

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

ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

2024

RESULTATS PER CENTRE

734 Fundació Hospital de l'Esperit Sant

**Unitat d'Avaluació i Experiència de pacient
Gerència d'Atenció Ciutadana**

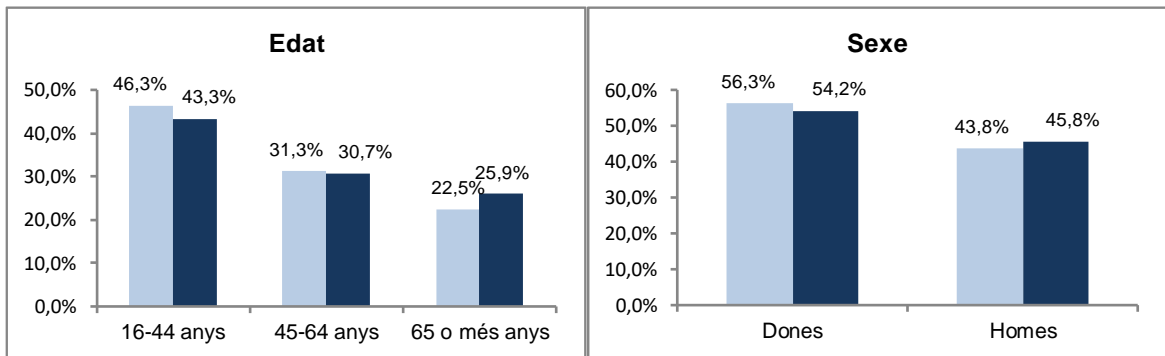
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Fundació Hospital de l'Esperit Sant	80
CATALUNYA	4239

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2024
CATALUNYA 2024



A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

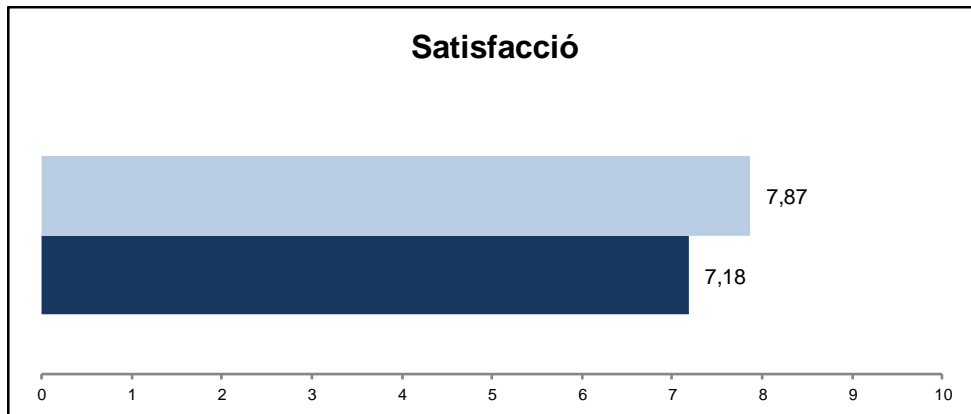
	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	21,1%	78,9%
Catalunya	22,0%	78,0%

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
UP	62,5%	10,6%	11,9%	0,0%	15,0%
Catalunya	61,6%	15,1%	11,6%	3,0%	8,8%

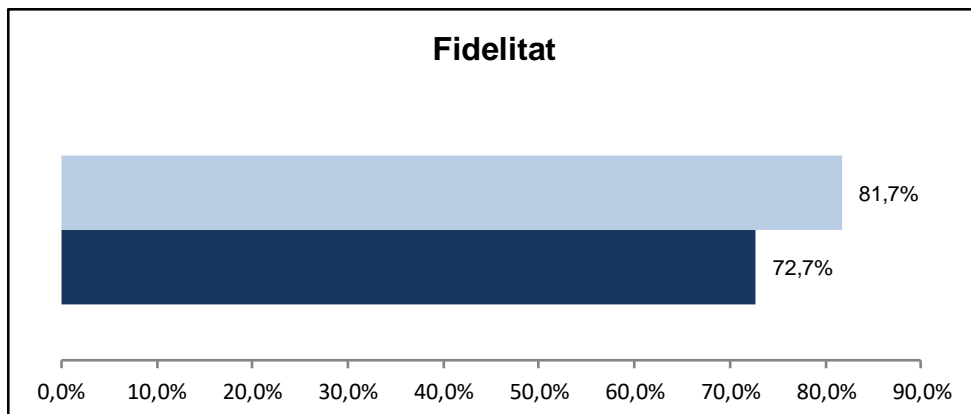
	Motiu per triar Urgències				
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop	Altres
UP	20,3%	29,6%	34,2%	2,2%	13,7%
Catalunya	19,2%	7,7%	46,2%	2,7%	24,2%

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, tornariu a anar a aquest mateix servei d'urgències?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")**



B. Resultats per àmbit: accessibilitat

Enunciat	Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes
<p>P5 Mentre estàveu a la sala d'espera, us van informar o van informar als vostres acompanyants del temps que us hauríeu d'esperar?</p> <p>UP N 50 NS/NC 3 No em van donar informació 24</p>	Sempre	33,9%	25,5%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Gairebé sempre	15,5%	12,2%	
	Sovint	8,6%	14,7%	
	Poques vegades	25,9%	22,3%	
	Mai/gairebé mai	16,2%	25,3%	
	Indicador Positiu	57,9%	52,4%	
<p>P6 Mentre estàveu a la sala d'espera, algun professional va venir a interessar-se per com us trobàveu?</p> <p>UP N 54 NS/NC 9 No em van donar informació 15</p>	Sempre	17,6%	13,1%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Gairebé sempre	4,3%	6,2%	
	Sovint	12,9%	9,0%	
	Poques vegades	17,2%	13,3%	
	Mai/gairebé mai	48,0%	58,4%	
	Indicador Positiu	34,8%	28,3%	
<p>P7 Com valoreu el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que us va veure el metge o metgessa?</p> <p>UP N 77 NS/NC 1</p>	Molt curt	11,4%	9,9%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Curt	9,0%	12,5%	
	Normal	47,9%	33,6%	
	Llarg	15,3%	20,8%	
	Molt llarg	16,4%	23,3%	
	Indicador Positiu	68,3%	55,9%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P17 El metge o metgessa us va donar la informació de manera que poguéssiu entendre-la? UP N 80 NS/NC 0 No em van donar informació 0	Sempre	51,5%	55,3%	UP
	Gairebé sempre	28,4%	20,2%	
	Sovint	13,0%	14,4%	CAT
	Poques vegades	5,8%	7,6%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	2,6%	
	Indicador Positiu	93,0%	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 79 NS/NC 0 No em van donar informació 1	Sempre	52,2%	53,4%	UP
	Gairebé sempre	26,5%	20,3%	
	Sovint	11,6%	13,8%	CAT
	Poques vegades	8,4%	8,9%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	3,6%	
	Indicador Positiu	90,3%	87,5%	
P20 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves: radiografies, exploracions, anàlisis clíniques, etc.? UP N 79 NS/NC 0 No em van fer proves 1 No em van donar informació 0	Perfecta	29,6%	28,6%	UP
	Molt bona	27,0%	24,5%	
	Bona	28,4%	31,1%	CAT
	Regular	12,6%	11,0%	
	Malament	2,5%	4,8%	
	Indicador Positiu	84,9%	84,2%	
P21 Us van demanar quina informació voleu que donessin als vostres familiars o acompanyants sobre la vostra malaltia? UP N 64 NS/NC 3 No tenia acompanyants 13	Sí	48,1%	36,4%	UP
	No	51,9%	63,6%	CAT
	Indicador Positiu	48,1%	36,4%	
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 79 NS/NC 1 No em van donar informació 0	Sempre	59,9%	52,3%	UP
	Gairebé sempre	13,6%	21,0%	
	Sovint	22,4%	15,0%	CAT
	Poques vegades	2,8%	7,7%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	4,0%	
	Indicador Positiu	95,9%	88,3%	
P24 Us van explicar per què hàvieu d'ingressar? UP N 42 NS/NC 5 No vaig estar ingressat/ingressada 33	Perfectament	58,2%	47,4%	UP
	Molt bé	18,4%	21,9%	
	Bé	15,8%	20,6%	CAT
	Regular	7,6%	7,7%	
	Malament	0,0%	2,4%	
	Indicador Positiu	92,4%	89,9%	
P25 Quan vau marxar d'urgències, vau entendre o la vostra família va entendre tot el que hàvieu de fer? UP N 77 NS/NC 3 No em van donar explicacions 0	Perfectament	44,3%	47,1%	UP
	Molt bé	25,6%	19,9%	
	Bé	24,4%	22,7%	CAT
	Regular	4,4%	7,5%	
	Malament	1,3%	2,8%	
	Indicador Positiu	94,3%	89,7%	

B. Resultats per àmbit: Tracte i professionals

Enunciat	Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P8 Què opineu del temps que us va dedicar el metge o metgessa?	Perfecte	33,4%	22,8%	
	Molt bé	14,9%	24,2%	
	Bé	32,8%	31,4%	
	Regular	12,3%	13,9%	
	Malament	6,5%	7,7%	
	Indicador Positiu		81,2%	
UP N 80 NS/NC 0				
P9 Quina disposició tenien els professionals que us atenen per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us passava?	Perfecta	38,0%	23,7%	
	Molt bé	14,6%	27,2%	
	Bé	27,7%	29,3%	
	Regular	12,5%	12,5%	
	Malament	7,2%	7,2%	
	Indicador Positiu		80,3%	
UP N 80 NS/NC 0				
P10 Quina era la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	Perfecta	32,0%	21,0%	
	Molt bé	24,6%	26,5%	
	Bé	19,7%	33,9%	
	Regular	20,9%	12,1%	
	Malament	2,8%	6,4%	
	Indicador Positiu		76,3%	
UP N 80 NS/NC 0				
P13 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?	Perfectament	39,0%	23,6%	
	Molt bé	25,4%	25,3%	
	Bé	23,4%	35,8%	
	Regular	5,9%	10,0%	
	Malament	6,3%	5,4%	
	Indicador Positiu		87,8%	
UP N 80 NS/NC 0				
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien les infermeres i infermers?	Perfecte	48,1%	31,4%	
	Molt bé	20,3%	34,5%	
	Bé	19,0%	24,7%	
	Regular	8,7%	6,4%	
	Malament	3,9%	3,0%	
	Indicador Positiu		87,4%	
UP N 79 NS/NC 1				
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien els metges i metgesses?	Perfecte	44,4%	29,5%	
	Molt bé	20,4%	31,1%	
	Bé	22,5%	26,4%	
	Regular	10,1%	8,0%	
	Malament	2,6%	4,9%	
	Indicador Positiu		87,3%	
UP N 80 NS/NC 0				
P16 Com valoreu el tracte personal que tenien els zeladors i zeladores/portalliteres?	Perfecte	41,6%	29,5%	
	Molt bé	20,8%	34,8%	
	Bé	29,2%	30,0%	
	Regular	6,8%	4,4%	
	Malament	1,6%	1,4%	
	Indicador Positiu		91,6%	
UP N 65 NS/NC 2 No hi vaig tenir contacte 12				
P19 Us explicaven les coses davant de tothom?	Mai	43,2%	60,2%	
	Poques vegades	21,6%	17,9%	
	Sovint	9,8%	8,8%	
	Gairebé sempre	6,1%	5,0%	
	Sempre	19,3%	8,1%	
	Indicador Positiu		64,8%	
UP N 77 NS/NC 3				
P23 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	52,7%	49,4%	
	Gairebé sempre	18,1%	21,0%	
	Sovint	16,5%	14,1%	
	Poques vegades	11,4%	9,7%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	5,7%	
	Indicador Positiu		87,3%	
UP N 80 NS/NC 0				

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	UP 2024	Catalunya 2024	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	26,6%	11,9%	UP
	Molt bona	23,2%	13,9%	
	Bona	26,8%	37,9%	CAT
	Regular	19,2%	25,4%	
	Malament	4,2%	11,0%	
	Indicador Positiu	76,6%	63,7%	
P11 Com valoreu les condicions del lloc on vaig estar mentre us atendien? UP N 80 NS/NC 0	Perfectes	25,1%	14,5%	UP
	Molt bones	25,9%	20,5%	
	Bones	29,0%	41,8%	CAT
	Regulars	17,2%	17,5%	
	Dolentes	2,7%	5,7%	
	Indicador Positiu	80,1%	76,7%	
P12 Com valoreu la comoditat de la llitera on vaig ser mentre us van atendre? UP N 76 NS/NC 0 No vaig ser en una llitera 4	Perfecta	34,5%	12,7%	UP
	Molt bona	16,0%	17,8%	
	Bona	33,6%	44,8%	CAT
	Regular	16,0%	17,9%	
	Malament	0,0%	6,8%	
	Indicador Positiu	84,0%	75,3%	

B. Resultats per àmbit: Altres

Enunciat	Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P26 En aquests moments diríeu que us van resoldre el motiu pel qual havíeu anat a urgències?	Perfectament	38,7%	36,3%	
	Molt bé	19,8%	19,9%	
	Bé	16,6%	20,5%	
	Regular	19,8%	11,6%	
	Malament	5,2%	11,7%	
	Indicador Positiu	75,0%	76,7%	
UP N 79 NS/NC 1				

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P101 Valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital UP N 80 NS/NC 0	Satisfacció	7,87	7,18	UP
				CAT
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a anar a aquest mateix servei d'urgències? UP N 79 NS/NC 1	Sí	81,7%	72,7%	UP
	No	9,1%	12,0%	CAT
	No n'estic segur	9,2%	15,3%	
	Indicador positiu	81,7%	72,7%	

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 2023	UP 2024	Catalunya 2024
P4 Comoditat de la sala d'espera	55,9%	76,6%	63,7%
P5 Informació temps d'espera	49,0%	57,9%	52,4%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	23,8%	34,8%	28,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	66,5%	68,3%	55,9%
P8 Temps de dedicació del metge	77,7%	81,2%	78,4%
P9 Disposició per escoltar-lo	83,2%	80,3%	80,2%
P10 Poder donar la seva opinió	83,0%	76,3%	81,5%
P11 Condicions lloc on va ser atès	80,0%	80,1%	76,7%
P12 Comoditat de la llitera	75,9%	84,0%	75,3%
P13 Respecte a la intimitat	84,1%	87,8%	84,6%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	92,7%	87,4%	90,6%
P15 Tracte personal metges/metgesses	86,6%	87,3%	87,0%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	93,7%	91,6%	94,2%
P17 Informació comprensible	87,5%	93,0%	89,9%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	86,5%	90,3%	87,5%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	69,9%	64,8%	78,1%
P20 Informació sobre les proves	80,3%	84,9%	84,2%
P21 Permís per informar als acompanyants	46,5%	48,1%	36,4%
P22 Informació coherent (coincident)	89,4%	95,9%	88,3%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,5%	87,3%	84,6%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	88,1%	92,4%	89,9%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	83,4%	94,3%	89,7%
P26 Li van resoldre el motiu	70,3%	75,0%	76,7%
P101 Valoració global	7,10	7,87	7,18
P102 Fidelitat	66,8%	81,7%	72,7%

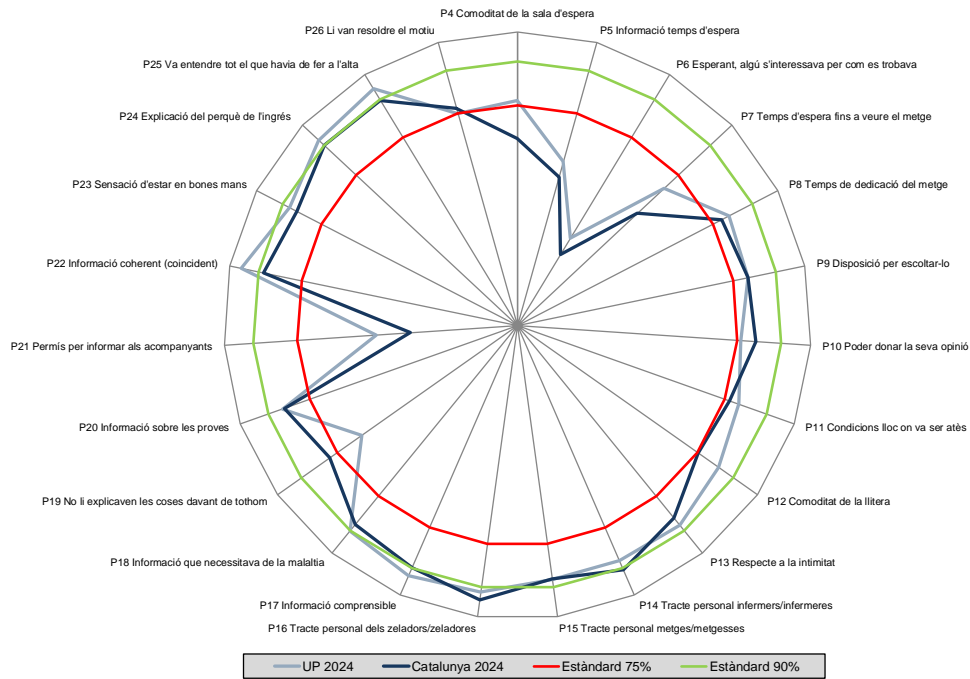
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2024 en relació a Catalunya 2024.

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

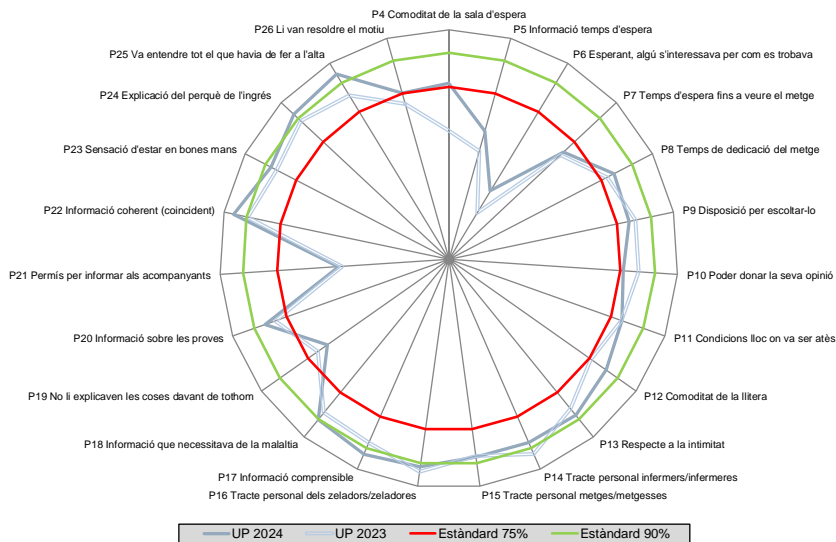
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació del centre 2024 amb Catalunya 2024



D.2. Comparació del centre 2024 amb el centre 2023



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
P4 Comoditat de la sala d'espera	76,6%	86,2%	Hospital Comarcal de Sant Bernabé
P5 Informació temps d'espera	57,9%	67,9%	Hospital de la Cerdanya
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	34,8%	50,1%	Hospital Comarcal del Pallars
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	68,3%	80,5%	Hospital Comarcal del Pallars
P8 Temps de dedicació del metge	81,2%	88,0%	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
P9 Disposició per escoltar-lo	80,3%	88,7%	H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona
P10 Poder donar la seva opinió	76,3%	89,8%	Hospital U de Girona Doctor Josep Trueta
P11 Condicions lloc on va ser atès	80,1%	89,8%	Hospital de Campdevàrol
P12 Comoditat de la llitera	84,0%	87,8%	Hosp. d'Olot i Comarcal de la Garrotxa
P13 Respecte a la intimitat	87,8%	93,7%	Hospital del Vendrell
P14 Tracte personal infermers/infermeres	87,4%	97,2%	H. Moisès Broggi
P15 Tracte personal metges/metgesses	87,3%	94,7%	Hospital U de Girona Doctor Josep Trueta
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	91,6%	100,0%	Hospital de Mollet
P17 Informació comprensible	93,0%	97,8%	Hospital Municipal de Badalona
P18 Informació que necessitava de la malaltia	90,3%	94,9%	Hospital de Palamós
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	64,8%	88,8%	Hospital Comarcal d'Ampostà
P20 Informació sobre les proves	84,9%	91,7%	Hospital Santa Caterina
P21 Permis per informar als acompanyants	48,1%	51,3%	H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona
P22 Informació coherent (coincident)	95,9%	95,9%	Fundació Hospital de l'Esperit Sant
P23 Sensació d'estar en bones mans	87,3%	94,8%	Hospital U de Girona Doctor Josep Trueta
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	92,4%	100%	Hospital Municipal de Badalona
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	94,3%	98,7%	Hospital Sant Pau i Santa Tecla
P26 Li van resoldre el motiu	75,0%	84,5%	Hospital Comarcal del Pallars
			Hospital Comarcal de Sant Bernabé
P101 Valoració global	7,87	8,04	Hospital Comarcal del Pallars
P102 Fidelitat	81,7%	86,9%	Hospital U de Girona Doctor Josep Trueta