

/Salut



**Generalitat
de Catalunya**

Pla d'enquestes de percepció, experiència i satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut

Atenció hospitalària urgent

Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari
Gerència de Gestió Ciutadana
Unitat d'Avaluació i Experiència del Pacient

Servei Català de la Salut
2024

Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones de 16 anys o més que hagin estat usuàries del servei entre el febrer i l'abril de 2024.
Qüestionari	Qüestionari d'atenció hospitalària urgent.
Mètode de recollida de la informació	Enquesta formulari web mitjançant invitació via SMS (Xpes).
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre d'activitat HC3/IS3 d'atenció hospitalària urgent.
Ponderació	S'ha assolit la participació de 5.236 persones usuàries 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, i això ha fet 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 •UP	53	80	4.239	P = 0,8	95%	±1,1% al conjunt de Catalunya

Presentació de resultats

En l'estudi es poden diferenciar quatre tipus d'indicadors de qualitat del servei:

- 23 indicadors amb escala de valoració de cinc categories, de les quals es mostra el percentatge de persones que han fet una valoració en una de les tres categories considerades positives de l'escala. Exemple: “Perfecta”, “Molt bona” i “Bona”.
- 1 indicador del grau de satisfacció global, del qual es presenta la puntuació mitjana, de 0 a 10, efectuada per les persones enquestades.
- 1 indicador de fidelitat, del qual es presenta el percentatge de persones que afirmen que, si poguessin triar, continuarien anant al mateix centre.
- 3 indicadors d'utilització del servei, amb preguntes sobre l'ús del servei d'urgències entre les persones usuàries.

L'estudi s'ha dissenyat perquè les dades de cada centre es puguin comparar amb els resultats agregats de Catalunya. En canvi, el disseny de l'estudi no preveu les comparatives entre centres.

Els resultats es presenten per a cada centre proveïdor segons les regions sanitàries (RS).

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 del temps d'espera	52,4%	44,4%	48,7%	61,6%	67,9%
P6 Esperant, algú s'ha interessat per com us trobàveu	28,3%	33,3%	30,1%	50,1%	30,6%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge o metgessa	55,9%	74,7%	66,2%	80,5%	63,2%
P8 Temps de dedicació del metge o metgessa	78,4%	70,9%	78,9%	84,0%	81,7%
P9 Disposició per escoltar-vos	80,2%	74,4%	78,8%	88,6%	80,9%
P10 Poder donar la vostra opinió	81,5%	77,0%	79,2%	88,9%	84,3%
P11 Condicions del lloc on vau ser atesos	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 de les infermeres i infermers	90,6%	89,1%	89,1%	96,5%	91,8%
P15 Tracte personal dels metges i metgesses	87,0%	84,8%	84,2%	90,0%	88,4%
P16 Tracte personal de les zeladores i zeladors	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 necessitàveu de la malaltia	87,5%	81,8%	82,0%	88,4%	90,4%
P19 No us 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 els 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 Vau entendre tot el que havíeu de fer en l'alta	89,7%	87,7%	83,8%	88,2%	91,7%
P26 Us van resoldre el motiu de l'ingrés	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%

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 del temps d'espera	52,4%	40,5%
P6 Esperant, algú s'ha interessat per com us trobàveu	28,3%	33,2%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge o metgessa	55,9%	38,7%
P8 Temps de dedicació del metge o metgessa	78,4%	77,3%
P9 Disposició per escoltar-vos	80,2%	81,2%
P10 Poder donar la vostra opinió	81,5%	80,1%
P11 Condicions del lloc on vau ser atesos	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 de les infermeres i infermers	90,6%	94,5%
P15 Tracte personal dels metges i metgesses	87,0%	87,6%
P16 Tracte personal de les zeladores i zeladors	94,2%	95,3%
P17 Informació comprensible	89,9%	90,1%
P18 Informació que necessitàveu de la malaltia	87,5%	86,1%
P19 No us explicaven les coses davant de tothom	78,1%	79,5%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	83,1%
P21 Permís per informar els 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 Vau entendre tot el que havíeu de fer en l'alta	89,7%	91,2%
P26 Us van resoldre el motiu de l'ingrés	76,7%	76,1%
P101 Valoració global	7,18	6,83
P102 Fidelitat	72,7%	71,1%

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 del temps d'espera	52,4%	60,4%	49,5%	46,6%	35,2%
P6 Esperant, algú s'ha interessat per com us trobàveu	28,3%	24,9%	27,6%	23,8%	22,1%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge o metgessa	55,9%	45,0%	36,8%	59,1%	54,0%
P8 Temps de dedicació del metge o metgessa	78,4%	75,5%	67,8%	85,5%	75,6%
P9 Disposició per escoltar-vos	80,2%	79,5%	70,3%	85,8%	79,0%
P10 Poder donar la vostra opinió	81,5%	87,7%	75,9%	88,7%	81,5%
P11 Condicions del lloc on vau ser atesos	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 de les infermeres i infermers	90,6%	92,1%	86,0%	96,3%	91,0%
P15 Tracte personal dels metges i metgesses	87,0%	84,1%	79,1%	91,0%	82,5%
P16 Tracte personal de les zeladores i zeladors	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 necessitàveu de la malaltia	87,5%	87,0%	81,1%	93,1%	90,3%
P19 No us 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 Permis per informar els 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 Vau entendre tot el que havíeu de fer en l'alta	89,7%	87,2%	84,8%	98,7%	86,7%
P26 Us van resoldre el motiu de l'ingrés	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%

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'Ampostà
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	65,2%	65,1%	57,5%	67,8%
P5 Informació del temps d'espera	52,4%	54,0%	54,3%	54,5%	54,2%
P6 Esperant, algú s'ha interessat per com us trobàveu	28,3%	31,4%	29,6%	33,8%	20,1%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge o metgessa	55,9%	44,9%	66,3%	51,9%	74,1%
P8 Temps de dedicació del metge o metgessa	78,4%	79,4%	79,3%	79,0%	74,8%
P9 Disposició per escoltar-vos	80,2%	79,0%	83,5%	77,3%	78,8%
P10 Poder donar la vostra opinió	81,5%	81,9%	83,8%	82,7%	79,7%
P11 Condicions del lloc on vau ser atesos	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 de les infermeres i infermers	90,6%	90,5%	92,3%	91,6%	90,9%
P15 Tracte personal dels metges i metgesses	87,0%	89,4%	89,0%	86,1%	83,3%
P16 Tracte personal de les zeladores i zeladors	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 necessitàveu de la malaltia	87,5%	86,9%	90,7%	91,4%	82,9%
P19 No us 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 Permis per informar els 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 Vau entendre tot el que havíeu de fer en l'alta	89,7%	89,6%	92,3%	85,7%	85,3%
P26 Us van resoldre el motiu de l'ingrés	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%

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 del temps d'espera	52,4%	62,0%	35,9%	66,9%	66,4%
P6 Esperant, algú s'ha interessat per com us trobàveu	28,3%	43,4%	18,8%	43,2%	44,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge o metgessa	55,9%	71,0%	37,4%	71,6%	56,9%
P8 Temps de dedicació del metge o metgessa	78,4%	84,7%	73,0%	80,5%	75,5%
P9 Disposició per escoltar-vos	80,2%	87,6%	72,4%	77,3%	74,7%
P10 Poder donar la vostra opinió	81,5%	89,8%	69,6%	80,4%	73,9%
P11 Condicions del lloc on vau ser atesos	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 de les infermeres i infermers	90,6%	95,1%	87,3%	88,7%	85,8%
P15 Tracte personal dels metges i metgesses	87,0%	94,7%	80,2%	86,9%	85,4%
P16 Tracte personal de les zeladores i zeladors	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 necessitàveu de la malaltia	87,5%	91,9%	83,5%	89,1%	82,9%
P19 No us 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 els 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 Vau entendre tot el que havíeu de fer en l'alta	89,7%	96,7%	86,5%	87,0%	89,1%
P26 Us van resoldre el motiu de l'ingrés	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%

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 del temps d'espera	52,4%	57,6%	46,0%	62,1%	50,8%
P6 Esperant, algú s'ha interessat per com us trobàveu	28,3%	27,5%	27,9%	35,6%	32,7%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge o metgessa	55,9%	54,7%	47,8%	55,2%	60,7%
P8 Temps de dedicació del metge o metgessa	78,4%	83,2%	70,7%	64,7%	83,1%
P9 Disposició per escoltar-vos	80,2%	84,4%	76,9%	72,7%	84,4%
P10 Poder donar la vostra opinió	81,5%	82,4%	78,3%	78,3%	87,5%
P11 Condicions del lloc on vau ser atesos	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 de les infermeres i infermers	90,6%	89,8%	91,9%	84,1%	91,4%
P15 Tracte personal dels metges i metgesses	87,0%	91,7%	86,3%	84,0%	89,4%
P16 Tracte personal de les zeladores i zeladors	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 necessitàveu de la malaltia	87,5%	94,9%	83,4%	85,2%	87,7%
P19 No us 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 els 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 Vau entendre tot el que havíeu de fer en l'alta	89,7%	90,3%	88,4%	91,5%	90,6%
P26 Us van resoldre el motiu de l'ingrés	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%

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 del temps d'espera	52,4%	39,0%	60,3%	63,1%
P6 Esperant, algú s'ha interessat per com us trobàveu	28,3%	22,3%	32,8%	43,5%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge o metgessa	55,9%	45,5%	51,7%	67,1%
P8 Temps de dedicació del metge o metgessa	78,4%	79,6%	79,6%	87,4%
P9 Disposició per escoltar-vos	80,2%	81,1%	83,0%	85,7%
P10 Poder donar la vostra opinió	81,5%	84,4%	81,8%	86,3%
P11 Condicions del lloc on vau ser atesos	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 de les infermeres i infermers	90,6%	89,4%	91,1%	90,8%
P15 Tracte personal dels metges i metgesses	87,0%	86,7%	84,3%	87,7%
P16 Tracte personal de les zeladores i zeladors	94,2%	96,8%	97,9%	95,5%
P17 Informació comprensible	89,9%	89,6%	89,7%	92,2%
P18 Informació que necessitàveu de la malaltia	87,5%	89,5%	90,8%	90,3%
P19 No us 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 Permís per informar els 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 Vau entendre tot el que havíeu de fer en l'alta	89,7%	90,9%	92,6%	88,5%
P26 Us van resoldre el motiu de l'ingrés	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%

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 del temps d'espera	52,4%	51,0%	24,7%	46,4%	36,9%	50,8%
P6 Esperant, algú s'ha interessat per com us trobàveu	28,3%	23,5%	8,3%	19,1%	10,9%	16,8%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge o metgessa	55,9%	40,1%	31,0%	57,4%	53,9%	55,4%
P8 Temps de dedicació del metge o metgessa	78,4%	73,4%	60,4%	81,1%	76,6%	76,8%
P9 Disposició per escoltar-vos	80,2%	78,9%	63,4%	81,8%	77,6%	86,1%
P10 Poder donar la vostra opinió	81,5%	75,9%	64,9%	80,7%	82,2%	81,4%
P11 Condicions del lloc on va ser atesos	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 de les infermeres i infermers	90,6%	88,0%	87,0%	88,4%	89,1%	91,5%
P15 Tracte personal dels metges i metgesses	87,0%	86,7%	78,7%	85,8%	89,2%	92,8%
P16 Tracte personal de les zeladores i zeladors	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 necessitàveu de la malaltia	87,5%	76,3%	79,6%	93,0%	89,7%	83,1%
P19 No us 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 els 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 Vau entendre tot el que havíeu de fer en l'alta	89,7%	83,8%	81,9%	90,0%	87,3%	90,3%
P26 Us van resoldre el motiu de l'ingrés	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%

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
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	62,1%	58,7%	61,0%	66,3%
P5 Informació del temps d'espera	52,4%	53,6%	63,6%	51,4%	52,8%
P6 Esperant, algú s'ha interessat per com us trobàveu	28,3%	24,5%	27,2%	27,6%	33,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge o metgessa	55,9%	49,0%	54,3%	53,8%	59,4%
P8 Temps de dedicació del metge o metgessa	78,4%	85,9%	76,4%	81,9%	88,0%
P9 Disposició per escoltar-vos	80,2%	87,5%	76,6%	83,2%	87,1%
P10 Poder donar la vostra opinió	81,5%	86,8%	80,4%	82,8%	86,7%
P11 Condicions del lloc on vau ser atesos	76,7%	73,2%	81,2%	81,0%	86,5%
P12 Comoditat de la llitera	75,3%	71,3%	84,8%	86,2%	83,1%
P13 Respecte a la intimitat	84,6%	86,2%	88,0%	87,2%	90,8%
P14 Tracte personal de les infermeres i infermers	90,6%	94,0%	91,8%	89,3%	88,9%
P15 Tracte personal dels metges i metgesses	87,0%	91,1%	82,6%	83,9%	91,3%
P16 Tracte personal de les zeladores i zeladors	94,2%	97,3%	95,0%	90,6%	94,6%
P17 Informació comprensible	89,9%	93,3%	90,4%	90,9%	91,7%
P18 Informació que necessitàveu de la malaltia	87,5%	89,9%	84,1%	88,7%	84,5%
P19 No us explicaven les coses davant de tothom	78,1%	84,0%	77,0%	74,2%	74,2%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	88,8%	87,7%	79,4%	83,9%
P21 Permís per informar els acompanyants	36,4%	26,4%	33,0%	41,1%	46,0%
P22 Informació coherent (coincident)	88,3%	91,7%	89,6%	90,7%	87,5%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,6%	85,5%	87,0%	84,7%	88,8%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,9%	91,5%	81,4%	95,8%	87,6%
P25 Vau entendre tot el que havíeu de fer en l'alta	89,7%	91,0%	97,0%	89,4%	86,9%
P26 Us van resoldre el motiu de l'ingrés	76,7%	84,2%	74,9%	83,4%	80,5%
P101 Valoració global	7,18	7,23	7,22	7,54	7,8
P102 Fidelitat	72,7%	71,0%	70,4%	78,4%	84,5%

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
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	62,1%	58,7%	61,0%	66,3%
P5 Informació del temps d'espera	52,4%	53,6%	63,6%	51,4%	52,8%
P6 Esperant, algú s'ha interessat per com us trobàveu	28,3%	24,5%	27,2%	27,6%	33,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge o metgessa	55,9%	49,0%	54,3%	53,8%	59,4%
P8 Temps de dedicació del metge o metgessa	78,4%	85,9%	76,4%	81,9%	88,0%
P9 Disposició per escoltar-vos	80,2%	87,5%	76,6%	83,2%	87,1%
P10 Poder donar la vostra opinió	81,5%	86,8%	80,4%	82,8%	86,7%
P11 Condicions del lloc on va ser atesos	76,7%	73,2%	81,2%	81,0%	86,5%
P12 Comoditat de la llitera	75,3%	71,3%	84,8%	86,2%	83,1%
P13 Respects a la intimitat	84,6%	86,2%	88,0%	87,2%	90,8%
P14 Tracte personal de les infermeres i infermers	90,6%	94,0%	91,8%	89,3%	88,9%
P15 Tracte personal dels metges i metgesses	87,0%	91,1%	82,6%	83,9%	91,3%
P16 Tracte personal de les zeladores i zeladors	94,2%	97,3%	95,0%	90,6%	94,6%
P17 Informació comprensible	89,9%	93,3%	90,4%	90,9%	91,7%
P18 Informació que necessitàveu de la malaltia	87,5%	89,9%	84,1%	88,7%	84,5%
P19 No us explicaven les coses davant de tothom	78,1%	84,0%	77,0%	74,2%	74,2%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	88,8%	87,7%	79,4%	83,9%
P21 Permís per informar els acompanyants	36,4%	26,4%	33,0%	41,1%	46,0%
P22 Informació coherent (coincident)	88,3%	91,7%	89,6%	90,7%	87,5%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,6%	85,5%	87,0%	84,7%	88,8%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,9%	91,5%	81,4%	95,8%	87,6%
P25 Vau entendre tot el que havíeu de fer en l'alta	89,7%	91,0%	97,0%	89,4%	86,9%
P26 Us van resoldre el motiu de l'ingrés	76,7%	84,2%	74,9%	83,4%	80,5%
P101 Valoració global	7,18	7,23	7,22	7,54	7,8
P102 Fidelitat	72,7%	71,0%	70,4%	78,4%	84,5%

Indicador positiu: Barcelona ciutat

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 6046 - Hospital Universitari Vall d'Hebron
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	62,5%
P5 Informació del temps d'espera	52,4%	47,8%
P6 Esperant, algú s'ha interessat per com us trobàveu	28,3%	21,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge o metgessa	55,9%	54,0%
P8 Temps de dedicació del metge o metgessa	78,4%	77,6%
P9 Disposició per escoltar-vos	80,2%	78,4%
P10 Poder donar la vostra opinió	81,5%	81,9%
P11 Condicions del lloc on vau ser atesos	76,7%	67,8%
P12 Comoditat de la llitera	75,3%	75,4%
P13 Respecte a la intimitat	84,6%	80,4%
P14 Tracte personal de les infermeres i infermers	90,6%	87,6%
P15 Tracte personal dels metges i metgesses	87,0%	88,8%
P16 Tracte personal de les zeladores i zeladors	94,2%	92,5%
P17 Informació comprensible	89,9%	91,8%
P18 Informació que necessitàveu de la malaltia	87,5%	88,7%
P19 No us explicaven les coses davant de tothom	78,1%	74,3%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	87,8%
P21 Permis per informar els acompanyants	36,4%	40,1%
P22 Informació coherent (coincident)	88,3%	91,1%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,6%	90,4%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,9%	89,6%
P25 Vau entendre tot el que havíeu de fer en l'alta	89,7%	88,4%
P26 Us van resoldre el motiu de l'ingrés	76,7%	76,3%
P101 Valoració global	7,18	7,34
P102 Fidelitat	72,7%	77,6%

UP 777 - Fundació Puigvert – IUNA*	UP 833 - Hospital Universitari Sagrat Cor*
72,6%	68,7%
56,9%	60,6%
36,6%	43,2%
67,1%	70,5%
85,4%	84,1%
84,4%	80,7%
85,2%	84,2%
81,0%	80,8%
86,4%	79,5%
83,1%	86,5%
95,9%	91,3%
93,1%	90,6%
99,0%	94,9%
96,3%	90,7%
90,0%	93,2%
81,0%	75,0%
90,6%	87,1%
38,0%	43,2%
92,2%	91,1%
92,6%	90,6%
92,5%	95,4%
93,0%	93,9%
77,5%	81,0%
7,75	7,88
74,7%	78,2%

Les UP amb un * al títol han obtingut una mostra insuficient per poder comparar amb el global de 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
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	65,6%	72,5%	76,6%	49,2%
P5 Informació del temps d'espera	52,4%	36,6%	54,2%	57,9%	45,5%
P6 Esperant, algú s'ha interessat per com us trobàveu	28,3%	22,9%	38,0%	34,8%	29,1%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge o metgessa	55,9%	53,4%	46,9%	68,3%	47,3%
P8 Temps de dedicació del metge o metgessa	78,4%	82,7%	81,4%	81,2%	81,7%
P9 Disposició per escoltar-vos	80,2%	88,7%	81,5%	80,3%	79,5%
P10 Poder donar la vostra opinió	81,5%	87,7%	83,4%	76,3%	82,7%
P11 Condicions del lloc on vau ser atesos	76,7%	82,8%	82,9%	80,1%	66,3%
P12 Comoditat de la llitera	75,3%	73,2%	82,4%	84,0%	68,6%
P13 Respecte a la intimitat	84,6%	89,4%	84,9%	87,8%	77,9%
P14 Tracte personal de les infermeres i infermers	90,6%	92,9%	94,8%	87,4%	87,3%
P15 Tracte personal dels metges i metgesses	87,0%	89,4%	91,6%	87,3%	87,5%
P16 Tracte personal de les zeladores i zeladors	94,2%	96,8%	94,5%	91,6%	94,4%
P17 Informació comprensible	89,9%	92,5%	94,6%	93,0%	89,5%
P18 Informació que necessitàveu de la malaltia	87,5%	89,5%	94,8%	90,3%	87,7%
P19 No us explicaven les coses davant de tothom	78,1%	74,3%	73,2%	64,8%	77,6%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	88,1%	84,1%	84,9%	81,9%
P21 Permís per informar els acompanyants	36,4%	51,3%	44,7%	48,1%	33,2%
P22 Informació coherent (coincident)	88,3%	93,0%	94,5%	95,9%	90,5%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,6%	94,3%	92,0%	87,3%	85,4%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,9%	91,7%	91,0%	92,4%	89,6%
P25 Vau entendre tot el que havíeu de fer en l'alta	89,7%	94,1%	93,1%	94,3%	90,9%
P26 Us van resoldre el motiu de l'ingrés	76,7%	82,0%	82,7%	75,0%	75,8%
P101 Valoració global	7,18	7,91	7,52	7,87	6,87
P102 Fidelitat	72,7%	83,5%	79,3%	81,7%	67,3%

Indicador positiu: Zona metropolitana Barcelona nord

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 743 - Hospital de Sant Celoni	UP 744 - Hospital de Terrassa	UP 750 - Hospital General de Granollers	UP 753 - Hospital Municipal de Badalona
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	50,1%	60,7%	79,4%	66,1%
P5 Informació del temps d'espera	52,4%	57,9%	46,8%	55,6%	50,7%
P6 Esperant, algú s'ha interessat per com us trobàveu	28,3%	25,0%	24,0%	28,7%	23,9%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge o metgessa	55,9%	55,5%	50,3%	66,7%	59,6%
P8 Temps de dedicació del metge o metgessa	78,4%	78,9%	77,5%	76,7%	84,0%
P9 Disposició per escoltar-vos	80,2%	78,6%	76,0%	81,2%	84,0%
P10 Poder donar la vostra opinió	81,5%	80,2%	80,1%	80,1%	82,5%
P11 Condicions del lloc on vau ser atesos	76,7%	70,9%	75,6%	87,8%	82,9%
P12 Comoditat de la llitera	75,3%	73,6%	78,4%	87,2%	76,3%
P13 Respects a la intimitat	84,6%	83,4%	82,8%	86,5%	88,1%
P14 Tracte personal de les infermeres i infermers	90,6%	90,0%	91,3%	88,5%	95,5%
P15 Tracte personal dels metges i metgesses	87,0%	85,1%	88,8%	83,3%	90,2%
P16 Tracte personal de les zeladores i zeladors	94,2%	92,7%	96,5%	95,1%	98,6%
P17 Informació comprensible	89,9%	85,1%	91,1%	90,2%	97,8%
P18 Informació que necessitàveu de la malaltia	87,5%	78,9%	87,7%	88,5%	92,2%
P19 No us explicaven les coses davant de tothom	78,1%	85,0%	77,0%	81,0%	77,4%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	85,5%	88,2%	82,6%	89,1%
P21 Permís per informar els acompanyants	36,4%	22,9%	39,8%	46,2%	34,5%
P22 Informació coherent (coincident)	88,3%	83,8%	89,9%	83,7%	94,6%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,6%	82,9%	83,9%	80,5%	88,4%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,9%	91,5%	88,6%	90,4%	100,0%
P25 Vau entendre tot el que havíeu de fer en l'alta	89,7%	90,0%	88,5%	84,2%	88,4%
P26 Us van resoldre el motiu de l'ingrés	76,7%	71,4%	75,0%	73,0%	81,1%
P101 Valoració global	7,18	6,72	6,89	7,32	7,78
P102 Fidelitat	72,7%	59,3%	66,8%	72,3%	74,1%

Indicador positiu: Zona metropolitana Barcelona nord

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 908 - Hospital de Mollet	UP 1425 - Hospital de Mataró
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	68,5%	68,0%
P5 Informació del temps d'espera	52,4%	50,1%	55,1%
P6 Esperant, algú s'ha interessat per com us trobàveu	28,3%	25,1%	26,9%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge o metgessa	55,9%	53,4%	54,2%
P8 Temps de dedicació del metge o metgessa	78,4%	69,0%	77,2%
P9 Disposició per escoltar-vos	80,2%	77,4%	77,5%
P10 Poder donar la vostra opinió	81,5%	75,4%	78,5%
P11 Condicions del lloc on vau ser atesos	76,7%	78,5%	74,6%
P12 Comoditat de la llitera	75,3%	78,1%	72,4%
P13 Respecte a la intimitat	84,6%	84,2%	82,6%
P14 Tracte personal de les infermeres i infermers	90,6%	90,0%	92,5%
P15 Tracte personal dels metges i metgesses	87,0%	84,4%	87,5%
P16 Tracte personal de les zeladores i zeladors	94,2%	100,0%	97,4%
P17 Informació comprensible	89,9%	84,1%	86,9%
P18 Informació que necessitàveu de la malaltia	87,5%	82,6%	81,6%
P19 No us explicaven les coses davant de tothom	78,1%	78,9%	71,6%
P20 Informació sobre les proves	84,2%	79,5%	81,9%
P21 Permís per informar els acompanyants	36,4%	33,4%	33,0%
P22 Informació coherent (coincident)	88,3%	82,1%	84,7%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,6%	77,9%	86,4%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	89,9%	92,7%	86,6%
P25 Vau entendre tot el que havíeu de fer en l'alta	89,7%	87,9%	92,4%
P26 Us van resoldre el motiu de l'ingrés	76,7%	75,6%	74,8%
P101 Valoració global	7,18	6,76	7,01
P102 Fidelitat	72,7%	70,6%	74,5%

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 l'Hospitalet	UP 742 - Parc Sanitari Sant Joan de Déu - HG
P4 Comoditat de la sala d'espera	63,7%	63,6%	65,8%	68,5%	57,5%
P5 Informació del temps d'espera	52,4%	41,9%	51,6%	58,9%	39,0%
P6 Esperant, algú s'ha interessat per com us trobàveu	28,3%	21,3%	18,3%	21,3%	18,2%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge o metgessa	55,9%	45,3%	60,4%	55,7%	49,8%
P8 Temps de dedicació del metge o metgessa	78,4%	77,2%	84,3%	75,3%	74,4%
P9 Disposició per escoltar-vos	80,2%	85,9%	80,3%	76,0%	76,5%
P10 Poder donar la vostra opinió	81,5%	80,7%	82,2%	76,9%	83,0%
P11 Condicions del lloc on vau ser atesos	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 Respects a la intimitat	84,6%	78,6%	81,0%	90,1%	79,9%
P14 Tracte personal de les infermeres i infermers	90,6%	93,7%	91,6%	84,7%	84,8%
P15 Tracte personal dels metges i metgesses	87,0%	89,4%	86,5%	83,5%	83,4%
P16 Tracte personal de les zeladores i zeladors	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 necessitàveu de la malaltia	87,5%	88,6%	88,3%	84,2%	90,5%
P19 No us 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 els 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 Vau entendre tot el que havíeu de fer en l'alta	89,7%	92,8%	88,9%	84,4%	91,1%
P26 Us van resoldre el motiu de l'ingrés	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%

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 del temps d'espera	52,4%	50,5%	52,8%	58,8%
P6 Esperant, algú s'ha interessat per com us trobàveu	28,3%	25,4%	28,0%	26,7%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge o metgessa	55,9%	48,9%	57,5%	67,1%
P8 Temps de dedicació del metge o metgessa	78,4%	70,7%	82,8%	83,4%
P9 Disposició per escoltar-vos	80,2%	73,4%	87,9%	84,9%
P10 Poder donar la vostra opinió	81,5%	75,2%	88,8%	86,2%
P11 Condicions del lloc on vau ser atesos	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 de les infermeres i infermers	90,6%	85,0%	97,2%	94,5%
P15 Tracte personal dels metges i metgesses	87,0%	84,2%	89,1%	89,8%
P16 Tracte personal de les zeladores i zeladors	94,2%	86,1%	96,6%	98,6%
P17 Informació comprensible	89,9%	87,6%	86,8%	92,4%
P18 Informació que necessitàveu de la malaltia	87,5%	88,6%	89,5%	91,7%
P19 No us 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 Permís per informar els 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 Vau entendre tot el que havíeu de fer en l'alta	89,7%	86,5%	92,2%	94,1%
P26 Us van resoldre el motiu de l'ingrés	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%

Les UP amb un * al títol han obtingut una mostra insuficient per poder comparar amb el global de Catalunya.

/Salut



**Generalitat
de Catalunya**

catsalut.gencat.cat