

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

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT
D'AGUTS**

2022

RESULTATS PER CENTRE

Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

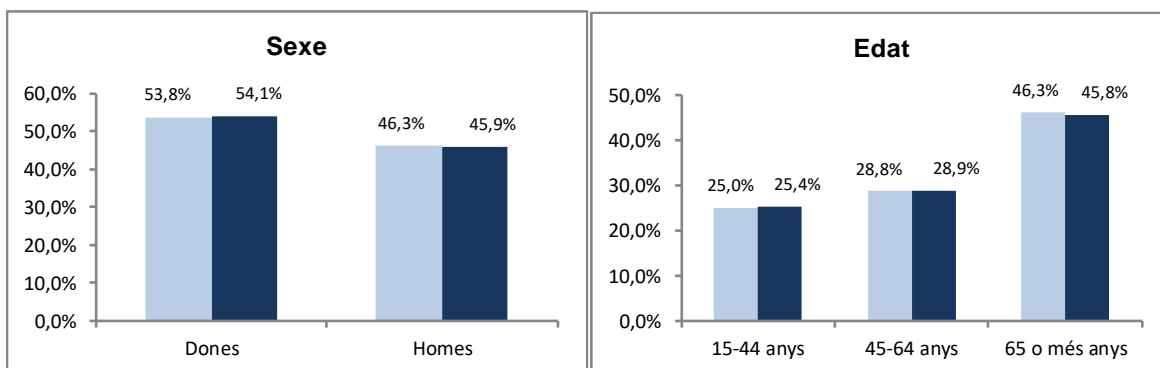
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	80
CATALUNYA	4238

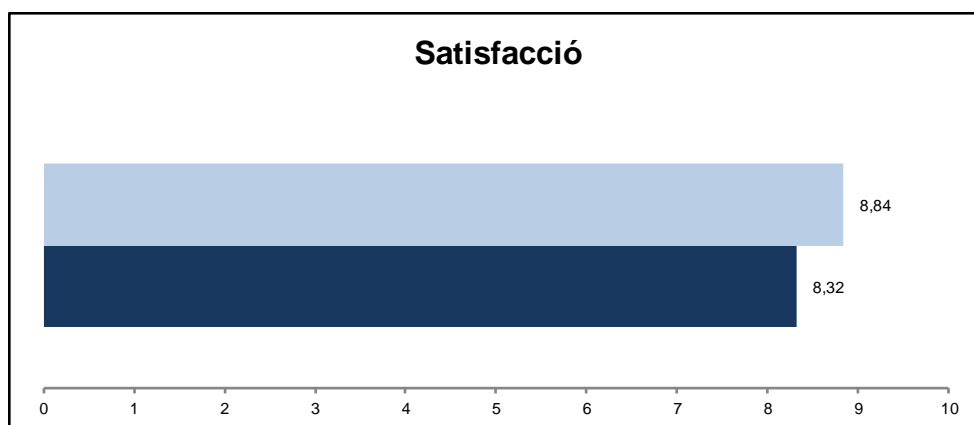
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2022
CATALUNYA 2022

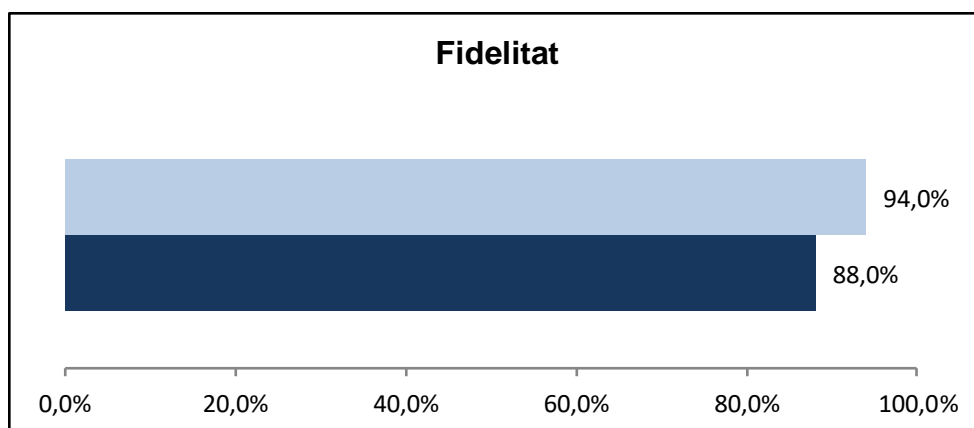


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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 2022	Catalunya 2022	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	43,8%	47,5%	
	Programat o llista d'espera	56,2%	52,5%	
N 80 NS/NC 0				
P2 Com valoreu el temps que vau estar a la llista d'espera fins al vostra ingrés?	Molt curt	21,0%	15,0%	
	Curt	19,3%	17,8%	
	Normal	31,7%	36,1%	
	Llarg	21,2%	17,5%	
	Molt llarg	6,9%	13,7%	
	Indicador positiu	72,0%	68,9%	
N 65 NS/NC 2				
No vaig estar a llista d'espera 12				

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat				Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes	
P3 Un cop a l'habitació, què us van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	N	74	NS/NC	5	Perfectes	47,9%	30,8%	
					Molt bé	27,9%	32,7%	
					Bé	19,5%	28,8%	
					Regular	4,0%	5,5%	
					Malament	0,7%	2,1%	
					Indicador positiu	95,3%	92,4%	
No em van donar cap explicació 2								
P10 Què us van semblar les explicacions que us van donar sobre el vostre problema de salut, la vostra malaltia?	N	79	NS/NC	1	Perfectes	36,6%	29,6%	
					Molt bé	28,9%	31,4%	
					Bé	26,6%	29,0%	
					Regular	6,5%	7,6%	
					Malament	1,4%	2,4%	
					Indicador positiu	92,1%	90,0%	
No em va donar informació 0								
P11 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis)?	N	77	NS/NC	1	Perfecta	33,6%	26,7%	
					Molt bé	32,9%	32,5%	
					Bé	28,5%	31,7%	
					Regular	4,4%	7,1%	
					Malament	0,7%	1,9%	
					Indicador positiu	95,0%	91,0%	
No em van fer proves 1 No em van donar informació 1								
P12 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos les proves?	N	78	NS/NC	2	Sí	71,7%	79,8%	
					No	9,9%	7,9%	
					No ho recordo	18,4%	12,4%	
					Indicador positiu	71,7%	79,8%	
No em van donar informació 0								
P13 Us van operar mentre estàveu a l'hospital?	N	80	NS/NC	0	Sí	46,5%	53,8%	
					No	53,5%	46,2%	
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	37	NS/NC	0	Perfecta	43,8%	35,5%	
					Molt bé	34,6%	33,5%	
					Bé	17,0%	23,9%	
					Regular	4,6%	5,4%	
					Malament	0,0%	1,8%	
					Indicador positiu	95,4%	92,9%	
No em van donar informació 0								
P15 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos l'operació?	N	37	NS/NC	0	Sí	93,3%	93,0%	
					No	1,9%	2,1%	
					No ho recordo	4,8%	5,0%	
					Indicador positiu	93,3%	93,0%	
No em van donar informació 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	79	NS/NC	1	Sempre	70,3%	61,6%	
					Gairebé sempre	18,0%	22,4%	
					Sovint	9,8%	11,0%	
					Poques vegades	1,9%	3,7%	
					Mai/gairebé mai	0,0%	1,3%	
					Indicador positiu	98,1%	95,1%	
No em van donar informació 0								
P22 Quan va marxar de l'hospital, va 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	2	Perfectament	63,5%	52,8%	
					Molt bé	22,1%	24,4%	
					Bé	12,2%	17,8%	
					Regular	2,1%	3,9%	
					Malament	0,0%	1,0%	
					Indicador positiu	97,9%	95,0%	
No em van explicar res 1								

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat				Categories	UP 2022	Catalunya 2022	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	31,3%	18,8%	
				Molt bona	30,6%	23,6%	
				Bona	32,8%	37,9%	
				Regular	3,9%	14,6%	
				Malament	1,4%	5,2%	
	N	74	NS/NC	6	Indicador positiu	94,7%	
P5 Què us va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, carvis de torn, que us despertessin per donar-vos la medicació, etc.)?				Perfecta	25,9%	18,1%	
				Molt bé	26,3%	26,8%	
				Bé	31,6%	34,2%	
				Regular	12,5%	14,2%	
				Malament	3,7%	6,6%	
	N	67	NS/NC	13	Indicador positiu	83,8%	
P6 Vau tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?				Mai/gairebé mai	63,7%	55,6%	
				Poques vegades	17,4%	29,0%	
				Sovint	8,6%	6,8%	
				Gairebé sempre	3,8%	4,0%	
				Sempre	6,6%	4,6%	
	N	51	NS/NC	7	Indicador positiu	81,1%	
				Vaig estar sol			22
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	13,6%	10,8%	
				Molt bé	21,4%	17,1%	
				Bé	33,2%	36,7%	
				Regular	20,0%	22,6%	
				Malament	11,8%	12,7%	
	N	67	NS/NC	13	Indicador positiu	68,2%	

B. Resultats per àmbit: tracte i professionals

Enunciat				Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes	
P8 Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien les infermeres i infermers?	N	80	NS/NC	0	Perfecte	62,1%	46,5%	
					Molt bé	25,8%	34,7%	
					Bé	12,1%	14,1%	
					Regular	0,0%	3,3%	
					Malament	0,0%	1,4%	
					Indicador positiu	100,0%	95,3%	
P9. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien els metges i metgesses?	N	79	NS/NC	1	Perfecte	57,4%	43,6%	
					Molt bé	24,4%	34,4%	
					Bé	15,7%	16,9%	
					Regular	2,5%	3,6%	
					Malament	0,0%	1,6%	
					Indicador positiu	97,5%	94,8%	
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?	N	78	NS/NC	2	Perfecta	43,3%	30,5%	
					Molt bona	29,7%	33,5%	
					Bona	25,0%	27,2%	
					Regular	1,3%	6,2%	
					Malament	0,7%	2,5%	
					Indicador positiu	98,0%	91,2%	
P17 Què us va semblar la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	N	78	NS/NC	2	Perfecta	42,3%	29,3%	
					Molt bé	28,5%	31,9%	
					Bé	24,8%	29,8%	
					Regular	2,2%	6,3%	
					Malament	2,2%	2,7%	
					Indicador positiu	95,6%	91,0%	
P18 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	N	79	NS/NC	1	Sempre	73,9%	65,9%	
					Gairebé sempre	16,0%	19,5%	
					Sovint	8,4%	9,7%	
					Poques vegades	1,1%	3,6%	
					Mai/gairebé mai	0,7%	1,3%	
					Indicador positiu	98,2%	95,1%	
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)?	N	74	NS/NC	6	Perfecte	39,4%	34,7%	
					Molt bé	36,6%	34,6%	
					Bé	20,6%	24,9%	
					Regular	3,4%	3,9%	
					Malament	0,0%	1,9%	
					Indicador positiu	96,6%	94,2%	

B. Resultats per àmbit: altres

Enunciat				Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P21 Quan teníeu dolor, creieu que us van ajudar a controlar o millorar el dolor?				Sempre	72,2%	66,0%	
				Gairebé sempre	16,1%	19,3%	
				Sovint	9,3%	10,7%	
				Poques vegades	2,4%	2,8%	
				Mai/gairebé mai	0,0%	1,1%	
N	65	NS/NC	2	Indicador positiu	97,6%	96,0%	
No vaig tenir dolor							

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P101 Valoreu el vostre grau de satisfacció global amb l'hospital N 80 NS/NC 0	Satisfacció	8,84	8,32	UP 2022
				CAT 2022
P102 Si poguéssiu triar, tornariéu a venir a aquest hospital? N 79 NS/NC 1	Sí	94,0%	88,0%	Up 2022
	No	4,7%	7,3%	CAT 2022
	No n'estic segur	1,3%	4,7%	
	Indicador positiu	94,0%	88,0%	

C. Indicador positiu

A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	UP 2021	UP 2022	Catalunya
P2 Temps a la llista d'espera	77,4%	72,0%	68,9%
P3 Explicacions funcionament hospital	89,3%	95,3%	92,4%
P4 La comoditat de l'habitació	92,5%	94,7%	80,2%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	85,7%	83,8%	79,2%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	95,7%	81,1%	84,5%
P7 El menjar de l'hospital	64,9%	68,2%	64,7%
P8 Tracte personal de les infermeres	98,8%	100,0%	95,3%
P9 Tracte personal del metge	95,0%	97,5%	94,8%
P10 Informació sobre la seva malaltia	88,6%	92,1%	90,0%
P11 Informació sobre les proves	90,9%	95,0%	91,0%
P12 Consentiment informat abans proves	73,1%	71,7%	79,8%
P14 Informació sobre l'operació	95,7%	95,4%	92,9%
P15 Consentiment informat abans operació	87,0%	93,3%	93,0%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	92,4%	98,0%	91,2%
P17 Donar la seva opinió	93,4%	95,6%	91,0%
P18 Sentir-se en bones mans	98,8%	98,2%	95,1%
P19 Informació coherent	96,1%	98,1%	95,1%
P20 Respecte a la seva intimitat	100,0%	96,6%	94,2%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	100,0%	97,6%	96,0%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,2%	97,9%	95,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,80	8,84	8,32
P102 Continuaría venint?	98,8%	94,0%	88,0%

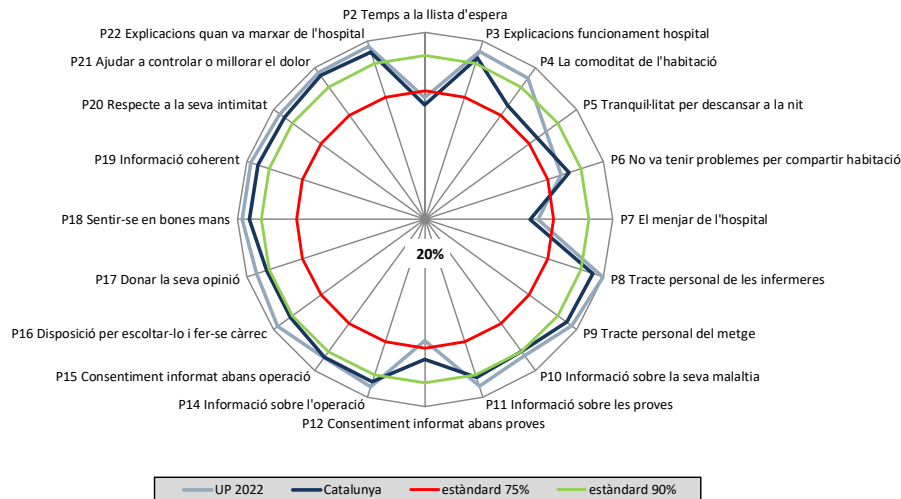
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'hospital l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'hospital l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

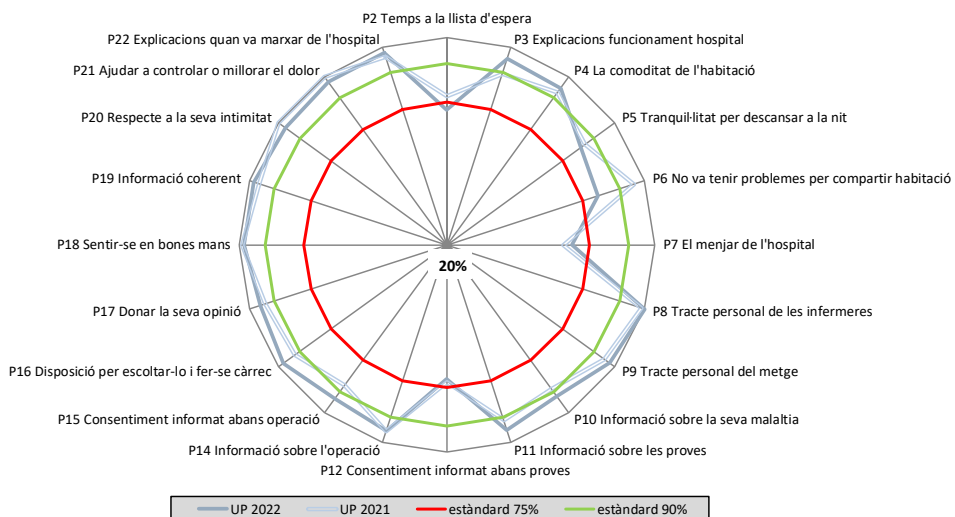
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de l'hospital 2022 amb Catalunya 2022



D.2. Comparació de l'hospital 2022 amb l'hospital 2021



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 2022	Millors resultats
P2 Temps a la llista d'espera	72,0%	84,1%
P3 Explicacions funcionament hospital	95,3%	98,6%
P4 La comoditat de l'habitació	94,7%	97,7%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	83,8%	93,0%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	81,1%	100%
P7 El menjar de l'hospital	68,2%	85,8%
P8 Tracte personal de les infermeres	100,0%	100,0%
P9 Tracte personal del metge	97,5%	99,4%
P10 Informació sobre la seva malaltia	92,1%	96,4%
P11 Informació sobre les proves	95,0%	96,5%
P12 Consentiment informat abans proves	71,7%	95,3%
P14 Informació sobre l'operació	95,4%	100%
P15 Consentiment informat abans operació	93,3%	100%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	98,0%	98,0%
P17 Donar la seva opinió	95,6%	96,5%
P18 Sentir-se en bones mans	98,2%	99,0%
P19 Informació coherent	98,1%	98,4%
P20 Respecte a la seva intimitat	96,6%	98,9%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	97,6%	99,3%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,9%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,84	8,94
P102 Continuaria venint?	94,0%	95,9%