

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

ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

2024

RESULTATS PER CENTRE

772 Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

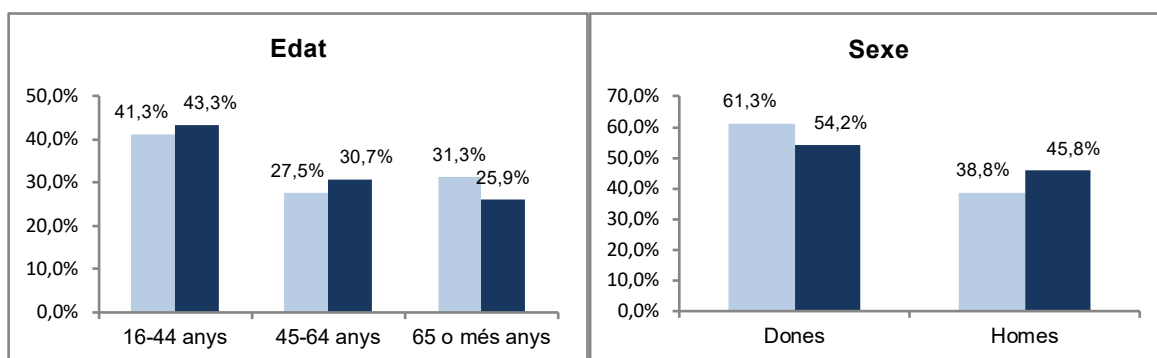
**Unitat d'Avaluació i Experiència de pacient
Gerència d'Atenció Ciutadana**

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	80
CATALUNYA	4239

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2024
CATALUNYA 2024



A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

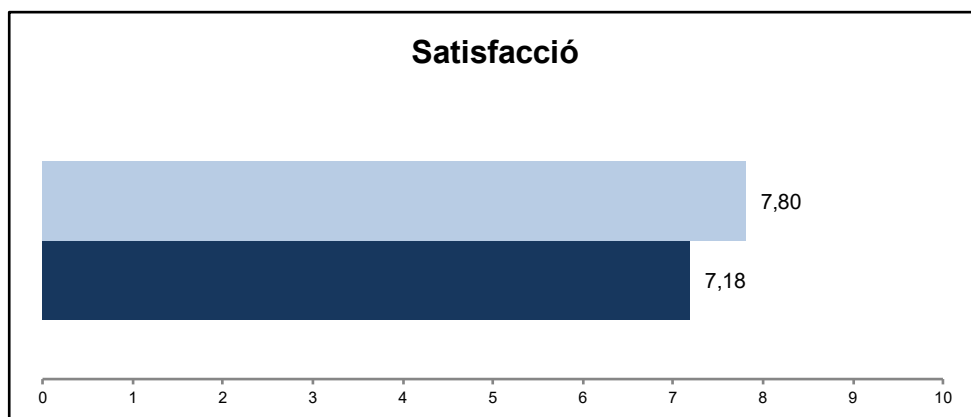
	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	31,1%	68,9%
Catalunya	22,0%	78,0%

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
UP	67,0%	12,7%	7,9%	7,2%	5,2%
Catalunya	61,6%	15,1%	11,6%	3,0%	8,8%

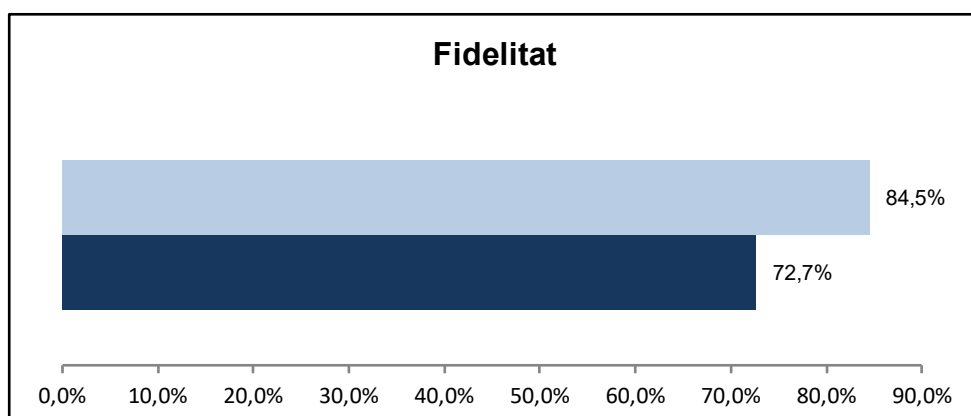
	Motiu per triar Urgències				
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop	Altres
UP	23,7%	8,5%	45,7%	3,5%	18,6%
Catalunya	19,2%	7,7%	46,2%	2,7%	24,2%

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, tornariéu a anar a aquest mateix servei d'urgències?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats per àmbit: accessibilitat

Enunciat	Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P5 Mentre estàveu a la sala d'espera, us van informar o van informar als vostres acompanyants del temps que us hauríeu d'esperar? UP N 47 NS/NC 1 No em van donar informació 28	Sempre	25,4%	25,5%	UP
	Gairebé sempre	8,5%	12,2%	
	Sovint	18,9%	14,7%	CAT
	Poques vegades	26,3%	22,3%	
	Mai/gairebé mai	20,9%	25,3%	
	Indicador Positiu	52,8%	52,4%	
P6 Mentre estàveu a la sala d'espera, algun professional va venir a interessar-se per com us trobàveu? UP N 58 NS/NC 1 No em van donar informació 17	Sempre	19,7%	13,1%	UP
	Gairebé sempre	2,7%	6,2%	
	Sovint	10,9%	9,0%	CAT
	Poques vegades	17,7%	13,3%	
	Mai/gairebé mai	49,1%	58,4%	
	Indicador Positiu	33,3%	28,3%	
P7 Com valoreu el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que us va veure el metge o metgessa? UP N 76 NS/NC 0	Molt curt	6,7%	9,9%	UP
	Curt	10,0%	12,5%	
	Normal	42,7%	33,6%	CAT
	Llarg	20,5%	20,8%	
	Molt llarg	20,1%	23,3%	
	Indicador Positiu	59,4%	55,9%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P17 El metge o metgessa us va donar la informació de manera que poguéssiu entendre-la? UP N 79 NS/NC 0 No em van donar informació 1	Sempre	62,2%	55,3%	UP
	Gairebé sempre	17,1%	20,2%	
	Sovint	12,4%	14,4%	CAT
	Poques vegades	5,9%	7,6%	
	Mai/gairebé mai	2,3%	2,6%	
	Indicador Positiu	91,7%	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 78 NS/NC 1 No em van donar informació 1	Sempre	55,3%	53,4%	UP
	Gairebé sempre	21,4%	20,3%	
	Sovint	7,8%	13,8%	CAT
	Poques vegades	8,8%	8,9%	
	Mai/gairebé mai	6,7%	3,6%	
	Indicador Positiu	84,5%	87,5%	
P20 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves: radiografies, exploracions, anàlisis clíniques, etc.? UP N 70 NS/NC 2 No em van fer proves 6 No em van donar informació 2	Perfecta	28,6%	28,6%	UP
	Molt bona	34,2%	24,5%	
	Bona	21,0%	31,1%	CAT
	Regular	11,5%	11,0%	
	Malament	4,7%	4,8%	
	Indicador Positiu	83,9%	84,2%	
P21 Us van demanar quina informació voleu que donessin als vostres familiars o acompanyants sobre la vostra malaltia? UP N 52 NS/NC 4 No tenia acompanyants 24	Sí	46,0%	36,4%	UP
	No	54,0%	63,6%	CAT
	Indicador Positiu	46,0%	36,4%	
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 77 NS/NC 1 No em van donar informació 1	Sempre	55,6%	52,3%	UP
	Gairebé sempre	22,8%	21,0%	
	Sovint	9,2%	15,0%	CAT
	Poques vegades	6,2%	7,7%	
	Mai/gairebé mai	6,2%	4,0%	
	Indicador Positiu	87,5%	88,3%	
P24 Us van explicar per què havíeu d'ingressar? UP N 43 NS/NC 3 No vaig estar ingressat/ingressada 34	Perfectament	49,9%	47,4%	UP
	Molt bé	28,0%	21,9%	
	Bé	9,7%	20,6%	CAT
	Regular	9,1%	7,7%	
	Malament	3,3%	2,4%	
	Indicador Positiu	87,6%	89,9%	
P25 Quan vau marxar d'urgències, vau entendre o la vostra família va entendre tot el que havíeu de fer? UP N 75 NS/NC 1 No em van donar explicacions 4	Perfectament	51,0%	47,1%	UP
	Molt bé	18,2%	19,9%	
	Bé	17,6%	22,7%	CAT
	Regular	8,8%	7,5%	
	Malament	4,3%	2,8%	
	Indicador Positiu	86,9%	89,7%	

B. Resultats per àmbit: Tracte i professionals

Enunciat	Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P8 Què opineu del temps que us va dedicar el metge o metgessa?	Perfecte	32,0%	22,8%	UP
	Molt bé	23,3%	24,2%	
	Bé	32,7%	31,4%	CAT
	Regular	7,4%	13,9%	
	Malament	4,6%	7,7%	
	Indicador Positiu	88,0%	78,4%	
P9 Quina disposició tenien els professionals que us atenen per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us passava?	Perfecta	32,3%	23,7%	UP
	Molt bé	27,7%	27,2%	
	Bé	27,1%	29,3%	CAT
	Regular	6,6%	12,5%	
	Malament	6,3%	7,2%	
	Indicador Positiu	87,1%	80,2%	
P10 Quina era la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	Perfecta	27,9%	21,0%	UP
	Molt bé	26,3%	26,5%	
	Bé	32,5%	33,9%	CAT
	Regular	9,1%	12,1%	
	Malament	4,2%	6,4%	
	Indicador Positiu	86,7%	81,5%	
P13 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?	Perfectament	32,6%	23,6%	UP
	Molt bé	27,0%	25,3%	
	Bé	31,2%	35,8%	CAT
	Regular	8,4%	10,0%	
	Malament	0,8%	5,4%	
	Indicador Positiu	90,8%	84,6%	
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien les infermeres i infermers?	Perfecte	46,9%	31,4%	UP
	Molt bé	26,9%	34,5%	
	Bé	15,1%	24,7%	CAT
	Regular	7,9%	6,4%	
	Malament	3,2%	3,0%	
	Indicador Positiu	88,9%	90,6%	
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien els metges i metgesses?	Perfecte	42,5%	29,5%	UP
	Molt bé	32,1%	31,1%	
	Bé	16,7%	26,4%	CAT
	Regular	4,1%	8,0%	
	Malament	4,6%	4,9%	
	Indicador Positiu	91,3%	87,0%	
P16 Com valoreu el tracte personal que tenien els zeladors i zeladores/portalliteres?	Perfecte	41,6%	29,5%	UP
	Molt bé	32,5%	34,8%	
	Bé	20,5%	30,0%	CAT
	Regular	4,3%	4,4%	
	Malament	1,1%	1,4%	
	Indicador Positiu	94,6%	94,2%	
P19 Us explicaven les coses davant de tothom?	Mai	59,0%	60,2%	UP
	Poques vegades	15,3%	17,9%	
	Sovint	9,5%	8,8%	CAT
	Gairebé sempre	6,0%	5,0%	
	Sempre	10,3%	8,1%	
	Indicador Positiu	74,2%	78,1%	
P23 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	63,2%	49,4%	UP
	Gairebé sempre	19,2%	21,0%	
	Sovint	6,4%	14,1%	CAT
	Poques vegades	6,4%	9,7%	
	Mai/gairebé mai	4,8%	5,7%	
	Indicador Positiu	88,8%	84,6%	

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P4 Com valoreu la comoditat de la sala d'espera? UP N 76 NS/NC 0 No vaig ser a la sala d'espera 4	Perfecta	16,0%	11,9%	UP
	Molt bona	11,4%	13,9%	
	Bona	38,9%	37,9%	CAT
	Regular	21,0%	25,4%	
	Malament	12,7%	11,0%	
	Indicador Positiu	66,3%	63,7%	
P11 Com valoreu les condicions del lloc on vaig estar mentre us atendien? UP N 80 NS/NC 0	Perfectes	21,5%	14,5%	UP
	Molt bones	28,2%	20,5%	
	Bones	36,8%	41,8%	CAT
	Regulars	9,7%	17,5%	
	Dolentes	3,8%	5,7%	
	Indicador Positiu	86,5%	76,7%	
P12 Com valoreu la comoditat de la llitera on vaig ser mentre us van atendre? UP N 64 NS/NC 2 No vaig ser en una llitera 13	Perfecta	16,4%	12,7%	UP
	Molt bona	25,2%	17,8%	
	Bona	41,4%	44,8%	CAT
	Regular	13,2%	17,9%	
	Malament	3,8%	6,8%	
	Indicador Positiu	83,1%	75,3%	

B. Resultats per àmbit: Altres

Enunciat	Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P26 En aquests moments diríeu que us van resoldre el motiu pel qual havíeu anat a urgències?	Perfectament	49,9%	36,3%	UP
	Molt bé	15,4%	19,9%	
	Bé	15,2%	20,5%	CAT
	Regular	9,8%	11,6%	
	Malament	9,7%	11,7%	
	Indicador Positiu	80,5%	76,7%	
UP N 80 NS/NC 0				

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P101 Valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital	Satisfacció	7,80	7,18	UP CAT
UP N 80 NS/NC 0				
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a anar a aquest mateix servei d'urgències?	Sí	84,5%	72,7%	UP CAT
	No	4,8%	12,0%	
	No n'estic segur	10,6%	15,3%	
UP N 80 NS/NC 0	Indicador positiu	84,5%	72,7%	

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 2023	UP 2024	Catalunya 2024
P4 Comoditat de la sala d'espera	69,0%	66,3%	63,7%
P5 Informació temps d'espera	61,2%	52,8%	52,4%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	29,5%	33,3%	28,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	62,1%	59,4%	55,9%
P8 Temps de dedicació del metge	82,3%	88,0%	78,4%
P9 Disposició per escoltar-lo	87,3%	87,1%	80,2%
P10 Poder donar la seva opinió	89,2%	86,7%	81,5%
P11 Condicions lloc on va ser atès	83,8%	86,5%	76,7%
P12 Comoditat de la llitera	85,7%	83,1%	75,3%
P13 Respecte a la intimitat	88,3%	90,8%	84,6%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	92,3%	88,9%	90,6%
P15 Tracte personal metges/metgesses	92,4%	91,3%	87,0%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	92,7%	94,6%	94,2%
P17 Informació comprensible	85,5%	91,7%	89,9%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	85,5%	84,5%	87,5%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	80,3%	74,2%	78,1%
P20 Informació sobre les proves	87,9%	83,9%	84,2%
P21 Permis per informar als acompanyants	40,8%	46,0%	36,4%
P22 Informació coherent (coincident)	87,7%	87,5%	88,3%
P23 Sensació d'estar en bones mans	86,7%	88,8%	84,6%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	85,7%	87,6%	89,9%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	92,8%	86,9%	89,7%
P26 Li van resoldre el motiu	81,6%	80,5%	76,7%
P101 Valoració global	7,61	7,80	7,18
P102 Fidelitat	78,9%	84,5%	72,7%

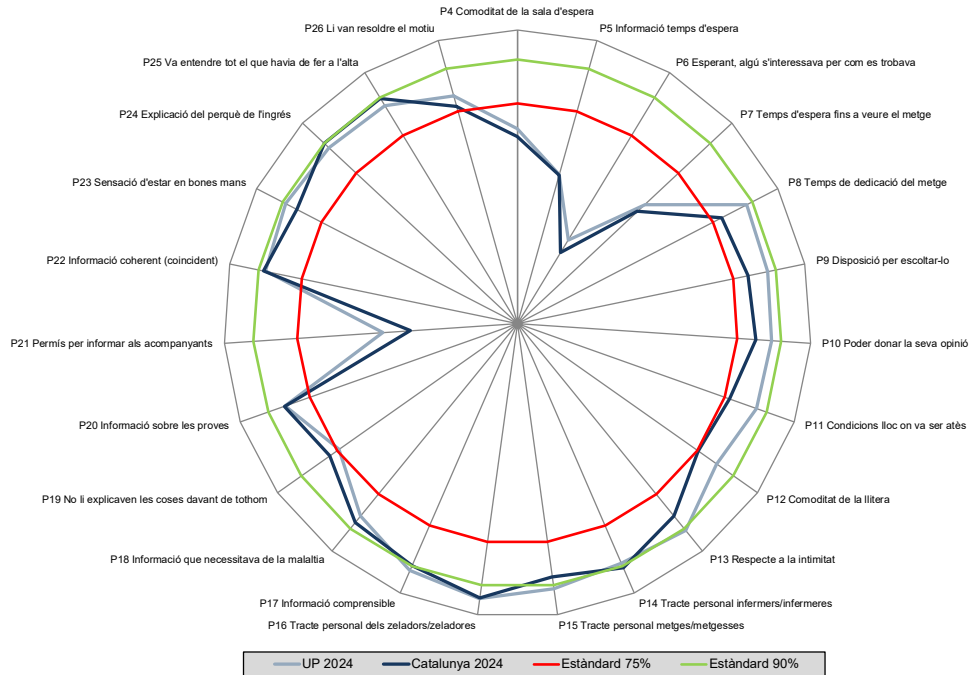
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2024 en relació a Catalunya 2024.

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

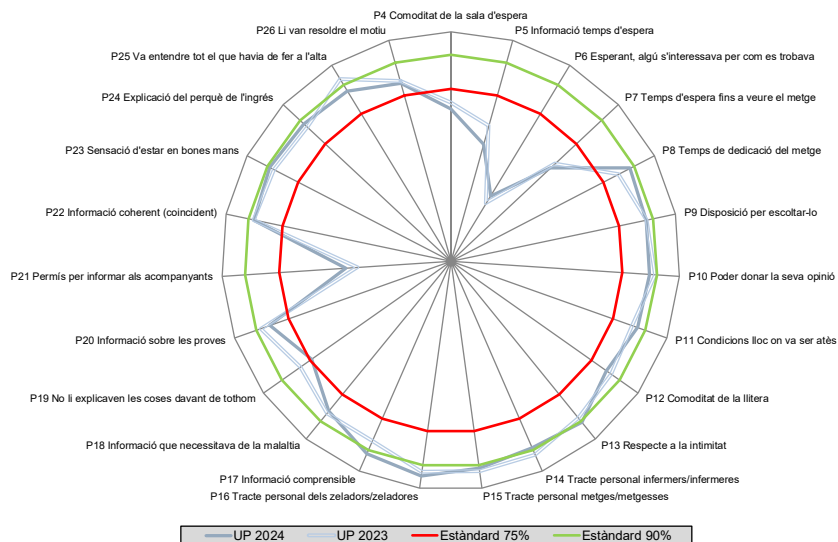
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació del centre 2024 amb Catalunya 2024



D.2. Comparació del centre 2024 amb el centre 2023



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
P4 Comoditat de la sala d'espera	66,3%	86,2%	Hospital Comarcal de Sant Bernabé
P5 Informació temps d'espera	52,8%	67,9%	Hospital de la Cerdanya
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	33,3%	50,1%	Hospital Comarcal del Pallars
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	59,4%	80,5%	Hospital Comarcal del Pallars
P8 Temps de dedicació del metge	88,0%	88,7%	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
P9 Disposició per escoltar-lo	87,1%	88,7%	H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona
P10 Poder donar la seva opinió	86,7%	89,8%	Hospital U de Girona Doctor Josep Trueta
P11 Condicions lloc on va ser atès	86,5%	89,8%	Hospital de Campdevàrol
P12 Comoditat de la llitera	83,1%	87,8%	Hosp. d'Olot i Comarcal de la Garrotxa
P13 Respecte a la intimitat	90,8%	93,7%	Hospital del Vendrell
P14 Tracte personal infermers/infermeres	88,9%	97,2%	H. Moisès Broggi
P15 Tracte personal metges/metgesses	91,3%	94,7%	Hospital U de Girona Doctor Josep Trueta
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	94,6%	100,0%	Hospital de Mollet
P17 Informació comprensible	91,7%	97,8%	Hospital Municipal de Badalona
P18 Informació que necessitava de la malaltia	84,5%	94,9%	Hospital de Palamós
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	74,2%	88,8%	Hospital Comarcal d'Amposta
P20 Informació sobre les proves	83,9%	91,7%	Hospital Santa Caterina
P21 Permis per informar als acompanyants	46,0%	51,3%	H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona
P22 Informació coherent (coincident)	87,5%	95,9%	Fundació Hospital de l'Esperit Sant
P23 Sensació d'estar en bones mans	88,8%	94,8%	Hospital U de Girona Doctor Josep Trueta
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	87,6%	100%	Hospital Municipal de Badalona
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	86,9%	98,7%	Hospital Sant Pau i Santa Tecla
P26 Li van resoldre el motiu	80,5%	84,5%	Hospital Comarcal del Pallars
			Hospital Comarcal de Sant Bernabé
P101 Valoració global	7,80	8,04	Hospital Comarcal del Pallars
P102 Fidelitat	84,5%	86,9%	Hospital U de Girona Doctor Josep Trueta