

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

ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

2023

RESULTATS PER CENTRE

5994 H. Moisès Broggi

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

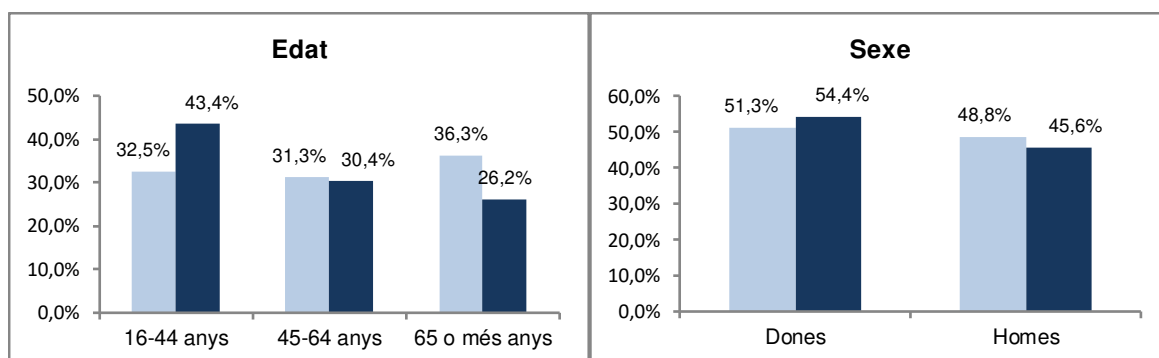
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
H. Moisès Broggi	80
CATALUNYA	4240

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2023
CATALUNYA 2023



A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

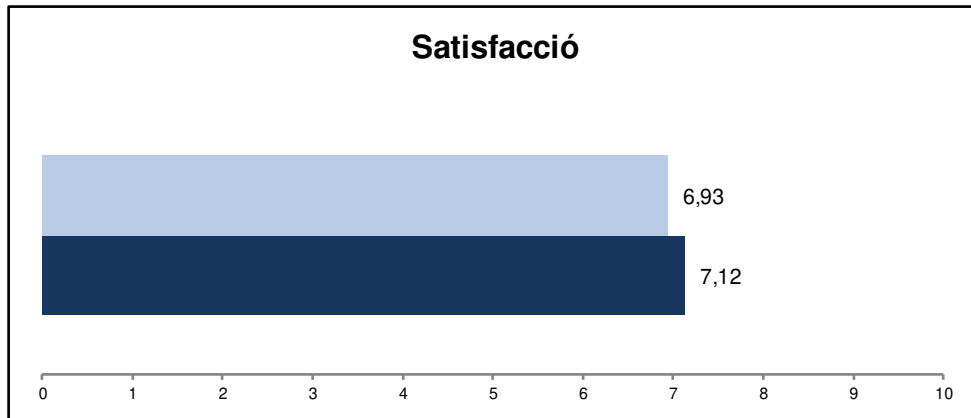
	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	30,3%	69,7%
Catalunya	21,6%	78,4%

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
UP	51,7%	12,2%	31,0%	1,2%	4,0%
Catalunya	61,3%	14,7%	11,7%	2,8%	9,5%

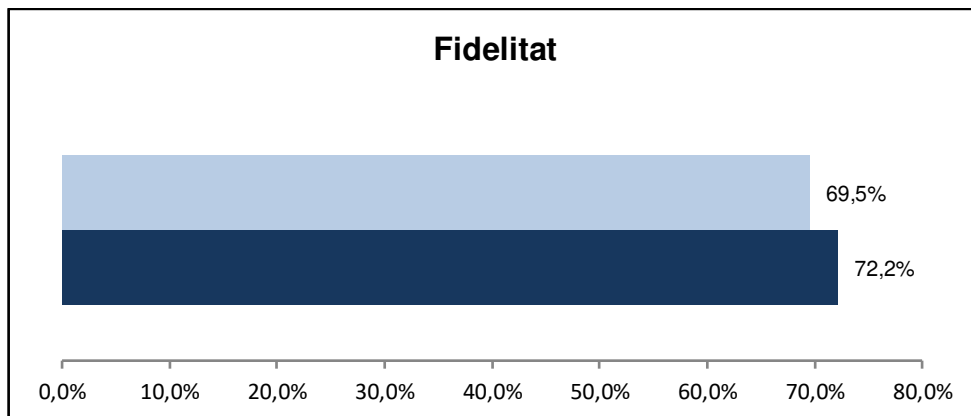
	Motiu per triar Urgències				
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop	Altres
UP	21,1%	6,7%	52,2%	7,8%	12,2%
Catalunya	20,2%	7,8%	46,8%	3,2%	21,9%

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 39 NS/NC 5 No em van donar informació 29</p>	Sempre	26,5%	24,2%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Gairebé sempre	14,8%	13,1%	
	Sovint	11,6%	14,2%	
	Poques vegades	24,7%	22,3%	
	Mai/gairebé mai	22,5%	26,1%	
	Indicador Positiu	52,9%	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 56 NS/NC 5 No em van donar informació 12</p>	Sempre	8,3%	11,9%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Gairebé sempre	13,2%	6,6%	
	Sovint	11,5%	9,9%	
	Poques vegades	9,5%	13,6%	
	Mai/gairebé mai	57,5%	58,0%	
	Indicador Positiu	33,0%	28,4%	
<p>P7 Com valoreu el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que us va veure el metge o metgessa?</p> <p>UP N 73 NS/NC 0</p>	Molt curt	15,3%	10,6%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Curt	14,6%	13,0%	
	Normal	32,4%	34,0%	
	Llarg	21,6%	19,8%	
	Molt llarg	16,2%	22,6%	
	Indicador Positiu	62,2%	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 76 NS/NC 1 No em van donar informació 3	Sempre	50,9%	56,7%	UP
	Gairebé sempre	23,5%	17,8%	
	Sovint	17,6%	14,1%	CAT
	Poques vegades	4,2%	8,3%	
	Mai/gairebé mai	3,9%	3,0%	
	Indicador Positiu	91,9%	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 75 NS/NC 2 No em van donar informació 3	Sempre	53,8%	55,1%	UP
	Gairebé sempre	15,4%	18,2%	
	Sovint	18,9%	14,1%	CAT
	Poques vegades	6,9%	8,5%	
	Mai/gairebé mai	5,0%	4,1%	
	Indicador Positiu	88,1%	87,4%	
P20 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves: radiografies, exploracions, anàlisis clíniques, etc.? UP N 68 NS/NC 1 No em van fer proves 8 No em van donar informació 2	Perfecta	33,7%	26,9%	UP
	Molt bona	27,0%	25,2%	
	Bona	22,7%	30,3%	CAT
	Regular	11,1%	11,8%	
	Malament	5,5%	5,8%	
	Indicador Positiu	83,3%	82,4%	
P21 Us van demanar quina informació voleu que donessin als vostres familiars o acompanyants sobre la vostra malaltia? UP N 62 NS/NC 3 No tenia acompanyants 15	Sí	39,9%	33,9%	UP
	No	60,1%	66,1%	CAT
	Indicador Positiu	39,9%	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 76 NS/NC 2 No em van donar informació 2	Sempre	51,4%	52,5%	UP
	Gairebé sempre	22,2%	20,1%	
	Sovint	13,0%	15,3%	CAT
	Poques vegades	8,4%	7,6%	
	Mai/gairebé mai	5,0%	4,6%	
	Indicador Positiu	86,6%	87,9%	
P24 Us van explicar per què havíeu d'ingressar? UP N 41 NS/NC 2 No vaig estar ingressat/ingressada 37	Perfectament	50,0%	45,6%	UP
	Molt bé	26,3%	22,7%	
	Bé	16,9%	21,0%	CAT
	Regular	2,3%	7,0%	
	Malament	4,6%	3,7%	
	Indicador Positiu	93,1%	89,3%	
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 2 No em van donar explicacions 5	Perfectament	36,3%	46,2%	UP
	Molt bé	27,5%	19,5%	
	Bé	23,3%	22,8%	CAT
	Regular	4,0%	8,1%	
	Malament	8,9%	3,4%	
	Indicador Positiu	87,2%	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	18,8%	22,4%	UP
	Molt bé	22,6%	24,5%	
	Bé	29,2%	30,5%	CAT
	Regular	20,6%	13,9%	
	Malament	8,8%	8,6%	
	Indicador Positiu	70,6%	77,5%	
UP N 80 NS/NC 0				
P9 Quina disposició tenien els professionals que us atenen per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us passava?	Perfecta	20,8%	24,0%	UP
	Molt bé	24,0%	26,0%	
	Bé	33,5%	29,1%	CAT
	Regular	12,8%	13,3%	
	Malament	8,9%	7,6%	
	Indicador Positiu	78,3%	79,1%	
UP N 80 NS/NC 0				
P10 Quina era la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	Perfecta	18,1%	21,2%	UP
	Molt bé	20,8%	25,0%	
	Bé	39,4%	34,1%	CAT
	Regular	9,8%	12,6%	
	Malament	11,8%	7,3%	
	Indicador Positiu	78,3%	80,2%	
UP N 80 NS/NC 0				
P13 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?	Perfectament	23,7%	23,4%	UP
	Molt bé	19,0%	24,4%	
	Bé	36,4%	36,2%	CAT
	Regular	10,3%	10,3%	
	Malament	10,5%	5,8%	
	Indicador Positiu	79,2%	83,9%	
UP N 80 NS/NC 0				
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien les infermeres i infermers?	Perfecte	34,4%	31,7%	UP
	Molt bé	24,7%	31,4%	
	Bé	30,1%	25,9%	CAT
	Regular	4,9%	7,2%	
	Malament	5,9%	3,9%	
	Indicador Positiu	89,2%	89,0%	
UP N 78 NS/NC 2				
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien els metges i metgesses?	Perfecte	26,4%	29,3%	UP
	Molt bé	30,0%	29,9%	
	Bé	32,0%	27,1%	CAT
	Regular	6,8%	8,2%	
	Malament	4,8%	5,5%	
	Indicador Positiu	88,3%	86,3%	
UP N 80 NS/NC 0				
P16 Com valoreu el tracte personal que tenien els zeladors i zeladores/portalliteres?	Perfecte	28,1%	29,6%	UP
	Molt bé	33,7%	33,7%	
	Bé	33,4%	30,2%	CAT
	Regular	1,3%	5,1%	
	Malament	3,5%	1,5%	
	Indicador Positiu	95,1%	93,4%	
UP N 64 NS/NC 1 No hi vaig tenir contacte 14				
P19 Us explicaven les coses davant de tothom?	Mai	50,4%	64,9%	UP
	Poques vegades	17,1%	15,5%	
	Sovint	10,0%	7,4%	CAT
	Gairebé sempre	13,3%	5,1%	
	Sempre	9,2%	7,3%	
	Indicador Positiu	67,5%	80,3%	
UP N 73 NS/NC 7				
P23 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	50,7%	48,7%	UP
	Gairebé sempre	16,3%	20,2%	
	Sovint	15,5%	14,7%	CAT
	Poques vegades	10,3%	9,8%	
	Mai/gairebé mai	7,1%	6,6%	
	Indicador Positiu	82,5%	83,6%	
UP N 80 NS/NC 0				

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 72 NS/NC 1 No vaig ser a la sala d'espera 7	Perfecta	10,4%	11,0%	
	Molt bona	11,3%	13,3%	
	Bona	40,9%	37,8%	
	Regular	20,2%	25,6%	
	Malament	17,1%	12,2%	
	Indicador Positiu	62,7%	62,2%	
P11 Com valoreu les condicions del lloc on vaig estar mentre us atendien? UP N 79 NS/NC 1	Perfectes	16,0%	14,7%	
	Molt bones	16,3%	19,4%	
	Bones	36,7%	43,0%	
	Regulars	20,9%	16,3%	
	Dolentes	10,2%	6,6%	
	Indicador Positiu	68,9%	77,1%	
P12 Com valoreu la comoditat de la llitera on vaig ser mentre us van atendre? UP N 63 NS/NC 1 No vaig ser en una llitera 16	Perfecta	11,9%	12,6%	
	Molt bona	14,2%	17,2%	
	Bona	47,2%	44,3%	
	Regular	19,0%	19,1%	
	Malament	7,7%	6,8%	
	Indicador Positiu	73,3%	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?				Perfectament	40,9%	37,0%	UP
				Molt bé	14,8%	19,4%	
				Bé	14,1%	19,5%	CAT
				Regular	14,1%	11,7%	
				Malament	16,1%	12,4%	
	UP N	79	NS/NC	1	Indicador Positiu	69,8%	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 80 NS/NC 0	Satisfacció	6,93	7,12	UP
				CAT
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a anar a aquest mateix servei d'urgències? UP N 80 NS/NC 0	Sí	69,5%	72,2%	UP
	No	16,5%	12,6%	CAT
	No n'estic segur	13,9%	15,3%	
	Indicador positiu	69,5%	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	64,5%	62,7%	62,2%
P5 Informació temps d'espera	41,4%	52,9%	51,6%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	18,7%	33,0%	28,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	56,4%	62,2%	57,6%
P8 Temps de dedicació del metge	75,4%	70,6%	77,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	78,2%	78,3%	79,1%
P10 Poder donar la seva opinió	73,5%	78,3%	80,2%
P11 Condicions lloc on va ser atès	66,3%	68,9%	77,1%
P12 Comoditat de la llitera	70,8%	73,3%	74,1%
P13 Respecte a la intimitat	75,4%	79,2%	83,9%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	85,5%	89,2%	89,0%
P15 Tracte personal metges/metgesses	80,5%	88,3%	86,3%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	93,8%	95,1%	93,4%
P17 Informació comprensible	88,1%	91,9%	88,7%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	86,6%	88,1%	87,4%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	74,5%	67,5%	80,3%
P20 Informació sobre les proves	80,7%	83,3%	82,4%
P21 Permís per informar als acompanyants	34,2%	39,9%	33,9%
P22 Informació coherent (coincident)	92,3%	86,6%	87,9%
P23 Sensació d'estar en bones mans	86,6%	82,5%	83,6%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	97,0%	93,1%	89,3%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	87,6%	87,2%	88,6%
P26 Li van resoldre el motiu	76,4%	69,8%	75,9%
P101 Valoració global	7,05	6,93	7,12
P102 Fidelitat	72,0%	69,5%	72,2%

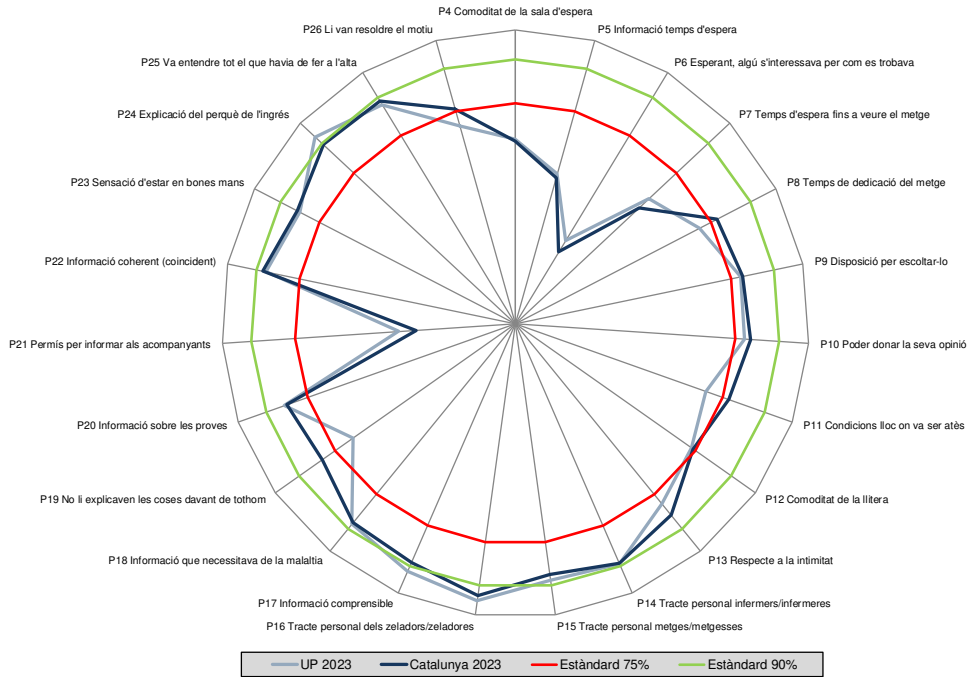
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) del centre l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

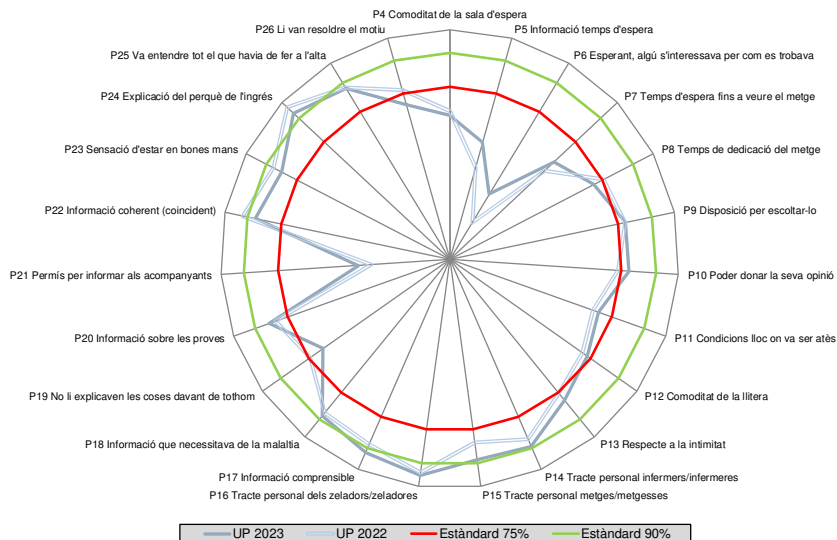
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	62,7%	86,6%
P5 Informació temps d'espera	52,9%	75,3%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	33,0%	43,9%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	62,2%	75,0%
P8 Temps de dedicació del metge	70,6%	85,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	78,3%	88,8%
P10 Poder donar la seva opinió	78,3%	94,7%
P11 Condicions lloc on va ser atès	68,9%	91,6%
P12 Comoditat de la llitera	73,3%	87,7%
P13 Respecte a la intimitat	79,2%	93,2%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	89,2%	95,4%
P15 Tracte personal metges/metgesses	88,3%	94,1%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	95,1%	100%
P17 Informació comprensible	91,9%	96,6%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	88,1%	97,2%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	67,5%	91,3%
P20 Informació sobre les proves	83,3%	93,6%
P21 Permís per informar als acompanyants	39,9%	46,5%
P22 Informació coherent (coincident)	86,6%	95,5%
P23 Sensació d'estar en bones mans	82,5%	93,2%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	93,1%	100%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	87,2%	94,6%
P26 Li van resoldre el motiu	69,8%	86,5%
P101 Valoració global	6,93	8,01
P102 Fidelitat	69,5%	83,0%