

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

ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

2023

RESULTATS PER CENTRE

734 Fundació Hospital de l'Esperit Sant

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

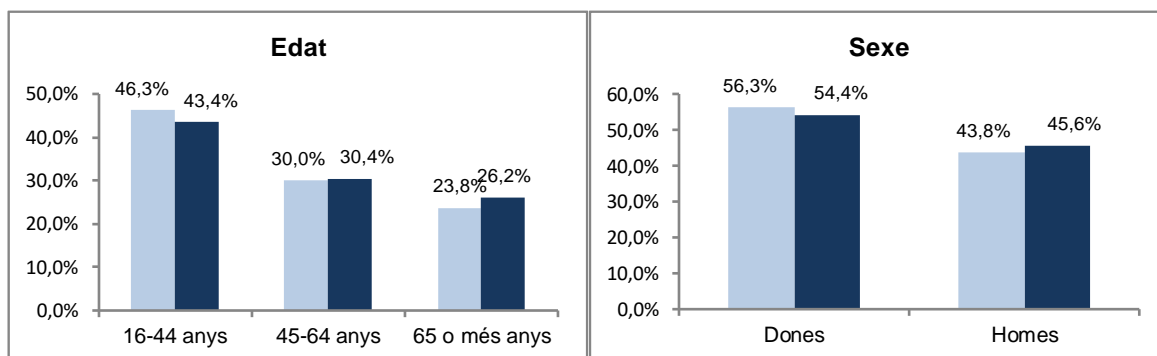
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

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

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2023
CATALUNYA 2023



A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

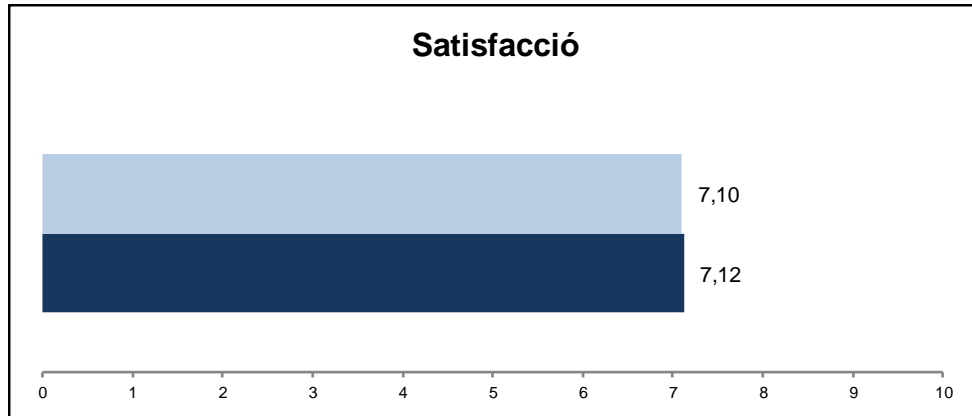
	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	20,9%	79,1%
Catalunya	21,6%	78,4%

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
UP	70,2%	7,6%	5,8%	2,6%	13,9%
Catalunya	61,3%	14,7%	11,7%	2,8%	9,5%

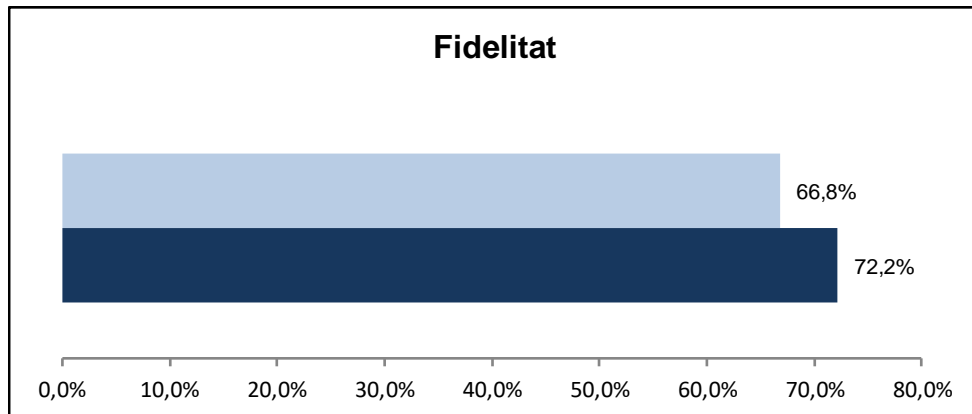
	Motiu per triar Urgències				
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop	Altres
UP	10,4%	11,4%	55,4%	6,6%	16,1%
Catalunya	20,2%	7,8%	46,8%	3,2%	21,9%

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 2023	Catalunya 2023	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 37 NS/NC 6 No em van donar informació 34</p>	Sempre	27,5%	24,2%	
	Gairebé sempre	9,2%	13,1%	
	Sovint	12,2%	14,2%	
	Poques vegades	17,9%	22,3%	
	Mai/mai	33,2%	26,1%	
	Indicador Positiu	49,0%	51,6%	
<p>P6 Mentre estàveu a la sala d'espera, algun professional va venir a interessar-se per com us trobàveu?</p> <p>UP N 55 NS/NC 6 No em van donar informació 16</p>	Sempre	11,8%	11,9%	
	Gairebé sempre	3,8%	6,6%	
	Sovint	8,2%	9,9%	
	Poques vegades	12,1%	13,6%	
	Mai/mai	64,1%	58,0%	
	Indicador Positiu	23,8%	28,4%	
<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 76 NS/NC 1</p>	Molt curt	9,1%	10,6%	
	Curt	15,8%	13,0%	
	Normal	41,6%	34,0%	
	Llarg	10,5%	19,8%	
	Molt llarg	23,0%	22,6%	
	Indicador Positiu	66,5%	57,6%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P17 El metge o metgessa us va donar la informació de manera que poguéssiu entendre-la? UP N 77 NS/NC 2 No em van donar informació 1	Sempre	56,4%	56,7%	UP
	Gairebé sempre	14,5%	17,8%	
	Sovint	16,6%	14,1%	CAT
	Poques vegades	8,0%	8,3%	
	Mai/gairebé mai	4,5%	3,0%	
	Indicador Positiu	87,5%	88,7%	
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 76 NS/NC 3 No em van donar informació 1	Sempre	52,1%	55,1%	UP
	Gairebé sempre	21,1%	18,2%	
	Sovint	13,3%	14,1%	CAT
	Poques vegades	10,5%	8,5%	
	Mai/gairebé mai	3,0%	4,1%	
	Indicador Positiu	86,5%	87,4%	
P20 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves: radiografies, exploracions, anàlisis clíniques, etc.? UP N 68 NS/NC 1 No em van fer proves 10 No em van donar informació 1	Perfecta	30,1%	26,9%	UP
	Molt bona	23,6%	25,2%	
	Bona	26,5%	30,3%	CAT
	Regular	10,9%	11,8%	
	Malament	8,8%	5,8%	
	Indicador Positiu	80,3%	82,4%	
P21 Us van demanar quina informació voleu que donessin als vostres familiars o acompanyants sobre la vostra malaltia? UP N 50 NS/NC 10 No tenia acompanyants 20	Sí	46,5%	33,9%	UP
	No	53,5%	66,1%	CAT
	Indicador Positiu	46,5%	33,9%	
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 73 NS/NC 6 No em van donar informació 1	Sempre	49,6%	52,5%	UP
	Gairebé sempre	17,7%	20,1%	
	Sovint	22,1%	15,3%	CAT
	Poques vegades	6,2%	7,6%	
	Mai/gairebé mai	4,4%	4,6%	
	Indicador Positiu	89,4%	87,9%	
P24 Us van explicar per què hàvieu d'ingressar? UP N 31 NS/NC 2 No vaig estar ingressat/ingressada 47	Perfectament	47,4%	45,6%	UP
	Molt bé	20,9%	22,7%	
	Bé	19,8%	21,0%	CAT
	Regular	8,2%	7,0%	
	Malament	3,7%	3,7%	
	Indicador Positiu	88,1%	89,3%	
P25 Quan vau marxar d'urgències, vau entendre o la vostra família va entendre tot el que hàvieu de fer? UP N 73 NS/NC 4 No em van donar explicacions 3	Perfectament	54,1%	46,2%	UP
	Molt bé	7,6%	19,5%	
	Bé	21,7%	22,8%	CAT
	Regular	12,2%	8,1%	
	Malament	4,4%	3,4%	
	Indicador Positiu	83,4%	88,6%	

B. Resultats per àmbit: Tracte i professionals

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P8 Què opineu del temps que us va dedicar el metge o metgessa?	Perfecte	25,2%	22,4%	
	Molt bé	19,1%	24,5%	
	Bé	33,4%	30,5%	
	Regular	15,4%	13,9%	
	Malament	6,9%	8,6%	
	Indicador Positiu	77,7%	77,5%	
UP N 79 NS/NC 1				
P9 Quina disposició tenien els professionals que us atenen per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us passava?	Perfecta	29,6%	24,0%	
	Molt bé	22,2%	26,0%	
	Bé	31,4%	29,1%	
	Regular	11,3%	13,3%	
	Malament	5,5%	7,6%	
	Indicador Positiu	83,2%	79,1%	
UP N 79 NS/NC 1				
P10 Quina era la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	Perfecta	23,4%	21,2%	
	Molt bé	20,3%	25,0%	
	Bé	39,3%	34,1%	
	Regular	12,6%	12,6%	
	Malament	4,4%	7,3%	
	Indicador Positiu	83,0%	80,2%	
UP N 78 NS/NC 2				
P13 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?	Perfectament	27,5%	23,4%	
	Molt bé	15,0%	24,4%	
	Bé	41,6%	36,2%	
	Regular	11,6%	10,3%	
	Malament	4,3%	5,8%	
	Indicador Positiu	84,1%	83,9%	
UP N 79 NS/NC 1				
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien les infermeres i infermers?	Perfecte	37,5%	31,7%	
	Molt bé	33,3%	31,4%	
	Bé	22,0%	25,9%	
	Regular	5,8%	7,2%	
	Malament	1,4%	3,9%	
	Indicador Positiu	92,7%	89,0%	
UP N 79 NS/NC 1				
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien els metges i metgesses?	Perfecte	26,4%	29,3%	
	Molt bé	33,7%	29,9%	
	Bé	26,4%	27,1%	
	Regular	10,5%	8,2%	
	Malament	2,9%	5,5%	
	Indicador Positiu	86,6%	86,3%	
UP N 79 NS/NC 1				
P16 Com valoreu el tracte personal que tenien els zeladors i zeladores/portalliteres? No hi vaig tenir contacte	Perfecte	31,9%	29,6%	
	Molt bé	39,5%	33,7%	
	Bé	22,3%	30,2%	
	Regular	6,3%	5,1%	
	Malament	0,0%	1,5%	
	Indicador Positiu	93,7%	93,4%	
UP N 62 NS/NC 4 No hi vaig tenir contacte 14				
P19 Us explicaven les coses davant de tothom?	Mai	63,9%	64,9%	
	Poques vegades	6,0%	15,5%	
	Sovint	13,8%	7,4%	
	Gairebé sempre	8,0%	5,1%	
	Sempre	8,4%	7,3%	
	Indicador Positiu	69,9%	80,3%	
UP N 74 NS/NC 6				
P23 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	49,1%	48,7%	
	Gairebé sempre	19,3%	20,2%	
	Sovint	16,1%	14,7%	
	Poques vegades	7,9%	9,8%	
	Mai/gairebé mai	7,6%	6,6%	
	Indicador Positiu	84,5%	83,6%	
UP N 78 NS/NC 2				

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P4 Com valoreu la comoditat de la sala d'espera? UP N 76 NS/NC 1 No vaig ser a la sala d'espera 3	Perfecta	11,8%	11,0%	
	Molt bona	14,8%	13,3%	
	Bona	29,2%	37,8%	
	Regular	33,5%	25,6%	
	Malament	10,6%	12,2%	
	Indicador Positiu	55,9%	62,2%	
P11 Com valoreu les condicions del lloc on vaig estar mentre us atendien? UP N 79 NS/NC 1	Perfectes	13,9%	14,7%	
	Molt bones	18,3%	19,4%	
	Bones	47,8%	43,0%	
	Regulars	14,2%	16,3%	
	Dolentes	5,8%	6,6%	
	Indicador Positiu	80,0%	77,1%	
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	14,8%	12,6%	
	Molt bona	16,5%	17,2%	
	Bona	44,6%	44,3%	
	Regular	19,4%	19,1%	
	Malament	4,7%	6,8%	
	Indicador Positiu	75,9%	74,1%	

B. Resultats per àmbit: Altres

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P26 En aquests moments diríeu que us van resoldre el motiu pel qual havíeu anat a urgències?	Perfectament	31,0%	37,0%	
	Molt bé	21,8%	19,4%	
	Bé	17,6%	19,5%	
	Regular	16,5%	11,7%	
	Malament	13,2%	12,4%	
	Indicador Positiu	70,3%	75,9%	
UP N 78 NS/NC 2				

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	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	7,10	7,12	UP
				CAT
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a anar a aquest mateix servei d'urgències? UP N 78 NS/NC 2	Sí	66,8%	72,2%	UP
	No	12,5%	12,6%	CAT
	No n'estic segur	20,7%	15,3%	
	Indicador positiu	66,8%	72,2%	

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 2022	UP 2023	Catalunya 2023
P4 Comoditat de la sala d'espera	59,0%	55,9%	62,2%
P5 Informació temps d'espera	51,0%	49,0%	51,6%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	23,5%	23,8%	28,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	52,0%	66,5%	57,6%
P8 Temps de dedicació del metge	74,4%	77,7%	77,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	76,8%	83,2%	79,1%
P10 Poder donar la seva opinió	77,4%	83,0%	80,2%
P11 Condicions lloc on va ser atès	83,3%	80,0%	77,1%
P12 Comoditat de la llitera	74,1%	75,9%	74,1%
P13 Respecte a la intimitat	86,3%	84,1%	83,9%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	91,5%	92,7%	89,0%
P15 Tracte personal metges/metgesses	82,9%	86,6%	86,3%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	89,5%	93,7%	93,4%
P17 Informació comprensible	90,3%	87,5%	88,7%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	87,0%	86,5%	87,4%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	70,7%	69,9%	80,3%
P20 Informació sobre les proves	77,4%	80,3%	82,4%
P21 Permís per informar als acompanyants	45,0%	46,5%	33,9%
P22 Informació coherent (coincident)	86,7%	89,4%	87,9%
P23 Sensació d'estar en bones mans	82,1%	84,5%	83,6%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	78,1%	88,1%	89,3%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	81,0%	83,4%	88,6%
P26 Li van resoldre el motiu	67,0%	70,3%	75,9%
P101 Valoració global	7,34	7,10	7,12
P102 Fidelitat	76,2%	66,8%	72,2%

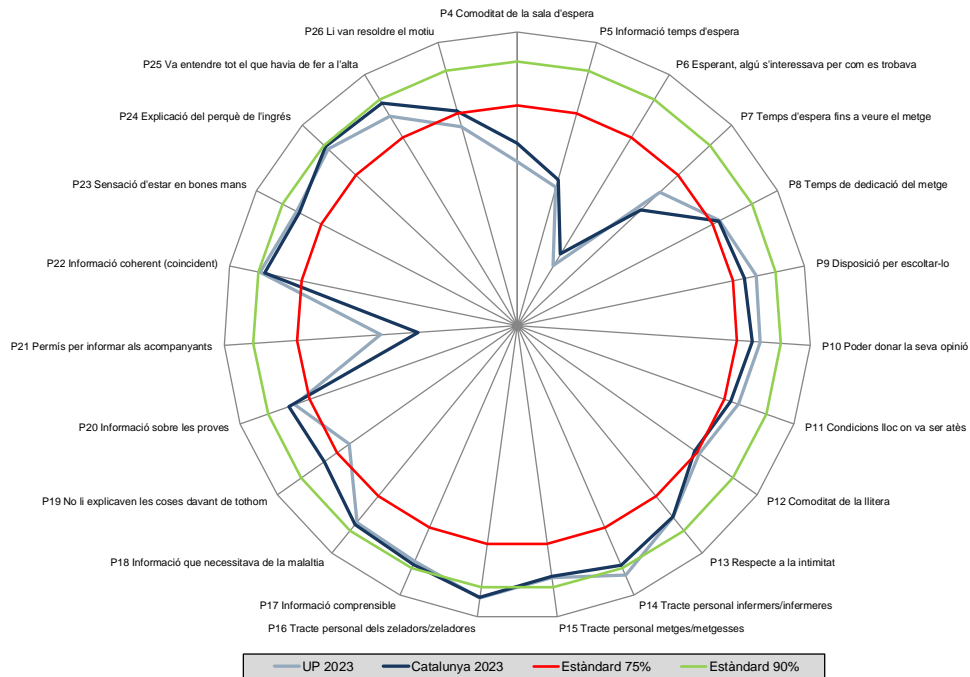
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) del centre l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

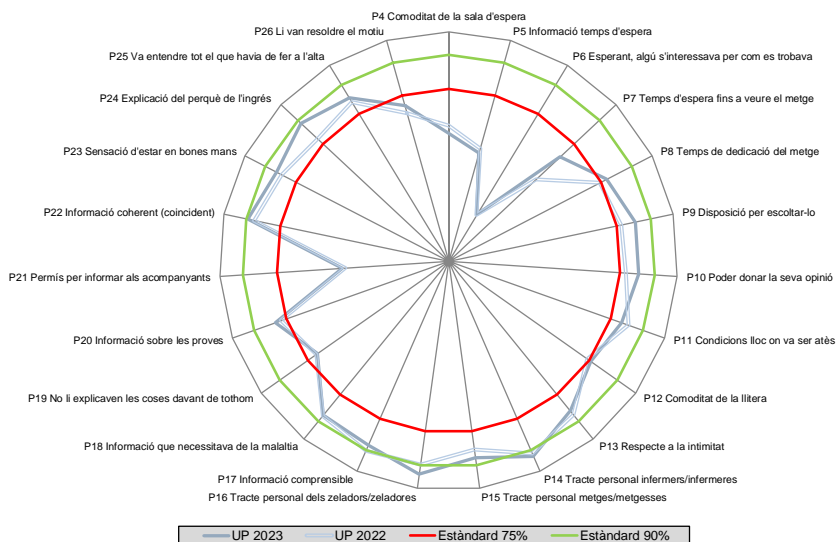
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació del centre 2023 amb Catalunya 2023



D.2. Comparació del centre 2023 amb el centre 2022



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 2023	Millors resultats
P4 Comoditat de la sala d'espera	55,9%	86,6%
P5 Informació temps d'espera	49,0%	75,3%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	23,8%	43,9%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	66,5%	75,0%
P8 Temps de dedicació del metge	77,7%	85,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	83,2%	88,8%
P10 Poder donar la seva opinió	83,0%	94,7%
P11 Condicions lloc on va ser atès	80,0%	91,6%
P12 Comoditat de la llitera	75,9%	87,7%
P13 Respects a la intimitat	84,1%	93,2%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	92,7%	95,4%
P15 Tracte personal metges/metgesses	86,6%	94,1%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	93,7%	100%
P17 Informació comprensible	87,5%	96,6%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	86,5%	97,2%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	69,9%	91,3%
P20 Informació sobre les proves	80,3%	93,6%
P21 Permís per informar als acompanyants	46,5%	46,5%
P22 Informació coherent (coincident)	89,4%	95,5%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,5%	93,2%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	88,1%	100%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	83,4%	94,6%
P26 Li van resoldre el motiu	70,3%	86,5%
P101 Valoració global	7,10	8,01
P102 Fidelitat	66,8%	83,0%