

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

ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

2023

RESULTATS PER CENTRE

772 Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

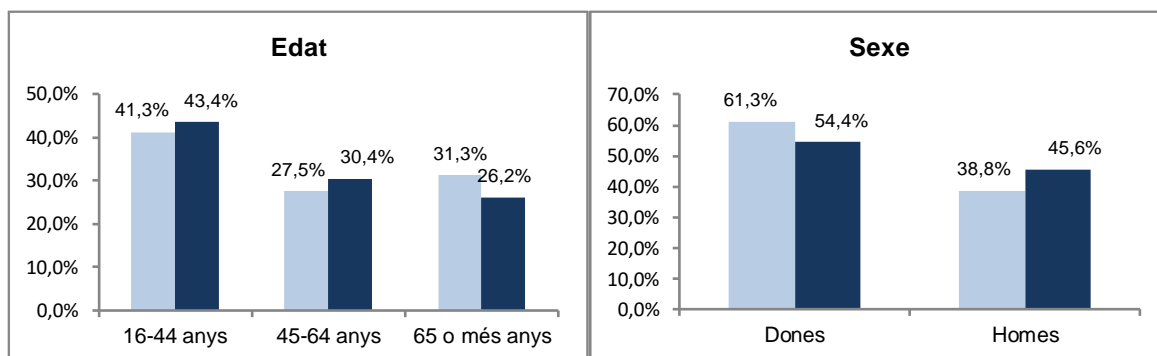
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	80
CATALUNYA	4240

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2023
CATALUNYA 2023



A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

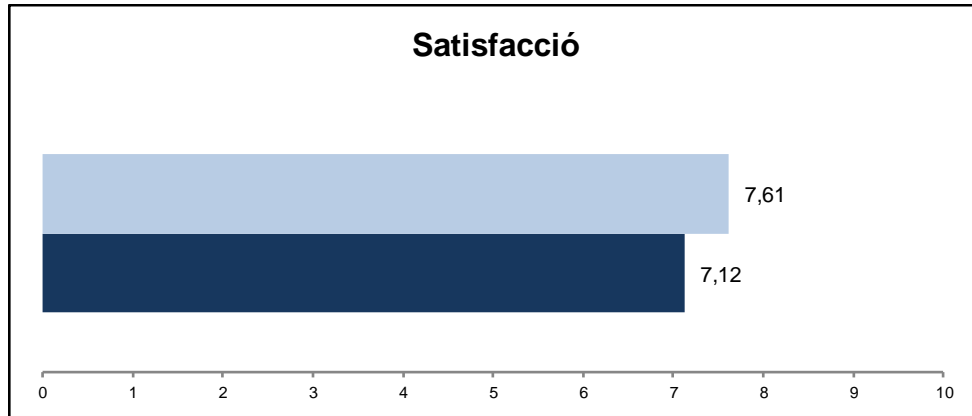
	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	30,1%	69,9%
Catalunya	21,6%	78,4%

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
UP	57,1%	12,5%	11,0%	8,1%	11,3%
Catalunya	61,3%	14,7%	11,7%	2,8%	9,5%

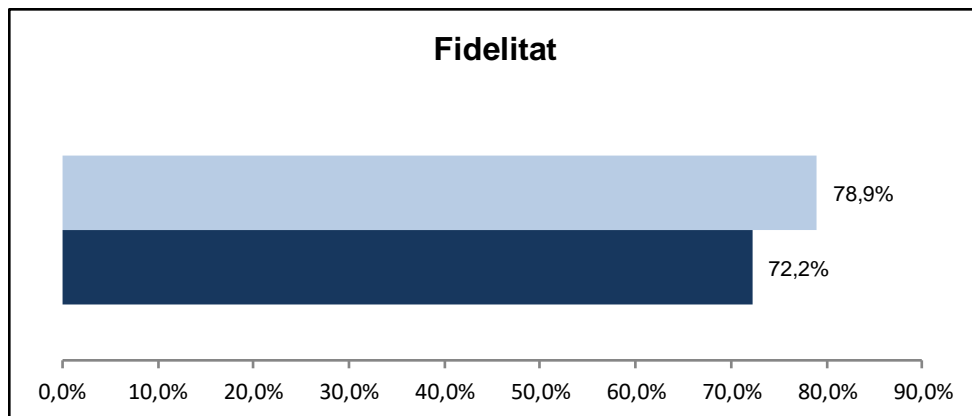
	Motiu per triar Urgències				
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop	Altres
UP	16,8%	5,6%	40,9%	6,7%	30,0%
Catalunya	20,2%	7,8%	46,8%	3,2%	21,9%

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, tornàrieu 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 38 NS/NC 3 No em van donar informació 32</p>	Sempre	21,6%	24,2%	
	Gairebé sempre	26,6%	13,1%	
	Sovint	13,0%	14,2%	
	Poques vegades	15,2%	22,3%	
	Mai/mai gairebé mai	23,6%	26,1%	
	Indicador Positiu	61,2%	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 49 NS/NC 3 No em van donar informació 19</p>	Sempre	10,0%	11,9%	
	Gairebé sempre	6,4%	6,6%	
	Sovint	13,1%	9,9%	
	Poques vegades	20,5%	13,6%	
	Mai/mai gairebé mai	50,0%	58,0%	
	Indicador Positiu	29,5%	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 71 NS/NC 1</p>	Molt curt	7,0%	10,6%	
	Curt	20,7%	13,0%	
	Normal	34,4%	34,0%	
	Llarg	19,1%	19,8%	
	Molt llarg	18,9%	22,6%	
	Indicador Positiu	62,1%	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	58,4%	56,7%	
	Gairebé sempre	18,8%	17,8%	
	Sovint	8,3%	14,1%	
	Poques vegades	10,1%	8,3%	
	Mai/gairebé mai	4,4%	3,0%	
	Indicador Positiu	85,5%	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 77 NS/NC 2 No em van donar informació 2	Sempre	57,0%	55,1%	
	Gairebé sempre	21,9%	18,2%	
	Sovint	6,6%	14,1%	
	Poques vegades	9,9%	8,5%	
	Mai/gairebé mai	4,6%	4,1%	
	Indicador Positiu	85,5%	87,4%	
P20 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves: radiografies, exploracions, anàlisis clíniques, etc.? UP N 68 NS/NC 3 No em van fer proves 7 No em van donar informació 2	Perfecta	28,4%	26,9%	
	Molt bona	32,2%	25,2%	
	Bona	27,2%	30,3%	
	Regular	4,7%	11,8%	
	Malament	7,4%	5,8%	
	Indicador Positiu	87,9%	82,4%	
P21 Us van demanar quina informació voleu que donessin als vostres familiars o acompanyants sobre la vostra malaltia? UP N 51 NS/NC 6 No tenia acompanyants 23	Sí	40,8%	33,9%	
	No	59,2%	66,1%	
	Indicador Positiu	40,8%	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 76 NS/NC 2 No em van donar informació 3	Sempre	57,7%	52,5%	
	Gairebé sempre	20,1%	20,1%	
	Sovint	9,9%	15,3%	
	Poques vegades	7,6%	7,6%	
	Mai/gairebé mai	4,7%	4,6%	
	Indicador Positiu	87,7%	87,9%	
P24 Us van explicar per què hàvieu d'ingressar? UP N 42 NS/NC 4 No vaig estar ingressat/ingressada 34	Perfectament	40,1%	45,6%	
	Molt bé	30,3%	22,7%	
	Bé	15,3%	21,0%	
	Regular	10,2%	7,0%	
	Malament	4,1%	3,7%	
	Indicador Positiu	85,7%	89,3%	
P25 Quan vau marxar d'urgències, vau entendre o la vostra família va entendre tot el que hàvieu de fer? UP N 72 NS/NC 6 No em van donar explicacions 3	Perfectament	55,6%	46,2%	
	Molt bé	17,9%	19,5%	
	Bé	19,3%	22,8%	
	Regular	3,5%	8,1%	
	Malament	3,7%	3,4%	
	Indicador Positiu	92,8%	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	20,9%	22,4%	
	Molt bé	36,1%	24,5%	
	Bé	25,3%	30,5%	
	Regular	11,3%	13,9%	
	Malament	6,3%	8,6%	
	Indicador Positiu		82,3%	
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	31,5%	24,0%	
	Molt bé	32,8%	26,0%	
	Bé	22,9%	29,1%	
	Regular	4,2%	13,3%	
	Malament	8,5%	7,6%	
	Indicador Positiu		87,3%	
UP N 78 NS/NC 2				
P10 Quina era la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	Perfecta	26,2%	21,2%	
	Molt bé	27,0%	25,0%	
	Bé	36,0%	34,1%	
	Regular	3,3%	12,6%	
	Malament	7,5%	7,3%	
	Indicador Positiu		89,2%	
UP N 78 NS/NC 2				
P13 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?	Perfectament	30,8%	23,4%	
	Molt bé	20,2%	24,4%	
	Bé	37,2%	36,2%	
	Regular	4,4%	10,3%	
	Malament	7,3%	5,8%	
	Indicador Positiu		88,3%	
UP N 79 NS/NC 1				
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien les infermeres i infermers?	Perfecte	38,5%	31,7%	
	Molt bé	39,6%	31,4%	
	Bé	14,2%	25,9%	
	Regular	5,6%	7,2%	
	Malament	2,2%	3,9%	
	Indicador Positiu		92,3%	
UP N 79 NS/NC 1				
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien els metges i metgesses?	Perfecte	34,9%	29,3%	
	Molt bé	37,6%	29,9%	
	Bé	19,9%	27,1%	
	Regular	3,2%	8,2%	
	Malament	4,3%	5,5%	
	Indicador Positiu		92,4%	
UP N 78 NS/NC 2				
P16 Com valoreu el tracte personal que tenien els zeladors i zeladores/portalliteres?	Perfecte	38,6%	29,6%	
	Molt bé	41,6%	33,7%	
	Bé	12,5%	30,2%	
	Regular	5,8%	5,1%	
	Malament	1,4%	1,5%	
	Indicador Positiu		92,7%	
UP N 60 NS/NC 6 No hi vaig tenir contacte 14				
P19 Us explicaven les coses davant de tothom?	Mai	64,3%	64,9%	
	Poques vegades	16,0%	15,5%	
	Sovint	8,9%	7,4%	
	Gairebé sempre	2,5%	5,1%	
	Sempre	8,3%	7,3%	
	Indicador Positiu		80,3%	
UP N 72 NS/NC 8				
P23 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	63,7%	48,7%	
	Gairebé sempre	18,5%	20,2%	
	Sovint	4,5%	14,7%	
	Poques vegades	8,9%	9,8%	
	Mai/ gairebé mai	4,4%	6,6%	
	Indicador Positiu		86,7%	
UP N 77 NS/NC 3				

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 71 NS/NC 1 No vaig ser a la sala d'espera 8	Perfecta	14,4%	11,0%	UP
	Molt bona	15,7%	13,3%	
	Bona	38,9%	37,8%	CAT
	Regular	25,0%	25,6%	
	Malament	6,0%	12,2%	
	Indicador Positiu	69,0%	62,2%	
P11 Com valoreu les condicions del lloc on vaig estar mentre us atendien? UP N 79 NS/NC 1	Perfectes	20,9%	14,7%	UP
	Molt bones	32,8%	19,4%	
	Bones	30,1%	43,0%	CAT
	Regulars	11,9%	16,3%	
	Dolentes	4,3%	6,6%	
	Indicador Positiu	83,8%	77,1%	
P12 Com valoreu la comoditat de la llitera on vaig ser mentre us van atendre? UP N 66 NS/NC 3 No vaig ser en una llitera 12	Perfecta	19,5%	12,6%	UP
	Molt bona	28,0%	17,2%	
	Bona	38,2%	44,3%	CAT
	Regular	13,3%	19,1%	
	Malament	1,0%	6,8%	
	Indicador Positiu	85,7%	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	45,1%	37,0%	
	Molt bé	17,3%	19,4%	
	Bé	19,2%	19,5%	
	Regular	9,7%	11,7%	
	Malament	8,7%	12,4%	
	Indicador Positiu	81,6%	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	7,61	7,12	UP
				CAT
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a anar a aquest mateix servei d'urgències? UP N 78 NS/NC 2	Sí	78,9%	72,2%	UP
	No	6,2%	12,6%	CAT
	No n'estic segur	14,9%	15,3%	
	Indicador positiu	78,9%	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	72,2%	69,0%	62,2%
P5 Informació temps d'espera	52,7%	61,2%	51,6%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	36,6%	29,5%	28,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	60,6%	62,1%	57,6%
P8 Temps de dedicació del metge	88,0%	82,3%	77,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	87,0%	87,3%	79,1%
P10 Poder donar la seva opinió	89,0%	89,2%	80,2%
P11 Condicions lloc on va ser atès	89,8%	83,8%	77,1%
P12 Comoditat de la llitera	91,4%	85,7%	74,1%
P13 Respecte a la intimitat	88,4%	88,3%	83,9%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	94,8%	92,3%	89,0%
P15 Tracte personal metges/metgesses	94,4%	92,4%	86,3%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	96,4%	92,7%	93,4%
P17 Informació comprensible	95,7%	85,5%	88,7%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	92,3%	85,5%	87,4%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	85,1%	80,3%	80,3%
P20 Informació sobre les proves	90,4%	87,9%	82,4%
P21 Permís per informar als acompanyants	50,4%	40,8%	33,9%
P22 Informació coherent (coincident)	94,6%	87,7%	87,9%
P23 Sensació d'estar en bones mans	90,8%	86,7%	83,6%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	98,5%	85,7%	89,3%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	91,4%	92,8%	88,6%
P26 Li van resoldre el motiu	87,3%	81,6%	75,9%
P101 Valoració global	7,78	7,61	7,12
P102 Fidelitat	80,7%	78,9%	72,2%

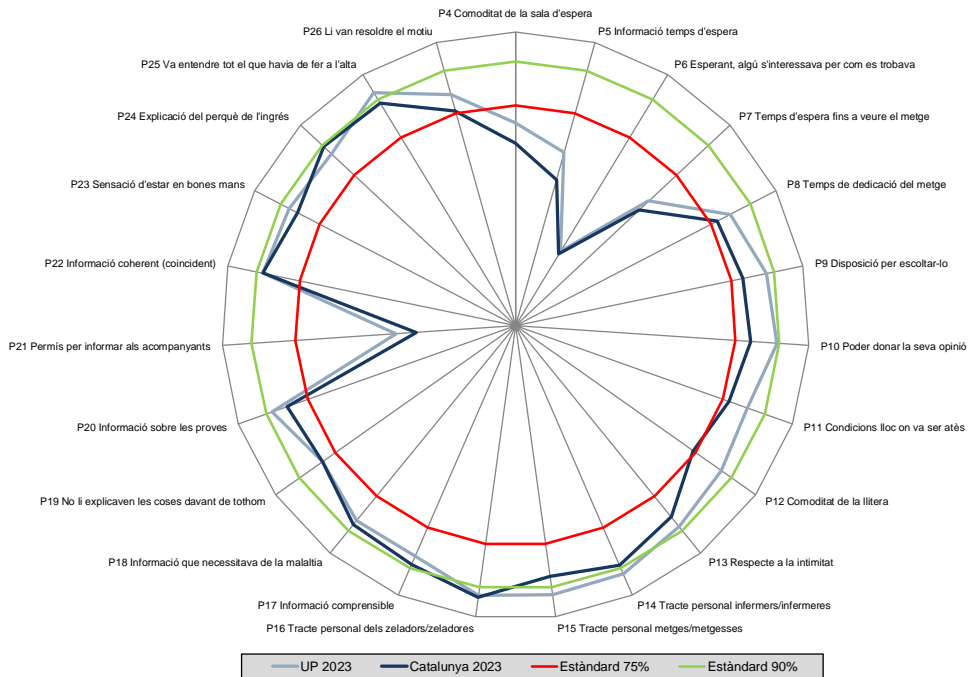
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

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

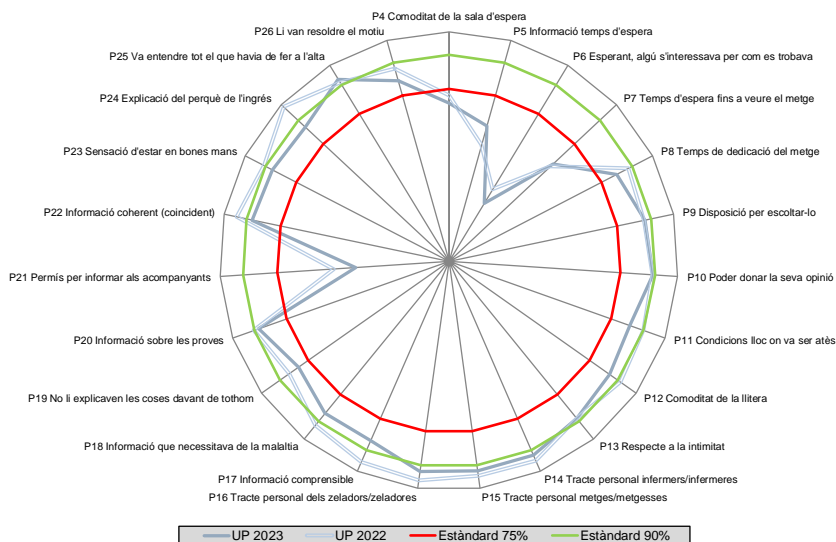
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	69,0%	86,6%
P5 Informació temps d'espera	61,2%	75,3%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	29,5%	43,9%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	62,1%	75,0%
P8 Temps de dedicació del metge	82,3%	85,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	87,3%	88,8%
P10 Poder donar la seva opinió	89,2%	94,7%
P11 Condicions lloc on va ser atès	83,8%	91,6%
P12 Comoditat de la llitera	85,7%	87,7%
P13 Respecte a la intimitat	88,3%	93,2%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	92,3%	95,4%
P15 Tracte personal metges/metgesses	92,4%	94,1%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	92,7%	100%
P17 Informació comprensible	85,5%	96,6%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	85,5%	97,2%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	80,3%	91,3%
P20 Informació sobre les proves	87,9%	93,6%
P21 Permís per informar als acompanyants	40,8%	46,5%
P22 Informació coherent (coincident)	87,7%	95,5%
P23 Sensació d'estar en bones mans	86,7%	93,2%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	85,7%	100%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	92,8%	94,6%
P26 Li van resoldre el motiu	81,6%	86,5%
P101 Valoració global	7,61	8,01
P102 Fidelitat	78,9%	83,0%