

**PLA D'ENQUESTES DE PERCEPCIÓ, EXPERIÈNCIA I
SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI CATALÀ
DE LA SALUT**

Teràpies respiratòries

2025

RESULTATS PER UP

Hospital de la Santa Creu i Sant Pau - UP 772

Unitat d'avaluació i experiència de pacient

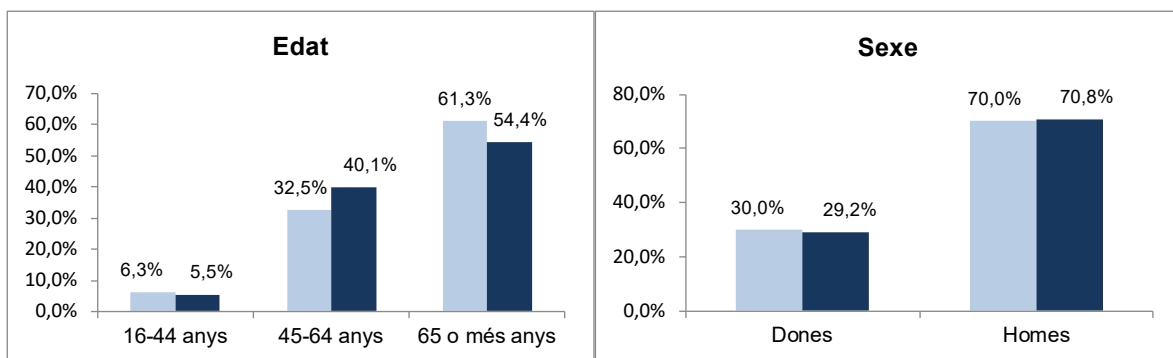
Gerència de Gestió Ciutadana

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	80
CATALUNYA	3525

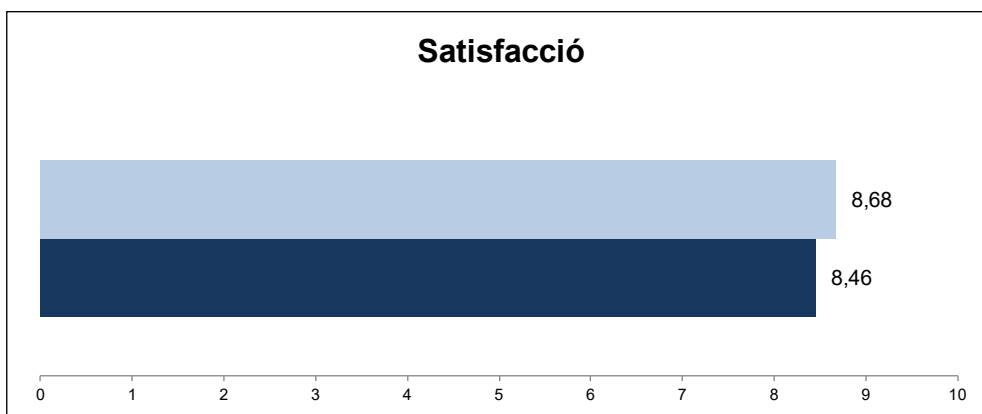
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2025
CATALUNYA 2025

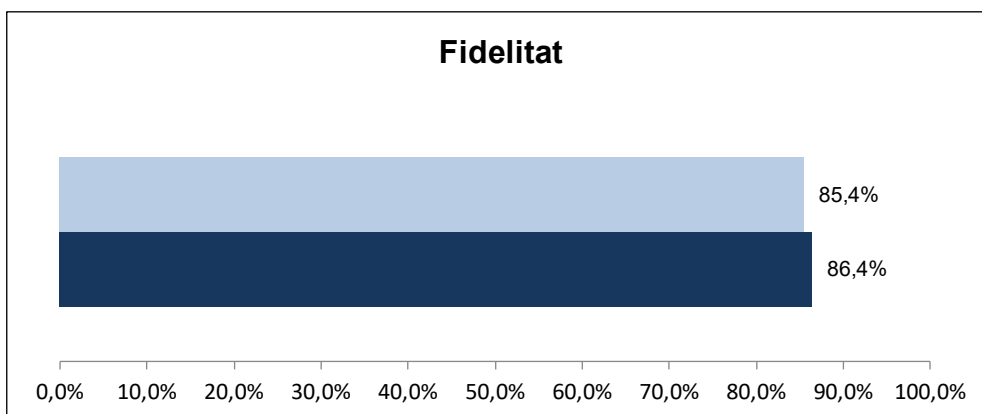


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei rebut



P102 Si poguéssiu triar, tornaríeu a utilitzar aquesta empresa?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats per àmbit: accessibilitat

Enunciat	Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
3. Com valoreu el temps que va passar des del moment que us van dir que necessitaveu la màquina fins que us la van portar a casa? UP N 75 NS/NC 5	Molt curt	26,3%	24,4%	UP
	Curt	20,7%	27,7%	
	Normal	47,4%	41,5%	CAT
	Llarg	4,8%	4,5%	
	Molt llarg	0,8%	1,9%	
	Indicador Positiu	94,4%	93,6%	
8. Si heu de contactar amb l'empresa sabeu on trobar el telèfon de contacte? UP N 80 NS/NC 0	Sempre	78,4%	74,4%	UP
	Gairebé sempre	12,8%	12,6%	
	Sovint	6,3%	5,2%	CAT
	Poques vegades	0,0%	4,0%	
	Mai/gairebé mai	2,6%	3,8%	
	Indicador Positiu	97,4%	92,2%	
9. Quan heu tingut algun problema relacionat amb la màquina, què us sembla el temps que han trigat a resoldre-ho? UP N 64 NS/NC 3 No he tingut cap problema 13	Perfecte	36,3%	33,5%	UP
	Molt bé	35,5%	32,7%	
	Bé	18,1%	22,7%	CAT
	Regular	7,6%	7,0%	
	Malament	2,4%	4,2%	
	Indicador Positiu	89,9%	88,8%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
<p>1. Vau entendre els motius pels que havíeu de portar la màquina?</p> <p>UP N 79 NS/NC 0 No em van donar informació 1</p>	Perfectament	71,7%	67,5%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Molt bé	16,2%	18,7%	
	Bé	12,1%	10,7%	
	Regular	0,0%	2,3%	
	Malament	0,0%	0,8%	
	Indicador Positiu	100,0%	96,9%	
<p>2. S'entenen les explicacions que us va donar el metge sobre el funcionament del servei? (és a dir, què havíeu de fer per tenir la màquina a casa....)</p> <p>UP N 80 NS/NC 0 No em van donar informació 0</p>	Perfectament	61,7%	56,9%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Molt bé	18,1%	23,8%	
	Bé	18,5%	16,0%	
	Regular	0,8%	2,7%	
	Malament	0,8%	0,6%	
	Indicador Positiu	98,4%	96,7%	
<p>5. Com valoreu les instruccions que us varen donar sobre com funcionava la màquina?</p> <p>UP N 79 NS/NC 1 No em van donar informació 0</p>	Perfectes	42,9%	43,6%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Molt bé	35,2%	30,6%	
	Bé	19,2%	20,8%	
	Regular	2,7%	3,9%	
	Malament	0,0%	1,0%	
	Indicador Positiu	97,3%	95,1%	

B. Resultats per àmbit: tracte i professionals

Enunciat					Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes	
10. Com valoreu el tracte (amabilitat) que tenen el personal de l'empresa quan truca per telèfon?	UP N	79	NS/NC	1	Perfecte	53,2%	52,9%		
					Molt bé	32,6%	27,7%		
					Bé	12,4%	15,2%		
					Regular	1,0%	2,7%		
					Malament	0,8%	1,4%		
					Indicador Positiu	98,2%	95,9%		
11. Com valoreu el tracte (amabilitat) que tenen el personal de l'empresa quan el visiten els tècnics a casa seva?	UP N	47	NS/NC	33	Perfecta	49,3%	49,1%		
					Molt bé	40,0%	27,6%		
					Bé	9,4%	18,3%		
					Regular	0,0%	2,3%		
					Malament	1,4%	2,8%		
					Indicador Positiu	98,6%	95,0%		
12. En relació al servei que rebeu, teniu la sensació d'estar en bones mans?	UP N	79	NS/NC	1	Sempre	60,2%	59,8%		
					Gairebé sempre	24,6%	22,5%		
					Sovint	11,0%	10,8%		
					Poques vegades	4,2%	4,2%		
					Mai	0,0%	2,6%		
					Indicador Positiu	95,8%	93,2%		

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat				Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
6. Considereu que la màquina que utilitzeu "està en condicions"? (és a dir, està en bon estat, disposen de tubs, ulleres, filtres...)	UP N 79 NS/NC 1			Sempre	71,0%	66,3%	UP
				Gairebé sempre	18,3%	20,7%	
				Sovint	7,1%	7,5%	CAT
				Poques vegades	3,6%	3,8%	
				Mai	0,0%	1,7%	
				Indicador Positiu	96,4%	94,5%	
7. Considereu que disposeu del material de recanvi suficient? (tubs, ulleres, filtres, bombones...)	UP N 77 NS/NC 3			Sempre	52,5%	49,2%	UP
				Gairebé sempre	22,8%	22,0%	
				Sovint	11,2%	12,1%	CAT
				Poques vegades	7,2%	9,3%	
				Mai	6,3%	7,3%	
				Indicador Positiu	86,5%	83,3%	

B. Resultats per àmbit: coordinació

Enunciat				Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
4. El tècnic de l'empresa coneixia la vostra pauta de tractament? (és a dir, si sabia ajustar la màquina)	UP N 76 NS/NC 4			Sempre	72,4%	71,6%	
				Gairebé sempre	16,8%	14,9%	
				Sovint	10,7%	7,5%	
				Poques vegades	0,0%	3,8%	
				Mai	0,0%	2,3%	
				Indicador Positiu	100,0%	93,9%	

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
P101 Valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb el servei rebut UP N 80 NS/NC 0	Satisfacció	8,68	8,46	UP
				CAT
P102 Si poguéssiu triar, tornariu a utilitzar aquesta empresa? UP N 56 NS/NC 24	Sí	85,4%	86,4%	UP
	No	7,3%	5,5%	CAT
	No n'estic segur	7,3%	8,1%	
	Indicador positiu	85,4%	86,4%	

C. Indicador positiu

A continuació es presenta la taula de l'indicador positiu que és la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	UP 2024	UP 2025	Catalunya 2025
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	98,2%	100,0%	96,9%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	97,8%	98,4%	96,7%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	95,2%	94,4%	93,6%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	96,2%	100,0%	93,9%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	95,6%	97,3%	95,1%
P6 Màquina en condicions	94,1%	96,4%	94,5%
P7 Material de recanvi suficient	83,5%	86,5%	83,3%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	92,7%	97,4%	92,2%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	95,0%	89,9%	88,8%
P10 Tracte personal empresa quan truca	99,0%	98,2%	95,9%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	95,4%	98,6%	95,0%
P12 Sensació d'estar en bones mans	95,4%	95,8%	93,2%
P101 Valoració global	8,43	8,68	8,46
P102 Fidelitat	82,4%	85,4%	86,4%

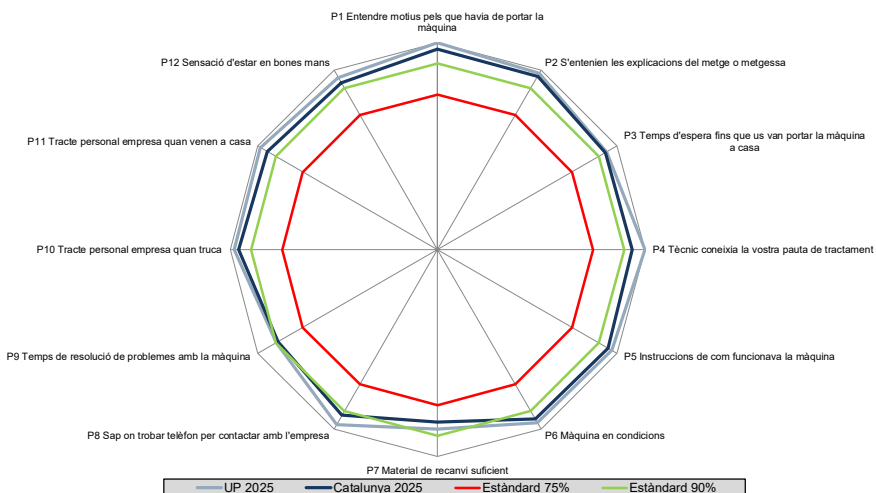
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2025 en relació a Catalunya 2025.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2025 en relació a Catalunya 2025.

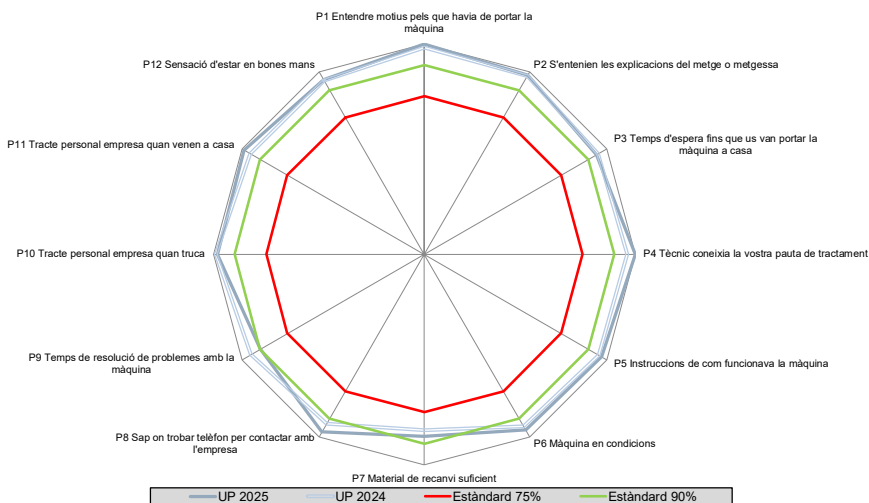
D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

D.1. Comparació de la UP 2025 amb Catalunya 2025



D.2. Comparació de la UP 2025 amb la UP 2024



E. Els millors resultats de Catalunya

La següent taula mostra a la primera columna els vostres resultats i a la segona el millor resultat obtingut en cada pregunta a Catalunya.

Pregunta resumida	UP 2025	Millors resultats	Nom UP
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	100,0%	100%	Hospital de Figueres
			Hospital de Terrassa
			Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	98,4%	100%	Hospital de Mataró
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	94,4%	100%	Hospital Universitari de Vic
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	100,0%	100%	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	97,3%	98,8%	Hospital de la Cerdanya
P6 Màquina en condicions	96,4%	99,2%	Hospital de Mataró
P7 Material de recanvi suficient	86,5%	92,9%	Hospital de Mataró
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	97,4%	100%	Hospital de Mataró
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	89,9%	97,5%	Hospital Dos de Maig
P10 Tracte personal empresa quan truca	98,2%	100%	Hospital Dos de Maig
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	98,6%	100%	Hospital General de Granollers
P12 Sensació d'estar en bones mans	95,8%	97,2%	Hospital de Mataró
P101 Valoració global	8,68	9,30	Hospital de Mataró
P102 Fidelitat	85,4%	94,9%	Hospital de Mataró