

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

ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

2026

RESULTATS PER CENTRE

734 Fundació Hospital de l'Esperit Sant

Unitat d'Avaluació de l'Experiència de pacient

Gerència de Gestió Ciutadana

Àrea de Ciutadania Innovació i Usuari

Salut/ Servei Català
de la Salut



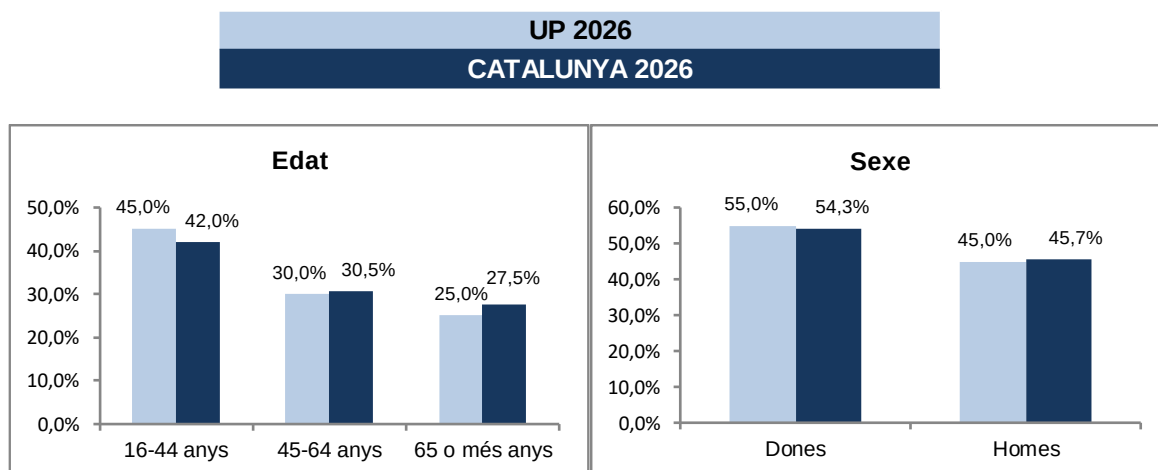
**Generalitat
de Catalunya**

A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Fundació Hospital de l'Esperit Sant	80
CATALUNYA	4240

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

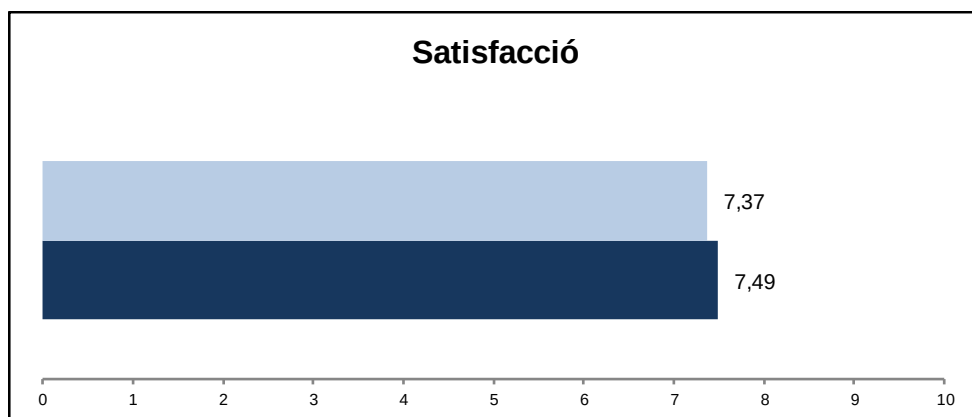
	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	18,2%	81,8%
Catalunya	22,0%	78,0%

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
UP	64,6%	16,3%	4,2%	1,1%	13,9%
Catalunya	58,8%	15,8%	12,7%	3,3%	9,4%

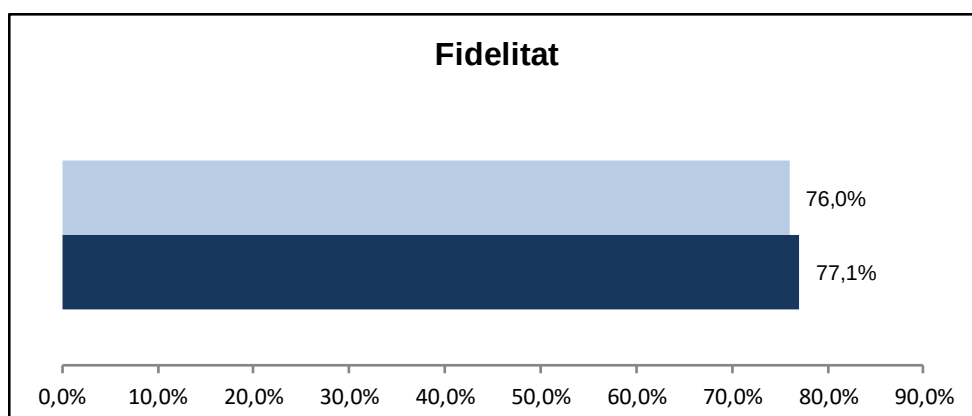
	Motiu per triar Urgències				
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop	Altres
UP	23,8%	11,9%	42,2%	1,4%	20,7%
Catalunya	19,4%	8,7%	44,9%	3,3%	23,7%

A.1.3. Índex de satisfacció i fidelitat

P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències



P102 Si pogués triar, tornàrieu a anar a aquest mateix servei d'urgències?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats per àmbit: accessibilitat

Enunciat	Categories	UP 2026	Catalunya 2026	Distribució de respostes
P5 Mentre estàveu a la sala d'espera, us van informar o van informar als vostres acompanyants del temps que us hauríeu d'esperar? UP N 45 NS/NC 3 No em van donar informació 31	Sempre	13,6%	28,5%	UP
	Gairebé sempre	15,6%	14,2%	
	Sovint	23,0%	15,1%	CAT
	Poques vegades	21,5%	21,1%	
	Mai/gairebé mai	26,3%	21,1%	
	Indicador Positiu	52,2%	57,8%	
P6 Mentre estàveu a la sala d'espera, algun professional va venir a interessar-se per com us trobàveu? UP N 52 NS/NC 4 No em van donar informació 23	Sempre	17,2%	16,3%	UP
	Gairebé sempre	8,6%	6,8%	
	Sovint	11,8%	9,8%	CAT
	Poques vegades	21,5%	14,9%	
	Mai/gairebé mai	40,9%	52,2%	
	Indicador Positiu	37,6%	32,9%	
P7 Com valoreu el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que us va veure el metge o metgessa? UP N 78 NS/NC 1	Molt curt	12,2%	10,8%	UP
	Curt	15,0%	13,9%	
	Normal	36,6%	35,8%	CAT
	Llarg	19,5%	19,6%	
	Molt llarg	16,8%	19,9%	
	Indicador Positiu	63,8%	60,5%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2026	Catalunya 2026	Distribució de respostes
P17 El metge o metgessa us va donar la informació de manera que poguéssiu entendre-la? UP N 75 NS/NC 2 No em van donar informació 2	Sempre	57,3%	58,1%	UP
	Gairebé sempre	16,2%	19,6%	
	Sovint	13,8%	13,4%	CAT
	Poques vegades	11,8%	6,9%	
	Mai/gairebé mai	0,9%	2,0%	
	Indicador Positiu	87,3%	91,1%	
P18 El metge o metgessa us va donar la informació que necessitàveu sobre la vostra malaltia o el motiu pel qual vau anar a urgències? UP N 73 NS/NC 2 No em van donar informació 4	Sempre	59,8%	57,1%	UP
	Gairebé sempre	13,4%	19,5%	
	Sovint	15,0%	13,2%	CAT
	Poques vegades	10,6%	7,2%	
	Mai/gairebé mai	1,2%	3,0%	
	Indicador Positiu	88,2%	89,9%	
P20 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves: radiografies, exploracions, anàlisis clíniques, etc.? UP N 72 NS/NC 2 No em van fer proves 4 No em van donar informació 2	Perfecta	31,4%	30,2%	UP
	Molt bona	23,8%	27,2%	
	Bona	28,1%	28,9%	CAT
	Regular	11,7%	9,6%	
	Malament	4,9%	4,1%	
	Indicador Positiu	83,4%	86,3%	
P21 Us van demanar quina informació volem que donessin als vostres familiars o acompanyants sobre la vostra malaltia? UP N 53 NS/NC 4 No tenia acompanyants 23	Sí	42,3%	38,9%	UP
	No	57,7%	61,1%	CAT
	Indicador Positiu	42,3%	38,9%	
P22 La informació que us donaven els diferents professionals sobre el vostre problema de salut o el motiu pel qual vau anar a urgències era coherent? UP N 78 NS/NC 2 No em van donar informació 0	Sempre	54,8%	54,2%	UP
	Gairebé sempre	15,2%	21,5%	
	Sovint	20,4%	14,8%	CAT
	Poques vegades	5,2%	6,5%	
	Mai/gairebé mai	4,5%	3,0%	
	Indicador Positiu	90,4%	90,5%	
P24 Us van explicar per què havíeu d'ingressar? UP N 47 NS/NC 7 No vaig estar ingressat/ingressada 26	Perfectament	41,3%	48,9%	UP
	Molt bé	26,9%	21,7%	
	Bé	19,4%	19,8%	CAT
	Regular	10,5%	7,0%	
	Malament	1,9%	2,6%	
	Indicador Positiu	87,6%	90,4%	
P25 Quan vau marxar d'urgències, vau entendre o la vostra família va entendre tot el que havíeu de fer? UP N 75 NS/NC 3 No em van donar explicacions 2	Perfectament	54,2%	48,4%	UP
	Molt bé	12,4%	21,1%	
	Bé	21,5%	21,6%	CAT
	Regular	8,3%	6,4%	
	Malament	3,6%	2,4%	
	Indicador Positiu	88,0%	91,2%	

B. Resultats per àmbit: Tracte i professionals

Enunciat	Categories	UP 2026	Catalunya 2026	Distribució de respostes
P8 Què opineu del temps que us va dedicar el metge o metgessa?	Perfecte	26,4%	24,6%	UP
	Molt bé	27,4%	26,3%	
	Bé	26,6%	30,5%	CAT
	Regular	11,8%	11,5%	
	Malament	7,8%	7,1%	
	Indicador Positiu	80,4%	81,4%	
P9 Quina disposició tenien els professionals que us ateníen per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us passava?	Perfecta	25,9%	26,8%	UP
	Molt bé	24,4%	27,6%	
	Bé	34,4%	28,6%	CAT
	Regular	9,5%	10,6%	
	Malament	5,9%	6,4%	
	Indicador Positiu	84,6%	83,0%	
P10 Quina era la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	Perfecta	25,9%	23,5%	UP
	Molt bé	24,1%	27,0%	
	Bé	29,6%	33,4%	CAT
	Regular	13,5%	10,8%	
	Malament	6,9%	5,3%	
	Indicador Positiu	79,6%	83,9%	
P13 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?	Perfectament	28,4%	26,0%	UP
	Molt bé	23,7%	26,8%	
	Bé	30,5%	33,4%	CAT
	Regular	11,2%	9,3%	
	Malament	6,2%	4,4%	
	Indicador Positiu	82,6%	86,3%	
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien les infermeres i infermers?	Perfecte	31,8%	34,9%	UP
	Molt bé	32,1%	33,6%	
	Bé	27,5%	23,3%	CAT
	Regular	5,1%	5,4%	
	Malament	3,5%	2,9%	
	Indicador Positiu	91,4%	91,8%	
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien els metges i metgesses?	Perfecte	30,1%	32,4%	UP
	Molt bé	30,7%	31,6%	
	Bé	26,1%	25,0%	CAT
	Regular	6,2%	6,8%	
	Malament	6,9%	4,1%	
	Indicador Positiu	86,9%	89,1%	
P16 Com valoreu el tracte personal que tenien els zeladors i zeladores/portalliteres?	Perfecte	27,5%	32,5%	UP
	Molt bé	38,9%	35,4%	
	Bé	29,5%	27,3%	CAT
	Regular	1,4%	3,4%	
	Malament	2,7%	1,3%	
	Indicador Positiu	95,9%	95,2%	
P19 Us explicaven les coses davant de tothom?	Mai	55,3%	60,8%	UP
	Poques vegades	18,6%	16,8%	
	Sovint	9,0%	8,4%	CAT
	Gairebé sempre	6,3%	5,3%	
	Sempre	10,8%	8,7%	
	Indicador Positiu	73,9%	77,6%	
P23 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	58,3%	53,8%	UP
	Gairebé sempre	14,0%	19,7%	
	Sovint	14,8%	13,8%	CAT
	Poques vegades	8,8%	8,0%	
	Mai/gairebé mai	4,1%	4,7%	
	Indicador Positiu	87,1%	87,3%	

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	UP 2026	Catalunya 2026	Distribució de respostes
P4 Com valoreu la comoditat de la sala d'espera? UP N 79 NS/NC 0 No vaig ser a la sala d'espera 1	Perfecta	14,7%	15,0%	UP
	Molt bona	15,1%	16,1%	
	Bona	44,7%	38,5%	CAT
	Regular	20,4%	21,7%	
	Malament	5,2%	8,7%	
	Indicador Positiu	74,4%	69,6%	
P11 Com valoreu les condicions del lloc on vaig estar mentre us atendien? UP N 78 NS/NC 2	Perfectes	27,0%	17,5%	UP
	Molt bones	13,3%	20,4%	
	Bones	45,3%	42,1%	CAT
	Regulars	12,6%	14,8%	
	Dolentes	1,8%	5,1%	
	Indicador Positiu	85,6%	80,0%	
P12 Com valoreu la comoditat de la llitera on vaig ser mentre us van atendre? UP N 67 NS/NC 3 No vaig ser en una llitera 9	Perfecta	18,3%	15,2%	UP
	Molt bona	17,7%	18,1%	
	Bona	51,6%	44,9%	CAT
	Regular	12,4%	16,1%	
	Malament	0,0%	5,7%	
	Indicador Positiu	87,6%	78,2%	

B. Resultats per àmbit: Altres

Enunciat				Categories	UP 2026	Catalunya 2026	Distribució de respostes
P26 En aquests moments diríeu que us van resoldre el motiu pel qual havíeu anat a urgències?				Perfectament	43,5%	39,6%	UP
				Molt bé	13,0%	21,1%	
				Bé	19,7%	20,1%	CAT
				Regular	16,1%	10,2%	
				Malament	7,6%	9,0%	
UP N	77	NS/NC	3	Indicador Positiu	76,3%	80,8%	

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2026	Catalunya 2026	Distribució de respostes
P101 Valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital	Satisfacció	7,37	7,49	UP CAT
UP N 80 NS/NC 0				
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a anar a aquest mateix servei d'urgències?	Sí	76,0%	77,1%	UP CAT
	No	13,9%	9,5%	
	No n'estic segur	10,1%	13,5%	
UP N 76 NS/NC 4	Indicador positiu	76,0%	77,1%	

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.

Accessibilitat	UP 2025	UP 2026	Catalunya 2026
P5 Informació temps d'espera	57,5%	52,2%	57,8%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	41,6%	37,6%	32,9%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	72,7%	63,8%	60,5%

Informació	UP 2025	UP 2026	Catalunya 2026
P17 Informació comprensible	94,3%	87,3%	91,1%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	90,5%	88,2%	89,9%
P20 Informació sobre les proves	88,7%	83,4%	86,3%
P21 Permís per informar als acompanyants	54,4%	42,3%	38,9%
P22 Informació coherent (coincident)	87,8%	90,4%	90,5%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	85,7%	87,6%	90,4%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	91,1%	88,0%	91,2%

Entorn/Espais	UP 2025	UP 2026	Catalunya 2026
P4 Comoditat de la sala d'espera	77,0%	74,4%	69,6%
P11 Condicions lloc on va ser atès	86,0%	85,6%	80,0%
P12 Comoditat de la llitera	86,5%	87,6%	78,2%

Tracte/Professionals	UP 2025	UP 2026	Catalunya 2026
P8 Temps de dedicació del metge	83,5%	80,4%	81,4%
P9 Disposició per escoltar-lo	83,7%	84,6%	83,0%
P10 Poder donar la seva opinió	85,7%	79,6%	83,9%
P13 Respecte a la intimitat	86,9%	82,6%	86,3%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	92,7%	91,4%	91,8%
P15 Tracte personal metges/metgesses	88,8%	86,9%	89,1%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	95,0%	95,9%	95,2%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	71,5%	73,9%	77,6%
P23 Sensació d'estar en bones mans	88,1%	87,1%	87,3%

Altres	UP 2025	UP 2026	Catalunya 2026
P26 Li van resoldre el motiu	81,0%	76,3%	80,8%

Satisfacció i Fidelitat	UP 2025	UP 2026	Catalunya 2026
P101 Valoració global	7,93	7,37	7,49
P102 Fidelitat	76,2%	76,0%	77,1%

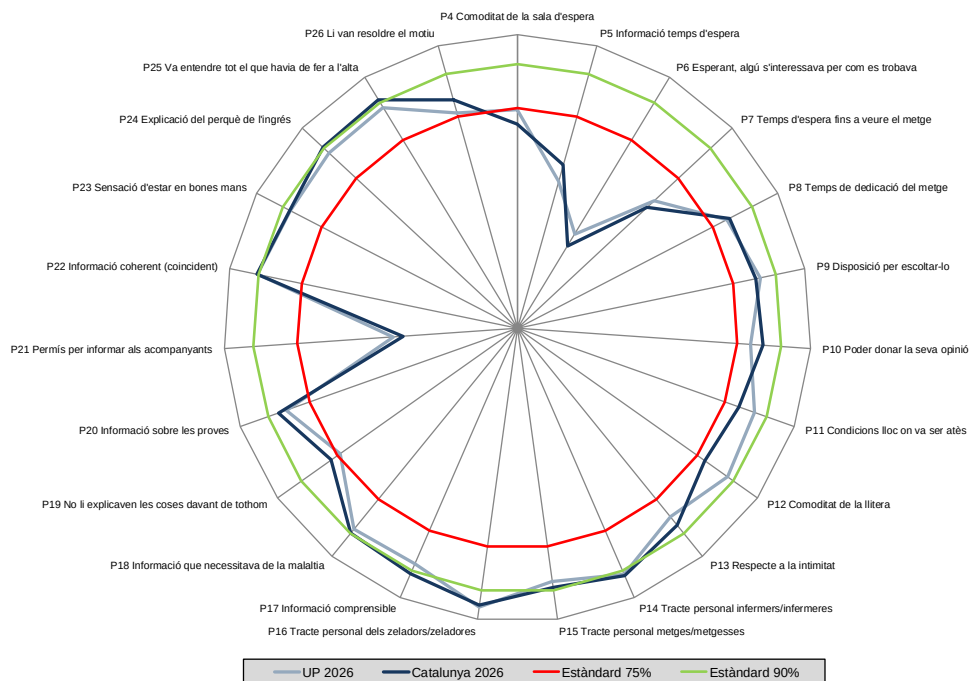
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2026 en relació a Catalunya 2026.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) del centre l'any 2026 en relació a Catalunya 2026.

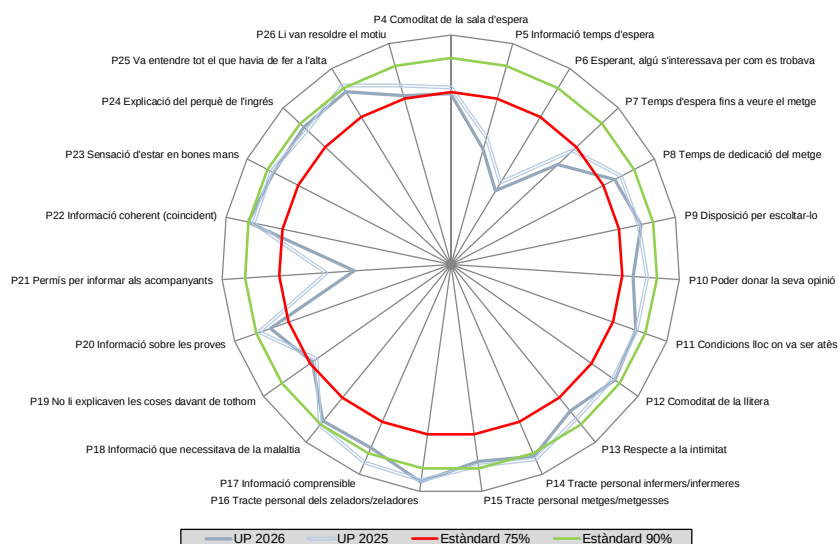
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació del centre 2026 amb Catalunya 2026



D.2. Comparació del centre 2026 amb el centre 2025



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 2026	Millors resultats	Nom UP
P4 Comoditat de la sala d'espera	74,4%	85,3%	Espitau Val d'Aran
P5 Informació temps d'espera	52,2%	78,8%	Hospital del Mar
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	37,6%	52,1%	Hospital del Mar
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	63,8%	81,6%	Hospital Comarcal del Pallars
P8 Temps de dedicació del metge	80,4%	91,0%	Hospital de Tortosa Verge de la Cinta
P9 Disposició per escoltar-lo	84,6%	91,8%	Espitau Val d'Aran
P10 Poder donar la seva opinió	79,6%	91,9%	H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona
P11 Condicions lloc on va ser atès	85,6%	92,3%	Hosp. d'Olot i Comarcal de la Garrotxa
P12 Comoditat de la llitera	87,6%	88,7%	Fundació Sant Hospital
P13 Respecte a la intimitat	82,6%	95,6%	Hospital de la Cerdanya
P14 Tracte personal infermers/infermeres	91,4%	98,0%	Hospital Comarcal Móra d'Ebre
P15 Tracte personal metges/metgesses	86,9%	96,8%	Espitau Val d'Aran
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	95,9%	100%	Espitau Val d'Aran
P17 Informació comprensible	87,3%	98,3%	Hospital U. Arnau de Vilanova de Lleida
P18 Informació que necessitava de la malaltia	88,2%	97,7%	H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	73,9%	87,5%	Hospital Comarcal de Sant Bernabé
P20 Informació sobre les proves	83,4%	96,2%	Espitau Val d'Aran
P21 Permis per informar als acompanyants	42,3%	56,9%	Hospital General de Hospitalet
P22 Informació coherent (coincident)	90,4%	95,7%	Hospital Clínic de Barcelona
P23 Sensació d'estar en bones mans	87,1%	95,0%	Espitau Val d'Aran
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	87,6%	100,0%	Hospital d'Igualada
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	88,0%	97,1%	Hospital de Figueres
P26 Li van resoldre el motiu	76,3%	93,5%	Hospital Comarcal del Pallars
P101 Valoració global	7,37	8,29	Hospital Clínic de Barcelona
P102 Fidelitat	76,0%	93,2%	Espitau Val d'Aran