

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

ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

2022

RESULTATS PER CENTRE

725 Hospital General de Hospitalet

**Unitat d'avaluació i experiència de pacient
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat
de Catalunya**

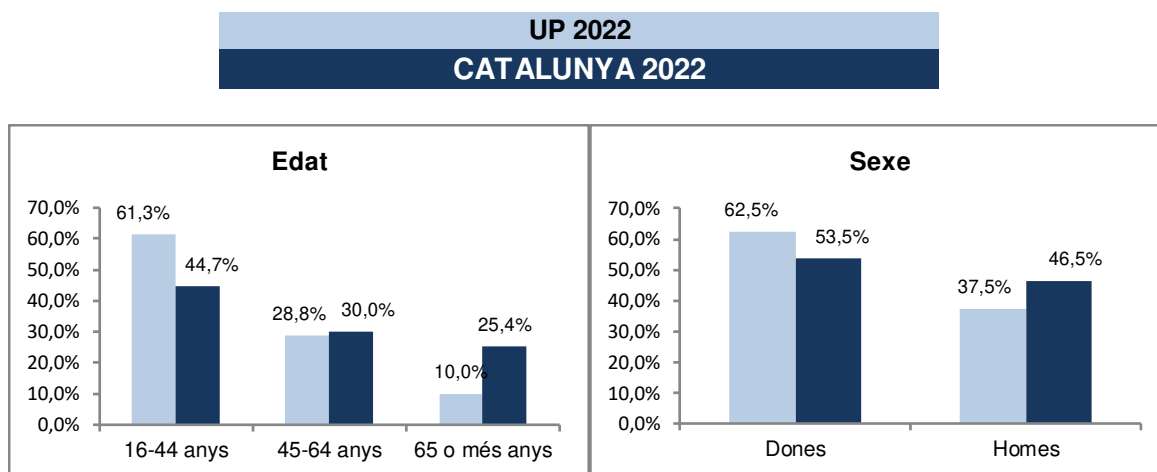
/Salut

A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital General de Hospitalet	80
CATALUNYA	4240

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

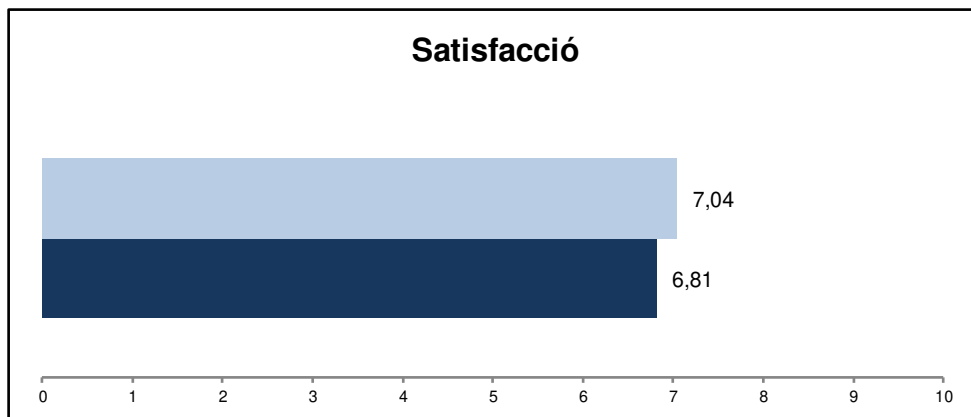
		1era vegada a Urgències?	
		Sí	No
UP		40,0%	60,0%
Catalunya		20,6%	79,4%

Iniciativa per anar a Urgències					
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
UP	72,1%	16,4%	4,2%	3,0%	4,3%
Catalunya	60,7%	15,1%	11,4%	2,7%	10,0%

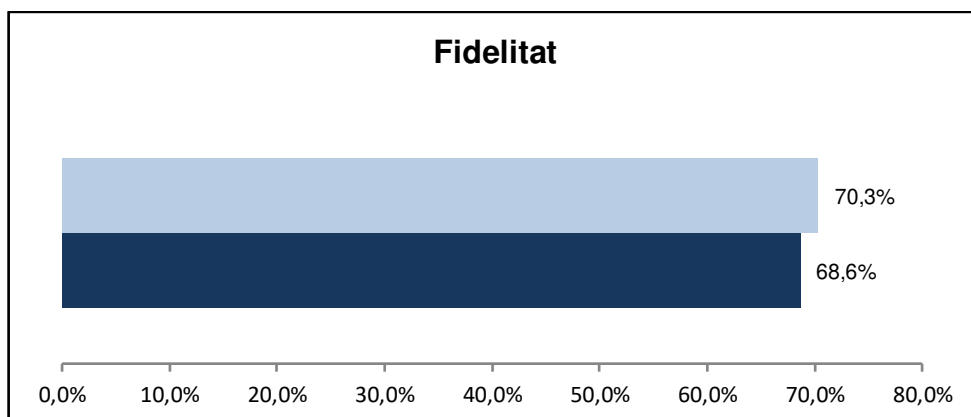
Motiu per triar Urgències					
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop	Altres
UP	19,8%	12,2%	36,9%	16,9%	14,2%
Catalunya	20,9%	9,3%	44,9%	2,5%	22,5%

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



B. Resultats per àmbit: accessibilitat

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	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 49 NS/NC 2 No em van donar informació 28	Sempre	29,0%	21,7%	UP
	Gairebé sempre	4,9%	11,1%	
	Sovint	21,6%	15,7%	CAT
	Poques vegades	23,1%	22,4%	
	Mai/gairebé mai	21,5%	29,2%	
	Indicador Positiu	55,4%	48,4%	
P6 Mentre estàveu a la sala d'espera, algun professional va venir a interessar-se per com us trobàveu? UP N 56 NS/NC 1 No em van donar informació 22	Sempre	15,2%	10,7%	UP
	Gairebé sempre	4,7%	5,0%	
	Sovint	4,1%	8,6%	CAT
	Poques vegades	18,5%	13,9%	
	Mai/gairebé mai	57,5%	61,6%	
	Indicador Positiu	24,0%	24,4%	
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 79 NS/NC 0	Molt curt	5,6%	8,0%	UP
	Curt	4,4%	11,2%	
	Normal	37,6%	32,4%	CAT
	Llarg	28,4%	21,7%	
	Molt llarg	23,9%	26,7%	
	Indicador Positiu	47,7%	51,6%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P17 El metge o metgessa us va donar la informació de manera que poguéssiu entendre-la? UP N 76 NS/NC 0 No em van donar informació 4	Sempre	51,7%	52,0%	UP
	Gairebé sempre	23,1%	20,1%	
	Sovint	18,7%	15,9%	CAT
	Poques vegades	6,4%	8,9%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	3,1%	
	Indicador Positiu	93,6%	88,0%	
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 80 NS/NC 0 No em van donar informació 0	Sempre	46,0%	50,3%	UP
	Gairebé sempre	24,5%	19,5%	
	Sovint	16,2%	15,3%	CAT
	Poques vegades	5,9%	10,8%	
	Mai/gairebé mai	7,5%	4,1%	
	Indicador Positiu	86,7%	85,2%	
P20 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves: radiografies, exploracions, anàlisis clíniques, etc.? UP N 64 NS/NC 0 No em van fer proves 13 No em van donar informació 4	Perfecta	31,0%	24,6%	UP
	Molt bona	24,4%	24,7%	
	Bona	29,4%	33,1%	CAT
	Regular	9,7%	12,0%	
	Malament	5,5%	5,6%	
	Indicador Positiu	84,8%	82,4%	
P21 Us van demanar quina informació voleu que donessin als vostres familiars o acompanyants sobre la vostra malaltia? UP N 43 NS/NC 3 No tenia acompanyants 34	Sí	44,4%	31,9%	UP
	No	55,6%	68,1%	CAT
	Indicador Positiu	44,4%	31,9%	
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 74 NS/NC 2 No em van donar informació 4	Sempre	49,8%	48,9%	UP
	Gairebé sempre	27,6%	21,7%	
	Sovint	4,7%	16,3%	CAT
	Poques vegades	12,8%	8,7%	
	Mai/gairebé mai	5,1%	4,4%	
	Indicador Positiu	82,0%	86,8%	
P24 Us van explicar per què havíeu d'ingressar? UP N 43 NS/NC 0 No vaig estar ingressat/ingressada 37	Perfectament	39,2%	44,5%	UP
	Molt bé	15,7%	19,7%	
	Bé	22,5%	24,7%	CAT
	Regular	22,7%	7,6%	
	Malament	0,0%	3,5%	
	Indicador Positiu	77,3%	88,9%	
P25 Quan vau marxar d'urgències, vau entendre o la vostra família va entendre tot el que havíeu de fer? UP N 63 NS/NC 10 No em van donar explicacions 7	Perfectament	45,2%	44,1%	UP
	Molt bé	22,0%	18,7%	
	Bé	17,1%	24,4%	CAT
	Regular	13,8%	9,5%	
	Malament	1,9%	3,4%	
	Indicador Positiu	84,3%	87,1%	

B. Resultats per àmbit: Tracte i professionals

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P8 Què opineu del temps que us va dedicar el metge o metgessa?	Perfecte	22,9%	19,0%	UP
	Molt bé	23,7%	23,1%	
	Bé	25,7%	32,9%	CAT
	Regular	17,3%	14,5%	
	Malament	10,4%	10,5%	
	Indicador Positiu	72,2%	75,0%	
P9 Quina disposició tenien els professionals que us atenen per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us passava?	Perfecta	13,5%	20,9%	UP
	Molt bé	20,1%	24,4%	
	Bé	34,8%	30,6%	CAT
	Regular	21,1%	14,5%	
	Malament	10,4%	9,5%	
	Indicador Positiu	68,5%	76,0%	
P10 Quina era la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	Perfecta	15,6%	17,8%	UP
	Molt bé	21,3%	22,2%	
	Bé	36,1%	36,5%	CAT
	Regular	21,0%	14,7%	
	Malament	6,0%	8,8%	
	Indicador Positiu	72,9%	76,4%	
P13 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?	Perfectament	28,8%	20,6%	UP
	Molt bé	24,1%	22,7%	
	Bé	34,0%	38,4%	CAT
	Regular	10,1%	11,9%	
	Malament	3,0%	6,4%	
	Indicador Positiu	87,0%	81,7%	
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien les infermeres i infermers?	Perfecte	22,6%	26,7%	UP
	Molt bé	26,6%	32,4%	
	Bé	33,5%	28,4%	CAT
	Regular	12,7%	8,1%	
	Malament	4,5%	4,4%	
	Indicador Positiu	82,8%	87,5%	
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien els metges i metgesses?	Perfecte	20,1%	24,9%	UP
	Molt bé	29,0%	29,4%	
	Bé	36,1%	29,7%	CAT
	Regular	13,3%	9,6%	
	Malament	1,5%	6,4%	
	Indicador Positiu	85,2%	84,0%	
P16 Com valoreu el tracte personal que tenien els zeladors i zeladores/portalliteres?	Perfecte	19,6%	26,0%	UP
	Molt bé	26,0%	32,9%	
	Bé	38,3%	33,8%	CAT
	Regular	14,1%	5,6%	
	Malament	2,0%	1,7%	
	Indicador Positiu	83,9%	92,7%	
P19 Us explicaven les coses davant de tothom?	Mai	62,7%	65,3%	UP
	Poques vegades	9,8%	16,6%	
	Sovint	14,7%	7,2%	CAT
	Gairebé sempre	8,1%	4,9%	
	Sempre	4,8%	6,0%	
	Indicador Positiu	72,5%	81,9%	
P23 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	38,6%	45,1%	UP
	Gairebé sempre	27,3%	21,1%	
	Sovint	20,3%	15,3%	CAT
	Poques vegades	9,4%	11,4%	
	Mai/gairebé mai	4,4%	7,0%	
	Indicador Positiu	86,1%	81,6%	

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	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 1	Perfecta	13,9%	9,9%	UP
	Molt bona	13,3%	11,6%	
	Bona	37,8%	35,8%	CAT
	Regular	22,7%	28,3%	
	Malament	12,3%	14,4%	
	Indicador Positiu	65,0%	57,3%	
P11 Com valoreu les condicions del lloc on vau estar mentre us atendien? UP N 79 NS/NC 1	Perfectes	16,3%	12,0%	UP
	Molt bones	22,2%	16,8%	
	Bones	39,5%	42,7%	CAT
	Regulars	17,3%	20,5%	
	Dolentes	4,8%	7,9%	
	Indicador Positiu	77,9%	71,6%	
P12 Com valoreu la comoditat de la llitera on vau ser mentre us van atendre? UP N 67 NS/NC 1 No vaig ser en una llitera 12	Perfecta	19,6%	10,0%	UP
	Molt bona	20,7%	14,9%	
	Bona	32,4%	43,8%	CAT
	Regular	22,3%	23,2%	
	Malament	5,0%	8,1%	
	Indicador Positiu	72,7%	68,7%	

B. Resultats per àmbit: Altres

Enunciat				Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P26 En aquests moments diríeu que us van resoldre el motiu pel qual havíeu anat a urgències?				Perfectament	27,5%	33,9%	UP
				Molt bé	24,4%	19,3%	
				Bé	24,6%	20,4%	CAT
				Regular	14,2%	13,3%	
				Malament	9,4%	13,0%	
UP N	76	NS/NC	4	Indicador Positiu	76,4%	73,7%	

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P101 Valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital	Satisfacció	7,04	6,81	UP CAT
UP N 80 NS/NC 0				
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a anar a aquest mateix servei d'urgències?	Sí No No n'estic segur	70,3% 9,1% 20,6%	68,6% 14,3% 17,1%	UP CAT
UP N 80 NS/NC 0	Indicador positiu	70,3%	68,6%	

C. Indicador positiu

A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	UP 2019	UP 2022	Catalunya 2022
P4 Comoditat de la sala d'espera	59,4%	65,0%	57,3%
P5 Informació temps d'espera	27,0%	55,4%	48,4%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	6,3%	24,0%	24,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	44,6%	47,7%	51,6%
P8 Temps de dedicació del metge	79,5%	72,2%	75,0%
P9 Disposició per escoltar-lo	82,5%	68,5%	76,0%
P10 Poder donar la seva opinió	84,8%	72,9%	76,4%
P11 Condicions lloc on va ser atès	72,5%	77,9%	71,6%
P12 Comoditat de la llitera	82,6%	72,7%	68,7%
P13 Respecte a la intimitat	90,0%	87,0%	81,7%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	93,7%	82,8%	87,5%
P15 Tracte personal metges/metgesses	91,1%	85,2%	84,0%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	96,4%	83,9%	92,7%
P17 Informació comprensible	93,6%	93,6%	88,0%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	88,3%	86,7%	85,2%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	67,9%	72,5%	81,9%
P20 Informació sobre les proves	90,8%	84,8%	82,4%
P21 Permis per informar als acompanyants	28,8%	44,4%	31,9%
P22 Informació coherent (coincident)	90,3%	82,0%	86,8%
P23 Sensació d'estar en bones mans	86,1%	86,1%	81,6%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	100,0%	77,3%	88,9%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	96,1%	84,3%	87,1%
P26 Li van resoldre el motiu	76,3%	76,4%	73,7%
P101 Valoració global	7,74	7,04	6,81
P102 Fidelitat	78,5%	70,3%	68,6%

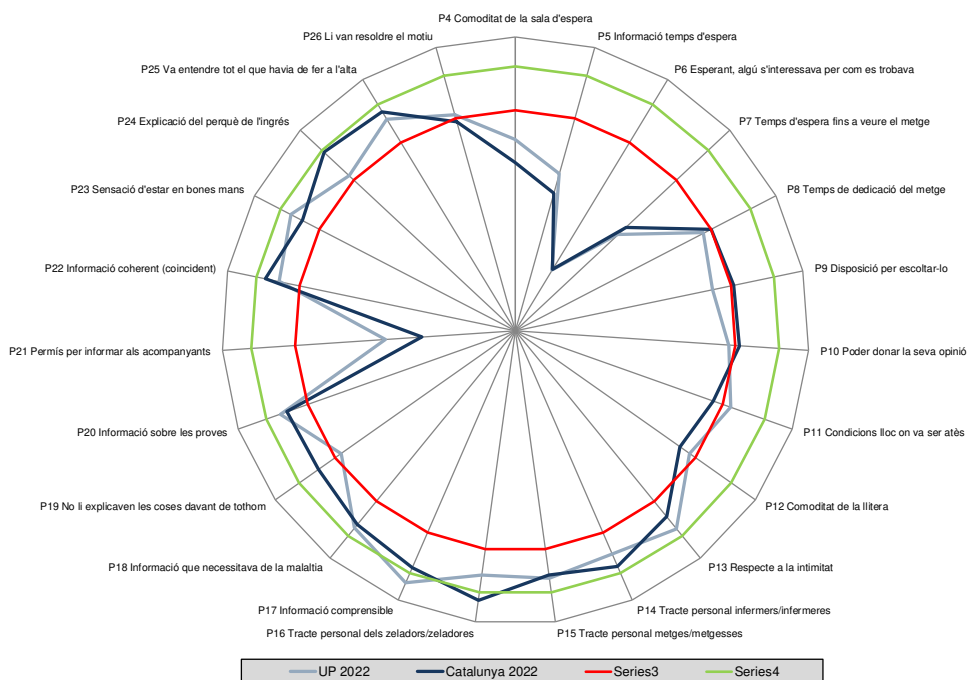
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) del centre l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

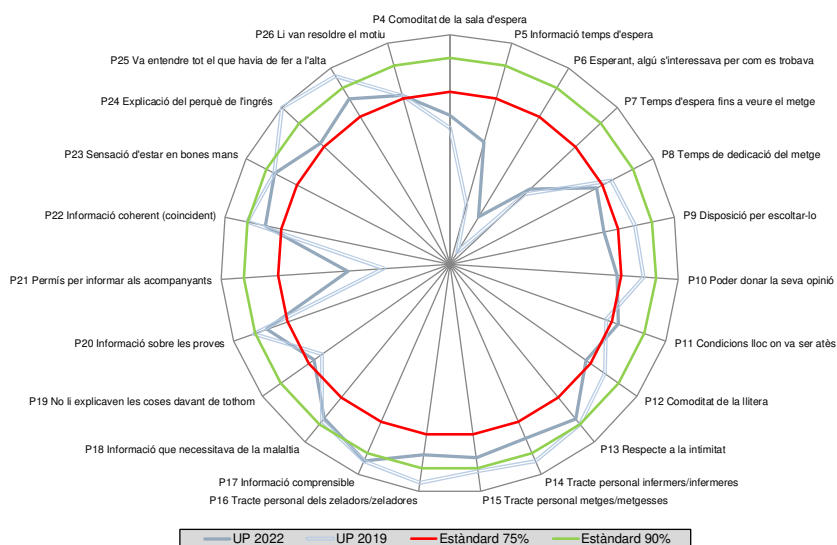
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació del centre 2022 amb Catalunya 2022



D.2. Comparació del centre 2022 amb el centre 2019



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 2022	Millors resultats
P4 Comoditat de la sala d'espera	65,0%	75,4%
P5 Informació temps d'espera	55,4%	71,1%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	24,0%	43,5%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	47,7%	78,1%
P8 Temps de dedicació del metge	72,2%	91,4%
P9 Disposició per escoltar-lo	68,5%	90,4%
P10 Poder donar la seva opinió	72,9%	91,9%
P11 Condicions lloc on va ser atès	77,9%	89,8%
P12 Comoditat de la llitera	72,7%	91,4%
P13 Respecte a la intimitat	87,0%	95,7%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	82,8%	96,8%
P15 Tracte personal metges/metgesses	85,2%	95,2%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	83,9%	98,6%
P17 Informació comprensible	93,6%	97,5%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	86,7%	95,4%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	72,5%	92,2%
P20 Informació sobre les proves	84,8%	93,7%
P21 Permís per informar als acompanyants	44,4%	50,4%
P22 Informació coherent (coincident)	82,0%	99,0%
P23 Sensació d'estar en bones mans	86,1%	94,9%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	77,3%	100,0%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	84,3%	97,8%
P26 Li van resoldre el motiu	76,4%	88,3%
P101 Valoració global	7,04	7,89
P102 Fidelitat	70,3%	87,2%