

**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

Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

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**

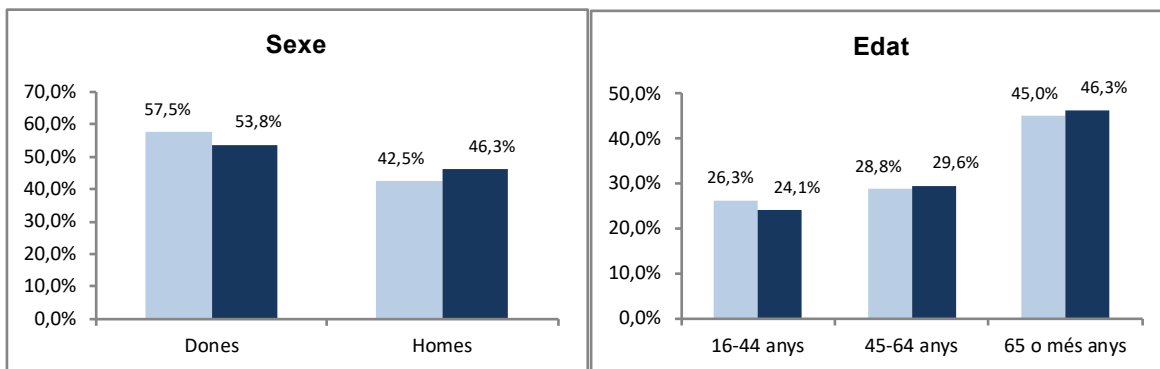
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	80
CATALUNYA	4480

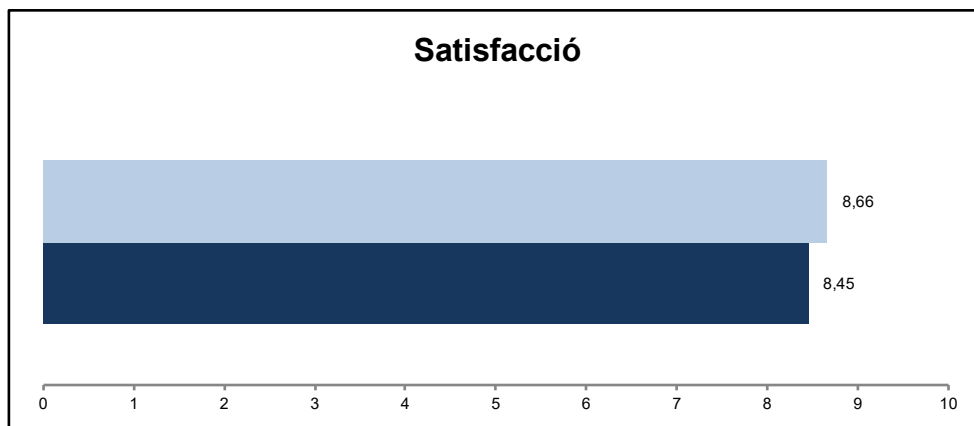
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2025
CATALUNYA 2025

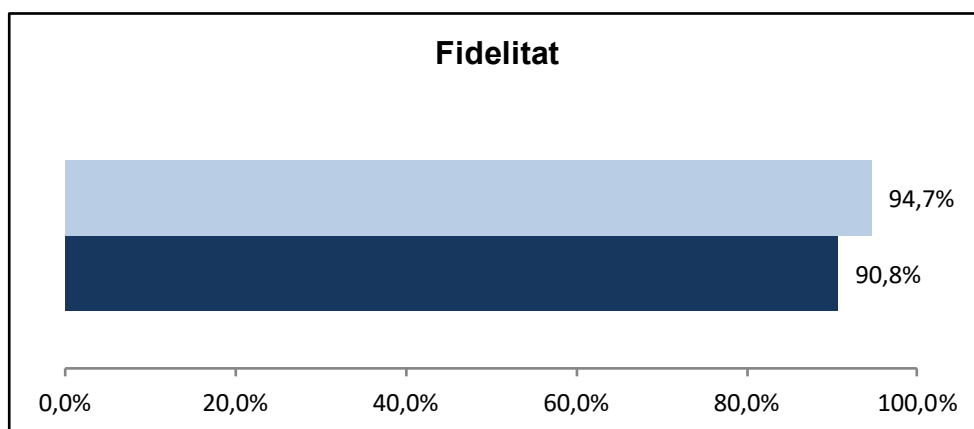


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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)? N 80 NS/NC 0	Per urgències	42,6%	46,0%	
	Programat o llista d'espera	57,4%	54,0%	
P2 Com valoreu el temps que vau estar a la llista d'espera fins al vostra ingrés? N 66 NS/NC 0 No vaig estar a llista d'espera 14	Molt curt	11,4%	14,4%	UP 2025
	Curt	19,5%	16,2%	
	Normal	33,5%	37,9%	CAT 2025
	Llarg	23,4%	16,7%	
	Molt llarg	12,4%	14,8%	
	Indicador positiu	64,3%	68,5%	

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	76	NS/NC	2	Perfectes	34,4%	33,3%	
					Molt bé	34,3%	33,0%	
					Bé	25,8%	28,1%	
					Regular	5,5%	4,2%	
					Malament	0,0%	1,5%	
					Indicador positiu	94,5%	94,4%	
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	27,5%	31,6%	
					Molt bé	41,4%	32,9%	
					Bé	23,0%	26,9%	
					Regular	7,1%	6,7%	
					Malament	0,9%	1,8%	
					Indicador positiu	91,9%	91,5%	
No em va donar informació	0							
P11 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis)?	N	80	NS/NC	0	Perfecta	23,2%	29,5%	
					Molt bé	45,4%	33,5%	
					Bé	22,9%	29,3%	
					Regular	7,6%	6,1%	
					Malament	0,9%	1,6%	
					Indicador positiu	91,5%	92,3%	
No em van donar informació	0							
P12 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos les proves?	N	76	NS/NC	2	Sí	73,8%	80,2%	
					No	10,6%	7,2%	
					No ho recordo	15,6%	12,6%	
					Indicador positiu	73,8%	80,2%	
					No em van donar informació	1		
P13 Us van operar mentre estàveu a l'hospital?	N	80	NS/NC	0	Sí	57,0%	51,9%	
					No	43,0%	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	46	NS/NC	0	Perfecta	30,0%	39,2%	
					Molt bé	46,4%	34,1%	
					Bé	20,3%	20,5%	
					Regular	3,3%	4,9%	
					Malament	0,0%	1,3%	
					Indicador positiu	96,7%	93,8%	
No em van donar informació	0							
P15 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos l'operació?	N	45	NS/NC	0	Sí	90,0%	93,0%	
					No	2,7%	1,7%	
					No ho recordo	7,2%	5,3%	
					Indicador positiu	90,0%	93,0%	
					No em van donar informació	1		
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	58,1%	61,9%	
					Gairebé sempre	27,0%	23,2%	
					Sovint	11,2%	11,2%	
					Poques vegades	1,8%	2,6%	
					Mai/gairebé mai	1,9%	1,1%	
					Indicador positiu	96,3%	96,3%	
No em van donar informació	0							
P22 Quan van marxar de l'hospital, van 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	79	NS/NC	1	Perfectament	60,1%	54,0%	
					Molt bé	25,3%	25,0%	
					Bé	11,2%	16,6%	
					Regular	2,5%	3,3%	
					Malament	0,9%	1,1%	
					Indicador positiu	96,6%	95,6%	
No em van explicar res	0							

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat				Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
P4 Valueu en general la comoditat de l'habitació (per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure-us, etc.).	N 76 NS/NC 4			Perfecta	21,6%	21,9%	
				Molt bona	23,3%	23,3%	
				Bona	38,8%	36,3%	
				Regular	10,0%	13,8%	
				Malament	6,3%	4,7%	
				Indicador positiu	83,6%	81,5%	
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.)?	N 72 NS/NC 8			Perfecta	12,0%	20,9%	
				Molt bé	21,9%	25,7%	
				Bé	37,6%	34,4%	
				Regular	18,9%	13,4%	
				Malament	9,5%	5,7%	
				Indicador positiu	71,5%	80,9%	
P6 Vau tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	N 56 NS/NC 8 Vaig estar sol 15			Mai/gairebé mai	53,3%	53,2%	
				Poques vegades	27,0%	28,5%	
				Sovint	9,7%	8,6%	
				Gairebé sempre	3,7%	4,4%	
				Sempre	6,3%	5,3%	
				Indicador positiu	80,3%	81,7%	
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?	N 71 NS/NC 9			Perfecte	9,5%	12,4%	
				Molt bé	18,2%	17,4%	
				Bé	39,9%	38,1%	
				Regular	21,4%	20,6%	
				Malament	11,0%	11,4%	
				Indicador positiu	67,6%	68,0%	

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?	N	79	NS/NC	1	Perfecte	52,5%	48,9%	
					Molt bé	36,1%	34,9%	
					Bé	8,7%	12,8%	
					Regular	1,7%	2,4%	
					Malament	1,0%	1,1%	
					Indicador positiu	97,3%	96,5%	
P9 Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien els metges i metgesses?	N	79	NS/NC	1	Perfecte	48,0%	46,9%	
					Molt bé	35,2%	33,6%	
					Bé	13,2%	15,5%	
					Regular	3,6%	2,7%	
					Malament	0,0%	1,3%	
					Indicador positiu	96,4%	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?	N	80	NS/NC	0	Perfecta	30,8%	32,1%	
					Molt bona	40,9%	34,3%	
					Bona	22,3%	26,8%	
					Regular	3,3%	4,7%	
					Malament	2,7%	2,0%	
					Indicador positiu	93,9%	93,3%	
P17 Què us va semblar la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	N	79	NS/NC	1	Perfecta	26,5%	32,0%	
					Molt bé	36,6%	32,1%	
					Bé	29,7%	28,7%	
					Regular	3,6%	5,0%	
					Malament	3,6%	2,2%	
					Indicador positiu	92,8%	92,8%	
P18 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	N	80	NS/NC	0	Sempre	66,0%	66,3%	
					Gairebé sempre	21,4%	19,9%	
					Sovint	9,0%	9,9%	
					Poques vegades	2,7%	2,7%	
					Mai/gairebé mai	0,9%	1,1%	
					Indicador positiu	96,3%	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)?	N	73	NS/NC	7	Perfecte	34,3%	37,5%	
					Molt bé	37,8%	35,0%	
					Bé	23,4%	22,5%	
					Regular	2,6%	3,6%	
					Malament	2,0%	1,5%	
					Indicador positiu	95,4%	94,9%	

B. Resultats per àmbit: altres

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	69,8%	66,5%	
				Gairebé sempre	20,8%	20,7%	
				Sovint	6,5%	9,5%	
				Poques vegades	2,0%	2,5%	
				Mai/gairebé mai	1,0%	0,8%	
N	72	NS/NC	3	Indicador positiu	97,0%	96,7%	
	No vaig tenir dolor		6				

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 N 80 NS/NC 0	Satisfacció	8,66	8,45	UP 2025
				CAT 2025
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a venir a aquest hospital? N 78 NS/NC 2	Sí	94,7%	90,8%	Up 2025
	No	3,6%	5,9%	CAT 2025
	No n'estic segur	1,7%	3,4%	
	Indicador positiu	94,7%	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	75,7%	64,3%	68,5%
P3 Explicacions funcionament hospital	95,8%	94,5%	94,4%
P4 La comoditat de l'habitació	84,4%	83,6%	81,5%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	81,5%	71,5%	80,9%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	82,8%	80,3%	81,7%
P7 El menjar de l'hospital	59,3%	67,6%	68,0%
P8 Tracte personal de les infermeres	95,4%	97,3%	96,5%
P9 Tracte personal del metge	95,6%	96,4%	96,0%
P10 Informació sobre la seva malaltia	91,8%	91,9%	91,5%
P11 Informació sobre les proves	91,6%	91,5%	92,3%
P12 Consentiment informat abans proves	73,7%	73,8%	80,2%
P14 Informació sobre l'operació	96,9%	96,7%	93,8%
P15 Consentiment informat abans operació	89,6%	90,0%	93,0%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,6%	93,9%	93,3%
P17 Donar la seva opinió	94,4%	92,8%	92,8%
P18 Sentir-se en bones mans	96,4%	96,3%	96,1%
P19 Informació coherent	96,3%	96,3%	96,3%
P20 Respecte a la seva intimitat	94,1%	95,4%	94,9%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	94,8%	97,0%	96,7%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	92,0%	96,6%	95,6%
P101 Grau de satisfacció global	8,77	8,66	8,45
P102 Continuaria venint?	92,1%	94,7%	90,8%

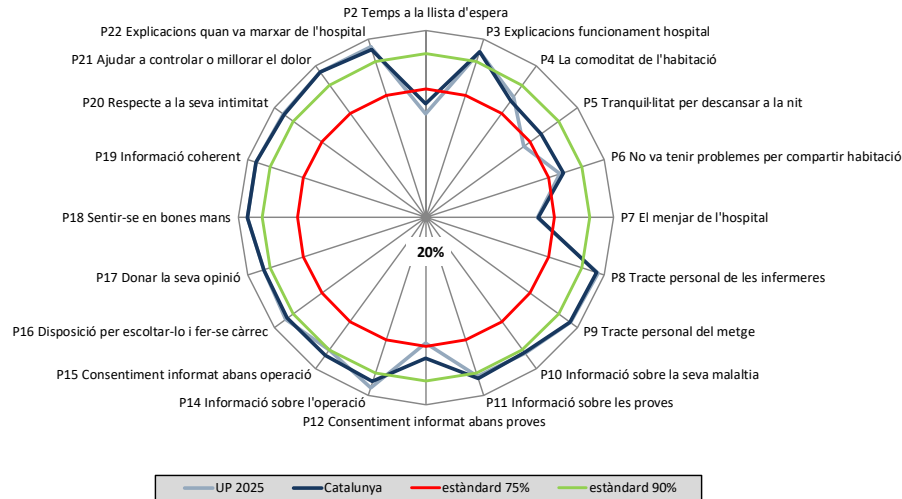
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'hospital l'any 2025 en relació a Catalunya 2025.

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

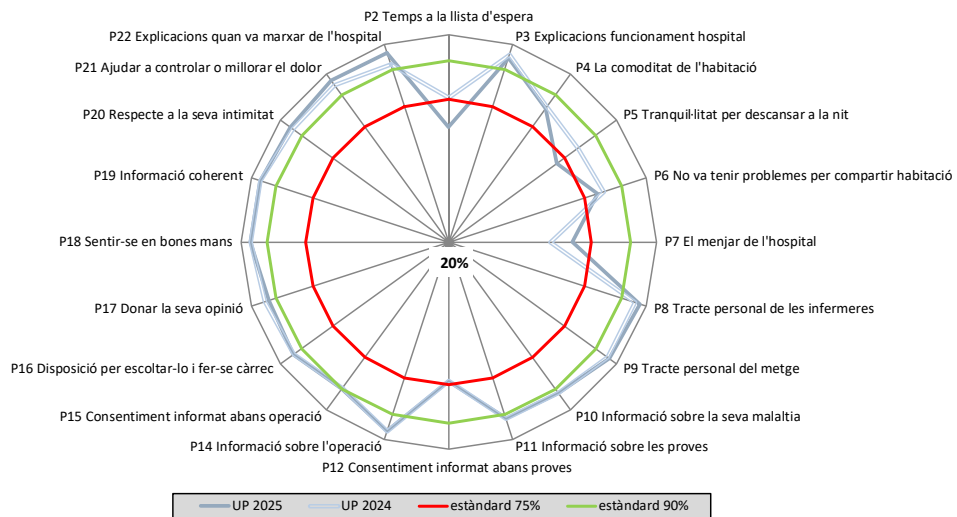
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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 2025	Millors resultats	Nom UP millors resultats
P2 Temps a la llista d'espera	64,3%	90,7%	ICO L'Hospitalet
P3 Explicacions funcionament hospital	94,5%	100%	Clínica Terres de l'Ebre
P4 La comoditat de l'habitació	83,6%	94,6%	Hospital d'Olot i Comarcal de la Garrotxa
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	71,5%	94,5%	Espitau Val d'Aran
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	80,3%	97,6%	Fundació Sant Hospital
P7 El menjar de l'hospital	67,6%	83,9%	Espitau Val d'Aran
P8 Tracte personal de les infermeres	97,3%	100%	Hospital Clínic de Barcelona
P9 Tracte personal del metge	96,4%	100%	Hospital Clínic de Barcelona
P10 Informació sobre la seva malaltia	91,9%	98,0%	Hospital General de Granollers
P11 Informació sobre les proves	91,5%	100%	ICO L'Hospitalet
P12 Consentiment informat abans proves	73,8%	91,1%	Hospital de Palamós
P14 Informació sobre l'operació	96,7%	100%	Hospital de Tortosa Verge de la Cinta
			Hospital Clínic de Barcelona
			Hospital Comarcal d'Ampostà
P15 Consentiment informat abans operació	90,0%	100%	Hospital de Terrassa
			Hospital Municipal de Badalona
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,9%	99,2%	Hospital Clínic de Barcelona
P17 Donar la seva opinió	92,8%	98,5%	Hospital Sant Pau i Santa Tecla
P18 Sentir-se en bones mans	96,3%	100%	Espitau Val d'Aran
			Hospital Clínic de Barcelona
P19 Informació coherent	96,3%	100%	Espitau Val d'Aran
P20 Respecte a la seva intimitat	95,4%	99,0%	Hospital Santa Caterina
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	97,0%	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	96,6%	98,5%	Espitau Val d'Aran
			Hospital de la Cerdanya
P101 Grau de satisfacció global	8,66	8,89	Hospital Clínic de Barcelona
P102 Continuaria venint?	94,7%	98,7%	Hospital de la Cerdanya