

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

Teràpies respiratòries

2024

RESULTATS PER UP

Hospital de la Santa Creu i Sant Pau - UP 772

Unitat d'avaluació i experiència de pacient

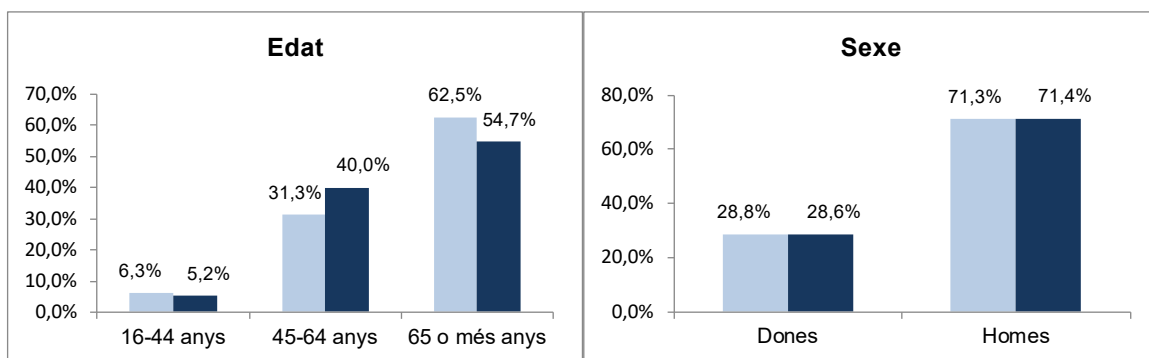
Gerència d'Atenció Ciutadana

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	80
CATALUNYA	3591

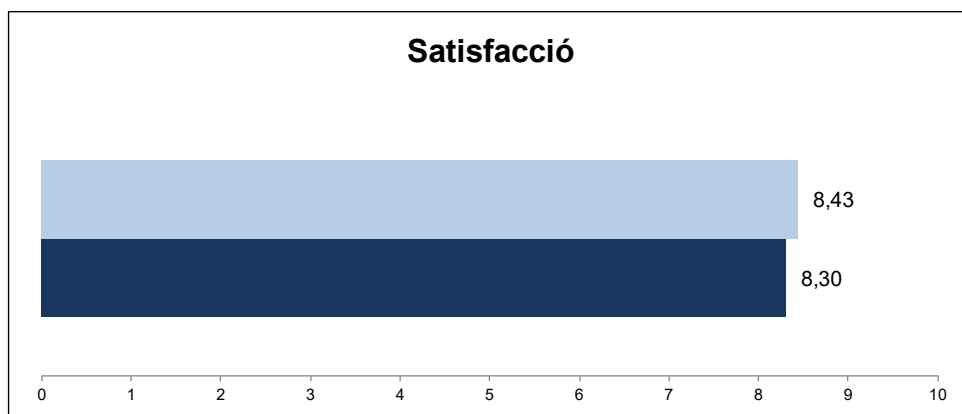
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2024
CATALUNYA 2024

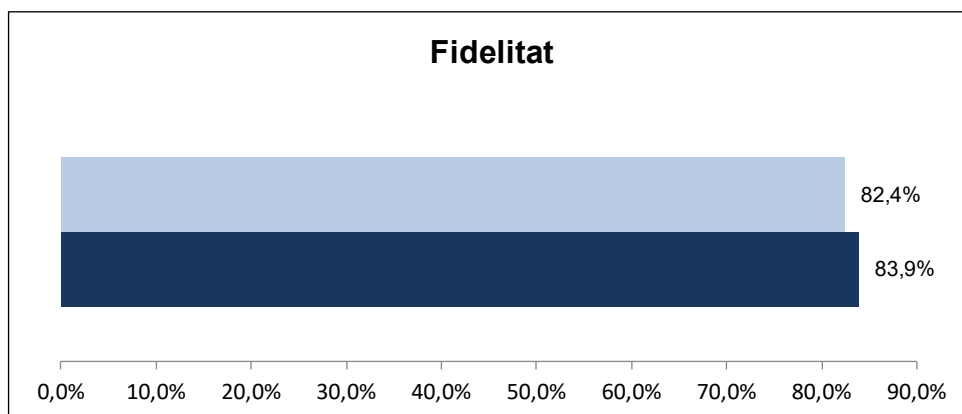


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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 2024	Catalunya 2024	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?	Molt curt	25,2%	23,7%	UP
	Curt	23,2%	28,7%	
	Normal	46,8%	41,7%	CAT
	Llarg	3,9%	4,1%	
	Molt llarg	0,9%	1,8%	
	Indicador Positiu	95,2%	94,1%	
8. Si heu de contactar amb l'empresa sabeu on trobar el telèfon de contacte?	Sempre	71,9%	71,6%	UP
	Gairebé sempre	14,0%	12,3%	
	Sovint	6,8%	6,7%	CAT
	Poques vegades	2,0%	4,6%	
	Mai/gairebé mai	5,3%	4,8%	
	Indicador Positiu	92,7%	90,7%	
9. Quan heu tingut algun problema relacionat amb la màquina, què us sembla el temps que han trigat a resoldre-ho?	Perfecte	31,4%	31,3%	UP
	Molt bé	35,1%	31,8%	
	Bé	28,5%	24,0%	CAT
	Regular	2,3%	7,7%	
	Malament	2,7%	5,1%	
	Indicador Positiu	95,0%	87,2%	
UP N 76 NS/NC 4				
UP N 77 NS/NC 3				
UP N 57 NS/NC 6 No he tingut cap problema 17				

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes
1. Vau entendre els motius pels que havíeu de portar la màquina? UP N 79 NS/NC 1 No em van donar informació 0	Perfectament	68,9%	66,3%	UP
	Molt bé	17,3%	18,9%	
	Bé	11,9%	11,2%	CAT
	Regular	1,8%	2,4%	
	Malament	0,0%	1,2%	
	Indicador Positiu	98,2%	96,4%	
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....) UP N 79 NS/NC 1 No em van donar informació 0	Perfectament	53,2%	54,9%	UP
	Molt bé	30,5%	25,0%	
	Bé	14,0%	17,0%	CAT
	Regular	2,2%	2,5%	
	Malament	0,0%	0,7%	
	Indicador Positiu	97,8%	96,8%	
5. Com valoreu les instruccions que us varen donar sobre com funcionava la màquina? UP N 78 NS/NC 2 No em van donar informació 0	Perfectes	40,9%	39,5%	UP
	Molt bé	32,0%	32,3%	
	Bé	22,6%	22,5%	CAT
	Regular	4,4%	4,6%	
	Malament	0,0%	1,1%	
	Indicador Positiu	95,6%	94,4%	

B. Resultats per àmbit: tracte i professionals

Enunciat				Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes	
10. Com valoreu el tracte (amabilitat) que tenen el personal de l'empresa quan truca per telèfon?				Perfecte	47,8%	49,2%	UP	
				Molt bé	32,5%	29,0%		
				Bé	18,6%	16,9%		
				Regular	1,0%	2,9%	CAT	
				Malament	0,0%	1,9%		
				Indicador Positiu	99,0%	95,2%		
UP N	76	NS/NC	4					
11. Com valoreu el tracte (amabilitat) que tenen el personal de l'empresa quan el visiten els tècnics a casa seva?				Perfecta	48,8%	46,5%	UP	
				Molt bé	24,5%	28,2%		
				Bé	22,1%	19,7%		
				Regular	2,9%	2,6%	CAT	
				Malament	1,7%	3,0%		
				Indicador Positiu	95,4%	94,4%		
UP N	46	NS/NC	34					
12. En relació al servei que rebeu, teniu la sensació d'estar en bones mans?				Sempre	58,4%	56,8%	UP	
				Gairebé sempre	28,1%	23,6%		
				Sovint	8,9%	11,8%		
				Poques vegades	2,7%	4,4%	CAT	
				Mai	1,9%	3,4%		
				Indicador Positiu	95,4%	92,2%		
UP N	76	NS/NC	4					

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat				Categories	UP 2024	Catalunya 2024	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...)				Sempre	58,9%	65,9%	UP				
				Gairebé sempre	23,7%	19,2%					
				Sovint	11,5%	9,0%	CAT				
				Poques vegades	3,3%	3,8%					
				Mai	2,6%	2,0%					
				UP N	78	NS/NC	2	Indicador Positiu	94,1%	94,1%	
7. Considereu que disposeu del material de recanvi suficient? (tubs, ulleres, filtres, bombones...)				Sempre	47,3%	48,9%	UP				
				Gairebé sempre	21,0%	19,6%					
				Sovint	15,2%	12,1%	CAT				
				Poques vegades	7,9%	11,1%					
				Mai	8,6%	8,3%					
				UP N	76	NS/NC	4	Indicador Positiu	83,5%	80,6%	

B. Resultats per àmbit: coordinació

Enunciat					Categories	UP 2024	Catalunya 2024	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	75	NS/NC	5	Sempre	80,7%	70,8%	UP	
					Gairebé sempre	12,8%	15,9%		
					Sovint	2,7%	7,2%		
					Poques vegades	3,8%	3,8%		
					Mai	0,0%	2,3%		
					Indicador Positiu	96,2%	93,9%	CAT	

Enunciat	Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P101 Valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb el servei rebut	Satisfacció	8,43	8,30	UP CAT
UP N80NS/NC0				
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a utilitzar aquesta empresa?	Si	82,4%	83,9%	UP CAT
	No	6,9%	7,0%	
	No n'estic segur	10,7%	9,1%	
UP N55NS/NC25	Indicador positiu	82,4%	83,9%	

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	Catalunya 2024
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	98,2%	96,4%
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	97,8%	96,8%
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	95,2%	94,1%
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	96,2%	93,9%
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	95,6%	94,4%
P6 Màquina en condicions	94,1%	94,1%
P7 Material de recanvi suficient	83,5%	80,6%
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	92,7%	90,7%
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	95,0%	87,2%
P10 Tracte personal empresa quan truca	99,0%	95,2%
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	95,4%	94,4%
P12 Sensació d'estar en bones mans	95,4%	92,2%
P101 Valoració global	8,43	8,30
P102 Fidelitat	82,4%	83,9%

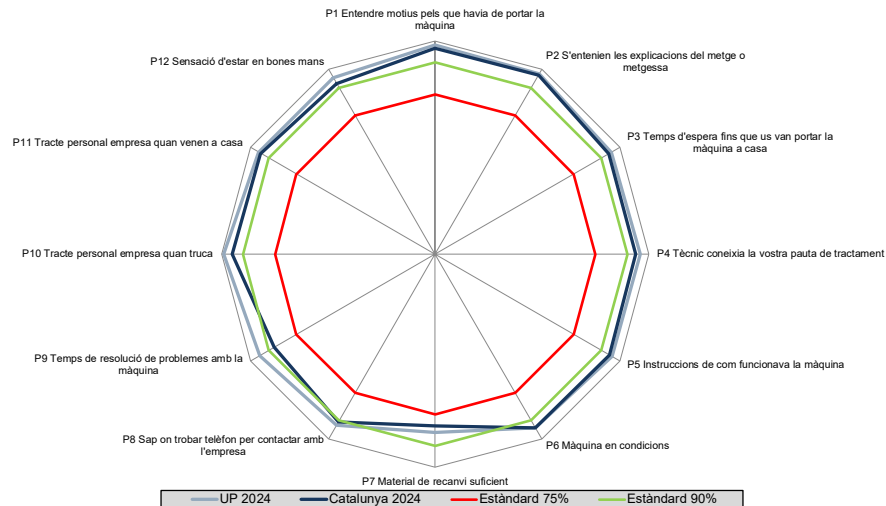
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2024 en relació a Catalunya 2024.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2024 en relació a Catalunya 2024.

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 2024 amb Catalunya 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 2024	Millors resultats	Nom UP
P1 Entendre motius pels que havia de portar la màquina	98,2%	100%	H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona
			Hospital Clínic de Barcelona
			Hospital Sant Joan de Déu (Martorell)
			Hospital Universitari Vall d'Hebron
P2 S'entenen les explicacions del metge o metgessa	97,8%	100%	Hospital Clínic de Barcelona
			Hospital Comarcal de Sant Bernabé
			Hospital de Mollet
P3 Temps d'espera fins que us van portar la màquina a casa	95,2%	99,2%	H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona
P4 Tècnic coneixia la vostra pauta de tractament	96,2%	97,9%	H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona
			Parc Sanitari Sant Joan Déu - HG
P5 Instruccions de com funcionava la màquina	95,6%	99,2%	Hospital Comarcal de Sant Bernabé
P6 Màquina en condicions	94,1%	99,2%	Hospital Comarcal de Sant Bernabé
			Pius Hospital de Valls
P7 Material de recanvi suficient	83,5%	92,7%	Hospital Comarcal de Sant Bernabé
P8 Sap on trobar telèfon per contactar amb l'empresa	92,7%	98,9%	Hospital Municipal de Badalona
P9 Temps de resolució de problemes amb la màquina	95,0%	97,9%	Hospital Comarcal de Sant Bernabé
P10 Tracte personal empresa quan truca	99,0%	100%	Hospital Comarcal de Sant Bernabé
			H. de l'Hospitalet-H. Moisès Broggi
P11 Tracte personal empresa quan venen a casa	95,4%	100%	Hospital Comarcal de Sant Bernabé
			H. de l'Hospitalet-H. Moisès Broggi
P12 Sensació d'estar en bones mans	95,4%	100%	H. de l'Hospitalet-H. Moisès Broggi
P101 Valoració global	8,43	9,12	Hospital Comarcal de Sant Bernabé
P102 Fidelitat	82,4%	98,5%	Hospital Comarcal de Sant Bernabé