

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

ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

2022

RESULTATS PER CENTRE

5994 H. Moisès Broggi

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

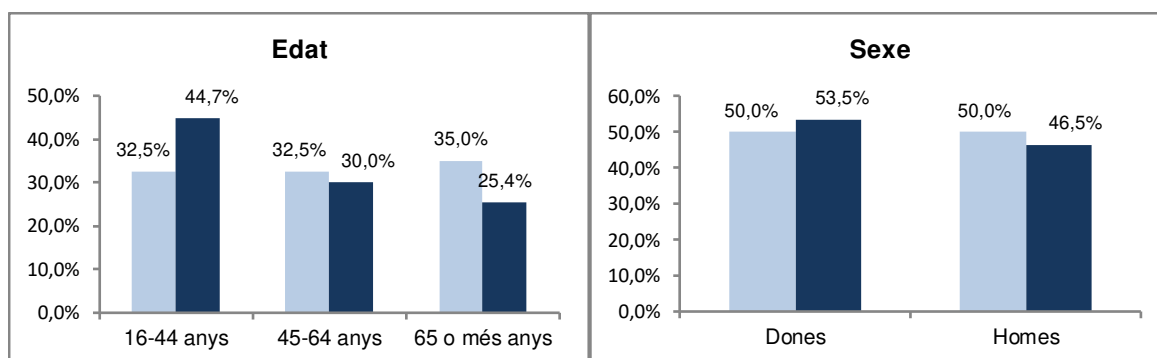
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
H. Moisès Broggi	80
CATALUNYA	4240

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2022
CATALUNYA 2022



A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

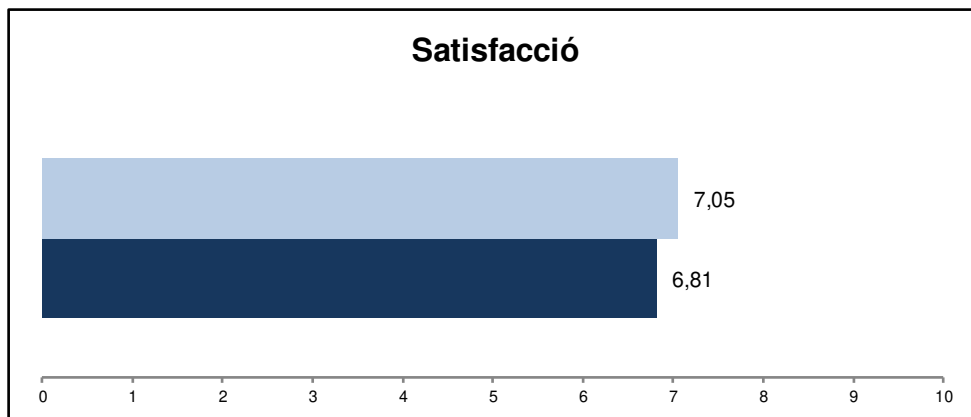
		1era vegada a Urgències?	
		Sí	No
UP		32,3%	67,7%
Catalunya		20,6%	79,4%

Iniciativa per anar a Urgències					
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
UP	54,0%	19,1%	18,4%	1,2%	7,3%
Catalunya	60,7%	15,1%	11,4%	2,7%	10,0%

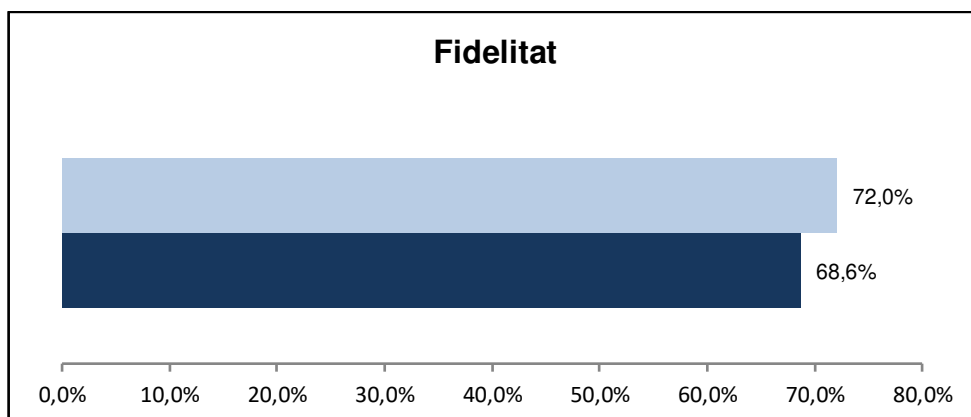
Motiu per triar Urgències					
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop	Altres
UP	28,6%	6,7%	28,2%	1,9%	34,6%
Catalunya	20,9%	9,3%	44,9%	2,5%	22,5%

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 32 NS/NC 5 No em van donar informació 31	Sempre	13,2%	21,7%	UP
	Gairebé sempre	17,2%	11,1%	
	Sovint	11,0%	15,7%	CAT
	Poques vegades	21,9%	22,4%	
	Mai/gairebé mai	36,6%	29,2%	
	Indicador Positiu	41,4%	48,4%	
P6 Mentre estàveu a la sala d'espera, algun professional va venir a interessar-se per com us trobàveu? UP N 47 NS/NC 1 No em van donar informació 20	Sempre	3,5%	10,7%	UP
	Gairebé sempre	6,0%	5,0%	
	Sovint	9,2%	8,6%	CAT
	Poques vegades	16,5%	13,9%	
	Mai/gairebé mai	64,8%	61,6%	
	Indicador Positiu	18,7%	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 67 NS/NC 1	Molt curt	8,3%	8,0%	UP
	Curt	10,3%	11,2%	
	Normal	37,8%	32,4%	CAT
	Llarg	24,9%	21,7%	
	Molt llarg	18,7%	26,7%	
	Indicador Positiu	56,4%	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 75 NS/NC 3 No em van donar informació 2	Sempre	39,2%	52,0%	UP
	Gairebé sempre	25,2%	20,1%	
	Sovint	23,7%	15,9%	CAT
	Poques vegades	10,6%	8,9%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	3,1%	
	Indicador Positiu	88,1%	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 73 NS/NC 3 No em van donar informació 4	Sempre	38,5%	50,3%	UP
	Gairebé sempre	25,7%	19,5%	
	Sovint	22,3%	15,3%	CAT
	Poques vegades	13,4%	10,8%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	4,1%	
	Indicador Positiu	86,6%	85,2%	
P20 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves: radiografies, exploracions, anàlisis clíniques, etc.? UP N 71 NS/NC 2 No em van fer proves 6 No em van donar informació 2	Perfecta	16,5%	24,6%	UP
	Molt bona	24,2%	24,7%	
	Bona	40,0%	33,1%	CAT
	Regular	16,7%	12,0%	
	Malament	2,7%	5,6%	
	Indicador Positiu	80,7%	82,4%	
P21 Us van demanar quina informació voleu que donessin als vostres familiars o acompanyants sobre la vostra malaltia? UP N 51 NS/NC 6 No tenia acompanyants 22	Sí	34,2%	31,9%	UP
	No	65,8%	68,1%	CAT
	Indicador Positiu	34,2%	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 71 NS/NC 6 No em van donar informació 4	Sempre	44,0%	48,9%	UP
	Gairebé sempre	32,1%	21,7%	
	Sovint	16,3%	16,3%	CAT
	Poques vegades	2,7%	8,7%	
	Mai/gairebé mai	5,0%	4,4%	
	Indicador Positiu	92,3%	86,8%	
P24 Us van explicar per què havíeu d'ingressar? UP N 30 NS/NC 5 No vaig estar ingressat/ingressada 46	Perfectament	38,5%	44,5%	UP
	Molt bé	14,8%	19,7%	
	Bé	43,7%	24,7%	CAT
	Regular	3,0%	7,6%	
	Malament	0,0%	3,5%	
	Indicador Positiu	97,0%	88,9%	
P25 Quan vau marxar d'urgències, vau entendre o la vostra família va entendre tot el que havíeu de fer? UP N 73 NS/NC 3 No em van donar explicacions 4	Perfectament	41,2%	44,1%	UP
	Molt bé	12,0%	18,7%	
	Bé	34,3%	24,4%	CAT
	Regular	10,9%	9,5%	
	Malament	1,5%	3,4%	
	Indicador Positiu	87,6%	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	9,2%	19,0%	UP
	Molt bé	26,4%	23,1%	
	Bé	39,8%	32,9%	CAT
	Regular	14,9%	14,5%	
	Malament	9,7%	10,5%	
	Indicador Positiu	75,4%	75,0%	
P9 Quina disposició tenien els professionals que us atenen per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us passava?	Perfecta	16,5%	20,9%	UP
	Molt bé	23,1%	24,4%	
	Bé	38,6%	30,6%	CAT
	Regular	12,1%	14,5%	
	Malament	9,7%	9,5%	
	Indicador Positiu	78,2%	76,0%	
P10 Quina era la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	Perfecta	12,1%	17,8%	UP
	Molt bé	23,8%	22,2%	
	Bé	37,6%	36,5%	CAT
	Regular	19,0%	14,7%	
	Malament	7,5%	8,8%	
	Indicador Positiu	73,5%	76,4%	
P13 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?	Perfectament	11,7%	20,6%	UP
	Molt bé	21,8%	22,7%	
	Bé	41,9%	38,4%	CAT
	Regular	13,6%	11,9%	
	Malament	11,0%	6,4%	
	Indicador Positiu	75,4%	81,7%	
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien les infermeres i infermers?	Perfecte	23,6%	26,7%	UP
	Molt bé	36,6%	32,4%	
	Bé	25,3%	28,4%	CAT
	Regular	8,4%	8,1%	
	Malament	6,0%	4,4%	
	Indicador Positiu	85,5%	87,5%	
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien els metges i metgesses?	Perfecte	16,1%	24,9%	UP
	Molt bé	35,2%	29,4%	
	Bé	29,2%	29,7%	CAT
	Regular	14,7%	9,6%	
	Malament	4,8%	6,4%	
	Indicador Positiu	80,5%	84,0%	
P16 Com valoreu el tracte personal que tenien els zeladors i zeladores/portalliteres?	Perfecte	19,9%	26,0%	UP
	Molt bé	33,0%	32,9%	
	Bé	40,9%	33,8%	CAT
	Regular	6,2%	5,6%	
	Malament	0,0%	1,7%	
	Indicador Positiu	93,8%	92,7%	
P19 Us explicaven les coses davant de tothom?	Mai	53,6%	65,3%	UP
	Poques vegades	20,9%	16,6%	
	Sovint	12,5%	7,2%	CAT
	Gairebé sempre	5,9%	4,9%	
	Sempre	7,1%	6,0%	
	Indicador Positiu	74,5%	81,9%	
P23 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	44,1%	45,1%	UP
	Gairebé sempre	22,5%	21,1%	
	Sovint	20,1%	15,3%	CAT
	Poques vegades	8,3%	11,4%	
	Mai/gairebé mai	5,1%	7,0%	
	Indicador Positiu	86,6%	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 67 NS/NC 1 No vaig ser a la sala d'espera 12	Perfecta	8,3%	9,9%	UP
	Molt bona	13,0%	11,6%	
	Bona	43,2%	35,8%	CAT
	Regular	27,0%	28,3%	
	Malament	8,5%	14,4%	
	Indicador Positiu	64,5%	57,3%	
P11 Com valoreu les condicions del lloc on vaig estar mentre us atendien? UP N 79 NS/NC 1	Perfectes	6,9%	12,0%	UP
	Molt bones	10,6%	16,8%	
	Bones	48,9%	42,7%	CAT
	Regulars	25,5%	20,5%	
	Dolentes	8,2%	7,9%	
	Indicador Positiu	66,3%	71,6%	
P12 Com valoreu la comoditat de la llitera on vaig ser mentre us van atendre? UP N 58 NS/NC 1 No vaig ser en una llitera 21	Perfecta	5,3%	10,0%	UP
	Molt bona	10,5%	14,9%	
	Bona	55,0%	43,8%	CAT
	Regular	26,2%	23,2%	
	Malament	3,0%	8,1%	
	Indicador Positiu	70,8%	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?	UP N	77	NS/NC	3			
							UP
					Perfectament	35,8%	33,9%
					Molt bé	20,3%	19,3%
					Bé	20,3%	20,4%
					Regular	15,0%	13,3%
							CAT
					Malament	8,6%	13,0%
					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	7,05	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	72,0% 12,9% 15,0%	68,6% 14,3% 17,1%	UP CAT
UP N 74 NS/NC 6	Indicador positiu	72,0%	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	60,3%	64,5%	57,3%
P5 Informació temps d'espera	26,0%	41,4%	48,4%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	10,5%	18,7%	24,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	50,9%	56,4%	51,6%
P8 Temps de dedicació del metge	79,7%	75,4%	75,0%
P9 Disposició per escoltar-lo	77,5%	78,2%	76,0%
P10 Poder donar la seva opinió	78,5%	73,5%	76,4%
P11 Condicions lloc on va ser atès	67,1%	66,3%	71,6%
P12 Comoditat de la llitera	75,0%	70,8%	68,7%
P13 Respecte a la intimitat	81,0%	75,4%	81,7%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	93,3%	85,5%	87,5%
P15 Tracte personal metges/metgesses	86,3%	80,5%	84,0%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	92,6%	93,8%	92,7%
P17 Informació comprensible	89,7%	88,1%	88,0%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	89,5%	86,6%	85,2%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	63,3%	74,5%	81,9%
P20 Informació sobre les proves	82,4%	80,7%	82,4%
P21 Permis per informar als acompanyants	30,0%	34,2%	31,9%
P22 Informació coherent (coincident)	91,9%	92,3%	86,8%
P23 Sensació d'estar en bones mans	78,8%	86,6%	81,6%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	86,7%	97,0%	88,9%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	97,5%	87,6%	87,1%
P26 Li van resoldre el motiu	81,0%	76,4%	73,7%
P101 Valoració global	7,29	7,05	6,81
P102 Fidelitat	73,4%	72,0%	68,6%

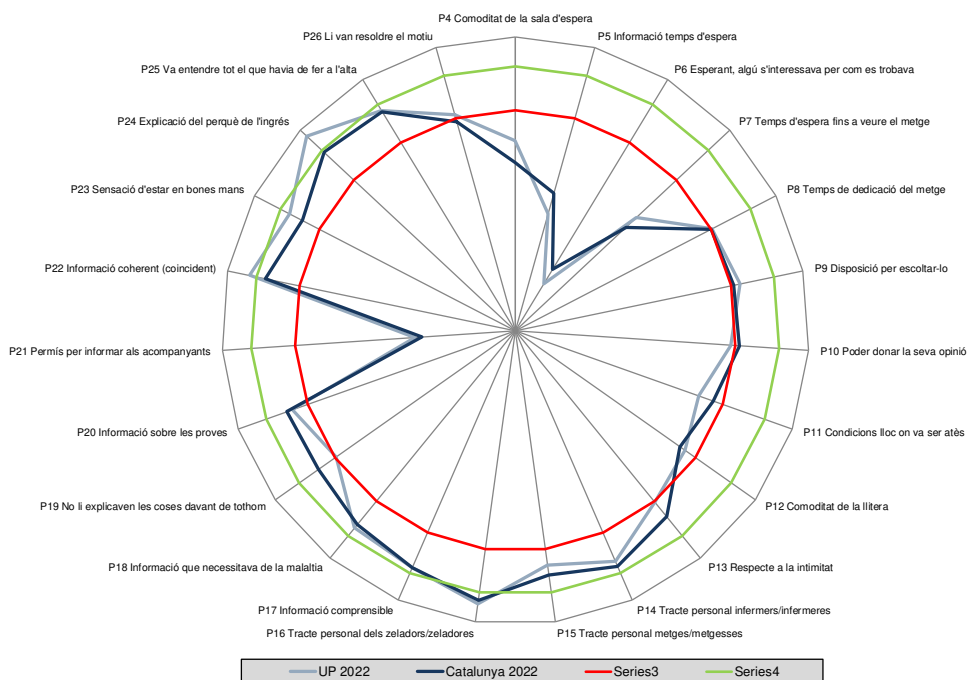
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

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

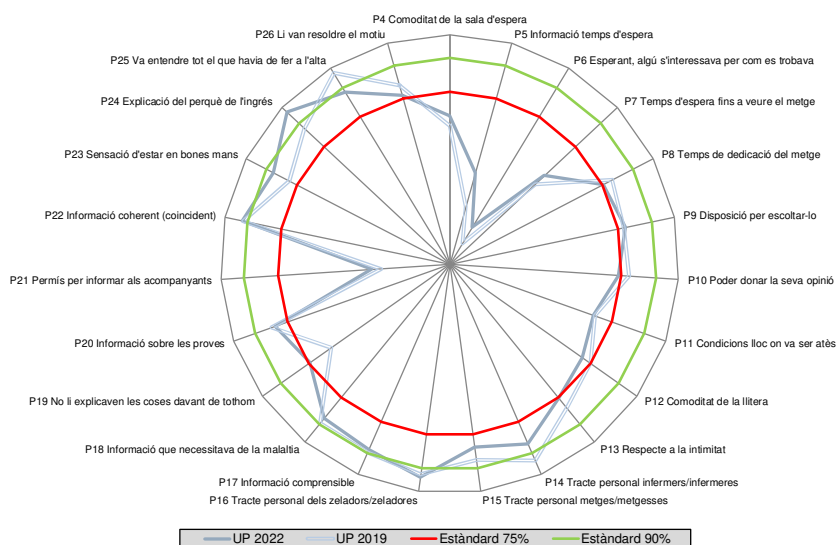
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	64,5%	75,4%
P5 Informació temps d'espera	41,4%	71,1%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	18,7%	43,5%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	56,4%	78,1%
P8 Temps de dedicació del metge	75,4%	91,4%
P9 Disposició per escoltar-lo	78,2%	90,4%
P10 Poder donar la seva opinió	73,5%	91,9%
P11 Condicions lloc on va ser atès	66,3%	89,8%
P12 Comoditat de la llitera	70,8%	91,4%
P13 Respecte a la intimitat	75,4%	95,7%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	85,5%	96,8%
P15 Tracte personal metges/metgesses	80,5%	95,2%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	93,8%	98,6%
P17 Informació comprensible	88,1%	97,5%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	86,6%	95,4%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	74,5%	92,2%
P20 Informació sobre les proves	80,7%	93,7%
P21 Permís per informar als acompanyants	34,2%	50,4%
P22 Informació coherent (coincident)	92,3%	99,0%
P23 Sensació d'estar en bones mans	86,6%	94,9%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	97,0%	100,0%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	87,6%	97,8%
P26 Li van resoldre el motiu	76,4%	88,3%
P101 Valoració global	7,05	7,89
P102 Fidelitat	72,0%	87,2%