

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

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT
D'AGUTS**

2024

RESULTATS PER CENTRE

Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

Unitat d'Avaluació i Experiència de pacient

Gerència d'Atenció Ciutadana

Àrea de Ciutadania Innovació i Usuari



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

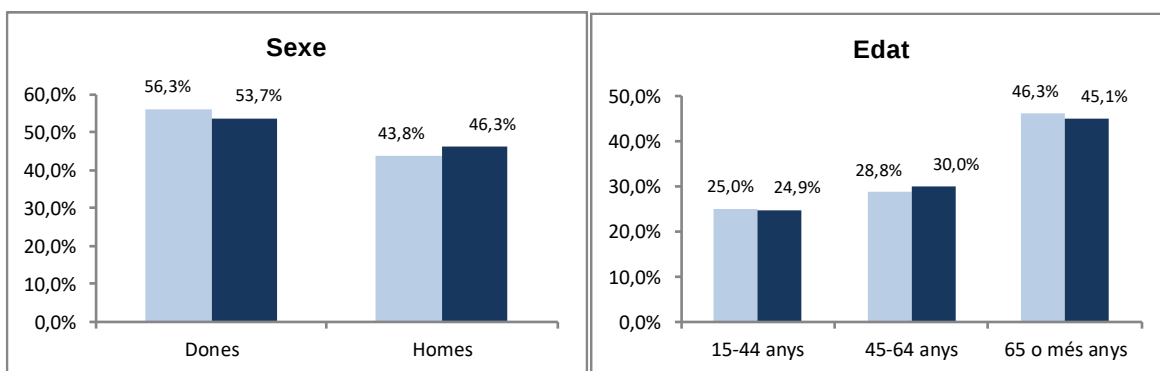
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	80
CATALUNYA	4478

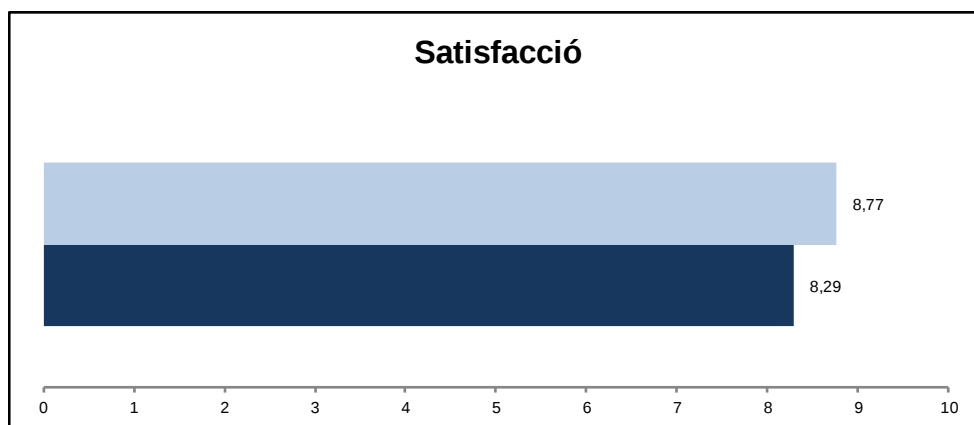
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2024
CATALUNYA 2024

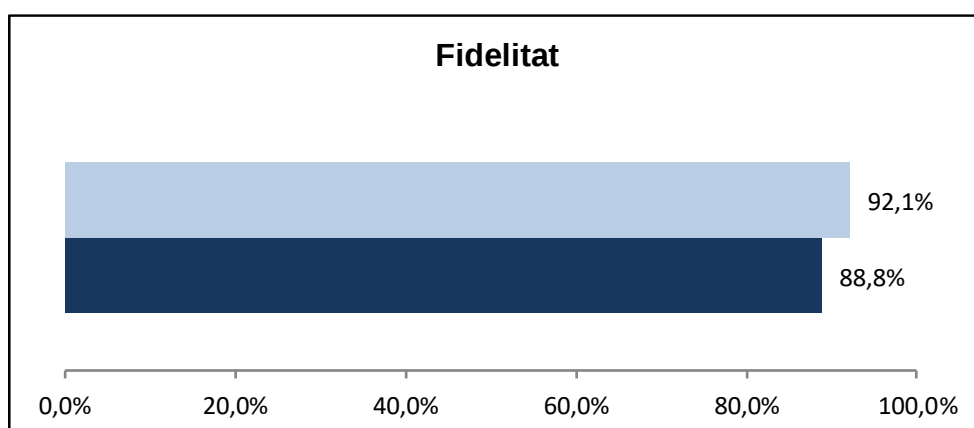


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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 2024	Catalunya 2024	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	50,7%	46,7%	
	Programat o llista d'espera	49,3%	53,3%	
N 80 NS/NC 0				
P2 Com valoreu el temps que vau estar a la llista d'espera fins al vostra ingrés?	Molt curt	18,7%	13,1%	UP 2024 CAT 2024
	Curt	13,6%	15,7%	
	Normal	43,4%	39,5%	
	Llarg	11,8%	16,8%	
	Molt llarg	12,5%	15,0%	
	Indicador positiu	75,7%	68,3%	
N 59 NS/NC 1				
No vaig estar a llista d'espera 20				

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2024	Catalunya 2024	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 3 No em van donar cap explicació 3	Perfectes	38,6%	29,3%	UP 2024 CAT 2024
	Molt bé	30,4%	32,7%	
	Bé	26,8%	30,5%	
	Regular	1,9%	5,6%	
	Malament	2,2%	1,8%	
	Indicador positiu	95,8%	92,6%	
P10 Què us van semblar les explicacions que us van donar sobre el vostre problema de salut, la vostra malaltia? N 79 NS/NC 0 No em va donar informació 1	Perfectes	38,2%	28,3%	UP 2024 CAT 2024
	Molt bé	23,9%	31,5%	
	Bé	29,7%	29,6%	
	Regular	5,6%	8,3%	
	Malament	2,6%	2,4%	
	Indicador positiu	91,8%	89,3%	
P11 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis)? N 78 NS/NC 0 No em van fer proves 2 No em van donar informació 0	Perfecta	28,7%	25,7%	UP 2024 CAT 2024
	Molt bé	36,8%	33,9%	
	Bé	26,1%	30,9%	
	Regular	6,7%	7,3%	
	Malament	1,7%	2,1%	
	Indicador positiu	91,6%	90,5%	
P12 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos les proves? N 78 NS/NC 1 No em van donar informació 1	Sí	73,7%	80,2%	UP 2024 CAT 2024
	No	7,4%	6,5%	
	No ho recordo	19,0%	13,3%	
	Indicador positiu	73,7%	80,2%	
P13 Us van operar mentre estàveu a l'hospital? N 80 NS/NC 0	Sí	53,7%	52,9%	
	No	46,3%	47,1%	
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 43 NS/NC 0 No em van donar informació 0	Perfecta	46,4%	36,6%	UP 2024 CAT 2024
	Molt bé	27,0%	33,2%	
	Bé	23,4%	24,4%	
	Regular	3,1%	4,2%	
	Malament	0,0%	1,5%	
	Indicador positiu	96,9%	94,2%	
P15 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos l'operació? N 43 NS/NC 0 No em van donar informació 0	Sí	89,6%	93,1%	UP 2024 CAT 2024
	No	5,3%	1,6%	
	No ho recordo	5,1%	5,3%	
	Indicador positiu	89,6%	93,1%	
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 78 NS/NC 2	Sempre	68,2%	59,4%	UP 2024 CAT 2024
	Gairebé sempre	19,9%	24,2%	
	Sovint	8,2%	11,3%	
	Poques vegades	2,6%	3,7%	
	Mai/gairebé mai	1,1%	1,4%	
	Indicador positiu	96,3%	94,9%	
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 80 NS/NC 0 No em van explicar res 0	Perfectament	60,3%	51,4%	UP 2024 CAT 2024
	Molt bé	22,0%	25,4%	
	Bé	9,8%	17,8%	
	Regular	8,0%	4,2%	
	Malament	0,0%	1,2%	
	Indicador positiu	92,0%	94,6%	

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	UP 2024	Catalunya 2024	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	29,4%	19,1%	UP 2024
	Molt bona	14,5%	21,8%	
	Bona	40,5%	39,4%	CAT 2024
	Regular	13,4%	15,0%	
	Malament	2,2%	4,7%	
	Indicador positiu	84,4%	80,3%	
N 77 NS/NC 3				
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	21,3%	17,6%	UP 2024
	Molt bé	23,8%	24,8%	
	Bé	36,4%	37,2%	CAT 2024
	Regular	14,6%	14,3%	
	Malament	3,9%	6,2%	
	Indicador positiu	81,5%	79,5%	
N 74 NS/NC 6				
P6 Vau tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	52,3%	51,2%	UP 2024
	Poques vegades	30,5%	31,9%	
	Sovint	10,7%	8,2%	CAT 2024
	Gairebé sempre	3,3%	3,7%	
	Sempre	3,2%	5,0%	
	Indicador positiu	82,8%	83,2%	
N 62 NS/NC 7 Vaig estar sol 11				
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	10,4%	10,5%	UP 2024
	Molt bé	16,2%	17,4%	
	Bé	32,7%	36,5%	CAT 2024
	Regular	27,4%	23,3%	
	Malament	13,3%	12,3%	
	Indicador positiu	59,3%	64,4%	
N 71 NS/NC 9				

B. Resultats per àmbit: tracte i professionals

Enunciat	Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P8 Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien les infermeres i infermers?	Perfecte	58,6%	44,8%	UP 2024
	Molt bé	31,2%	35,0%	
	Bé	5,5%	15,6%	CAT 2024
	Regular	2,7%	3,5%	
	Malament	1,9%	1,1%	
	Indicador positiu	95,4%	95,4%	
P9. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien els metges i metgesses?	Perfecte	52,6%	41,2%	UP 2024
	Molt bé	32,7%	35,6%	
	Bé	10,4%	17,8%	CAT 2024
	Regular	3,5%	3,8%	
	Malament	0,9%	1,6%	
	Indicador positiu	95,6%	94,5%	
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?	Perfecta	36,4%	29,2%	UP 2024
	Molt bona	32,7%	34,5%	
	Bona	24,6%	27,4%	CAT 2024
	Regular	4,6%	6,5%	
	Malament	1,8%	2,5%	
	Indicador positiu	93,6%	91,0%	
P17 Què us va semblar la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	Perfecta	40,4%	27,5%	UP 2024
	Molt bé	35,5%	32,9%	
	Bé	18,5%	30,7%	CAT 2024
	Regular	4,7%	6,2%	
	Malament	0,9%	2,7%	
	Indicador positiu	94,4%	91,1%	
P18 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	74,1%	62,5%	UP 2024
	Gairebé sempre	11,8%	21,4%	
	Sovint	10,5%	10,6%	CAT 2024
	Poques vegades	3,6%	3,9%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,5%	
	Indicador positiu	96,4%	94,5%	
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)?	Perfecte	40,7%	34,4%	UP 2024
	Molt bé	41,9%	34,4%	
	Bé	11,6%	25,2%	CAT 2024
	Regular	5,9%	4,4%	
	Malament	0,0%	1,6%	
	Indicador positiu	94,1%	93,9%	

B. Resultats per àmbit: altres

Enunciat				Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P21 Quan teníeu dolor, creieu que us van ajudar a controlar o millorar el dolor?				Sempre	66,0%	63,6%	UP 2024
				Gairebé sempre	19,1%	20,4%	
				Sovint	9,6%	11,2%	CAT 2024
				Poques vegades	5,2%	3,5%	
				Mai/gairebé mai	0,0%	1,3%	
N	73	NS/NC	3	Indicador positiu	94,8%	95,2%	
No vaig tenir dolor							
			3				

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P101 Valoreu el vostre grau de satisfacció global amb l'hospital	Satisfacció	8,77	8,29	UP 2024 CAT 2024
N 80 NS/NC 0				
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a venir a aquest hospital?	Sí	92,1%	88,8%	Up 2024
	No	6,2%	6,8%	
	No n'estic segur	1,7%	4,3%	CAT 2024
N 80 NS/NC 0	Indicador positiu	92,1%	88,8%	

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 2022	UP 2024	Catalunya
P2 Temps a la llista d'espera	72,0%	75,7%	68,3%
P3 Explicacions funcionament hospital	95,3%	95,8%	92,6%
P4 La comoditat de l'habitació	94,7%	84,4%	80,3%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	83,8%	81,5%	79,5%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	81,1%	82,8%	83,2%
P7 El menjar de l'hospital	68,2%	59,3%	64,4%
P8 Tracte personal de les infermeres	100,0%	95,4%	95,4%
P9 Tracte personal del metge	97,5%	95,6%	94,5%
P10 Informació sobre la seva malaltia	92,1%	91,8%	89,3%
P11 Informació sobre les proves	95,0%	91,6%	90,5%
P12 Consentiment informat abans proves	71,7%	73,7%	80,2%
P14 Informació sobre l'operació	95,4%	96,9%	94,2%
P15 Consentiment informat abans operació	93,3%	89,6%	93,1%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	98,0%	93,6%	91,0%
P17 Donar la seva opinió	95,6%	94,4%	91,1%
P18 Sentir-se en bones mans	98,2%	96,4%	94,5%
P19 Informació coherent	98,1%	96,3%	94,9%
P20 Respecte a la seva intimitat	96,6%	94,1%	93,9%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	97,6%	94,8%	95,2%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,9%	92,0%	94,6%
P101 Grau de satisfacció global	8,84	8,77	8,29
P102 Continuaria venint?	94,0%	92,1%	88,8%

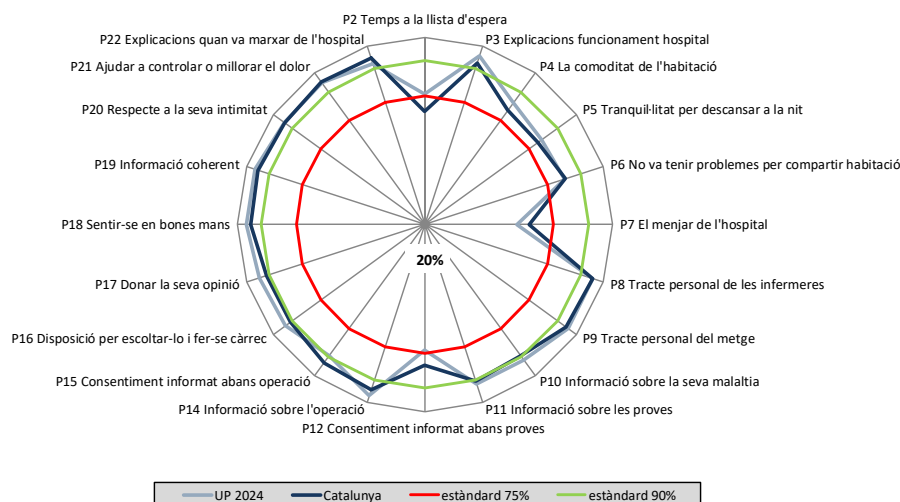
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'hospital l'any 2024 en relació a Catalunya 2024.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'hospital l'any 2024 en relació a Catalunya 2024.

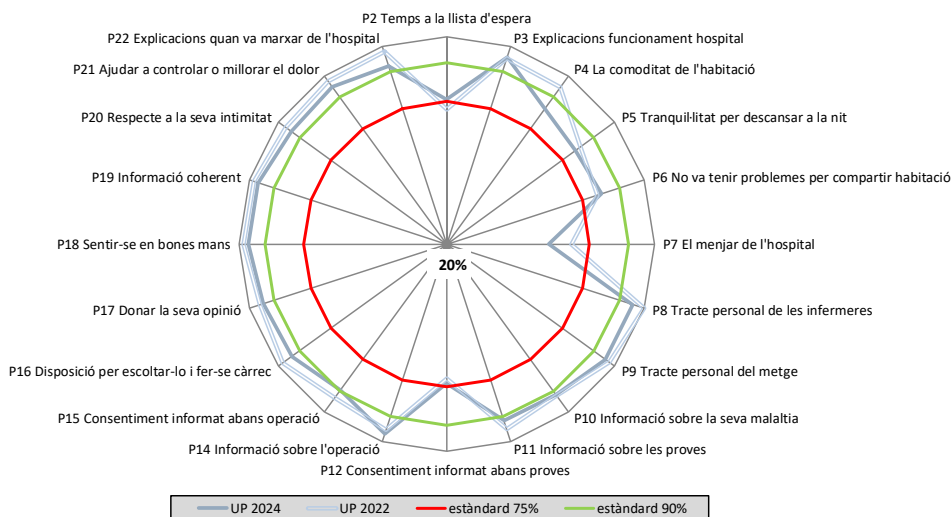
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de l'hospital 2024 amb Catalunya 2024



D.2. Comparació de l'hospital 2024 amb l'hospital 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 2024	Millors resultats	Nom UP millors resultats
P2 Temps a la llista d'espera	75,7%	84,2%	Hospital de la Cerdanya
P3 Explicacions funcionament hospital	95,8%	98,2%	Hospital del Mar
P4 La comoditat de l'habitació	84,4%	97,7%	Hospital de la Cerdanya
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	81,5%	93,1%	Hospital Comarcal Móra d'Ebre
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	82,8%	95,7%	Hospital Comarcal d'Amposta
P7 El menjar de l'hospital	59,3%	84,6%	Hospital d'Olot i Comarcal de la Garrotxa
P8 Tracte personal de les infermeres	95,4%	100%	Hospital de la Cerdanya
P9 Tracte personal del metge	95,6%	100%	Hospital Dos de Maig
P10 Informació sobre la seva malaltia	91,8%	95,8%	Hospital Comarcal de Sant Bernabé
P11 Informació sobre les proves	91,6%	97,9%	Hospital del Mar
P12 Consentiment informat abans proves	73,7%	90,2%	Clínica Terres de l'Ebre
P14 Informació sobre l'operació	96,9%	100%	Hospital de Campdevànol
			Hospital Municipal de Badalona
P15 Consentiment informat abans operació	89,6%	100%	Hospital Comarcal del Pallars
			HC Sant Jaume Calella
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,6%	98,1%	Hospital Dos de Maig
P17 Donar la seva opinió	94,4%	98,1%	Hospital Dos de Maig
			Hospital Dos de Maig
P18 Sentir-se en bones mans	96,4%	99,1%	Hospital del Vendrell
P19 Informació coherent	96,3%	99,2%	Hospital Universitari Mútua de Terrassa
P20 Respecte a la seva intimitat	94,1%	98,4%	Hospital Municipal de Badalona
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	94,8%	100%	Hospital del Vendrell
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	92,0%	100%	Hospital Comarcal Móra d'Ebre
P101 Grau de satisfacció global	8,77	8,79	Fundació Hospital de l'Esperit Sant
P102 Continuaria venint?	92,1%	94,3%	Hospital Santa Caterina