

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

**ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA**

**2023**

**RESULTATS PER CENTRE**

**725 Hospital General de l'Hospitalet**

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



**Generalitat  
de Catalunya**

**/Salut**

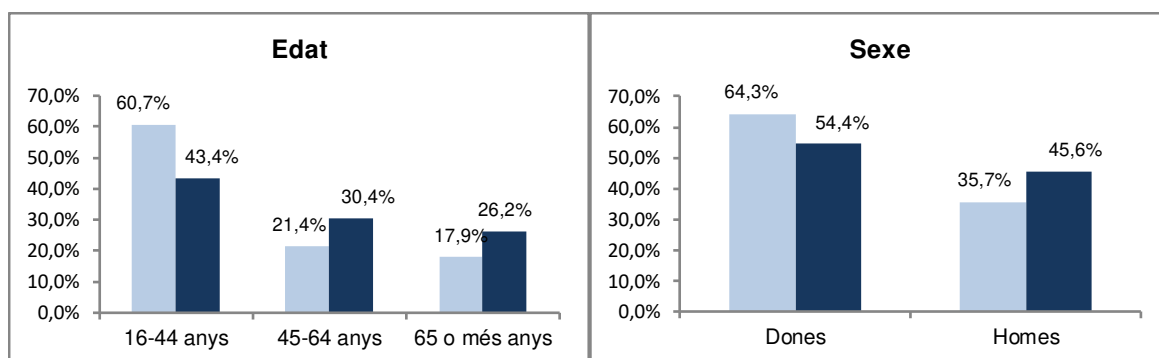
**A. Anàlisi per UP**

**A.1. Descripció de la població enquestada**

	Nombre d'enquestes
Hospital General de Hospitalet	56
<b>CATALUNYA</b>	<b>4240</b>

**A.1.1. Característiques sociodemogràfiques**

UP 2023
<b>CATALUNYA 2023</b>



**A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències**

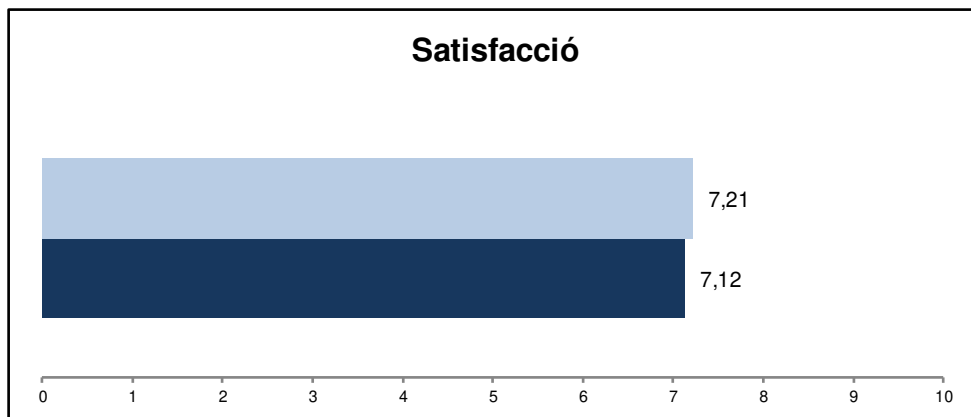
	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	32,1%	67,9%
Catalunya	21,6%	78,4%

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
UP	57,1%	12,5%	12,5%	0,0%	17,9%
Catalunya	61,3%	14,7%	11,7%	2,8%	9,5%

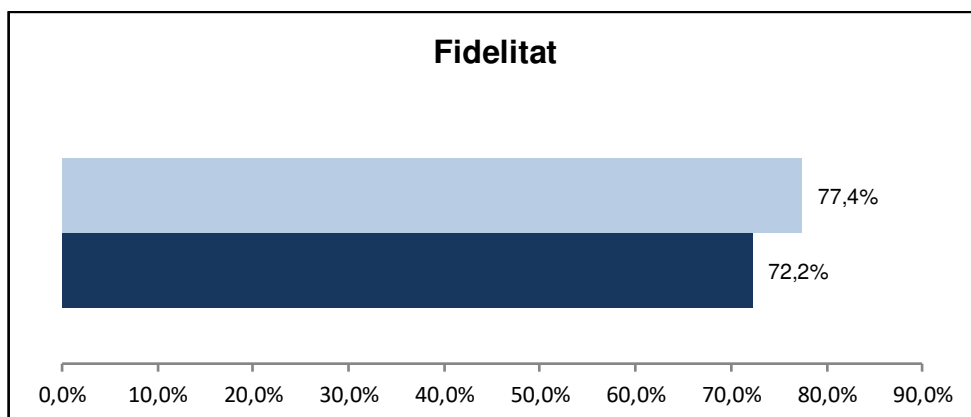
	Motiu per triar Urgències				
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop	Altres
UP	34,4%	12,5%	18,8%	9,4%	25,0%
Catalunya	20,2%	7,8%	46,8%	3,2%	21,9%

**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 2023	Catalunya 2023	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 27 NS/NC 2 No em van donar informació 23</p>	Sempre	29,6%	24,2%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Gairebé sempre	14,8%	13,1%	
	Sovint	18,5%	14,2%	
	Poques vegades	22,2%	22,3%	
	Mai/gairebé mai	14,8%	26,1%	
	Indicador Positiu	63,0%	51,6%	
<p>P6 Mentre estàveu a la sala d'espera, algun professional va venir a interessar-se per com us trobàveu?</p> <p>UP N 36 NS/NC 3 No em van donar informació 13</p>	Sempre	8,3%	11,9%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Gairebé sempre	13,9%	6,6%	
	Sovint	11,1%	9,9%	
	Poques vegades	16,7%	13,6%	
	Mai/gairebé mai	50,0%	58,0%	
	Indicador Positiu	33,3%	28,4%	
<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 51 NS/NC 1</p>	Molt curt	11,8%	10,6%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Curt	5,9%	13,0%	
	Normal	25,5%	34,0%	
	Llarg	25,5%	19,8%	
	Molt llarg	31,4%	22,6%	
	Indicador Positiu	43,1%	57,6%	

**B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació**

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P17 El metge o metgessa us va donar la informació de manera que poguéssiu entendre-la?  UP N 51 NS/NC 1 No em van donar informació 4	Sempre	56,9%	56,7%	UP
	Gairebé sempre	9,8%	17,8%	
	Sovint	19,6%	14,1%	CAT
	Poques vegades	5,9%	8,3%	
	Mai/gairebé mai	7,8%	3,0%	
	Indicador Positiu	86,3%	88,7%	
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 52 NS/NC 3 No em van donar informació 1	Sempre	51,9%	55,1%	UP
	Gairebé sempre	15,4%	18,2%	
	Sovint	13,5%	14,1%	CAT
	Poques vegades	13,5%	8,5%	
	Mai/gairebé mai	5,8%	4,1%	
	Indicador Positiu	80,8%	87,4%	
P20 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves: radiografies, exploracions, anàlisis clíniques, etc.?  UP N 47 NS/NC 2 No em van fer proves 5 No em van donar informació 2	Perfecta	31,9%	26,9%	UP
	Molt bona	21,3%	25,2%	
	Bona	34,0%	30,3%	CAT
	Regular	12,8%	11,8%	
	Malament	0,0%	5,8%	
	Indicador Positiu	87,2%	82,4%	
P21 Us van demanar quina informació voleu que donessin als vostres familiars o acompanyants sobre la vostra malaltia?  UP N 37 NS/NC 4 No tenia acompanyants 15	Sí	35,1%	33,9%	UP
	No	64,9%	66,1%	CAT
	Indicador Positiu	35,1%	33,9%	
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 51 NS/NC 4 No em van donar informació 1	Sempre	47,1%	52,5%	UP
	Gairebé sempre	23,5%	20,1%	
	Sovint	15,7%	15,3%	CAT
	Poques vegades	5,9%	7,6%	
	Mai/gairebé mai	7,8%	4,6%	
	Indicador Positiu	86,3%	87,9%	
P24 Us van explicar per què havíeu d'ingressar?  UP N 32 NS/NC 3 No vaig estar ingressat/ingressada 21	Perfectament	53,1%	45,6%	UP
	Molt bé	15,6%	22,7%	
	Bé	18,8%	21,0%	CAT
	Regular	6,3%	7,0%	
	Malament	6,3%	3,7%	
	Indicador Positiu	87,5%	89,3%	
P25 Quan vau marxar d'urgències, vau entendre o la vostra família va entendre tot el que havíeu de fer?  UP N 52 NS/NC 3 No em van donar explicacions 1	Perfectament	44,2%	46,2%	UP
	Molt bé	15,4%	19,5%	
	Bé	25,0%	22,8%	CAT
	Regular	13,5%	8,1%	
	Malament	1,9%	3,4%	
	Indicador Positiu	84,6%	88,6%	

**B. Resultats per àmbit: Tracte i professionals**

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P8 Què opineu del temps que us va dedicar el metge o metgessa?	Perfecte	20,4%	22,4%	
	Molt bé	24,1%	24,5%	
	Bé	27,8%	30,5%	
	Regular	14,8%	13,9%	
	Malament	13,0%	8,6%	
	Indicador Positiu	72,2%	77,5%	
UP N 54 NS/NC 2				
P9 Quina disposició tenien els professionals que us atenen per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us passava?	Perfecta	29,1%	24,0%	
	Molt bé	23,6%	26,0%	
	Bé	20,0%	29,1%	
	Regular	16,4%	13,3%	
	Malament	10,9%	7,6%	
	Indicador Positiu	72,7%	79,1%	
UP N 55 NS/NC 1				
P10 Quina era la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	Perfecta	23,1%	21,2%	
	Molt bé	23,1%	25,0%	
	Bé	38,5%	34,1%	
	Regular	7,7%	12,6%	
	Malament	7,7%	7,3%	
	Indicador Positiu	84,6%	80,2%	
UP N 52 NS/NC 4				
P13 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?	Perfectament	24,1%	23,4%	
	Molt bé	29,6%	24,4%	
	Bé	29,6%	36,2%	
	Regular	14,8%	10,3%	
	Malament	1,9%	5,8%	
	Indicador Positiu	83,3%	83,9%	
UP N 54 NS/NC 2				
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien les infermeres i infermers?	Perfecte	30,9%	31,7%	
	Molt bé	23,6%	31,4%	
	Bé	27,3%	25,9%	
	Regular	18,2%	7,2%	
	Malament	0,0%	3,9%	
	Indicador Positiu	81,8%	89,0%	
UP N 55 NS/NC 1				
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien els metges i metgesses?	Perfecte	34,5%	29,3%	
	Molt bé	25,5%	29,9%	
	Bé	25,5%	27,1%	
	Regular	10,9%	8,2%	
	Malament	3,6%	5,5%	
	Indicador Positiu	85,5%	86,3%	
UP N 55 NS/NC 1				
P16 Com valoreu el tracte personal que tenien els zeladors i zeladores/portalliteres?	Perfecte	29,5%	29,6%	
	Molt bé	29,5%	33,7%	
	Bé	34,1%	30,2%	
	Regular	6,8%	5,1%	
	Malament	0,0%	1,5%	
	Indicador Positiu	93,2%	93,4%	
UP N 44 NS/NC 4 No hi vaig tenir contacte 8				
P19 Us explicaven les coses davant de tothom?	Mai	54,9%	64,9%	
	Poques vegades	17,6%	15,5%	
	Sovint	7,8%	7,4%	
	Gairebé sempre	5,9%	5,1%	
	Sempre	13,7%	7,3%	
	Indicador Positiu	72,5%	80,3%	
UP N 51 NS/NC 5				
P23 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	53,7%	48,7%	
	Gairebé sempre	16,7%	20,2%	
	Sovint	13,0%	14,7%	
	Poques vegades	9,3%	9,8%	
	Mai/gairebé mai	7,4%	6,6%	
	Indicador Positiu	83,3%	83,6%	
UP N 54 NS/NC 2				

**B. Resultats per àmbit: confort i espais**

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P4 Com valoreu la comoditat de la sala d'espera?  UP N 51 NS/NC 1 No vaig ser a la sala d'espera 4	Perfecta	17,6%	11,0%	
	Molt bona	13,7%	13,3%	
	Bona	27,5%	37,8%	
	Regular	33,3%	25,6%	
	Malament	7,8%	12,2%	
	Indicador Positiu	58,8%	62,2%	
P11 Com valoreu les condicions del lloc on vaig estar mentre us atendien?  UP N 53 NS/NC 3	Perfectes	22,6%	14,7%	
	Molt bones	15,1%	19,4%	
	Bones	37,7%	43,0%	
	Regulars	18,9%	16,3%	
	Dolentes	5,7%	6,6%	
	Indicador Positiu	75,5%	77,1%	
P12 Com valoreu la comoditat de la llitera on vaig ser mentre us van atendre?  UP N 46 NS/NC 3 No vaig ser en una llitera 7	Perfecta	17,4%	12,6%	
	Molt bona	19,6%	17,2%	
	Bona	41,3%	44,3%	
	Regular	17,4%	19,1%	
	Malament	4,3%	6,8%	
	Indicador Positiu	78,3%	74,1%	



**B. Resultats per àmbit: Altres**

Enunciat				Categories	UP 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes	
P26 En aquests moments diríeu que us van resoldre el motiu pel qual havíeu anat a urgències?	UP N	54	NS/NC	2	Perfectament	40,7%	37,0%	
					Molt bé	18,5%	19,4%	
					Bé	18,5%	19,5%	
					Regular	9,3%	11,7%	
					Malament	13,0%	12,4%	
					Indicador Positiu	77,8%	75,9%	

**B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema**

Enunciat	Categories	UP 2023	Catalunya 2023	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 56 NS/NC 0	Satisfacció	7,21	7,12	UP 
				CAT 
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a anar a aquest mateix servei d'urgències?  UP N 53 NS/NC 3	Sí	77,4%	72,2%	UP 
	No	13,2%	12,6%	CAT 
	No n'estic segur	9,4%	15,3%	
	Indicador positiu	77,4%	72,2%	

### C. Indicador positiu

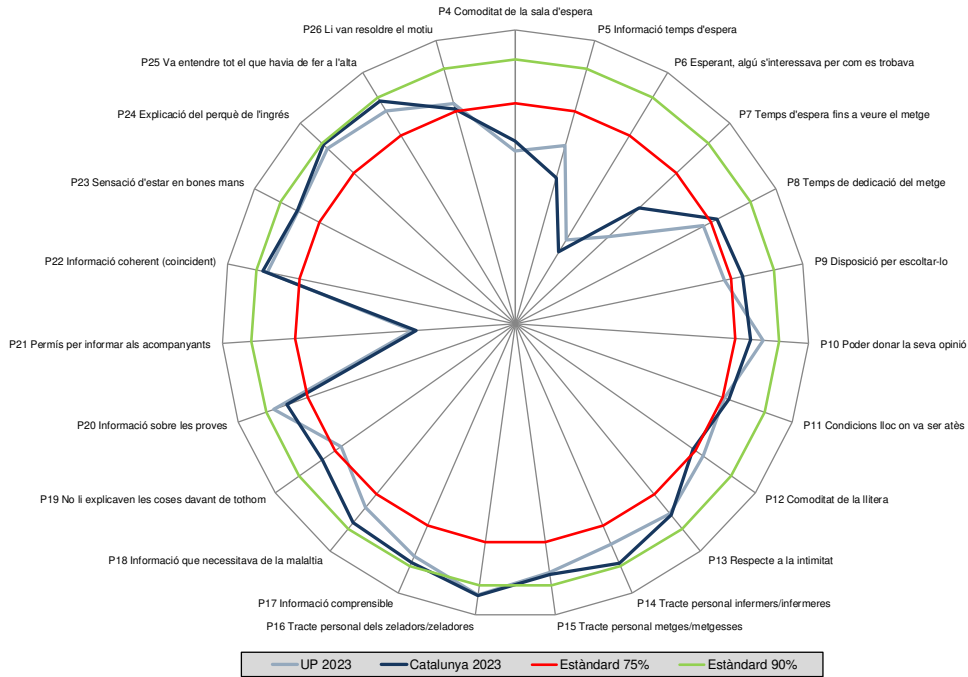
A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que és la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	UP 2022	UP 2023	Catalunya 2023
P4 Comoditat de la sala d'espera	65,0%	58,8%	62,2%
P5 Informació temps d'espera	55,4%	63,0%	51,6%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	24,0%	33,3%	28,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	47,7%	43,1%	57,6%
P8 Temps de dedicació del metge	72,2%	72,2%	77,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	68,5%	72,7%	79,1%
P10 Poder donar la seva opinió	72,9%	84,6%	80,2%
P11 Condicions lloc on va ser atès	77,9%	75,5%	77,1%
P12 Comoditat de la llitera	72,7%	78,3%	74,1%
P13 Respecte a la intimitat	87,0%	83,3%	83,9%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	82,8%	81,8%	89,0%
P15 Tracte personal metges/metgesses	85,2%	85,5%	86,3%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	83,9%	93,2%	93,4%
P17 Informació comprensible	93,6%	86,3%	88,7%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	86,7%	80,8%	87,4%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	72,5%	72,5%	80,3%
P20 Informació sobre les proves	84,8%	87,2%	82,4%
P21 Permís per informar als acompanyants	44,4%	35,1%	33,9%
P22 Informació coherent (coincident)	82,0%	86,3%	87,9%
P23 Sensació d'estar en bones mans	86,1%	83,3%	83,6%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	77,3%	87,5%	89,3%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	84,3%	84,6%	88,6%
P26 Li van resoldre el motiu	76,4%	77,8%	75,9%
P101 Valoració global	7,04	7,21	7,12
P102 Fidelitat	70,3%	77,4%	72,2%

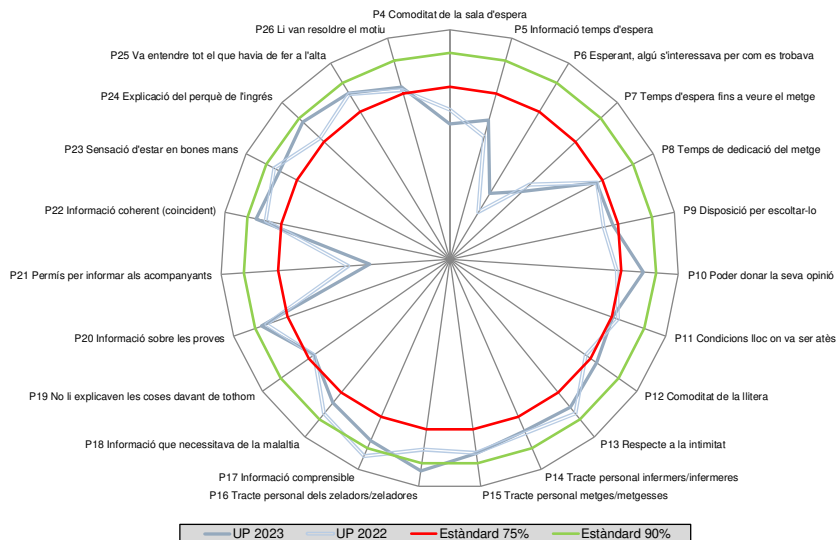
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

### D.1. Comparació del centre 2023 amb Catalunya 2023



### D.2. Comparació del centre 2023 amb el centre 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 2023	Millors resultats
P4 Comoditat de la sala d'espera	<b>58,8%</b>	86,6%
P5 Informació temps d'espera	<b>63,0%</b>	75,3%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	<b>33,3%</b>	43,9%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	<b>43,1%</b>	75,0%
P8 Temps de dedicació del metge	<b>72,2%</b>	85,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	<b>72,7%</b>	88,8%
P10 Poder donar la seva opinió	<b>84,6%</b>	94,7%
P11 Condicions lloc on va ser atès	<b>75,5%</b>	91,6%
P12 Comoditat de la llitera	<b>78,3%</b>	87,7%
P13 Respecte a la intimitat	<b>83,3%</b>	93,2%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	<b>81,8%</b>	95,4%
P15 Tracte personal metges/metgesses	<b>85,5%</b>	94,1%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	<b>93,2%</b>	100%
P17 Informació comprensible	<b>86,3%</b>	96,6%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	<b>80,8%</b>	97,2%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	<b>72,5%</b>	91,3%
P20 Informació sobre les proves	<b>87,2%</b>	93,6%
P21 Permís per informar als acompanyants	<b>35,1%</b>	46,5%
P22 Informació coherent (coincident)	<b>86,3%</b>	95,5%
P23 Sensació d'estar en bones mans	<b>83,3%</b>	93,2%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	<b>87,5%</b>	100%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	<b>84,6%</b>	94,6%
P26 Li van resoldre el motiu	<b>77,8%</b>	86,5%
P101 Valoració global	<b>7,21</b>	8,01
P102 Fidelitat	<b>77,4%</b>	83,0%