

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

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT D'AGUTS

2025

RESULTATS PER CENTRE

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**

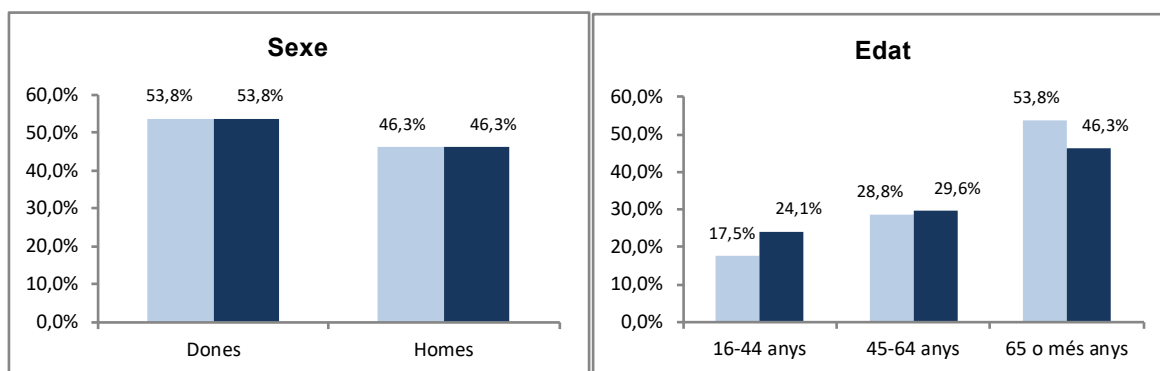
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Fundació Hospital de l'Esperit Sant	80
CATALUNYA	4480

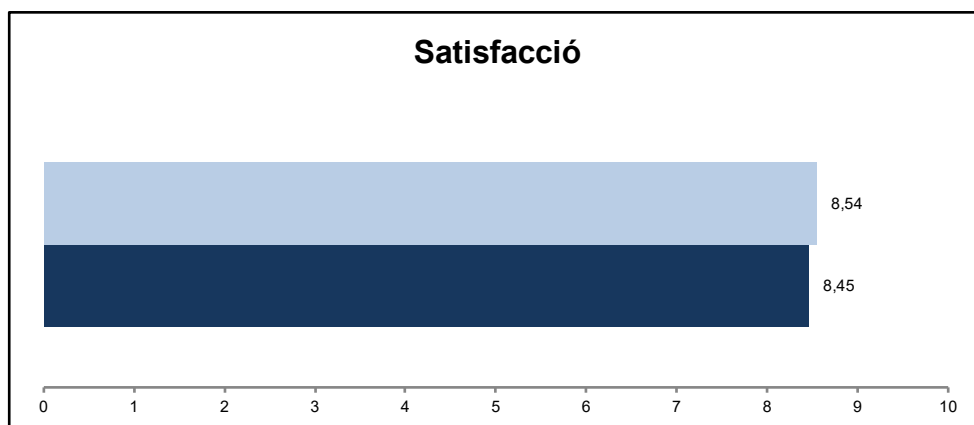
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2025
CATALUNYA 2025

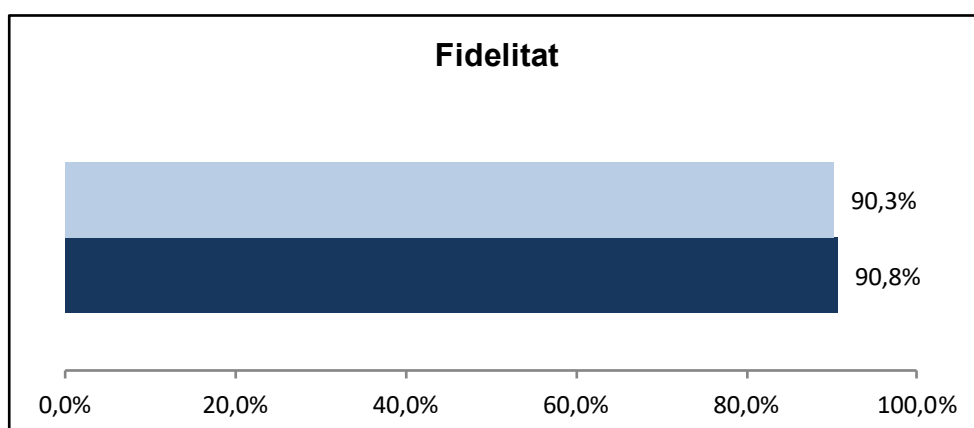


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital



P102 Si pogués triar, continuaria venint en aquest hospital?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats per àmbit: accessibilitat

Enunciat	Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
P1 Vau ingressar per urgències o teníeu el dia d'ingrés programat amb antelació (estàveu a la llista d'espera)?	Per urgències	36,4%	46,0%	
	Programat o llista d'espera	63,6%	54,0%	
N 80 NS/NC 0				
P2 Com valoreu el temps que vau estar a la llista d'espera fins al vostra ingrés?	Molt curt	12,3%	14,4%	UP 2025 CAT 2025
	Curt	15,8%	16,2%	
	Normal	44,4%	37,9%	
	Llarg	16,6%	16,7%	
	Molt llarg	10,8%	14,8%	
	Indicador positiu	72,5%	68,5%	
N 71 NS/NC 1				
No vaig estar a llista d'espera 8				

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
P3 Un cop a l'habitació, què us van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital? N 73 NS/NC 4 No em van donar cap explicació 3	Perfectes	35,0%	33,3%	 UP 2025
	Molt bé	31,9%	33,0%	
	Bé	27,5%	28,1%	
	Regular	2,4%	4,2%	
	Malament	3,2%	1,5%	
	Indicador positiu	94,4%	94,4%	
P10 Què us van semblar les explicacions que us van donar sobre el vostre problema de salut, la vostra malaltia? N 79 NS/NC 0 No em va donar informació 1	Perfectes	29,9%	31,6%	 UP 2025
	Molt bé	38,0%	32,9%	
	Bé	23,2%	26,9%	
	Regular	5,3%	6,7%	
	Malament	3,6%	1,8%	
	Indicador positiu	91,1%	91,5%	
P11 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis)? N 77 NS/NC 0 No em van fer proves 1 No em van donar informació 2	Perfecta	25,3%	29,5%	 UP 2025
	Molt bé	37,5%	33,5%	
	Bé	28,9%	29,3%	
	Regular	3,3%	6,1%	
	Malament	5,0%	1,6%	
	Indicador positiu	91,7%	92,3%	
P12 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos les proves? N 79 NS/NC 1 No em van donar informació 0	Sí	79,9%	80,2%	 UP 2025
	No	5,0%	7,2%	
	No ho recordo	15,1%	12,6%	
	Indicador positiu	79,9%	80,2%	
P13 Us van operar mentre estàveu a l'hospital? N 80 NS/NC 0	Sí	56,4%	51,9%	
	No	43,6%	48,1%	
P14 Com valoreu la informació que us van donar sobre l'operació que us van fer (per exemple, us van explicar per què us la feien, quan us la farien, etc.)? N 43 NS/NC 0 No em van donar informació 2	Perfecta	42,6%	39,2%	 UP 2025
	Molt bé	38,8%	34,1%	
	Bé	15,1%	20,5%	
	Regular	0,0%	4,9%	
	Malament	3,5%	1,3%	
	Indicador positiu	96,5%	93,8%	
P15 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos l'operació? N 45 NS/NC 0 No em van donar informació 0	Sí	90,1%	93,0%	 UP 2025
	No	3,0%	1,7%	
	No ho recordo	7,0%	5,3%	
	Indicador positiu	90,1%	93,0%	
P19 La informació que us van donar els diferents professionals (de medicina i d'infermeria) sobre el vostre problema de salut era coherent (era coincident entre ella)? N 78 NS/NC 2	Sempre	54,6%	61,9%	 UP 2025
	Gairebé sempre	32,5%	23,2%	
	Sovint	7,9%	11,2%	
	Poques vegades	3,0%	2,6%	
	Mai/gairebé mai	1,9%	1,1%	
	Indicador positiu	95,1%	96,3%	
P22 Quan vau marxar de l'hospital, vau entendre (o la vostra família va entendre) tot el que havíeu de fer (on havíeu d'anar, quan o com us havíeu de prendre els medicaments, etc.)? N 78 NS/NC 1 No em van explicar res 1	Perfectament	51,1%	54,0%	 UP 2025
	Molt bé	33,3%	25,0%	
	Bé	13,6%	16,6%	
	Regular	0,0%	3,3%	
	Malament	1,9%	1,1%	
	Indicador positiu	98,1%	95,6%	

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
P4 Valoreu en general la comoditat de l'habitació (per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure-us, etc.).	Perfecta	24,7%	21,9%	UP 2025
	Molt bona	20,2%	23,3%	
	Bona	46,5%	36,3%	CAT 2025
	Regular	6,4%	13,8%	
	Malament	2,2%	4,7%	
	Indicador positiu	91,4%	81,5%	
N 74 NS/NC 6				
P5 Què us va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que us despertessin per donar-vos la medicació, etc.)?	Perfecta	21,4%	20,9%	UP 2025
	Molt bé	26,4%	25,7%	
	Bé	35,2%	34,4%	CAT 2025
	Regular	12,4%	13,4%	
	Malament	4,6%	5,7%	
	Indicador positiu	83,0%	80,9%	
N 73 NS/NC 7				
P6 Vau tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	44,0%	53,2%	UP 2025
	Poques vegades	40,4%	28,5%	
	Sovint	9,0%	8,6%	CAT 2025
	Gairebé sempre	3,5%	4,4%	
	Sempre	3,1%	5,3%	
	Indicador positiu	84,4%	81,7%	
N 43 NS/NC 11 Vaig estar sol 26				
P7 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta. Tenint en compte això, què us va semblar el menjar de l'hospital?	Perfecte	13,1%	12,4%	UP 2025
	Molt bé	26,1%	17,4%	
	Bé	43,1%	38,1%	CAT 2025
	Regular	15,0%	20,6%	
	Malament	2,6%	11,4%	
	Indicador positiu	82,3%	68,0%	
N 70 NS/NC 10				

B. Resultats per àmbit: tracte i professionals

Enunciat	Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
P8 Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien les infermeres i infermers?	Perfecte	49,9%	48,9%	UP 2025
	Molt bé	39,8%	34,9%	
	Bé	6,7%	12,8%	CAT 2025
	Regular	1,7%	2,4%	
	Malament	1,9%	1,1%	
	Indicador positiu	96,5%	96,5%	
P9 Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien els metges i metgesses?	Perfecte	47,0%	46,9%	UP 2025
	Molt bé	36,2%	33,6%	
	Bé	12,1%	15,5%	CAT 2025
	Regular	2,8%	2,7%	
	Malament	1,9%	1,3%	
	Indicador positiu	95,3%	96,0%	
P16 Quina disposició tenien els professionals que us van atendre per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupava de la vostra salut?	Perfecta	31,1%	32,1%	UP 2025
	Molt bona	38,7%	34,3%	
	Bona	23,2%	26,8%	CAT 2025
	Regular	5,1%	4,7%	
	Malament	1,9%	2,0%	
	Indicador positiu	93,0%	93,3%	
P17 Què us va semblar la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	Perfecta	31,1%	32,0%	UP 2025
	Molt bé	40,1%	32,1%	
	Bé	19,7%	28,7%	CAT 2025
	Regular	5,5%	5,0%	
	Malament	3,6%	2,2%	
	Indicador positiu	90,9%	92,8%	
P18 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	60,7%	66,3%	UP 2025
	Gairebé sempre	25,3%	19,9%	
	Sovint	10,4%	9,9%	CAT 2025
	Poques vegades	1,7%	2,7%	
	Mai/gairebé mai	1,9%	1,1%	
	Indicador positiu	96,4%	96,1%	
P20 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valoreu el respecte a la vostra intimitat (per exemple, quan us rentaven o curaven)?	Perfecte	31,0%	37,5%	UP 2025
	Molt bé	43,2%	35,0%	
	Bé	20,9%	22,5%	CAT 2025
	Regular	3,0%	3,6%	
	Malament	1,9%	1,5%	
	Indicador positiu	95,1%	94,9%	

Enunciat				Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
P21 Quan teníeu dolor, creieu que us van ajudar a controlar o millorar el dolor?				Sempre	64,6%	66,5%	UP 2025
				Gairebé sempre	24,8%	20,7%	
				Sovint	6,1%	9,5%	CAT 2025
				Poques vegades	3,3%	2,5%	
				Mai/gairebé mai	1,1%	0,8%	
N	73	NS/NC	3	Indicador positiu	95,6%	96,7%	
No vaig tenir dolor							
			4				

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
P101 Valoreu el vostre grau de satisfacció global amb l'hospital	Satisfacció	8,54	8,45	UP 2025 CAT 2025
N 80 NS/NC 0				
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a venir a aquest hospital?	Sí	90,3%	90,8%	Up 2025
	No	4,4%	5,9%	
	No n'estic segur	5,3%	3,4%	CAT 2025
N 78 NS/NC 2	Indicador positiu	90,3%	90,8%	

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
P2 Temps a la llista d'espera	76,9%	72,5%	68,5%
P3 Explicacions funcionament hospital	97,5%	94,4%	94,4%
P4 La comoditat de l'habitació	89,1%	91,4%	81,5%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	92,2%	83,0%	80,9%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	89,5%	84,4%	81,7%
P7 El menjar de l'hospital	73,9%	82,3%	68,0%
P8 Tracte personal de les infermeres	97,6%	96,5%	96,5%
P9 Tracte personal del metge	97,6%	95,3%	96,0%
P10 Informació sobre la seva malaltia	95,3%	91,1%	91,5%
P11 Informació sobre les proves	97,3%	91,7%	92,3%
P12 Consentiment informat abans proves	84,7%	79,9%	80,2%
P14 Informació sobre l'operació	97,7%	96,5%	93,8%
P15 Consentiment informat abans operació	91,1%	90,1%	93,0%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,8%	93,0%	93,3%
P17 Donar la seva opinió	96,5%	90,9%	92,8%
P18 Sentir-se en bones mans	97,6%	96,4%	96,1%
P19 Informació coherent	96,3%	95,1%	96,3%
P20 Respecte a la seva intimitat	97,3%	95,1%	94,9%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	97,4%	95,6%	96,7%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	98,8%	98,1%	95,6%
P101 Grau de satisfacció global	8,79	8,54	8,45
P102 Continuaria venint?	91,4%	90,3%	90,8%

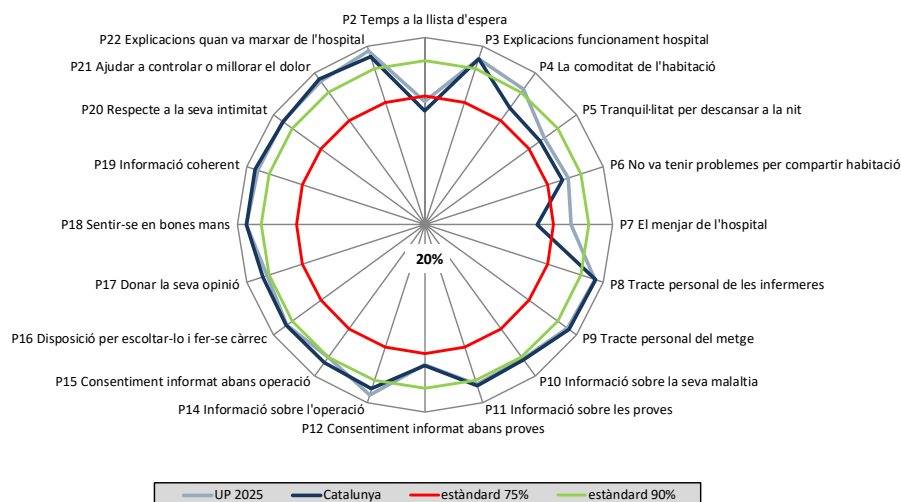
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'hospital l'any 2025 en relació a Catalunya 2025.

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

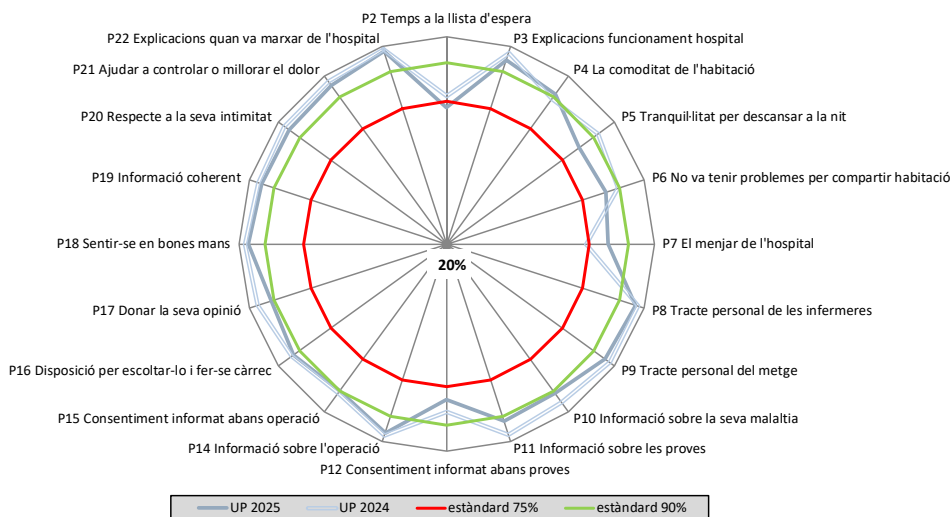
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de l'hospital 2025 amb Catalunya 2025



D.2. Comparació de l'hospital 2025 amb l'hospital 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 millors resultats
P2 Temps a la llista d'espera	72,5%	90,7%	ICO L'Hospitalet
P3 Explicacions funcionament hospital	94,4%	100%	Clínica Terres de l'Ebre
P4 La comoditat de l'habitació	91,4%	94,6%	Hospital d'Olot i Comarcal de la Garrotxa
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	83,0%	94,5%	Espitau Val d'Aran
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	84,4%	97,6%	Fundació Sant Hospital
P7 El menjar de l'hospital	82,3%	83,9%	Espitau Val d'Aran
P8 Tracte personal de les infermeres	96,5%	100%	Hospital Clínic de Barcelona
P9 Tracte personal del metge	95,3%	100%	Hospital Clínic de Barcelona
P10 Informació sobre la seva malaltia	91,1%	98,0%	Hospital General de Granollers
P11 Informació sobre les proves	91,7%	100%	ICO L'Hospitalet
P12 Consentiment informat abans proves	79,9%	91,1%	Hospital de Palamós
P14 Informació sobre l'operació	96,5%	100%	Hospital de Tortosa Verge de la Cinta
			Hospital Clínic de Barcelona
			Hospital Comarcal d'Ampostà
P15 Consentiment informat abans operació	90,1%	100%	Hospital de Terrassa
			Hospital Municipal de Badalona
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,0%	99,2%	Hospital Clínic de Barcelona
P17 Donar la seva opinió	90,9%	98,5%	Hospital Sant Pau i Santa Tecla
P18 Sentir-se en bones mans	96,4%	100%	Espitau Val d'Aran
			Hospital Clínic de Barcelona
P19 Informació coherent	95,1%	100%	Espitau Val d'Aran
P20 Respecte a la seva intimitat	95,1%	99,0%	Hospital Santa Caterina
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,6%	100%	Hospital de Tortosa Verge de la Cinta
			Espitau Val d'Aran
			Hospital de Campdevànol
			Hospital de Terrassa
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	98,1%	98,5%	Espitau Val d'Aran
			Hospital de la Cerdanya
P101 Grau de satisfacció global	8,54	8,89	Hospital Clínic de Barcelona
P102 Continuaria venint?	90,3%	98,7%	Hospital de la Cerdanya