

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

ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

2025

RESULTATS PER CENTRE

734 Fundació Hospital de l'Esperit Sant

Unitat d'Avaluació i Experiència de pacient

Gerència de Gestió Ciutadana

Àrea de Ciutadania Innovació i Usuari

Salut/ Servei Català
de la Salut



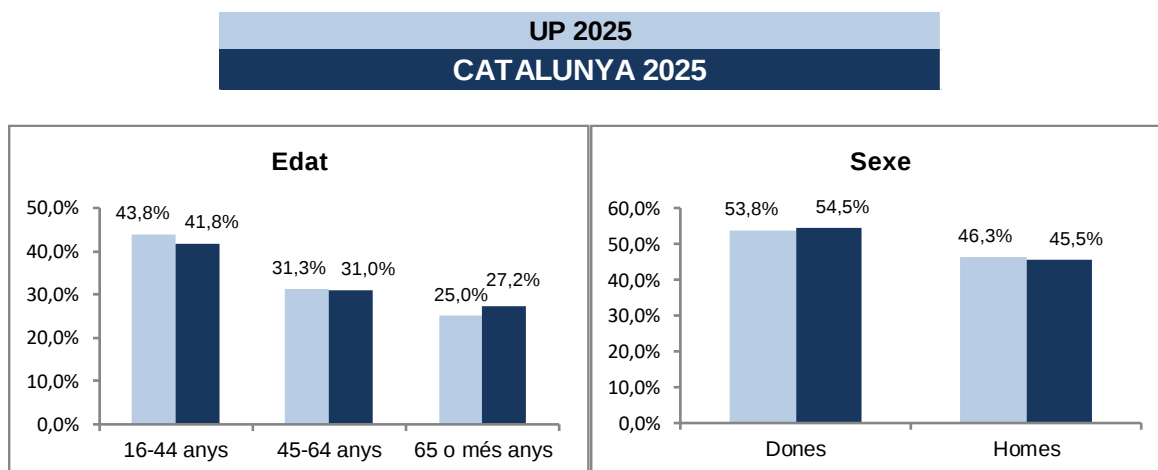
**Generalitat
de Catalunya**

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

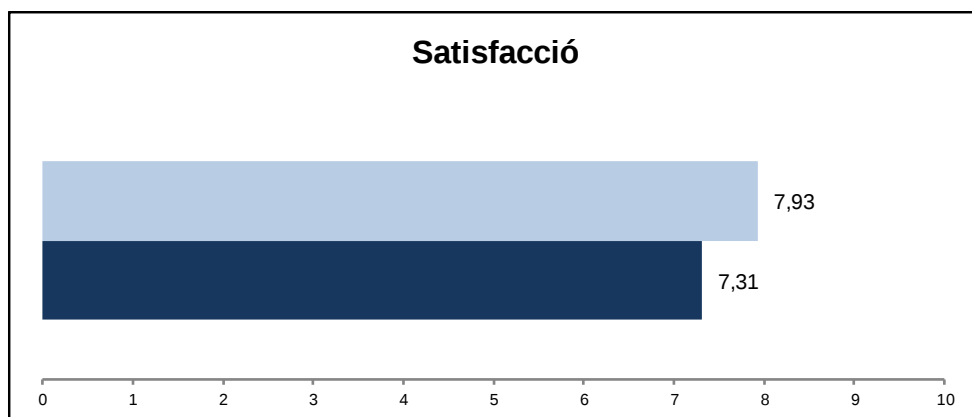
	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	31,2%	68,8%
Catalunya	22,8%	77,2%

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
UP	73,4%	12,8%	5,8%	1,0%	7,1%
Catalunya	61,1%	14,3%	11,6%	3,4%	9,6%

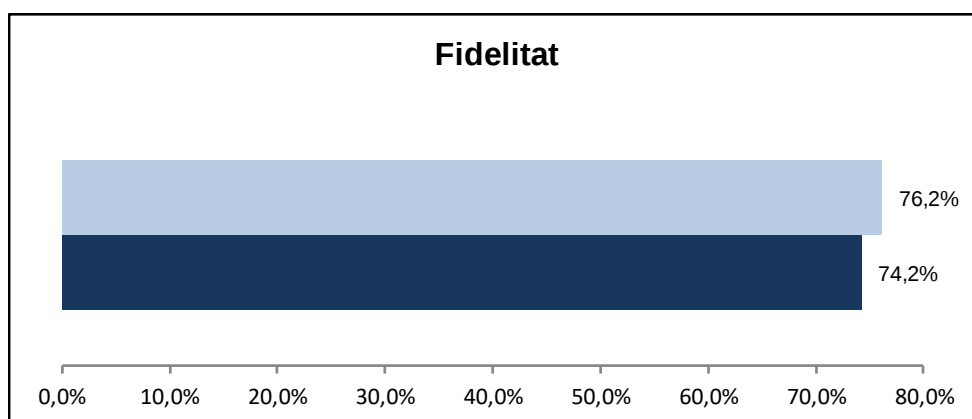
	Motiu per triar Urgències				
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop	Altres
UP	18,5%	27,1%	39,2%	3,7%	11,4%
Catalunya	19,5%	8,7%	46,7%	2,7%	22,5%

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 2025	Catalunya 2025	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 56 NS/NC 2 No em van donar informació 19	Sempre	36,7%	27,0%	UP
	Gairebé sempre	13,0%	12,6%	
	Sovint	7,7%	14,4%	CAT
	Poques vegades	16,0%	22,0%	
	Mai/mai gairebé mai	26,5%	24,1%	
	Indicador Positiu	57,5%	53,9%	
P6 Mentre estàveu a la sala d'espera, algun professional va venir a interessar-se per com us trobàveu? UP N 61 NS/NC 2 No em van donar informació 15	Sempre	28,9%	15,3%	UP
	Gairebé sempre	2,7%	5,8%	
	Sovint	10,0%	9,0%	CAT
	Poques vegades	13,1%	13,1%	
	Mai/mai gairebé mai	45,3%	56,7%	
	Indicador Positiu	41,6%	30,2%	
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 0	Molt curt	14,1%	10,8%	UP
	Curt	16,9%	13,8%	
	Normal	41,7%	33,9%	CAT
	Llarg	12,5%	20,2%	
	Molt llarg	14,8%	21,3%	
	Indicador Positiu	72,7%	58,5%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
P17 El metge o metgessa us va donar la informació de manera que poguéssiu entendre-la? UP N 76 NS/NC 0 No em van donar informació 4	Sempre	64,6%	55,0%	UP
	Gairebé sempre	19,4%	20,3%	
	Sovint	10,3%	14,5%	CAT
	Poques vegades	4,6%	7,4%	
	Mai/gairebé mai	1,1%	2,7%	
	Indicador Positiu	94,3%	89,9%	
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 77 NS/NC 0 No em van donar informació 3	Sempre	63,4%	54,4%	UP
	Gairebé sempre	13,7%	18,9%	
	Sovint	13,4%	14,2%	CAT
	Poques vegades	8,3%	8,8%	
	Mai/gairebé mai	1,2%	3,7%	
	Indicador Positiu	90,5%	87,5%	
P20 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves: radiografies, exploracions, anàlisis clíniques, etc.? UP N 73 NS/NC 0 No em van fer proves 2 No em van donar informació 5	Perfecta	36,5%	28,2%	UP
	Molt bona	27,8%	25,6%	
	Bona	24,5%	30,4%	CAT
	Regular	8,9%	10,9%	
	Malament	2,4%	4,9%	
	Indicador Positiu	88,7%	84,3%	
P21 Us van demanar quina informació voleu que donessin als vostres familiars o acompanyants sobre la vostra malaltia? UP N 57 NS/NC 4 No tenia acompanyants 19	Sí	54,4%	38,5%	UP
	No	45,6%	61,5%	CAT
	Indicador Positiu	54,4%	38,5%	
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 76 NS/NC 3 No em van donar informació 2	Sempre	63,8%	52,3%	UP
	Gairebé sempre	17,0%	20,4%	
	Sovint	7,0%	15,8%	CAT
	Poques vegades	11,1%	7,5%	
	Mai/gairebé mai	1,1%	3,9%	
	Indicador Positiu	87,8%	88,6%	
P24 Us van explicar per què havíeu d'ingressar? UP N 43 NS/NC 3 No vaig estar ingressat/ingressada 34	Perfectament	51,6%	47,4%	UP
	Molt bé	16,3%	21,7%	
	Bé	17,8%	22,2%	CAT
	Regular	8,0%	6,0%	
	Malament	6,3%	2,8%	
	Indicador Positiu	85,7%	91,3%	
P25 Quan vau marxar d'urgències, vau entendre o la vostra família va entendre tot el que havíeu de fer? UP N 76 NS/NC 2 No em van donar explicacions 3	Perfectament	48,9%	45,8%	UP
	Molt bé	21,1%	20,6%	
	Bé	21,0%	22,7%	CAT
	Regular	7,8%	8,0%	
	Malament	1,1%	3,0%	
	Indicador Positiu	91,1%	89,1%	

B. Resultats per àmbit: Tracte i professionals

Enunciat					Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes					
P8 Què opineu del temps que us va dedicar el metge o metgessa?	UP	N	80	NS/NC	0	Perfecte	32,2%	22,2%	UP				
						Molt bé	16,8%	25,0%					
						Bé	34,5%	32,2%	CAT				
						Regular	10,1%	12,6%					
						Malament	6,3%	8,1%					
						Indicador Positiu	83,5%	79,4%					
P9 Quina disposició tenien els professionals que us atenien per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us passava?	UP	N	80	NS/NC	0	Perfecta	30,6%	24,4%	UP				
						Molt bé	21,7%	26,9%					
						Bé	31,4%	29,4%	CAT				
						Regular	11,0%	12,1%					
						Malament	5,3%	7,2%					
						Indicador Positiu	83,7%	80,7%					
P10 Quina era la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	UP	N	80	NS/NC	0	Perfecta	28,3%	22,1%	UP				
						Molt bé	17,5%	24,4%					
						Bé	39,9%	34,1%	CAT				
						Regular	10,0%	12,4%					
						Malament	4,3%	7,0%					
						Indicador Positiu	85,7%	80,6%					
P13 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?	UP	N	80	NS/NC	0	Perfectament	31,1%	23,8%	UP				
						Molt bé	28,7%	25,8%					
						Bé	27,1%	35,1%	CAT				
						Regular	7,6%	10,2%					
						Malament	5,5%	5,2%					
						Indicador Positiu	86,9%	84,7%					
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien les infermeres i infermers?	UP	N	80	NS/NC	0	Perfecte	36,6%	32,9%	UP				
						Molt bé	36,0%	32,7%					
						Bé	20,1%	25,0%	CAT				
						Regular	4,1%	6,3%					
						Malament	3,2%	3,1%					
						Indicador Positiu	92,7%	90,6%					
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien els metges i metgesses?	UP	N	80	NS/NC	0	Perfecte	32,8%	30,8%	UP				
						Molt bé	37,6%	30,2%					
						Bé	18,5%	25,9%	CAT				
						Regular	7,9%	8,4%					
						Malament	3,3%	4,7%					
						Indicador Positiu	88,8%	86,9%					
P16 Com valoreu el tracte personal que tenien els zeladors i zeladores/portalliteres?	UP	N	67	NS/NC	2 11	Perfecte	39,3%	30,3%	UP				
						Molt bé	33,2%	33,2%					
						Bé	22,5%	30,6%	CAT				
						Regular	3,7%	4,4%					
						Malament	1,3%	1,3%					
						Indicador Positiu	95,0%	94,2%					
P19 Us explicaven les coses davant de tothom?	UP	N	77	NS/NC	3	Mai	54,2%	61,0%	UP				
						Poques vegades	17,3%	16,9%					
						Sovint	5,0%	9,0%	CAT				
						Gairebé sempre	6,8%	5,0%					
						Sempre	16,7%	8,2%					
						Indicador Positiu	71,5%	77,8%					
P23 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	UP	N	80	NS/NC	0	Sempre	56,2%	51,0%	UP				
						Gairebé sempre	20,5%	19,9%					
						Sovint	11,3%	14,5%	CAT				
						Poques vegades	10,8%	8,9%					
						Mai/gairebé mai	1,1%	5,6%					
						Indicador Positiu	88,1%	85,5%					

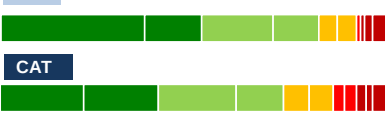
B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
P4 Com valoreu la comoditat de la sala d'espera? UP N 78 NS/NC 0 No vaig ser a la sala d'espera 2	Perfecta	26,5%	13,3%	UP
	Molt bona	10,4%	14,2%	
	Bona	40,1%	39,3%	CAT
	Regular	16,4%	23,6%	
	Malament	6,6%	9,6%	
	Indicador Positiu	77,0%	66,8%	
P11 Com valoreu les condicions del lloc on vaig estar mentre us atendien? UP N 80 NS/NC 0	Perfectes	25,1%	15,4%	UP
	Molt bones	23,8%	20,8%	
	Bones	37,1%	42,0%	CAT
	Regulars	9,8%	16,1%	
	Dolentes	4,2%	5,6%	
	Indicador Positiu	86,0%	78,2%	
P12 Com valoreu la comoditat de la llitera on vaig ser mentre us van atendre? UP N 73 NS/NC 1 No vaig ser en una llitera 6	Perfecta	22,7%	14,4%	UP
	Molt bona	22,2%	17,1%	
	Bona	41,5%	45,3%	CAT
	Regular	10,5%	17,3%	
	Malament	3,1%	6,0%	
	Indicador Positiu	86,5%	76,8%	

B. Resultats per àmbit: Altres

Enunciat				Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
P26 En aquests moments diríeu que us van resoldre el motiu pel qual havíeu anat a urgències?				Perfectament	41,2%	37,1%	UP
				Molt bé	21,9%	20,3%	
				Bé	17,8%	21,2%	CAT
				Regular	7,8%	11,4%	
				Malament	11,3%	10,1%	
UP N	80	NS/NC	0	Indicador Positiu	81,0%	78,6%	

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 d'urgències de l'hospital	Satisfacció	7,93	7,31	UP  CAT
UP N 80 NS/NC 0				
P102 Si poguéssiu triar, tornaríeu a anar a aquest mateix servei d'urgències?	Sí	76,2%	74,2%	UP 
	No	10,9%	10,7%	
	No n'estic segur	12,9%	15,1%	CAT 
UP N 79 NS/NC 1	Indicador positiu	76,2%	74,2%	

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
P4 Comoditat de la sala d'espera	76,6%	77,0%	66,8%
P5 Informació temps d'espera	57,9%	57,5%	53,9%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	34,8%	41,6%	30,2%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	68,3%	72,7%	58,5%
P8 Temps de dedicació del metge	81,2%	83,5%	79,4%
P9 Disposició per escoltar-lo	80,3%	83,7%	80,7%
P10 Poder donar la seva opinió	76,3%	85,7%	80,6%
P11 Condicions lloc on va ser atès	80,1%	86,0%	78,2%
P12 Comoditat de la llitera	84,0%	86,5%	76,8%
P13 Respecte a la intimitat	87,8%	86,9%	84,7%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	87,4%	92,7%	90,6%
P15 Tracte personal metges/metgesses	87,3%	88,8%	86,9%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	91,6%	95,0%	94,2%
P17 Informació comprensible	93,0%	94,3%	89,9%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	90,3%	90,5%	87,5%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	64,8%	71,5%	77,8%
P20 Informació sobre les proves	84,9%	88,7%	84,3%
P21 Permís per informar als acompanyants	48,1%	54,4%	38,5%
P22 Informació coherent (coincident)	95,9%	87,8%	88,6%
P23 Sensació d'estar en bones mans	87,3%	88,1%	85,5%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	92,4%	85,7%	91,3%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	94,3%	91,1%	89,1%
P26 Li van resoldre el motiu	75,0%	81,0%	78,6%
P101 Valoració global	7,87	7,93	7,31
P102 Fidelitat	81,7%	76,2%	74,2%

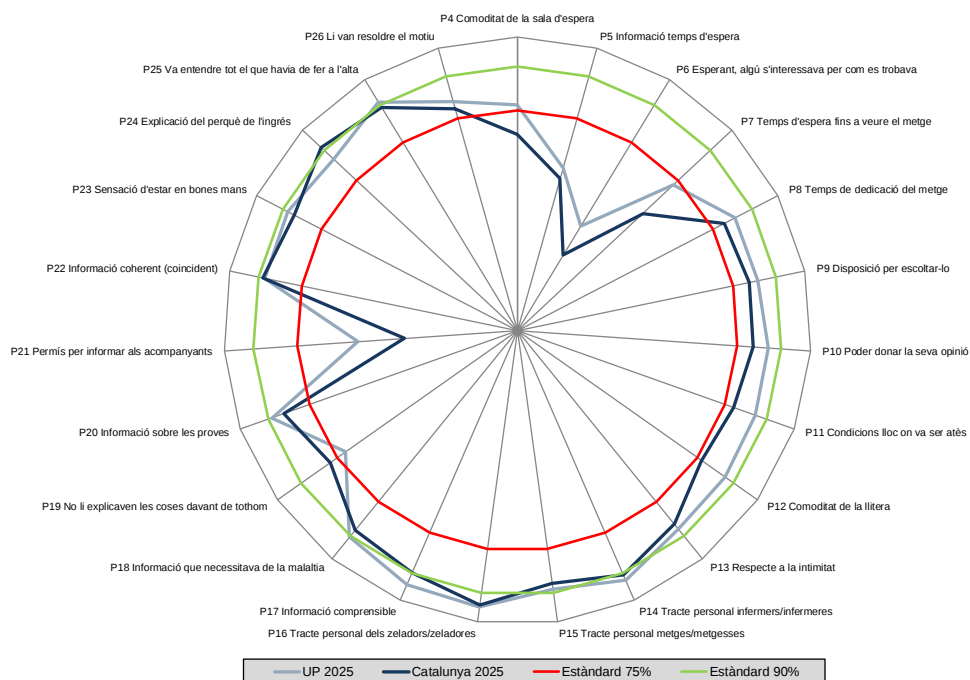
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2025 en relació a Catalunya 2025.

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

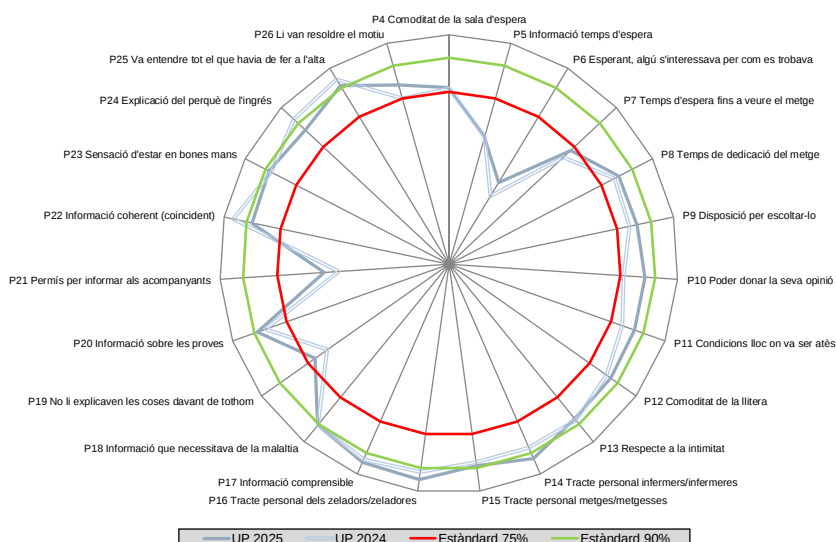
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació del centre 2025 amb Catalunya 2025



D.2. Comparació del centre 2025 amb el centre 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
P4 Comoditat de la sala d'espera	77,0%	85,8%	Hospital General de Granollers
P5 Informació temps d'espera	57,5%	76,8%	Hospital del Vendrell
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	41,6%	54,7%	Espitau Val d'Aran
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	72,7%	86,1%	Espitau Val d'Aran
P8 Temps de dedicació del metge	83,5%	93,9%	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
P9 Disposició per escoltar-lo	83,7%	92,5%	Espitau Val d'Aran
P10 Poder donar la seva opinió	85,7%	92,2%	Hospital Comarcal del Pallars
P11 Condicions lloc on va ser atès	86,0%	89,7%	Espitau Val d'Aran
P12 Comoditat de la llitera	86,5%	89,7%	Hospital de Viladecans
P13 Respecte a la intimitat	86,9%	95,0%	Hospital del Mar
P14 Tracte personal infermers/infermeres	92,7%	98,1%	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
P15 Tracte personal metges/metgesses	88,8%	95,6%	Hospital Comarcal del Pallars
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	95,0%	100%	Hospital Comarcal del Pallars
P17 Informació comprensible	94,3%	99,4%	Hospital Comarcal del Pallars
P18 Informació que necessitava de la malaltia	90,5%	96,2%	Hospital Comarcal del Pallars
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	71,5%	86,2%	Hospital del Vendrell
P20 Informació sobre les proves	88,7%	95,3%	Espitau Val d'Aran
P21 Permis per informar als acompanyants	54,4%	54,4%	Fundació Hospital de l'Esperit Sant
P22 Informació coherent (coincident)	87,8%	96,1%	Hospital Univ. Joan XXIII de Tarragona
P23 Sensació d'estar en bones mans	88,1%	94,1%	Hospital Universitari Vall d'Hebron
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	85,7%	100%	Espitau Val d'Aran
			Hospital Residència Sant Camil
			Hospital de Mollet
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	91,1%	94,6%	Hospital de Figueres
P26 Li van resoldre el motiu	81,0%	90,9%	Espitau Val d'Aran
P101 Valoració global	7,93	8,24	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau