

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

ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

2025

RESULTATS PER CENTRE

772 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**

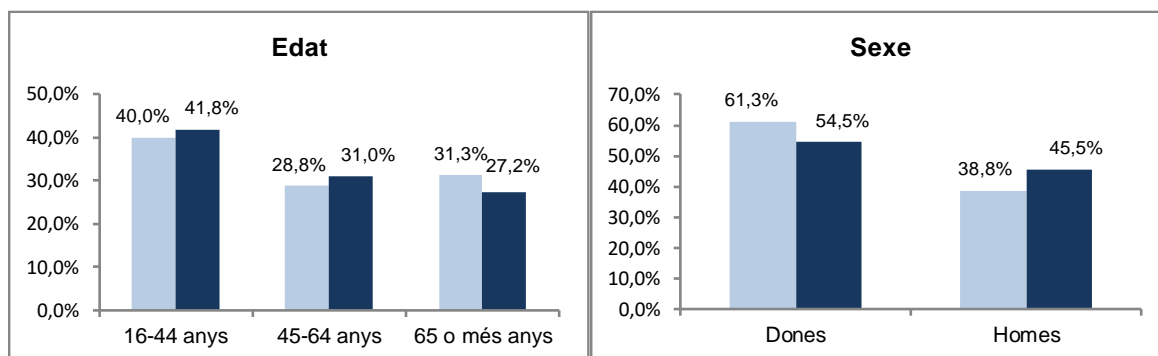
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

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

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2025
CATALUNYA 2025



A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

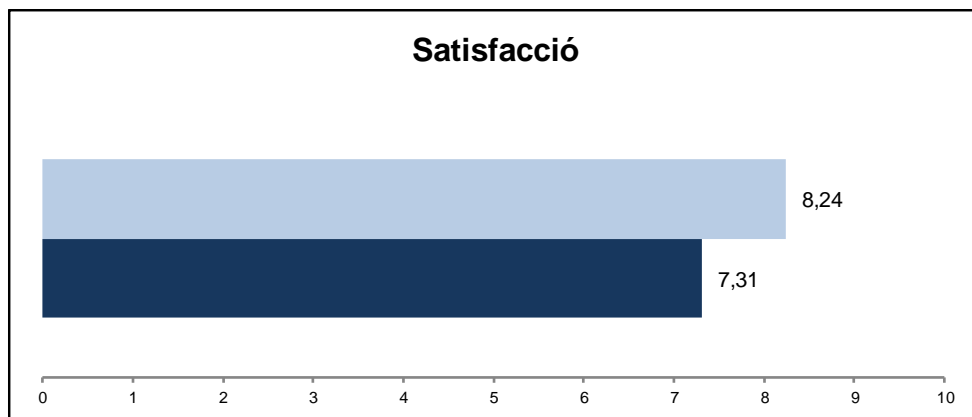
	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	23,7%	76,3%
Catalunya	22,8%	77,2%

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
UP	61,3%	12,0%	8,0%	2,8%	15,9%
Catalunya	61,1%	14,3%	11,6%	3,4%	9,6%

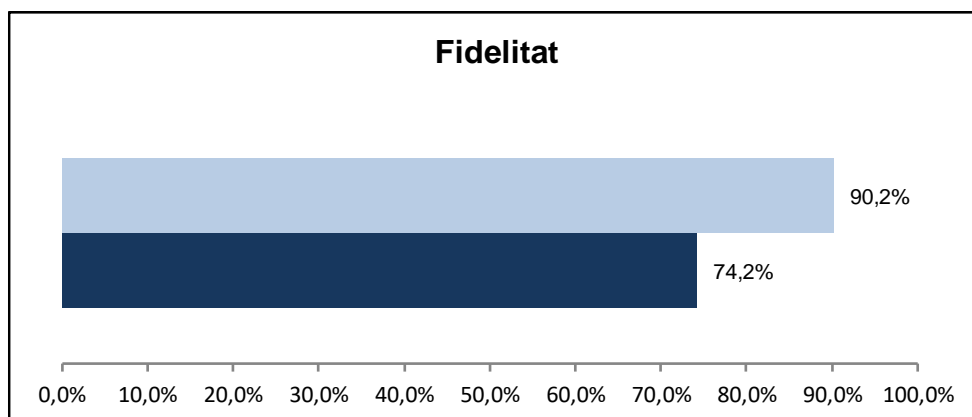
	Motiu per triar Urgències				
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop	Altres
UP	16,2%	8,5%	44,9%	0,0%	30,4%
Catalunya	19,5%	8,7%	46,7%	2,7%	22,5%

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 2025	Catalunya 2025	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 45 NS/NC 2 No em van donar informació 30</p>	Sempre	15,2%	27,0%	
	Gairebé sempre	12,1%	12,6%	
	Sovint	22,1%	14,4%	
	Poques vegades	29,9%	22,0%	
	Mai/gairebé mai	20,9%	24,1%	
	Indicador Positiu	49,3%	53,9%	
<p>P6 Mentre estàveu a la sala d'espera, algun professional va venir a interessar-se per com us trobàveu?</p> <p>UP N 57 NS/NC 1 No em van donar informació 20</p>	Sempre	12,4%	15,3%	
	Gairebé sempre	9,1%	5,8%	
	Sovint	8,4%	9,0%	
	Poques vegades	18,9%	13,1%	
	Mai/gairebé mai	51,2%	56,7%	
	Indicador Positiu	29,9%	30,2%	
<p>P7 Com valoreu el temps que vau haver d'esperar a la sala d'espera, fins que us va veure el metge o metgessa?</p> <p>UP N 78 NS/NC 0</p>	Molt curt	11,1%	10,8%	
	Curt	14,2%	13,8%	
	Normal	37,5%	33,9%	
	Llarg	20,4%	20,2%	
	Molt llarg	16,8%	21,3%	
	Indicador Positiu	62,8%	58,5%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
P17 El metge o metgessa us va donar la informació de manera que poguéssiu entendre-la? UP N 79 NS/NC 1 No em van donar informació 1	Sempre	63,5%	55,0%	UP
	Gairebé sempre	19,3%	20,3%	
	Sovint	10,7%	14,5%	CAT
	Poques vegades	3,7%	7,4%	
	Mai/gairebé mai	2,8%	2,7%	
	Indicador Positiu	93,5%	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 77 NS/NC 1 No em van donar informació 1	Sempre	61,5%	54,4%	UP
	Gairebé sempre	20,8%	18,9%	
	Sovint	7,5%	14,2%	CAT
	Poques vegades	8,3%	8,8%	
	Mai/gairebé mai	2,0%	3,7%	
	Indicador Positiu	89,7%	87,5%	
P20 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves: radiografies, exploracions, anàlisis clíniques, etc.? UP N 73 NS/NC 0 No em van fer proves 6 No em van donar informació 2	Perfecta	31,7%	28,2%	UP
	Molt bona	30,7%	25,6%	
	Bona	26,8%	30,4%	CAT
	Regular	9,9%	10,9%	
	Malament	0,9%	4,9%	
	Indicador Positiu	89,2%	84,3%	
P21 Us van demanar quina informació voleu que donessin als vostres familiars o acompanyants sobre la vostra malaltia? UP N 55 NS/NC 5 No tenia acompanyants 20	Sí	33,8%	38,5%	UP
	No	66,2%	61,5%	CAT
	Indicador Positiu	33,8%	38,5%	
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 1 No em van donar informació 3	Sempre	56,4%	52,3%	UP
	Gairebé sempre	28,6%	20,4%	
	Sovint	10,1%	15,8%	CAT
	Poques vegades	4,0%	7,5%	
	Mai/gairebé mai	0,9%	3,9%	
	Indicador Positiu	95,1%	88,6%	
P24 Us van explicar per què havieu d'ingressar? UP N 35 NS/NC 3 No vaig estar ingressat/ingressada 42	Perfectament	42,0%	47,4%	UP
	Molt bé	34,0%	21,7%	
	Bé	19,9%	22,2%	CAT
	Regular	4,1%	6,0%	
	Malament	0,0%	2,8%	
	Indicador Positiu	95,9%	91,3%	
P25 Quan vau marxar d'urgències, vau entendre o la vostra família va entendre tot el que havieu de fer? UP N 75 NS/NC 1 No em van donar explicacions 3	Perfectament	49,0%	45,8%	UP
	Molt bé	24,7%	20,6%	
	Bé	18,9%	22,7%	CAT
	Regular	7,4%	8,0%	
	Malament	0,0%	3,0%	
	Indicador Positiu	92,6%	89,1%	

B. Resultats per àmbit: Tracte i professionals

Enunciat	Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
P8 Què opineu del temps que us va dedicar el metge o metgessa?	Perfecte	28,3%	22,2%	
	Molt bé	34,4%	25,0%	
	Bé	31,2%	32,2%	
	Regular	4,2%	12,6%	
	Malament	1,8%	8,1%	
	Indicador Positiu	93,9%	79,4%	
UP N 80 NS/NC 0				
P9 Quina disposició tenien els professionals que us atenien per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us passava?	Perfecta	30,9%	24,4%	
	Molt bé	34,1%	26,9%	
	Bé	26,1%	29,4%	
	Regular	7,8%	12,1%	
	Malament	1,0%	7,2%	
	Indicador Positiu	91,2%	80,7%	
UP N 79 NS/NC 1				
P10 Quina era la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	Perfecta	32,4%	22,1%	
	Molt bé	27,0%	24,4%	
	Bé	30,6%	34,1%	
	Regular	8,2%	12,4%	
	Malament	1,7%	7,0%	
	Indicador Positiu	90,1%	80,6%	
UP N 80 NS/NC 0				
P13 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?	Perfectament	23,8%	23,8%	
	Molt bé	36,5%	25,8%	
	Bé	30,8%	35,1%	
	Regular	7,8%	10,2%	
	Malament	1,0%	5,2%	
	Indicador Positiu	91,2%	84,7%	
UP N 79 NS/NC 1				
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien les infermeres i infermers?	Perfecte	44,2%	32,9%	
	Molt bé	33,4%	32,7%	
	Bé	20,5%	25,0%	
	Regular	1,9%	6,3%	
	Malament	0,0%	3,1%	
	Indicador Positiu	98,1%	90,6%	
UP N 75 NS/NC 5				
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien els metges i metgesses?	Perfecte	40,7%	30,8%	
	Molt bé	35,6%	30,2%	
	Bé	17,1%	25,9%	
	Regular	5,5%	8,4%	
	Malament	1,0%	4,7%	
	Indicador Positiu	93,5%	86,9%	
UP N 78 NS/NC 2				
P16 Com valoreu el tracte personal que tenien els zeladors i zeladores/portalliteres?	Perfecte	38,1%	30,3%	
	Molt bé	35,6%	33,2%	
	Bé	22,4%	30,6%	
	Regular	2,4%	4,4%	
	Malament	1,4%	1,3%	
	Indicador Positiu	96,2%	94,2%	
UP N 60 NS/NC 6 No hi vaig tenir contacte 13				
P19 Us explicaven les coses davant de tothom?	Mai	60,3%	61,0%	
	Poques vegades	20,8%	16,9%	
	Sovint	5,2%	9,0%	
	Gairebé sempre	5,9%	5,0%	
	Sempre	7,8%	8,2%	
	Indicador Positiu	81,1%	77,8%	
UP N 75 NS/NC 5				
P23 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	57,8%	51,0%	
	Gairebé sempre	22,8%	19,9%	
	Sovint	12,2%	14,5%	
	Poques vegades	4,6%	8,9%	
	Mai/gairebé mai	2,5%	5,6%	
	Indicador Positiu	92,8%	85,5%	
UP N 80 NS/NC 0				

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
P4 Com valoreu la comoditat de la sala d'espera? UP N 77 NS/NC 1 No vaig ser a la sala d'espera 2	Perfecta	14,0%	13,3%	UP
	Molt bona	19,8%	14,2%	
	Bona	32,2%	39,3%	CAT
	Regular	28,6%	23,6%	
	Malament	5,3%	9,6%	
	Indicador Positiu	66,0%	66,8%	
P11 Com valoreu les condicions del lloc on vaig estar mentre us atendien? UP N 80 NS/NC 0	Perfectes	16,3%	15,4%	UP
	Molt bones	31,9%	20,8%	
	Bones	41,2%	42,0%	CAT
	Regulars	8,6%	16,1%	
	Dolentes	2,0%	5,6%	
	Indicador Positiu	89,4%	78,2%	
P12 Com valoreu la comoditat de la llitera on vaig ser mentre us van atendre? UP N 65 NS/NC 1 No vaig ser en una llitera 13	Perfecta	15,5%	14,4%	UP
	Molt bona	24,6%	17,1%	
	Bona	45,0%	45,3%	CAT
	Regular	12,5%	17,3%	
	Malament	2,4%	6,0%	
	Indicador Positiu	85,1%	76,8%	

B. Resultats per àmbit: Altres

Enunciat				Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
P26 En aquests moments diríeu que us van resoldre el motiu pel qual havíeu anat a urgències?				Perfectament	41,3%	37,1%	
				Molt bé	25,7%	20,3%	
				Bé	18,3%	21,2%	
				Regular	10,3%	11,4%	
				Malament	4,4%	10,1%	
	UP N	79	NS/NC	1	Indicador Positiu	85,3%	

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2025	Catalunya 2025	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	8,24	7,31	UP
				CAT
P102 Si poguéssiu triar, tornaríeu a anar a aquest mateix servei d'urgències? UP N 80 NS/NC 0	Sí	90,2%	74,2%	UP
	No	0,7%	10,7%	CAT
	No n'estic segur	9,1%	15,1%	
	Indicador positiu	90,2%	74,2%	

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 2024	UP 2025	Catalunya 2025
P4 Comoditat de la sala d'espera	66,3%	66,0%	66,8%
P5 Informació temps d'espera	52,8%	49,3%	53,9%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	33,3%	29,9%	30,2%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	59,4%	62,8%	58,5%
P8 Temps de dedicació del metge	88,0%	93,9%	79,4%
P9 Disposició per escoltar-lo	87,1%	91,2%	80,7%
P10 Poder donar la seva opinió	86,7%	90,1%	80,6%
P11 Condicions lloc on va ser atès	86,5%	89,4%	78,2%
P12 Comoditat de la llitera	83,1%	85,1%	76,8%
P13 Respecte a la intimitat	90,8%	91,2%	84,7%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	88,9%	98,1%	90,6%
P15 Tracte personal metges/metgesses	91,3%	93,5%	86,9%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	94,6%	96,2%	94,2%
P17 Informació comprensible	91,7%	93,5%	89,9%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	84,5%	89,7%	87,5%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	74,2%	81,1%	77,8%
P20 Informació sobre les proves	83,9%	89,2%	84,3%
P21 Permís per informar als acompanyants	46,0%	33,8%	38,5%
P22 Informació coherent (coincident)	87,5%	95,1%	88,6%
P23 Sensació d'estar en bones mans	88,8%	92,8%	85,5%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	87,6%	95,9%	91,3%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	86,9%	92,6%	89,1%
P26 Li van resoldre el motiu	80,5%	85,3%	78,6%
P101 Valoració global	7,80	8,24	7,31
P102 Fidelitat	84,5%	90,2%	74,2%

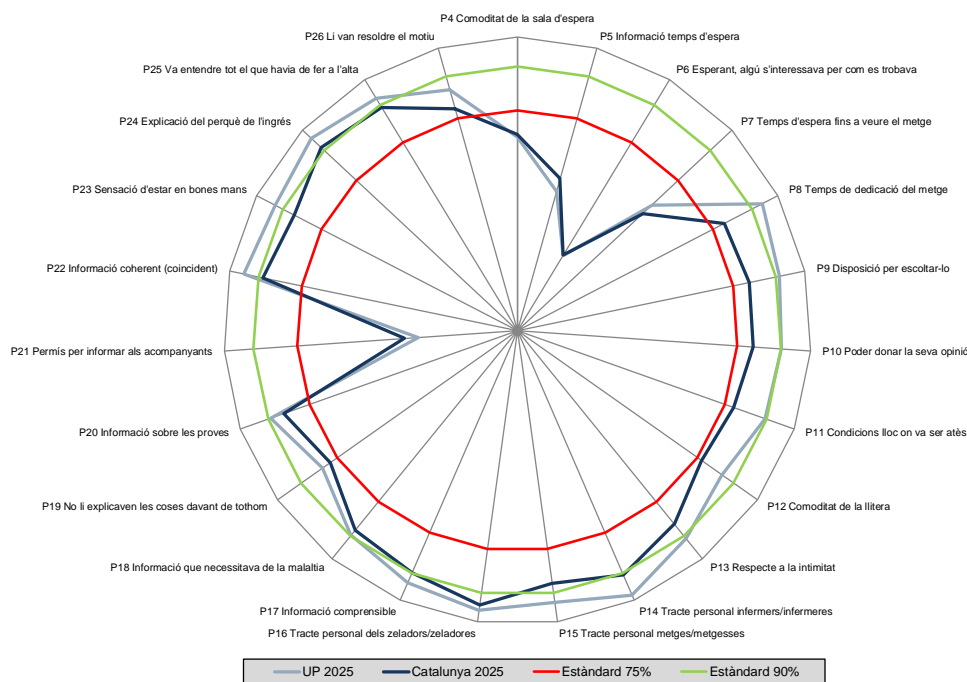
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2025 en relació a Catalunya 2025.

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

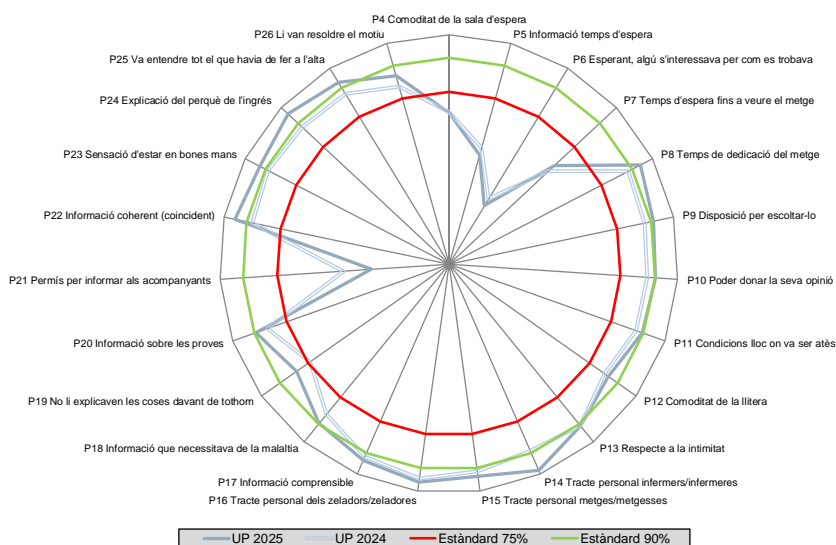
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació del centre 2025 amb Catalunya 2025



D.2. Comparació del centre 2025 amb el centre 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
P4 Comoditat de la sala d'espera	66,0%	85,8%	Hospital General de Granollers
P5 Informació temps d'espera	49,3%	76,8%	Hospital del Vendrell
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	29,9%	54,7%	Espitau Val d'Aran
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	62,8%	86,1%	Espitau Val d'Aran
P8 Temps de dedicació del metge	93,9%	93,9%	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
P9 Disposició per escoltar-lo	91,2%	92,5%	Espitau Val d'Aran
P10 Poder donar la seva opinió	90,1%	92,2%	Hospital Comarcal del Pallars
P11 Condicions lloc on va ser atès	89,4%	89,7%	Espitau Val d'Aran
P12 Comoditat de la llitera	85,1%	89,7%	Hospital de Viladecans
P13 Respecte a la intimitat	91,2%	95,0%	Hospital del Mar
P14 Tracte personal infermers/infermeres	98,1%	98,1%	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
P15 Tracte personal metges/metgesses	93,5%	95,6%	Hospital Comarcal del Pallars
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	96,2%	100%	Hospital Comarcal del Pallars
P17 Informació comprensible	93,5%	99,4%	Hospital Comarcal del Pallars
P18 Informació que necessitava de la malaltia	89,7%	96,2%	Hospital Comarcal del Pallars
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	81,1%	86,2%	Hospital del Vendrell
P20 Informació sobre les proves	89,2%	95,3%	Espitau Val d'Aran
P21 Permis per informar als acompanyants	33,8%	54,4%	Fundació Hospital de l'Esperit Sant
P22 Informació coherent (coincident)	95,1%	96,1%	Hospital Univ. Joan XXIII de Tarragona
P23 Sensació d'estar en bones mans	92,8%	94,1%	Hospital Universitari Vall d'Hebron
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	95,9%	100%	Espitau Val d'Aran
			Hospital Residència Sant Camil
			Hospital de Mollet
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	92,6%	94,6%	Hospital de Figueres
P26 Li van resoldre el motiu	85,3%	90,9%	Espitau Val d'Aran
P101 Valoració global	8,24	8,24	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau