

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

**ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA**

**2023**

**RESULTATS PER CENTRE**

**726 Hospital Dos de Maig**

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



**Generalitat  
de Catalunya**

**/Salut**

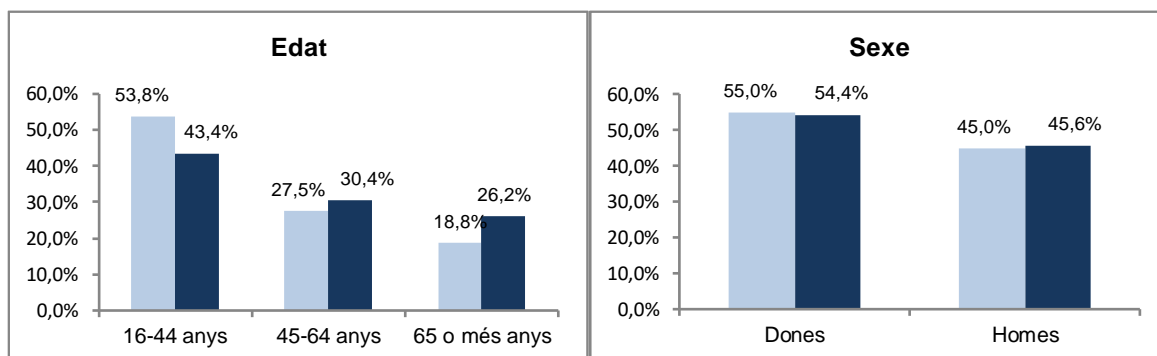
**A. Anàlisi per UP**

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

	Nombre d'enquestes
Hospital Dos de Maig	80
<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**

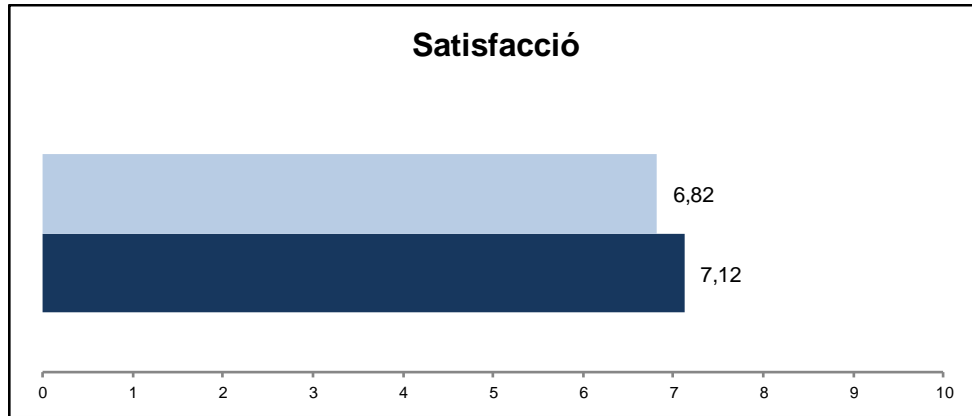
	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	35,3%	64,7%
Catalunya	21,6%	78,4%

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
UP	62,9%	13,6%	8,5%	5,6%	9,3%
Catalunya	61,3%	14,7%	11,7%	2,8%	9,5%

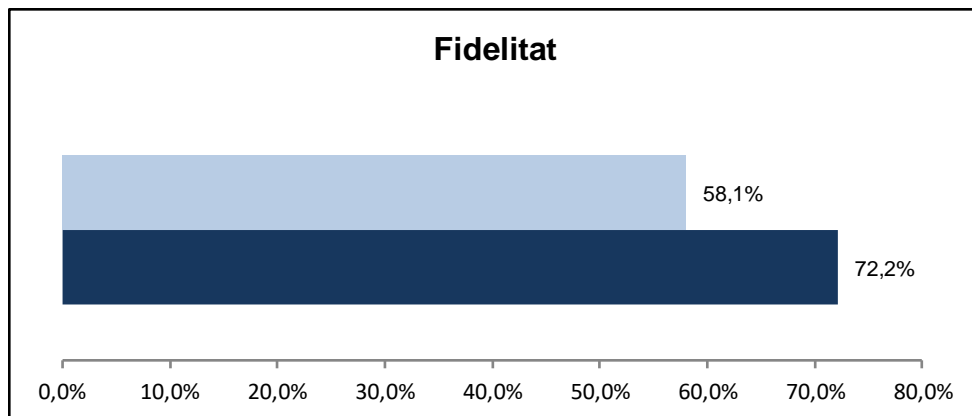
	Motiu per triar Urgències				
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop	Altres
UP	29,4%	6,9%	34,8%	9,1%	19,8%
Catalunya	20,2%	7,8%	46,8%	3,2%	21,9%

**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 44 NS/NC 2 No em van donar informació 32</p>	Sempre	21,9%	24,2%	
	Gairebé sempre	7,8%	13,1%	
	Sovint	22,7%	14,2%	
	Poques vegades	26,9%	22,3%	
	Mai/gairebé mai	20,7%	26,1%	
	Indicador Positiu	52,4%	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 51 NS/NC 5 No em van donar informació 22</p>	Sempre	8,4%	11,9%	
	Gairebé sempre	7,0%	6,6%	
	Sovint	10,6%	9,9%	
	Poques vegades	19,2%	13,6%	
	Mai/gairebé mai	54,8%	58,0%	
	Indicador Positiu	25,9%	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 78 NS/NC 0</p>	Molt curt	6,5%	10,6%	
	Curt	11,5%	13,0%	
	Normal	44,8%	34,0%	
	Llarg	20,6%	19,8%	
	Molt llarg	16,6%	22,6%	
	Indicador Positiu	62,8%	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 75 NS/NC 1 No em van donar informació 4	Sempre	44,4%	56,7%	UP
	Gairebé sempre	20,3%	17,8%	
	Sovint	14,7%	14,1%	CAT
	Poques vegades	14,5%	8,3%	
	Mai/gairebé mai	6,1%	3,0%	
	Indicador Positiu	79,4%	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 74 NS/NC 2 No em van donar informació 4	Sempre	40,6%	55,1%	UP
	Gairebé sempre	21,6%	18,2%	
	Sovint	13,4%	14,1%	CAT
	Poques vegades	18,6%	8,5%	
	Mai/gairebé mai	5,8%	4,1%	
	Indicador Positiu	75,6%	87,4%	
P20 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves: radiografies, exploracions, anàlisis clíniques, etc.?  UP N 56 NS/NC 5 No em van fer proves 14 No em van donar informació 5	Perfecta	26,9%	26,9%	UP
	Molt bona	22,0%	25,2%	
	Bona	31,6%	30,3%	CAT
	Regular	13,1%	11,8%	
	Malament	6,3%	5,8%	
	Indicador Positiu	80,5%	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 8 No tenia acompanyants 35	Sí	30,9%	33,9%	UP
	No	69,1%	66,1%	CAT
	Indicador Positiu	30,9%	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 70 NS/NC 4 No em van donar informació 7	Sempre	44,4%	52,5%	UP
	Gairebé sempre	20,8%	20,1%	
	Sovint	19,7%	15,3%	CAT
	Poques vegades	13,8%	7,6%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	4,6%	
	Indicador Positiu	84,9%	87,9%	
P24 Us van explicar per què havíeu d'ingressar?  UP N 22 NS/NC 10 No vaig estar ingressat/ingressada 48	Perfectament	31,9%	45,6%	UP
	Molt bé	24,6%	22,7%	
	Bé	35,6%	21,0%	CAT
	Regular	7,9%	7,0%	
	Malament	0,0%	3,7%	
	Indicador Positiu	92,1%	89,3%	
P25 Quan vau marxar d'urgències, vau entendre o la vostra família va entendre tot el que havíeu de fer?  UP N 69 NS/NC 6 No em van donar explicacions 4	Perfectament	38,7%	46,2%	UP
	Molt bé	11,6%	19,5%	
	Bé	28,7%	22,8%	CAT
	Regular	16,9%	8,1%	
	Malament	4,1%	3,4%	
	Indicador Positiu	79,0%	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	15,4%	22,4%	
	Molt bé	18,9%	24,5%	
	Bé	32,3%	30,5%	
	Regular	22,8%	13,9%	
	Malament	10,7%	8,6%	
	Indicador Positiu	66,5%	77,5%	
UP N 79 NS/NC 1				
P9 Quina disposició tenien els professionals que us atenen per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us passava?	Perfecta	17,0%	24,0%	
	Molt bé	27,1%	26,0%	
	Bé	29,2%	29,1%	
	Regular	13,8%	13,3%	
	Malament	13,0%	7,6%	
	Indicador Positiu	73,3%	79,1%	
UP N 79 NS/NC 1				
P10 Quina era la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	Perfecta	17,1%	21,2%	
	Molt bé	22,3%	25,0%	
	Bé	33,7%	34,1%	
	Regular	18,7%	12,6%	
	Malament	8,2%	7,3%	
	Indicador Positiu	73,2%	80,2%	
UP N 78 NS/NC 2				
P13 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?	Perfectament	25,9%	23,4%	
	Molt bé	18,4%	24,4%	
	Bé	41,8%	36,2%	
	Regular	12,0%	10,3%	
	Malament	1,9%	5,8%	
	Indicador Positiu	86,1%	83,9%	
UP N 78 NS/NC 2				
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien les infermeres i infermers?	Perfecte	29,3%	31,7%	
	Molt bé	22,9%	31,4%	
	Bé	37,5%	25,9%	
	Regular	7,9%	7,2%	
	Malament	2,3%	3,9%	
	Indicador Positiu	89,8%	89,0%	
UP N 79 NS/NC 1				
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien els metges i metgesses?	Perfecte	26,4%	29,3%	
	Molt bé	25,1%	29,9%	
	Bé	32,7%	27,1%	
	Regular	7,7%	8,2%	
	Malament	8,1%	5,5%	
	Indicador Positiu	84,2%	86,3%	
UP N 80 NS/NC 0				
P16 Com valoreu el tracte personal que tenien els zeladors i zeladores/portalliteres? No hi vaig tenir contacte 18	Perfecte	29,0%	29,6%	
	Molt bé	29,0%	33,7%	
	Bé	35,9%	30,2%	
	Regular	6,0%	5,1%	
	Malament	0,0%	1,5%	
	Indicador Positiu	94,0%	93,4%	
UP N 57 NS/NC 5 No hi vaig tenir contacte 18				
P19 Us explicaven les coses davant de tothom?	Mai	67,3%	64,9%	
	Poques vegades	19,7%	15,5%	
	Sovint	6,6%	7,4%	
	Gairebé sempre	2,7%	5,1%	
	Sempre	3,6%	7,3%	
	Indicador Positiu	87,0%	80,3%	
UP N 68 NS/NC 12				
P23 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	37,0%	48,7%	
	Gairebé sempre	25,0%	20,2%	
	Sovint	13,6%	14,7%	
	Poques vegades	15,2%	9,8%	
	Mai/gairebé mai	9,1%	6,6%	
	Indicador Positiu	75,6%	83,6%	
UP N 79 NS/NC 1				

**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 78 NS/NC 0 No vaig ser a la sala d'espera 2	Perfecta	11,0%	11,0%	UP
	Molt bona	6,7%	13,3%	
	Bona	43,9%	37,8%	CAT
	Regular	23,2%	25,6%	
	Malament	15,3%	12,2%	
	Indicador Positiu	61,5%	62,2%	
P11 Com valoreu les condicions del lloc on vaig estar mentre us atendien?  UP N 80 NS/NC 0	Perfectes	16,3%	14,7%	UP
	Molt bones	10,6%	19,4%	
	Bones	44,1%	43,0%	CAT
	Regulars	24,5%	16,3%	
	Dolentes	4,4%	6,6%	
	Indicador Positiu	71,0%	77,1%	
P12 Com valoreu la comoditat de la llitera on vaig ser mentre us van atendre?  UP N 55 NS/NC 2 No vaig ser en una llitera 24	Perfecta	19,2%	12,6%	UP
	Molt bona	8,1%	17,2%	
	Bona	45,4%	44,3%	CAT
	Regular	25,5%	19,1%	
	Malament	1,8%	6,8%	
	Indicador Positiu	72,7%	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	34,6%	37,0%	
				Molt bé	12,8%	19,4%	
				Bé	23,4%	19,5%	
				Regular	16,1%	11,7%	
				Malament	13,1%	12,4%	
	UP N	76	NS/NC	4	Indicador Positiu	70,8%	

**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	6,82	7,12	UP 
				CAT 
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a anar a aquest mateix servei d'urgències?  UP N 80 NS/NC 0	Sí	58,1%	72,2%	UP 
	No	15,0%	12,6%	CAT 
	No n'estic segur	26,9%	15,3%	
	Indicador positiu	<b>58,1%</b>	<b>72,2%</b>	

### 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	62,1%	61,5%	62,2%
P5 Informació temps d'espera	62,0%	52,4%	51,6%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	27,0%	25,9%	28,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	61,5%	62,8%	57,6%
P8 Temps de dedicació del metge	82,1%	66,5%	77,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	88,0%	73,3%	79,1%
P10 Poder donar la seva opinió	88,3%	73,2%	80,2%
P11 Condicions lloc on va ser atès	75,9%	71,0%	77,1%
P12 Comoditat de la llitera	85,0%	72,7%	74,1%
P13 Respecte a la intimitat	91,5%	86,1%	83,9%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	96,8%	89,8%	89,0%
P15 Tracte personal metges/metgesses	93,7%	84,2%	86,3%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	94,8%	94,0%	93,4%
P17 Informació comprensible	97,5%	79,4%	88,7%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	92,2%	75,6%	87,4%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	81,0%	87,0%	80,3%
P20 Informació sobre les proves	89,1%	80,5%	82,4%
P21 Permis per informar als acompanyants	42,0%	30,9%	33,9%
P22 Informació coherent (coincident)	93,3%	84,9%	87,9%
P23 Sensació d'estar en bones mans	90,0%	75,6%	83,6%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	96,6%	92,1%	89,3%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	96,0%	79,0%	88,6%
P26 Li van resoldre el motiu	82,8%	70,8%	75,9%
P101 Valoració global	7,51	6,82	7,12
P102 Fidelitat	64,5%	58,1%	72,2%

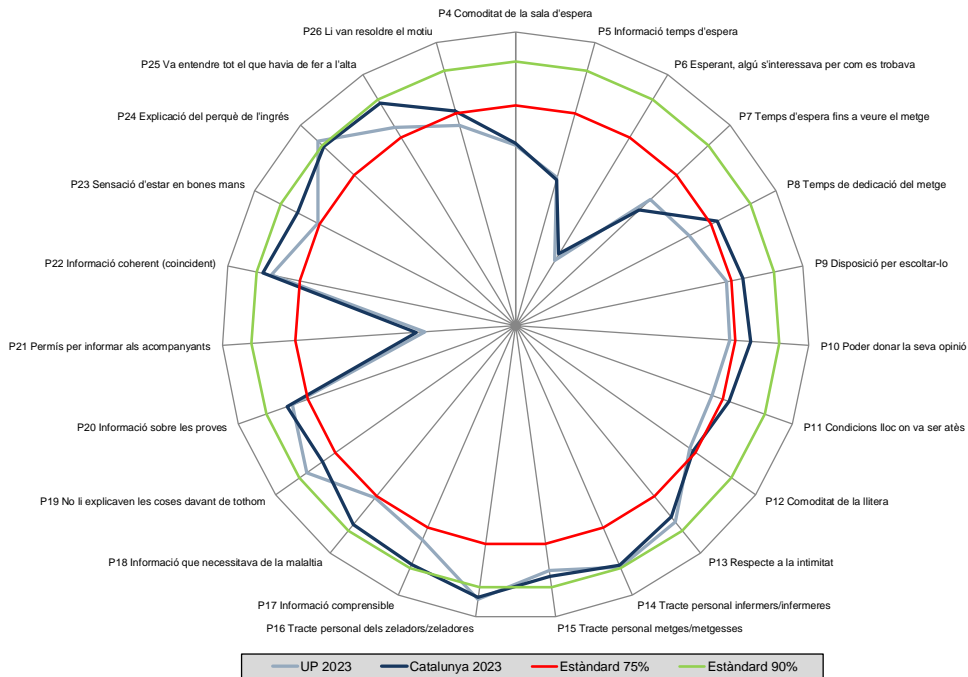
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

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

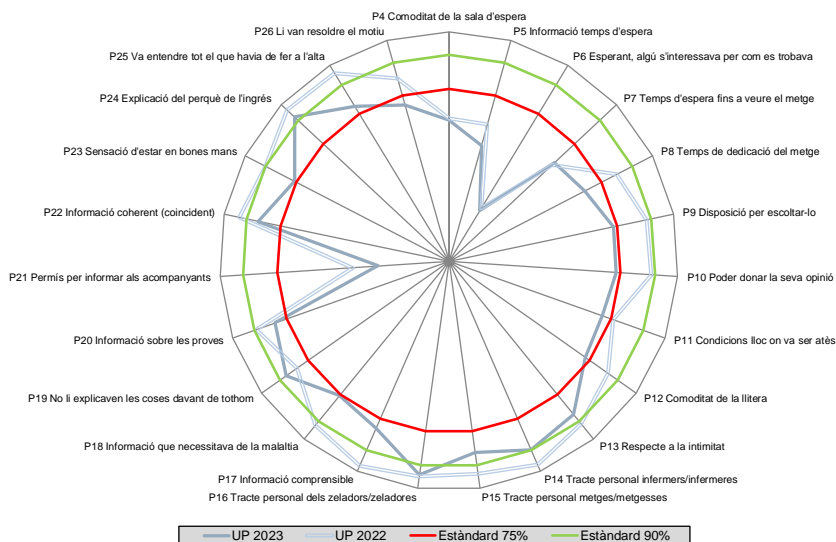
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	<b>61,5%</b>	86,6%
P5 Informació temps d'espera	<b>52,4%</b>	75,3%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	<b>25,9%</b>	43,9%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	<b>62,8%</b>	75,0%
P8 Temps de dedicació del metge	<b>66,5%</b>	85,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	<b>73,3%</b>	88,8%
P10 Poder donar la seva opinió	<b>73,2%</b>	94,7%
P11 Condicions lloc on va ser atès	<b>71,0%</b>	91,6%
P12 Comoditat de la llitera	<b>72,7%</b>	87,7%
P13 Respecte a la intimitat	<b>86,1%</b>	93,2%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	<b>89,8%</b>	95,4%
P15 Tracte personal metges/metgesses	<b>84,2%</b>	94,1%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	<b>94,0%</b>	100%
P17 Informació comprensible	<b>79,4%</b>	96,6%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	<b>75,6%</b>	97,2%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	<b>87,0%</b>	91,3%
P20 Informació sobre les proves	<b>80,5%</b>	93,6%
P21 Permís per informar als acompanyants	<b>30,9%</b>	46,5%
P22 Informació coherent (coincident)	<b>84,9%</b>	95,5%
P23 Sensació d'estar en bones mans	<b>75,6%</b>	93,2%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	<b>92,1%</b>	100%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	<b>79,0%</b>	94,6%
P26 Li van resoldre el motiu	<b>70,8%</b>	86,5%
P101 Valoració global	<b>6,82</b>	8,01
P102 Fidelitat	<b>58,1%</b>	83,0%