

/Salut



**Generalitat
de Catalunya**

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

Teràpies respiratòries

Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari

Gerència de Gestió Ciutadana

Unitat d'Avaluació i Experiència de 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 el setembre del 2024.
Qüestionari	Qüestionari de teràpies respiratòries.
Mètode de recollida de la informació	Enquesta formulari web mitjançant una invitació via SMS (Xpes).
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre de facturació del servei.
Ponderació	S'ha assolit una participació de 4.687 casos. Els resultats han estat ponderats en funció de la representació de cada grup quota (edat, sexe i unitat proveïdora), i s'ha obtingut una mostra de 3.591 casos.
Treball de camp	Dut a terme pel CatSalut de l'11 al 12 de novembre del 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	45	80	3.591	$P = 0,8$	95 %	±1,1% al global de Catalunya

Presentació de resultats

A l'estudi es poden diferenciar tres tipologies d'indicadors de qualitat del servei:

- 12 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 de 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.

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 lot proveïdor. Es presenten segons la lògica territorial d'on s'associa l'activitat referenciada.

Indicador positiu: Alt Pirineu i Aran

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 748 - Hospital Comarcal del Pallars	UP 7493 - Hospital de la Cerdanya	UP 707 - Espitau Val d'Aran*
P1 Entendre els motius pels quals havia de portar la màquina	96,4%	95,0%	96,4%	86,5%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,8%	97,6%	97,7%	92,3%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	92,9%	91,0%	84,2%
P4 El tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	91,6%	93,8%	88,9%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	91,6%	93,1%	89,7%
P6 Màquina en condicions	94,1%	94,0%	92,8%	97,3%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	89,5%	77,9%	74,3%
P8 Sabeu on podeu trobar el telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	86,5%	84,9%	78,4%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	82,0%	75,4%	84,6%
P10 Tracte personal de l'empresa quan truca	95,2%	93,3%	87,8%	89,2%
P11 Tracte personal de l'empresa quan venen a casa	94,4%	95,8%	89,8%	93,8%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	93,0%	85,5%	83,3%
P101 Valoració global	8,30	7,95	8,29	7,46
P102 Fidelitat	83,9%	77,9%	83,4%	72,2%

*resultats no comparables amb el resultat de Catalunya degut que no s'ha arribat a la mostra desitjada.

Indicador positiu: Lleida

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 771 - Hospital Universitari Santa Maria
P1 Entendre els motius pels quals havia de portar la màquina	96,4%	98,2%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,8%	96,6%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	95,6%
P4 El tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	91,1%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	95,0%
P6 Màquina en condicions	94,1%	94,0%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	85,3%
P8 Sabeu on podeu trobar el telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	86,7%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	85,1%
P10 Tracte personal de l'empresa quan truca	95,2%	94,0%
P11 Tracte personal de l'empresa quan venen a casa	94,4%	96,1%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	89,7%
P101 Valoració global	8,30	8,28
P102 Fidelitat	83,9%	84,4%

Indicador positiu: Camp de Tarragona

Pregunta resumida	Catalunya 2024	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 826 - Pius Hospital de Valls
P1 Entendre els motius pels quals havia de portar la màquina	96,4%	94,6%	96,1%	96,4%	97,8%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,8%	96,2%	92,9%	95,5%	99,1%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	96,4%	98,4%	90,5%	96,4%
P4 El tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	87,8%	93,6%	92,4%	92,6%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	93,6%	94,9%	93,1%	99,1%
P6 Màquina en condicions	94,1%	96,4%	96,3%	94,5%	99,2%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	86,4%	81,8%	81,0%	89,0%
P8 Sabeu on podeu trobar el telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	92,8%	89,1%	87,7%	89,3%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	92,1%	92,9%	90,9%	94,8%
P10 Tracte personal de l'empresa quan truca	95,2%	91,9%	95,3%	94,9%	99,0%
P11 Tracte personal de l'empresa quan venen a casa	94,4%	94,6%	98,9%	94,2%	95,1%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	97,8%	95,1%	93,0%	97,8%
P101 Valoració global	8,30	8,38	8,45	8,36	8,77
P102 Fidelitat	83,9%	91,8%	85,9%	83,4%	93,3%

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 975 - Hospital Comarcal d'Amposta
P1 Entendre els motius pels quals havia de portar la màquina	96,4%	99,1%	98,9%	95,8%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,8%	98,1%	99,1%	97,9%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	96,0%	93,5%	93,9%
P4 El tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	96,1%	96,9%	96,7%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	94,4%	92,9%	95,7%
P6 Màquina en condicions	94,1%	98,1%	95,5%	96,1%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	89,0%	83,8%	84,2%
P8 Sabeu on podeu trobar el telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	92,4%	90,9%	90,4%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	97,1%	86,9%	90,7%
P10 Tracte personal de l'empresa quan truca	95,2%	99,4%	97,8%	96,8%
P11 Tracte personal de l'empresa quan venen a casa	94,4%	97,5%	95,8%	94,8%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	98,1%	94,9%	93,9%
P101 Valoració global	8,30	8,90	8,51	8,44
P102 Fidelitat	83,9%	92,4%	93,9%	90,4%

Indicador positiu: Girona

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 100-Hospital U de Girona Doctor Josep Trueta	UP 723-Hospital de Campdevàrol	UP 724-Hospital de Figueres	UP 739-Hospital de Palamós
P1 Entendre els motius pels quals havia de portar la màquina	96,4%	98,3%	96,9%	96,6%	96,9%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,8%	98,9%	97,0%	97,7%	96,6%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	95,0%	95,7%	94,2%	92,1%
P4 El tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	92,7%	96,9%	91,9%	93,3%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	97,0%	98,1%	93,5%	91,9%
P6 Màquina en condicions	94,1%	94,6%	95,1%	93,6%	93,6%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	84,4%	83,4%	80,4%	81,5%
P8 Sabeu on podeu trobar el telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	90,0%	87,7%	88,6%	81,5%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	81,1%	87,3%	82,6%	78,6%
P10 Tracte personal de l'empresa quan truca	95,2%	91,5%	95,7%	95,3%	95,7%
P11 Tracte personal de l'empresa quan venen a casa	94,4%	91,2%	97,3%	94,3%	95,4%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	91,6%	95,2%	92,4%	87,5%
P101 Valoració global	8,30	7,94	8,61	8,41	8,24
P102 Fidelitat	83,9%	77,1%	81,0%	80,4%	83,8%

Indicador positiu: Girona

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 759-HC Sant Jaume Calella	UP 762-Hosp. d'Olot i Comarcal de la Garrotxa	UP 770-Hospital Santa Caterina
P1 Entendre els motius pels quals havia de portar la màquina	96,4%	93,8%	95,2%	95,3%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,8%	95,9%	99,2%	95,3%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	92,6%	96,5%	89,4%
P4 El tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	92,6%	94,2%	93,6%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	93,0%	92,2%	95,8%
P6 Màquina en condicions	94,1%	89,5%	94,1%	95,4%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	77,6%	82,0%	80,5%
P8 Sabeu on podeu trobar el telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	85,5%	86,6%	88,9%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	78,6%	83,0%	80,6%
P10 Tracte personal de l'empresa quan truca	95,2%	90,3%	94,6%	93,7%
P11 Tracte personal de l'empresa quan venen a casa	94,4%	93,1%	95,6%	93,3%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	87,5%	89,7%	89,1%
P101 Valoració global	8,30	8,07	8,39	8,00
P102 Fidelitat	83,9%	80,9%	80,1%	71,5%

Indicador positiu: Catalunya central

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 634 - Althaia, Hospital de Sant Joan de Déu	Up 745 - Hospital Universitari de Vic	UP 757 - Hospital Comarcal de Sant Bernabé
P1 Entendre els motius pels quals havia de portar la màquina	96,4%	98,9%	97,4%	98,2%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,8%	97,6%	96,8%	100,0%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	90,1%	91,3%	94,3%
P4 El tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	94,9%	94,8%	95,3%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	97,3%	96,2%	99,2%
P6 Màquina en condicions	94,1%	96,0%	94,7%	99,2%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	86,7%	89,5%	92,7%
P8 Sabeu on podeu trobar el telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	86,5%	92,9%	88,4%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	86,3%	90,9%	97,9%
P10 Tracte personal de l'empresa quan truca	95,2%	98,3%	96,8%	100,0%
P11 Tracte personal de l'empresa quan venen a casa	94,4%	96,3%	94,4%	100,0%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	97,3%	96,0%	99,1%
P101 Valoració global	8,30	8,89	8,63	9,12
P102 Fidelitat	83,9%	88,1%	90,1%	98,5%

Indicador positiu: Penedès

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 916-Hospital d'Igualada	UP 4373-Hospital del Vendrell	UP 8336-CSAPG - Hospitals
P1 Entendre els motius pels quals havia de portar la màquina	96,4%	94,1%	97,4%	95,7%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,8%	94,7%	94,7%	97,4%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	95,4%	93,8%	93,5%
P4 El tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	89,6%	91,6%	95,2%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	94,0%	94,0%	96,6%
P6 Màquina en condicions	94,1%	91,5%	92,6%	91,7%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	71,8%	76,7%	88,3%
P8 Sabeu on podeu trobar el telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	90,6%	87,0%	95,6%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	81,2%	85,1%	86,9%
P10 Tracte personal de l'empresa quan truca	95,2%	88,5%	94,1%	97,9%
P11 Tracte personal de l'empresa quan venen a casa	94,4%	92,1%	95,3%	95,5%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	82,1%	90,1%	95,5%
P101 Valoració global	8,30	7,79	7,97	8,51
P102 Fidelitat	83,9%	70,8%	74,5%	89,1%

Indicador positiu: Consorci Sanitari de Barcelona

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 718-Hospital Clínic de Barcelona	UP 726-Hospital Dos de Maig	UP 746-Hospital del Mar	UP 772-Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	UP 6046-Hospital Universitari Vall d'Hebron
P1 Entendre els motius pels quals havia de portar la màquina	96,4%	100,0%	97,7%	95,6%	98,2%	100,0%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,8%	100,0%	98,0%	96,5%	97,8%	99,1%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	97,9%	97,8%	96,0%	95,2%	94,7%
P4 El tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	96,6%	95,1%	93,7%	96,2%	95,8%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	97,1%	93,3%	93,2%	95,6%	94,0%
P6 Màquina en condicions	94,1%	96,8%	95,7%	91,0%	94,1%	95,3%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	87,7%	82,3%	77,3%	83,5%	88,5%
P8 Sabeu on podeu trobar el telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	95,6%	92,0%	91,9%	92,7%	87,0%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	89,4%	89,2%	88,1%	95,0%	85,7%
P10 Tracte personal de l'empresa quan truca	95,2%	96,9%	96,9%	93,2%	99,0%	93,0%
P11 Tracte personal de l'empresa quan venen a casa	94,4%	98,4%	95,4%	90,4%	95,4%	94,5%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	95,6%	94,1%	86,2%	95,4%	91,6%
P101 Valoració global	8,30	8,61	8,60	8,00	8,43	8,44
P102 Fidelitat	83,9%	93,4%	85,1%	74,9%	82,4%	86,8%

Indicador positiu: Consorci Sanitari de Barcelona

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 833-Hospital Universitari Sagrat Cor*
P1 Entendre els motius pels quals havia de portar la màquina	96,4%	98,3%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,8%	97,1%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	97,8%
P4 El tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	95,8%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	96,7%
P6 Màquina en condicions	94,1%	95,5%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	86,4%
P8 Sabeu on podeu trobar el telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	95,8%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	87,8%
P10 Tracte personal de l'empresa quan truca	95,2%	96,9%
P11 Tracte personal de l'empresa quan venen a casa	94,4%	98,1%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	95,8%
P101 Valoració global	8,30	8,12
P102 Fidelitat	83,9%	85,6%

*resultats no comparables amb el resultat de Catalunya degut que no s'ha arribat a la mostra desitjada.

Indicador positiu: zona metropolitana Barcelona nord

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 els motius pels quals havia de portar la màquina	96,4%	100,0%	96,2%	93,2%	95,4%	97,3%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,8%	99,2%	94,3%	91,6%	96,7%	92,3%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	99,2%	89,0%	93,9%	94,4%	90,7%
P4 El tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	97,9%	93,5%	91,4%	92,3%	92,1%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	97,2%	91,6%	93,4%	89,0%	94,3%
P6 Màquina en condicions	94,1%	92,2%	92,2%	91,4%	91,8%	93,4%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	80,5%	64,7%	66,0%	69,7%	75,3%
P8 Sabeu on podeu trobar el telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	94,1%	92,5%	90,9%	96,9%	93,7%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	89,4%	87,3%	82,2%	81,8%	88,8%
P10 Tracte personal de l'empresa quan truca	95,2%	93,4%	91,6%	96,3%	89,8%	98,0%
P11 Tracte personal de l'empresa quan venen a casa	94,4%	95,4%	90,4%	97,0%	82,9%	94,1%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	93,0%	85,3%	91,9%	89,1%	93,8%
P101 Valoració global	8,30	8,50	7,89	8,33	7,71	8,26
P102 Fidelitat	83,9%	87,3%	73,1%	87,0%	71,4%	80,9%

Indicador positiu: zona metropolitana Barcelona nord

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 744 - Hospital de Terrassa	UP 750 - Hospital General de Granollers	UP 753 - Hospital Municipal de Badalona	UP 908 - Hospital de Mollet	U1425 - Hospital de Mataró
P1 Entendre els motius pels quals havia de portar la màquina	96,4%	92,1%	97,4%	94,1%	97,7%	99,0%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,8%	94,1%	97,4%	97,7%	100,0%	98,0%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	92,9%	91,6%	93,8%	92,4%	98,0%
P4 El tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	90,3%	93,4%	97,7%	93,3%	94,1%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	93,8%	93,0%	94,4%	94,8%	93,7%
P6 Màquina en condicions	94,1%	88,9%	87,5%	92,9%	94,4%	96,1%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	72,2%	65,6%	78,5%	80,3%	86,5%
P8 Sabeu on podeu trobar el telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	92,2%	79,5%	98,9%	97,0%	96,1%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	85,5%	82,3%	88,9%	89,8%	88,7%
P10 Tracte personal de l'empresa quan truca	95,2%	92,3%	94,6%	97,7%	95,9%	97,1%
P11 Tracte personal de l'empresa quan venen a casa	94,4%	88,4%	88,6%	94,5%	92,0%	95,0%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	86,1%	87,5%	96,6%	91,4%	94,2%
P101 Valoració global	8,30	7,76	8,16	8,47	8,15	8,42
P102 Fidelitat	83,9%	65,6%	86,7%	97,1%	86,3%	87,1%

Indicador positiu: zona metropolitana Barcelona sud

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 els motius pels quals havia de portar la màquina	96,4%	94,1%	93,4%	93,7%	100,0%	96,4%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	96,8%	95,2%	95,5%	93,6%	98,5%	99,2%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,1%	94,2%	94,1%	92,6%	97,6%	96,6%
P4 El tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	93,9%	93,6%	94,5%	97,9%	96,2%	92,1%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	94,4%	91,4%	88,2%	93,3%	97,7%	97,3%
P6 Màquina en condicions	94,1%	95,8%	89,3%	95,2%	91,8%	98,9%
P7 Material de recanvi suficient	80,6%	71,1%	67,0%	78,7%	77,6%	81,1%
P8 Sabeu on podeu trobar el telèfon per contactar amb l'empresa	90,7%	94,6%	87,2%	97,8%	94,7%	97,8%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	87,2%	86,4%	86,6%	87,2%	92,9%	97,2%
P10 Tracte personal de l'empresa quan truca	95,2%	97,8%	90,4%	97,8%	99,2%	100,0%
P11 Tracte personal de l'empresa quan venen a casa	94,4%	95,1%	85,0%	90,9%	97,7%	100,0%
P12 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	92,5%	82,5%	91,8%	97,6%	100,0%
P101 Valoració global	8,30	7,87	7,72	8,00	8,77	8,87
P102 Fidelitat	83,9%	91,5%	70,2%	81,5%	91,0%	95,9%

/Salut



**Generalitat
de Catalunya**

catsalut.gencat.cat