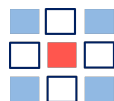


Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



Atenció especialitzada
ambulatòria

Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari
Gerència de Gestió Ciutadana
Unitat Experiència del Pacient
Servei Català de la Salut
2021

S/Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones majors de 15 anys que hagin estat usuàries del servei en els últims 12 mesos.
Qüestionari	Qüestionari d'atenció ambulatoria especialitzada
Mètode de recollida de la informació	Enquesta telefònica assistida per ordinador (C.A.T.I.)
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre d'activitat del Registre Central d'Usuaris del Servei Català de la Salut
Treball de camp	Realitzat pel SCS del 2 de febrer de 2022 al 24 de febrer de 2022.

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 •Regió Sanitària •Unitat proveïdora (UP)	56	80	4.167	P = 0,8	95%	± 1,1 % al global de Catalunya

S/Presentació de resultats

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

	Tipologies	Presentació de resultats	Nombre d'indicadors
Tres tipologies d'indicadors	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	17 indicadors
	Indicador de grau de satisfacció global	Es presenta la puntuació mitjana, de 0 a 10, efectuada pels enquestats	1 indicador
	Indicador de fidelitat	Es presenta el percentatge de persones que afirmen que, si pogués triar, continuaria anant al mateix hospital / CAP II	1 indicador

Comparatives amb Catalunya

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

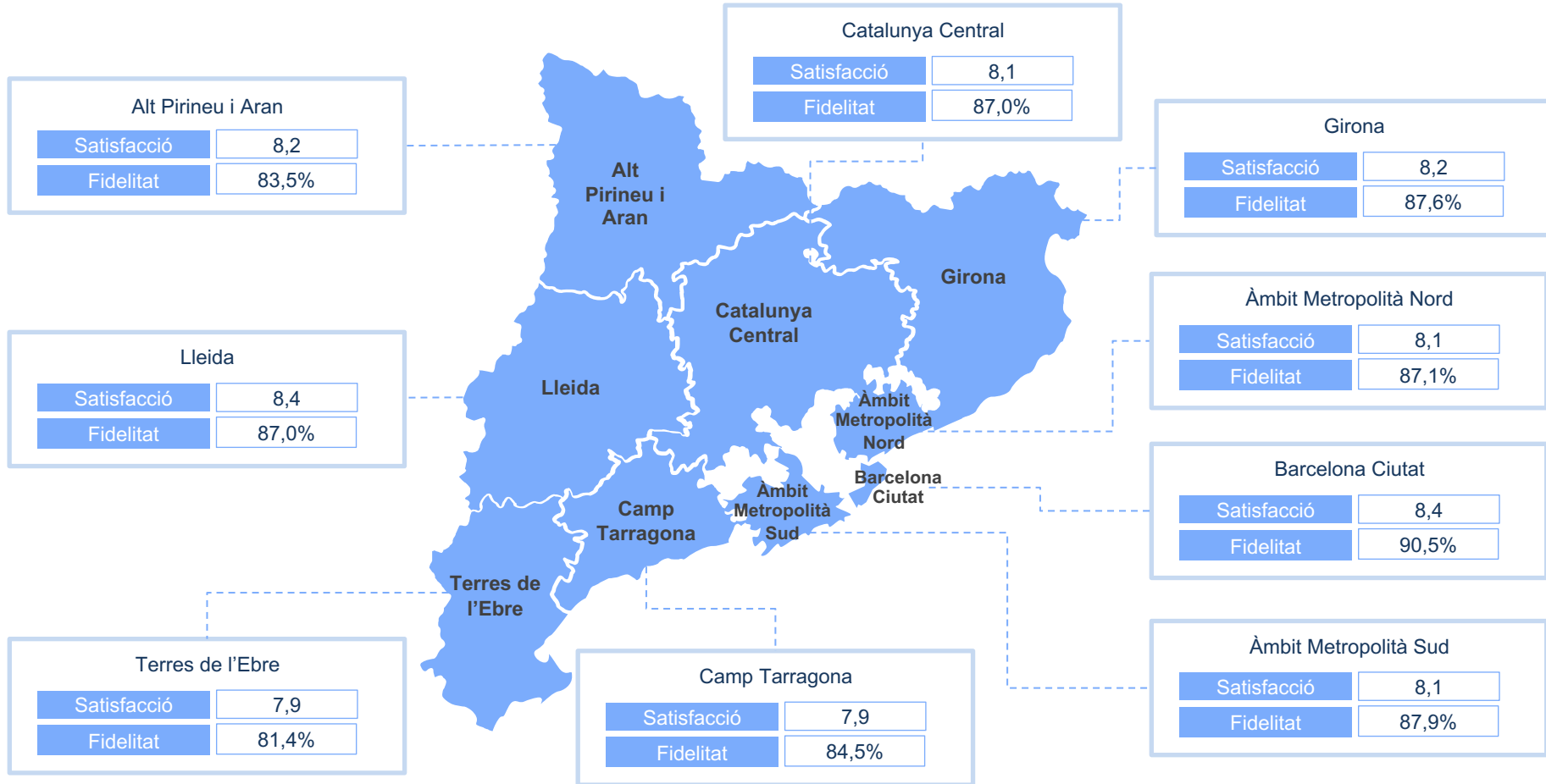
Presentació de resultats per territori (RS)

Els resultats es presenten:

- Per centre proveïdor. Es presenten segons la lògica territorial: per Regions Sanitàries (RS)

S/ Indicador Positiu de les Regions

Per més detall cliqui sobre la regió que tingui interès



S/Indicador positiu – Alt Pirineu i Aran

Resultats



Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 707 - Espitau Val d'Aran (N=80)	UP 732 - Fundació Sant Hospital (N=80)	UP 748 - Hospital Comarcal del Pallars (N = 80)	UP 7493 - Hospital de la Cerdanya (N=81)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8%	74,4%	76,3%	70,0%	67,9%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	90,0%	91,3%	87,5%	85,2%
P5 Comodat sala d'espera	79,7%	78,5%	80,0%	83,8%	88,9%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	70,4%	80,9%	73,8%	88,7%	80,3%
P7 Neteja del centre	95,5%	98,8%	88,6%	96,3%	98,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,4%	98,7%	93,6%	89,7%	92,4%
P9 L'especialista compren què li passa	88,0%	93,1%	81,1%	84,2%	84,0%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	98,8%	96,3%	96,3%	95,1%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0%	85,7%	79,7%	80,8%	82,7%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	95,0%	88,3%	92,5%	96,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%	97,1%	95,0%	94,9%	95,2%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,7%	98,7%	95,9%	98,7%	97,5%
P15 Tracte personal del metge	94,1%	98,8%	89,9%	88,5%	95,1%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	88,9%	96,0%	98,5%	98,8%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7%	83,6%	75,0%	83,6%	72,4%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	96,3%	94,9%	97,5%	96,3%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	82,1%	79,7%	80,8%	76,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	8,23	8,13	8,09	8,17
P102 Continuarà venint?	86,9%	85,0%	86,3%	82,5%	80,2%



S/Indicador positiu – Lleida

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 1 - Hospital U. Arnau de Vilanova de Lleida (N=80)	UP 771 - Hospital Santa Maria (N=68)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8%	74,4%	64,6%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	88,8%	86,8%
P5 Comodat sala d'espera	79,7%	75,6%	83,3%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	70,4%	46,3%	76,0%
P7 Neteja del centre	95,5%	94,9%	100,0%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,4%	97,4%	95,5%
P9 L'especialista compren què li passa	88,0%	93,4%	82,8%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	97,5%	98,5%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0%	88,8%	88,2%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	92,3%	85,7%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%	97,6%	94,9%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,7%	94,9%	98,4%
P15 Tracte personal del metge	94,1%	97,5%	91,2%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	90,3%	90,5%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7%	69,6%	85,5%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	100,0%	95,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	87,3%	85,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	8,41	8,40
P102 Continuarà venint?	86,9%	91,1%	82,1%

S/Indicador positiu – Camp de Tarragona



Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 39 - Hospital Univ. Joan XXIII de Tarragona (N=81)	UP 783 Hospital Universitari Sant Joan de Reus (N=81)	UP 767 - Hospital Sant Pau i Santa Tecla (N=80)	UP 826 - Pius Hospital de Valls (N=80)	UP 4373 - Hospital del Vendrell (N=81)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8%	66,7%	61,8%	65,0%	64,9%	54,4%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	80,2%	90,1%	83,8%	87,2%	79,0%
P5 Comoditat sala d'espera	79,7%	60,3%	87,3%	83,5%	68,4%	81,3%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	70,4%	65,2%	63,1%	70,4%	77,9%	74,2%
P7 Neteja del centre	95,5%	95,0%	92,6%	97,5%	94,9%	93,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,4%	90,9%	96,1%	92,2%	94,8%	86,7%
P9 L'especialista compren què li passa	88,0%	87,3%	89,9%	84,2%	88,2%	80,3%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	96,3%	96,3%	98,7%	96,3%	95,1%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0%	77,8%	91,4%	75,0%	82,5%	75,9%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	91,1%	93,8%	82,3%	87,5%	85,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%	97,9%	98,1%	92,7%	94,7%	91,9%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,7%	96,0%	96,0%	95,8%	98,6%	97,4%
P15 Tracte personal del metge	94,1%	91,1%	97,5%	87,5%	95,0%	87,7%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	87,0%	82,9%	89,0%	91,2%	84,0%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7%	71,8%	66,7%	68,6%	80,0%	61,8%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	93,5%	97,5%	88,6%	97,5%	90,1%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	81,0%	77,5%	68,4%	79,7%	60,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	8,09	8,42	7,41	8,06	7,40
P102 Continuaría venint?	86,9%	87,7%	93,7%	80,0%	85,0%	76,5%



S/Indicador positiu – Terres de l'Ebre

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 86 - Hospital de Tortosa Verge de la Cinta (N=81)	UP 737 - Hospital Comarcal Móra d'Ebre (N=80)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8%	72,7%	65,8%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	80,0%	89,9%
P5 Comoditat sala d'espera	79,7%	78,8%	83,8%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	70,4%	71,8%	69,0%
P7 Neteja del centre	95,5%	93,8%	96,3%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,4%	92,2%	92,2%
P9 L'especialista compren què li passa	88,0%	85,7%	82,4%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	95,1%	98,8%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0%	81,5%	86,1%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	86,4%	89,9%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%	93,5%	88,2%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,7%	93,8%	95,9%
P15 Tracte personal del metge	94,1%	90,1%	91,1%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	83,8%	90,5%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7%	72,2%	68,1%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	90,1%	92,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	76,5%	72,2%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	8,04	7,90
P102 Continuaria venint?	86,9%	84,0%	78,2%

UP 836 - Clínica Terres de l'Ebre (N=2)	UP 975 - Hospital Comarcal d'Ampostà (N=45)
0,0%	59,1%
100,0%	93,2%
50,0%	84,4%
0,0%	68,8%
50,0%	93,3%
50,0%	89,5%
50,0%	81,1%
100,0%	95,5%
50,0%	88,1%
50,0%	93,3%
0,0%	96,2%
100,0%	95,3%
50,0%	97,8%
100,0%	93,0%
50,0%	61,1%
50,0%	93,2%
0,0%	79,5%
6,00	7,93
50,0%	83,7%

S/Indicador positiu – Girona (1 de 2)

Resultats



Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 100 - Hospital U de Girona Doctor Josep Trueta (N=81)	UP 719 - Hospital Comarcal de Blanes (N=80)	UP 724 - Hospital de Figueres (N=80)	UP 739 - Hospital de Palamós (N=80)	UP 759 - HC Sant Jaume Calella (N=80)	UP 762 - Hosp. d'Olot i Comarcal de la Garrotxa (N=80)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8%	79,7%	65,4%	63,3%	75,6%	59,2%	75,0%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	87,7%	77,5%	90,0%	94,9%	87,5%	87,3%
P5 Comoditat sala d'espera	79,7%	83,8%	62,5%	95,0%	89,9%	62,8%	92,5%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	70,4%	72,6%	60,3%	77,3%	76,2%	68,6%	71,6%
P7 Neteja del centre	95,5%	93,8%	91,3%	98,8%	97,5%	87,3%	97,5%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,4%	96,3%	89,7%	96,2%	97,3%	85,9%	96,1%
P9 L'especialista compren què li passa	88,0%	94,7%	88,2%	90,8%	93,5%	79,5%	92,1%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	100,0%	95,0%	97,5%	100,0%	96,3%	94,9%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0%	80,0%	74,7%	88,8%	83,3%	76,3%	83,8%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	92,6%	84,6%	96,2%	88,6%	83,5%	93,7%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%	97,1%	87,5%	93,0%	85,4%	85,4%	98,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,7%	100,0%	96,0%	98,7%	98,7%	94,7%	96,1%
P15 Tracte personal del metge	94,1%	98,8%	88,8%	93,8%	97,5%	89,9%	96,3%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	95,5%	90,9%	94,7%	90,4%	89,0%	89,4%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7%	79,2%	70,4%	73,9%	84,3%	69,4%	80,6%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	96,3%	92,5%	96,2%	90,0%	86,3%	97,5%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	82,1%	70,5%	85,9%	85,9%	73,4%	79,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	8,37	7,81	8,48	8,30	7,60	8,36
P102 Continuaria venint?	86,9%	92,6%	78,8%	89,9%	86,1%	83,3%	87,3%



S/Indicador positiu – Girona (2 de 2)

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 770 - Hospital Santa Caterina (N=80)	UP 2970 - ICO Girona (N=72)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8%	69,2%	94,0%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	81,3%	91,5%
P5 Comoditat sala d'espera	79,7%	78,8%	77,1%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	70,4%	75,8%	71,9%
P7 Neteja del centre	95,5%	96,3%	93,0%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,4%	96,0%	95,6%
P9 L'especialista compren què li passa	88,0%	88,2%	95,8%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	96,3%	97,2%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0%	75,6%	95,7%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	92,4%	95,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%	92,1%	96,2%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,7%	97,3%	94,1%
P15 Tracte personal del metge	94,1%	89,9%	98,6%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	93,2%	95,2%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7%	68,2%	71,2%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	96,2%	97,2%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	84,4%	95,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	8,36	8,82
P102 Continuarà venint?	86,9%	89,9%	95,8%

UP 723 - Hospital de Campdevàno (N=49)
75,0%
77,6%
83,3%
81,8%
98,0%
90,7%
85,7%
97,9%
84,4%
81,3%
87,5%
98,0%
89,6%
93,5%
75,6%
91,8%
75,0%
7,86
83,3%

S/Indicador positiu – Catalunya Central

Resultats



Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 634 - Althaia (N=82)	UP 745 - Hospital Universitari de Vic (N=80)	UP 916 - Hospital d'Igualada (N=80)	UP 757 - Hospital Comarcal de Sant Bernabé (N=59)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8%	65,8%	74,7%	72,2%	67,3%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	92,7%	89,9%	82,5%	93,0%
P5 Comoditat sala d'espera	79,7%	88,9%	70,5%	88,5%	63,8%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	70,4%	78,3%	70,3%	71,2%	65,3%
P7 Neteja del centre	95,5%	97,5%	96,3%	94,9%	96,6%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,4%	95,0%	90,8%	96,2%	93,0%
P9 L'especialista compren què li passa	88,0%	92,3%	85,5%	90,7%	90,9%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	97,6%	93,8%	96,3%	94,9%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0%	76,5%	78,8%	79,7%	81,4%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	93,8%	88,8%	91,3%	82,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%	95,7%	91,5%	95,7%	91,2%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,7%	96,0%	95,9%	98,7%	94,3%
P15 Tracte personal del metge	94,1%	97,5%	91,3%	95,0%	96,6%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	87,7%	96,5%	86,5%	81,5%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7%	80,3%	77,1%	72,9%	69,4%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	96,3%	93,8%	93,8%	93,2%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	84,0%	76,9%	75,9%	62,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	8,28	8,05	8,13	8,10
P102 Continuarà venint?	86,9%	89,0%	86,1%	89,9%	81,4%

S/Indicador positiu – Barcelona ciutat

Resultats



Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 718 - Hospital Clínic de Barcelona (N=80)	UP 726 - Hospital Dos de Maig (N=62)	UP 746 - Hospital del Mar (N=80)	UP 772 - Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (N=80)	UP 6046 - Hospital Universitari Vall d'Hebron (N=81)	UP 77 - Fundació Puigvert - IUNA (N=20)	UP 833 - Hospital Universitari Sagrat Cor (N=54)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8%	81,8%	75,0%	76,9%	75,7%	80,0%	50,0%	71,7%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	88,6%	93,5%	86,1%	92,4%	77,8%	84,2%	88,2%
P5 Comoditat sala d'espera	79,7%	90,0%	72,1%	71,3%	85,0%	66,3%	100,0%	73,1%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	70,4%	68,1%	71,2%	76,8%	72,1%	48,6%	81,3%	80,0%
P7 Neteja del centre	95,5%	100,0%	91,8%	97,5%	93,8%	95,0%	100,0%	88,7%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,4%	97,4%	93,5%	95,0%	97,4%	95,0%	94,7%	96,0%
P9 L'especialista compren què li passa	88,0%	94,7%	85,0%	89,7%	93,5%	88,6%	85,0%	88,2%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	97,5%	98,4%	98,8%	98,7%	98,8%	95,0%	100,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0%	87,3%	74,2%	78,5%	87,2%	83,5%	65,0%	77,4%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	95,0%	98,4%	93,8%	93,7%	93,8%	95,0%	88,0%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%	98,1%	97,1%	93,8%	94,0%	98,1%	100,0%	96,6%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,7%	94,7%	98,2%	98,6%	98,6%	100,0%	90,0%	91,7%
P15 Tracte personal del metge	94,1%	97,5%	96,7%	97,5%	94,9%	97,5%	95,0%	94,3%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	89,2%	96,7%	91,9%	97,4%	92,1%	94,7%	82,4%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7%	72,5%	73,1%	78,3%	77,3%	66,7%	70,6%	82,2%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	97,5%	98,4%	92,5%	97,5%	97,5%	100,0%	92,2%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	90,0%	86,9%	84,4%	82,1%	78,8%	80,0%	68,6%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	8,85	8,24	8,36	8,46	8,46	7,75	7,93
P102 Continuarà venint?	86,9%	92,5%	87,1%	92,5%	92,2%	93,8%	90,0%	81,5%

S/Indicador positiu – Àmbit Metropolità Nord (1 de 2)

Resultats



Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 272 - H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona (N=80)	UP 729 - Hospital U. Mútua de Terrassa (N=81)	UP 734 - Fundació Hospital de l'Esperit Sant (N=80)	UP 741 - Hospital de Sabadell (N=80)	UP 743 - Hospital de Sant Celoni (N=69)	UP 744 - Hospital de Terrassa (N=81)	UP 750 - Hospital General de Granollers (N=80)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8%	76,3%	71,8%	70,7%	60,0%	56,7%	66,3%	60,8%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	83,8%	81,5%	86,1%	88,6%	83,3%	91,4%	87,5%
P5 Comodat sala d'espera	79,7%	70,0%	87,5%	81,3%	77,2%	68,1%	78,5%	87,3%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	70,4%	55,7%	63,5%	66,2%	66,7%	63,1%	82,6%	75,0%
P7 Neteja del centre	95,5%	95,0%	93,8%	96,2%	100,0%	92,8%	96,3%	95,0%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,4%	97,5%	100,0%	96,1%	98,7%	95,6%	94,6%	97,4%
P9 L'especialista compren què li passa	88,0%	93,3%	92,2%	90,8%	88,2%	88,1%	86,3%	88,2%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	96,3%	100,0%	97,5%	97,5%	98,6%	95,0%	98,8%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0%	92,4%	84,6%	82,5%	82,5%	78,3%	79,0%	79,5%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	97,5%	96,2%	87,3%	96,2%	89,2%	88,9%	88,6%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%	98,0%	98,2%	85,7%	100,0%	78,4%	85,7%	91,8%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,7%	96,0%	98,6%	94,9%	94,7%	95,5%	94,8%	92,3%
P15 Tracte personal del metge	94,1%	98,8%	95,1%	92,5%	98,7%	97,0%	93,7%	92,5%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	92,0%	90,7%	93,5%	91,4%	83,1%	85,7%	85,7%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7%	73,2%	68,2%	70,1%	72,5%	68,3%	76,3%	75,4%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	98,8%	97,5%	92,4%	98,7%	92,8%	93,7%	95,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	86,3%	77,8%	82,5%	83,5%	66,7%	75,0%	85,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	8,55	8,16	7,84	7,98	7,62	7,99	8,21
P102 Continuaria venint?	86,9%	92,4%	90,1%	83,8%	88,6%	82,6%	85,0%	90,0%

S/Indicador positiu – Àmbit Metropolità Nord (2 de 2)

Resultats



Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 753 - Hospital Municipal de Badalona (N=80)	UP 908 - Hospital de Mollet (N=80)	UP 1425 - Hospital de Mataró (N=81)	UP 3536 - ICO Badalona (N=80)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8%	64,5%	59,0%	68,4%	86,7%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	94,9%	82,5%	77,8%	87,5%
P5 Comoditat sala d'espera	79,7%	75,9%	75,9%	85,2%	80,8%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	70,4%	71,0%	61,1%	72,7%	67,6%
P7 Neteja del centre	95,5%	97,5%	96,2%	96,3%	98,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,4%	85,3%	92,2%	92,3%	100,0%
P9 L'especialista compren què li passa	88,0%	79,5%	86,1%	85,3%	97,1%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	98,7%	96,3%	95,1%	97,5%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0%	71,3%	81,0%	79,0%	88,6%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	92,3%	92,3%	89,9%	94,9%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%	95,2%	88,6%	88,9%	93,1%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,7%	100,0%	95,9%	94,8%	97,5%
P15 Tracte personal del metge	94,1%	92,5%	97,5%	92,6%	97,5%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	91,5%	88,0%	89,7%	89,2%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7%	76,5%	74,3%	66,2%	77,3%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	93,8%	96,2%	93,6%	97,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	74,4%	75,9%	82,1%	93,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	7,69	7,93	7,84	8,99
P102 Continuarà venint?	86,9%	80,8%	88,8%	81,5%	93,8%

S/Indicador positiu – Àmbit Metropolità Sud (1 de 2)

Resultats



Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 146 - Hospital de Viladecans (N=80)	UP 148 - Hospital Universitari de Bellvitge (N=80)	UP 725 - Hospital General de Hospitalet (N=83)	UP 742 - Parc Sanitari Sant Joan Déu - HG (N=80)	UP 754 - Hospital Residència Sant Camil (N=81)	UP 764 - Hospital Sant Joan de Déu (Martorell) (N=80)	UP 1012 - Hospital Comarcal de l'Alt Penedès (N=80)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8%	49,4%	76,3%	67,9%	46,8%	55,1%	59,0%	61,5%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	78,8%	87,5%	86,7%	82,5%	82,5%	93,8%	81,0%
P5 Comoditat sala d'espera	79,7%	68,8%	85,0%	74,7%	86,3%	75,3%	88,5%	78,5%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	70,4%	68,7%	68,4%	80,9%	70,8%	77,1%	66,2%	72,1%
P7 Neteja del centre	95,5%	91,1%	95,0%	91,5%	97,5%	97,5%	96,2%	92,5%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,4%	92,1%	97,4%	93,9%	96,1%	91,1%	89,9%	94,5%
P9 L'especialista compren què li passa	88,0%	79,5%	96,1%	78,9%	86,8%	85,0%	78,5%	85,1%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	93,8%	96,3%	96,4%	98,8%	98,8%	97,5%	91,1%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0%	73,8%	83,8%	86,7%	78,8%	77,5%	72,2%	85,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	89,6%	91,3%	90,4%	88,6%	88,9%	87,5%	89,9%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%	91,3%	92,9%	95,0%	90,5%	94,3%	91,5%	95,6%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,7%	96,2%	98,7%	96,1%	96,0%	94,9%	95,9%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	94,1%	87,5%	94,9%	93,9%	91,3%	95,1%	90,0%	91,1%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	85,1%	93,0%	86,5%	94,4%	88,6%	88,7%	89,7%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7%	68,7%	70,1%	64,0%	64,3%	67,1%	66,7%	69,1%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	94,8%	95,0%	92,8%	94,9%	92,5%	93,6%	92,3%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	70,0%	81,3%	84,0%	69,2%	76,3%	68,8%	76,6%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	7,76	8,39	8,30	7,46	8,11	7,63	8,01
P102 Continuarà venint?	86,9%	81,3%	92,5%	84,3%	84,8%	90,0%	81,0%	87,3%

S/Indicador positiu – Àmbit Metropolità Sud (2 de 2)



Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 1063 - ICO Hospitalet (N=81)	UP 5994 - H. Moisès Broggi (N=82)	UP 765 - Hospital Sant Joan de Déu (Esplugues LI) (N=48)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8%	92,4%	57,0%	87,5%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1%	81,0%	86,4%	70,8%
P5 Comoditat sala d'espera	79,7%	85,0%	85,2%	89,6%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	70,4%	65,2%	59,4%	64,3%
P7 Neteja del centre	95,5%	96,3%	100,0%	100,0%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,4%	97,5%	97,4%	100,0%
P9 L'especialista compren què li passa	88,0%	95,0%	89,5%	97,9%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,1%	100,0%	97,6%	100,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0%	94,9%	85,2%	93,8%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	98,8%	91,4%	97,9%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3%	92,3%	95,7%	86,4%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,7%	97,5%	100,0%	95,7%
P15 Tracte personal del metge	94,1%	98,8%	97,5%	93,8%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	92,2%	85,5%	91,5%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7%	71,2%	71,8%	73,8%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%	95,0%	95,1%	97,9%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	93,7%	78,8%	91,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	8,86	8,21	8,77
P102 Continuarà venint?	86,9%	98,7%	87,8%	93,8%



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut