoditat de la sala d'espera	61,8%	76,7%	57,6%	58,5%	43,9%	45,7%	83,9%	76,1%	46,3%
P5 Informació temps d'espera	46,6%	33,3%	68,8%	31,3%	32,1%	33,3%	78,6%	56,5%	45,7%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	11,3%	4,2%	27,3%	14,5%	14,8%	4,3%	17,9%	21,2%	15,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	52,5%	78,1%	59,3%	50,8%	40,4%	53,5%	76,8%	75,0%	56,7%
P8 Temps de dedicació del metge	84,8%	88,9%	91,3%	91,3%	80,0%	90,0%	86,3%	90,0%	78,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	85,6%	88,8%	88,6%	89,9%	82,3%	91,3%	93,7%	86,1%	82,3%
P10 Poder donar la seva opinió	86,4%	86,4%	92,4%	91,9%	83,5%	93,4%	93,7%	86,8%	79,5%
P11 Ajuda a controlar el dolor	82,5%	92,2%	87,5%	84,7%	72,2%	83,1%	85,5%	80,0%	71,9%
P12 Condicions lloc on va ser atès	76,3%	90,1%	68,8%	73,8%	53,8%	80,2%	88,8%	86,3%	60,8%
P13 Comoditat de la camilla	78,8%	86,8%	79,1%	84,9%	68,6%	95,2%	90,6%	78,6%	69,6%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	87,6%	63,0%	84,1%	81,8%	62,5%	68,6%	92,9%	90,6%	90,6%
P15 Respecte a la intimitat	89,7%	93,8%	88,8%	87,5%	78,5%	86,4%	98,8%	90,0%	83,5%
P16 Tracte personal infermeres	92,2%	96,3%	93,5%	96,2%	89,7%	90,7%	93,8%	92,3%	88,0%
P17 Tracte personal metges	90,9%	87,7%	92,5%	93,8%	86,1%	91,3%	93,8%	93,6%	87,2%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,5%	100,0%	100,0%	100,0%	90,0%	100,0%	96,2%	95,6%	100,0%
P19 Informació entenedora	94,1%	92,4%	96,2%	96,2%	90,8%	92,0%	97,3%	97,3%	92,2%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	91,8%	92,3%	93,5%	96,1%	89,2%	93,4%	93,2%	94,6%	89,5%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	75,1%	84,0%	70,5%	68,8%	71,8%	80,3%	79,7%	79,5%	67,9%
P22 Informació sobre les proves	88,5%	89,9%	90,3%	92,6%	78,1%	91,1%	93,1%	85,3%	84,1%
P23 Permis per informar família	26,6%	21,8%	24,6%	24,1%	18,6%	8,3%	22,8%	18,2%	29,3%
P24 Informació coherent (coincident)	91,5%	96,2%	97,4%	94,4%	90,1%	90,4%	94,4%	91,4%	92,2%
P25 Sensació d'estar en bones mans	89,1%	96,3%	95,0%	94,9%	80,8%	90,0%	93,8%	89,6%	84,8%
P26 Organització del servei d'urgències	73,0%	86,3%	77,5%	75,0%	59,0%	75,3%	85,0%	80,0%	62,0%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	93,6%	100,0%	97,3%	85,7%	87,5%	100,0%	100,0%	76,9%	89,5%
P29 Va entendre explicacions	94,0%	95,0%	93,5%	97,3%	91,7%	96,2%	98,7%	94,5%	91,0%
P30 Temps total a urgències	53,8%	70,4%	63,8%	47,4%	54,4%	45,6%	65,0%	68,8%	48,1%
P31 Van resoldre el motiu	81,7%	90,1%	89,6%	79,7%	70,9%	81,0%	84,8%	84,6%	74,7%
P 101 Valoració global	7,51	8,12	7,98	7,72	6,98	7,35	8,23	7,61	7,39
P 102 Fidelitat	80,3%	93,8%	91,3%	88,5%	70,0%	71,6%	86,3%	82,5%	84,8%



Clica per tornar a la pàgina del mapa amb resultat de les Regions Sanitàries

RESULTATS PER HOSPITAL. RS BARCELONA NORD

Pregunta resumida	CATALUNYA	Barcelona Nord									
		Fundació Hospital de l'Esperit Sant	H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona	Hospital de Mataró	Hospital de Mollet	Hospital de Sabadell	Hospital de Sant Celoni	Hospital de Terrassa	Hospital General de Granollers	Hospital Municipal de Badalona	Hospital Mútua de Terrassa
P4 Comoditat de la sala d'espera	61,8%	66,7%	78,3%	58,8%	57,6%	48,3%	53,1%	65,6%	47,1%	76,5%	46,6%
P5 Informació temps d'espera	46,6%	52,9%	50,0%	56,3%	31,8%	43,8%	38,7%	70,6%	37,1%	44,8%	46,3%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	11,3%	10,1%	11,5%	7,5%	6,9%	13,3%	9,7%	4,9%	6,1%	3,0%	12,1%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	52,5%	50,7%	63,3%	39,7%	37,9%	40,0%	50,8%	47,5%	33,8%	61,8%	47,5%
P8 Temps de dedicació del metge	84,8%	83,8%	92,5%	78,5%	80,0%	82,3%	72,2%	82,3%	81,0%	89,9%	81,3%
P9 Disposició per escoltar-lo	85,6%	83,8%	89,9%	82,3%	83,5%	87,5%	78,5%	83,8%	82,5%	91,3%	82,5%
P10 Poder donar la seva opinió	86,4%	88,8%	87,2%	83,3%	86,3%	90,0%	75,9%	87,0%	82,1%	93,7%	87,5%
P11 Ajuda a controlar el dolor	82,5%	80,0%	83,3%	83,6%	78,3%	89,2%	72,9%	87,5%	85,7%	90,8%	81,0%
P12 Condicions lloc on va ser atès	76,3%	76,3%	85,0%	63,8%	67,1%	66,3%	66,3%	77,2%	75,6%	79,2%	70,0%
P13 Comoditat de la camilla	78,8%	83,1%	84,1%	78,3%	81,8%	74,1%	75,4%	72,7%	77,4%	76,4%	70,7%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	87,6%	89,4%	94,2%	88,7%	87,3%	88,9%	68,8%	75,4%	86,9%	89,7%	90,2%
P15 Respecte a la intimitat	89,7%	91,1%	93,8%	90,0%	82,3%	86,1%	91,3%	93,8%	91,1%	93,8%	87,5%
P16 Tracte personal infermeres	92,2%	92,4%	95,0%	87,5%	88,6%	90,0%	86,3%	89,7%	89,9%	93,6%	91,3%
P17 Tracte personal metges	90,9%	93,7%	95,1%	91,1%	91,1%	93,8%	81,3%	88,6%	97,5%	91,3%	90,0%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,5%	97,7%	98,1%	100,0%	90,7%	100,0%	100,0%	94,3%	94,6%	97,6%	97,4%
P19 Informació entenedora	94,1%	90,7%	96,1%	90,8%	97,3%	98,7%	94,7%	95,8%	96,0%	97,3%	94,7%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	91,8%	89,3%	97,3%	84,2%	92,9%	90,8%	88,7%	94,3%	91,8%	95,9%	86,5%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	75,1%	75,6%	70,0%	72,2%	74,0%	78,8%	84,2%	79,7%	74,0%	83,8%	70,5%
P22 Informació sobre les proves	88,5%	81,9%	90,1%	83,1%	91,9%	93,1%	90,3%	90,3%	91,0%	97,1%	82,0%
P23 Permis per informar família	26,6%	31,7%	40,0%	25,4%	23,6%	32,3%	16,7%	20,3%	33,9%	22,0%	27,9%
P24 Informació coherent (coincident)	91,5%	88,0%	88,3%	92,8%	87,9%	96,0%	88,7%	89,7%	94,6%	93,2%	89,0%
P25 Sensació d'estar en bones mans	89,1%	86,3%	93,7%	87,0%	88,6%	91,0%	80,0%	89,9%	93,5%	92,4%	85,9%
P26 Organització del servei d'urgències	73,0%	74,4%	83,1%	67,5%	66,7%	58,8%	67,1%	72,5%	66,3%	78,2%	68,8%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	93,6%	93,8%	100,0%	92,9%	92,3%	100,0%	100,0%	91,7%	92,3%	66,7%	85,7%
P29 Va entendre explicacions	94,0%	92,2%	100,0%	93,4%	92,1%	94,7%	93,3%	94,7%	98,7%	97,4%	97,3%
P30 Temps total a urgències	53,8%	53,2%	59,3%	43,8%	43,6%	60,0%	50,6%	56,3%	48,1%	55,0%	48,7%
P31 Van resoldre el motiu	81,7%	88,8%	84,6%	78,2%	76,9%	83,5%	75,6%	86,1%	85,7%	84,8%	77,9%
P 101 Valoració global	7,51	7,95	8,01	6,96	6,95	7,20	6,84	7,65	7,04	7,70	7,28
P 102 Fidelitat	80,3%	82,5%	90,1%	73,8%	70,9%	82,3%	66,3%	82,5%	77,2%	91,3%	88,5%



[Clica per tornar a la pàgina del mapa amb resultat de les Regions Sanitàries](#)

RESULTATS PER HOSPITAL. RS BARCELONA SUD

Pregunta resumida	CATALUNYA	Barcelona Sud									
		CSI H. de l'Hospitalet-H. Moisès Broggi	Fundació Hospital Residència Sant Camil	H.C. Sant Antoni Abat	HG Parc Sanitari S. Joan Déu - S. Boi L	Hospital Comarcal de l'Alt Penedès	Hospital General de Hospitalet Llobregat	Hospital Sant Joan de Déu (Esplugues L)	Hospital Sant Joan de Déu (Mantorell)	Hospital Sant Llorenç de Viladecans	Hospital Universitari de Bellvitge
P4 Comoditat de la sala d'espera	61,8%	66,7%	28,3%	58,3%	66,7%	60,6%	55,2%	71,2%	56,9%	43,9%	80,3%
P5 Informació temps d'espera	46,6%	39,4%	65,7%	50,0%	54,5%	36,8%	38,2%	56,7%	52,6%	30,0%	70,8%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	11,3%	13,2%	3,4%	4,3%	11,7%	7,6%	6,0%	13,6%	7,7%	13,8%	10,0%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	52,5%	59,4%	42,6%	50,0%	37,3%	51,5%	46,3%	79,1%	37,5%	42,9%	65,6%
P8 Temps de dedicació del metge	84,8%	88,8%	83,8%	77,2%	80,0%	75,0%	83,8%	97,5%	76,3%	76,3%	88,6%
P9 Disposició per escoltar-lo	85,6%	87,7%	81,3%	78,8%	81,5%	76,3%	82,5%	97,5%	88,9%	78,5%	87,5%
P10 Poder donar la seva opinió	86,4%	82,5%	83,3%	84,8%	84,8%	78,2%	84,6%	97,4%	86,4%	78,5%	91,0%
P11 Ajuda a controlar el dolor	82,5%	80,3%	82,3%	84,3%	84,7%	73,1%	80,3%	94,6%	82,5%	75,4%	82,2%
P12 Condicions lloc on va ser atès	76,3%	64,2%	62,5%	85,0%	79,0%	68,8%	72,5%	95,0%	58,0%	62,5%	78,8%
P13 Comoditat de la camilla	78,8%	81,6%	52,9%	77,6%	86,4%	75,4%	83,9%	82,6%	66,7%	68,9%	91,7%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	87,6%	93,3%	93,0%	94,7%	79,4%	86,9%	78,3%	93,2%	94,0%	93,8%	98,4%
P15 Respecte a la intimitat	89,7%	77,2%	82,5%	92,5%	85,2%	88,8%	85,0%	96,3%	85,2%	82,3%	92,5%
P16 Tracte personal infermeres	92,2%	91,1%	93,8%	89,9%	95,1%	87,5%	81,8%	98,8%	89,9%	93,7%	96,2%
P17 Tracte personal metges	90,9%	86,4%	90,0%	90,0%	93,8%	84,8%	90,0%	97,5%	93,8%	88,8%	97,5%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,5%	92,5%	98,0%	93,9%	98,0%	97,9%	97,1%	100,0%	96,4%	100,0%	95,3%
P19 Informació entenedora	94,1%	94,7%	93,4%	93,3%	94,7%	92,0%	87,8%	96,1%	97,4%	93,2%	97,3%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	91,8%	85,7%	89,6%	94,7%	92,2%	85,5%	92,1%	92,3%	94,6%	93,0%	95,8%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	75,1%	64,6%	70,0%	74,7%	81,0%	75,0%	71,8%	68,8%	75,6%	72,2%	65,8%
P22 Informació sobre les proves	88,5%	90,6%	82,2%	89,2%	84,1%	77,4%	84,6%	95,8%	91,3%	83,1%	95,3%
P23 Permis per informar família	26,6%	13,3%	35,7%	28,3%	28,3%	34,5%	26,3%	35,6%	30,8%	34,4%	26,2%
P24 Informació coherent (coincident)	91,5%	80,9%	89,2%	91,8%	93,4%	88,2%	88,4%	94,9%	95,9%	90,3%	94,4%
P25 Sensació d'estar en bones mans	89,1%	87,3%	82,5%	94,6%	89,6%	78,5%	87,5%	96,3%	90,1%	87,0%	92,3%
P26 Organització del servei d'urgències	73,0%	69,6%	62,5%	70,0%	67,9%	68,4%	71,3%	89,9%	55,6%	63,8%	86,1%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	93,6%	91,7%	100,0%	100,0%	94,4%	86,7%	90,0%	95,1%	95,5%	94,1%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	94,0%	92,2%	89,3%	96,1%	94,9%	91,9%	94,8%	96,1%	94,9%	87,2%	98,7%
P30 Temps total a urgències	53,8%	55,0%	45,0%	55,0%	53,1%	52,6%	55,0%	65,0%	30,0%	41,0%	62,5%
P31 Van resoldre el motiu	81,7%	79,7%	78,8%	86,3%	77,2%	71,3%	82,3%	87,3%	85,0%	77,2%	84,4%
P 101 Valoració global	7,51	7,09	7,20	7,14	7,56	6,89	7,72	8,56	6,81	7,39	8,14
P 102 Fidelitat	80,3%	77,8%	76,3%	77,5%	85,0%	75,6%	71,3%	91,3%	68,8%	75,0%	88,8%



[Clica per tornar a la pàgina del mapa amb resultat de les Regions Sanitàries](#)