

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

**ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA**

**2022**

**RESULTATS PER CENTRE**

**743 Hospital de Sant Celoni**

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



**Generalitat  
de Catalunya**

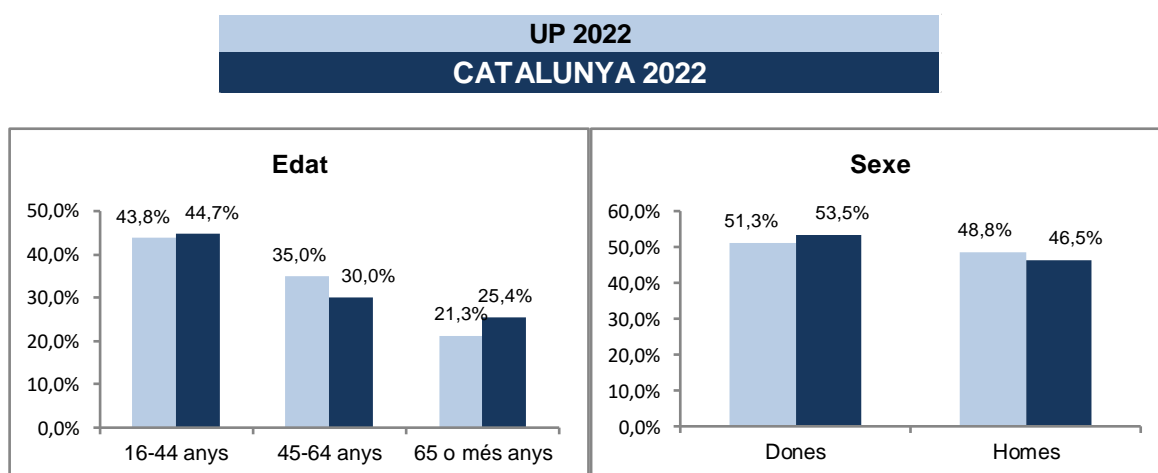
**/Salut**

## A. Anàlisi per UP

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

	Nombre d'enquestes
Hospital de Sant Celoni	80
<b>CATALUNYA</b>	<b>4240</b>

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



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

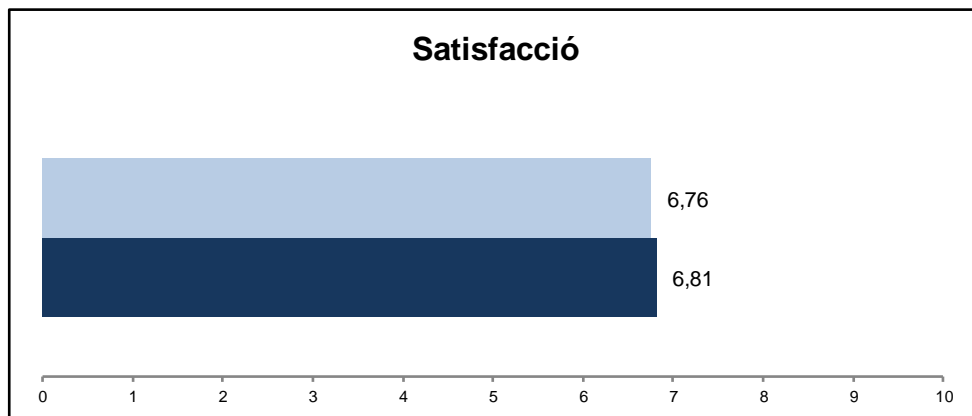
	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	18,7%	81,3%
Catalunya	20,6%	79,4%

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
UP	76,7%	8,6%	8,6%	1,0%	5,0%
Catalunya	60,7%	15,1%	11,4%	2,7%	10,0%

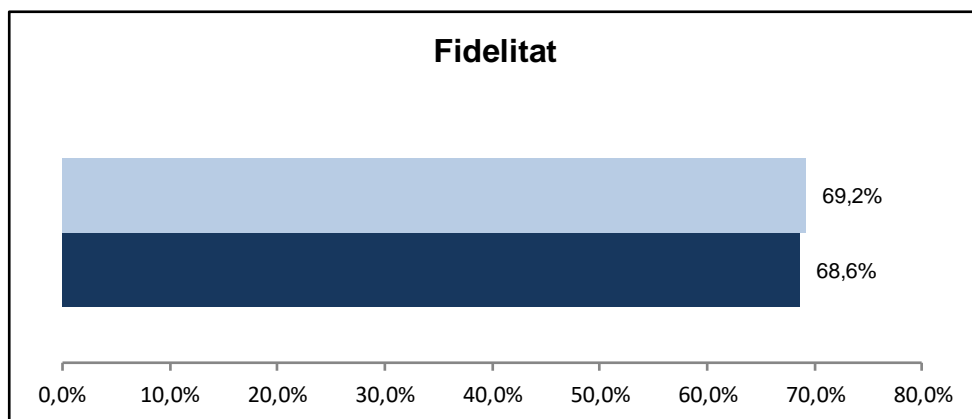
	Motiu per triar Urgències				
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop	Altres
UP	25,3%	10,8%	44,4%	0,0%	19,6%
Catalunya	20,9%	9,3%	44,9%	2,5%	22,5%

**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, tornàrieu 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
<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 54      NS/NC 1 No em van donar informació 21</p>	Sempre	14,7%	21,7%	
	Gairebé sempre	11,4%	11,1%	
	Sovint	12,9%	15,7%	
	Poques vegades	30,0%	22,4%	
	Mai/mai gairebé mai	31,0%	29,2%	
	Indicador Positiu	39,0%	48,4%	
<p>P6 Mentre estàveu a la sala d'espera, algun professional va venir a interessar-se per com us trobàveu?</p> <p>UP N 58      NS/NC 3 No em van donar informació 16</p>	Sempre	3,7%	10,7%	
	Gairebé sempre	3,4%	5,0%	
	Sovint	5,5%	8,6%	
	Poques vegades	23,0%	13,9%	
	Mai/mai gairebé mai	64,4%	61,6%	
	Indicador Positiu	12,6%	24,4%	
<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 75      NS/NC 1</p>	Molt curt	6,8%	8,0%	
	Curt	13,4%	11,2%	
	Normal	42,3%	32,4%	
	Llarg	8,3%	21,7%	
	Molt llarg	29,2%	26,7%	
	Indicador Positiu	62,5%	51,6%	

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

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
<p>P17 El metge o metgessa us va donar la informació de manera que poguéssiu entendre-la?</p> <p>UP N 75 NS/NC 1 No em van donar informació 4</p>	Sempre	48,7%	52,0%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Gairebé sempre	22,7%	20,1%	
	Sovint	22,7%	15,9%	
	Poques vegades	3,0%	8,9%	
	Mai/gairebé mai	2,9%	3,1%	
	Indicador Positiu	94,1%	88,0%	
<p>P18 El metge o metgessa us va donar la informació que necessitàveu sobre la vostra malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències?</p> <p>UP N 74 NS/NC 0 No em van donar informació 6</p>	Sempre	40,2%	50,3%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Gairebé sempre	23,2%	19,5%	
	Sovint	23,9%	15,3%	
	Poques vegades	9,9%	10,8%	
	Mai/gairebé mai	2,8%	4,1%	
	Indicador Positiu	87,3%	85,2%	
<p>P20 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves: radiografies, exploracions, anàlisis clíniques, etc.?</p> <p>UP N 72 NS/NC 2 No em van fer proves 3 No em van donar informació 3</p>	Perfecta	14,2%	24,6%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Molt bona	19,7%	24,7%	
	Bona	51,5%	33,1%	
	Regular	11,9%	12,0%	
	Malament	2,6%	5,6%	
	Indicador Positiu	85,4%	82,4%	
<p>P21 Us van demanar quina informació voleu que donessin als vostres familiars o acompanyants sobre la vostra malaltia?</p> <p>UP N 41 NS/NC 10 No tenia acompanyants 28</p>	Sí	27,4%	31,9%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	No	72,6%	68,1%	
	Indicador Positiu	27,4%	31,9%	
<p>P22 La informació que us donaven els diferents professionals sobre el vostre problema de salut o el motiu pel qual va anar a urgències era coherent?</p> <p>UP N 74 NS/NC 1 No em van donar informació 5</p>	Sempre	44,6%	48,9%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Gairebé sempre	19,3%	21,7%	
	Sovint	19,1%	16,3%	
	Poques vegades	11,6%	8,7%	
	Mai/gairebé mai	5,4%	4,4%	
	Indicador Positiu	83,0%	86,8%	
<p>P24 Us van explicar per què havíeu d'ingressar?</p> <p>UP N 26 NS/NC 8 No vaig estar ingressat/ingressada 46</p>	Perfectament	30,5%	44,5%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Molt bé	13,8%	19,7%	
	Bé	39,4%	24,7%	
	Regular	8,8%	7,6%	
	Malament	7,6%	3,5%	
	Indicador Positiu	83,6%	88,9%	
<p>P25 Quan va marxar d'urgències, va entendre o la vostra família va entendre tot el que havíeu de fer?</p> <p>UP N 74 NS/NC 2 No em van donar explicacions 4</p>	Perfectament	33,4%	44,1%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Molt bé	24,0%	18,7%	
	Bé	26,1%	24,4%	
	Regular	12,9%	9,5%	
	Malament	3,7%	3,4%	
	Indicador Positiu	83,5%	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	14,8%	19,0%	
	Molt bé	18,0%	23,1%	
	Bé	40,6%	32,9%	
	Regular	18,9%	14,5%	
	Malament	7,8%	10,5%	
	Indicador Positiu	73,3%	75,0%	
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	19,8%	20,9%	
	Molt bé	17,8%	24,4%	
	Bé	38,2%	30,6%	
	Regular	20,5%	14,5%	
	Malament	3,7%	9,5%	
	Indicador Positiu	75,8%	76,0%	
UP N 80 NS/NC 0				
P10 Quina era la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	Perfecta	15,2%	17,8%	
	Molt bé	19,0%	22,2%	
	Bé	36,5%	36,5%	
	Regular	21,4%	14,7%	
	Malament	7,9%	8,8%	
	Indicador Positiu	70,6%	76,4%	
UP N 78 NS/NC 2				
P13 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?	Perfectament	13,9%	20,6%	
	Molt bé	27,8%	22,7%	
	Bé	41,7%	38,4%	
	Regular	11,4%	11,9%	
	Malament	5,1%	6,4%	
	Indicador Positiu	83,5%	81,7%	
UP N 79 NS/NC 1				
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien les infermeres i infermers?	Perfecte	25,3%	26,7%	
	Molt bé	27,3%	32,4%	
	Bé	37,3%	28,4%	
	Regular	4,9%	8,1%	
	Malament	5,2%	4,4%	
	Indicador Positiu	89,9%	87,5%	
UP N 79 NS/NC 1				
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien els metges i metgesses?	Perfecte	25,8%	24,9%	
	Molt bé	14,1%	29,4%	
	Bé	44,1%	29,7%	
	Regular	10,9%	9,6%	
	Malament	5,1%	6,4%	
	Indicador Positiu	84,0%	84,0%	
UP N 80 NS/NC 0				
P16 Com valoreu el tracte personal que tenien els zeladors i zeladores/portalliteres? No hi vaig tenir contacte 19	Perfecte	17,8%	26,0%	
	Molt bé	36,4%	32,9%	
	Bé	40,1%	33,8%	
	Regular	3,7%	5,6%	
	Malament	2,0%	1,7%	
	Indicador Positiu	94,3%	92,7%	
UP N 56 NS/NC 5				
P19 Us explicaven les coses davant de tothom?	Mai	61,4%	65,3%	
	Poques vegades	21,2%	16,6%	
	Sovint	6,2%	7,2%	
	Gairebé sempre	6,9%	4,9%	
	Sempre	4,4%	6,0%	
	Indicador Positiu	82,6%	81,9%	
UP N 71 NS/NC 9				
P23 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	34,6%	45,1%	
	Gairebé sempre	25,0%	21,1%	
	Sovint	24,8%	15,3%	
	Poques vegades	9,1%	11,4%	
	Mai/gairebé mai	6,5%	7,0%	
	Indicador Positiu	84,3%	81,6%	
UP N 80 NS/NC 0				

**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 76 NS/NC 0 No vaig ser a la sala d'espera 4	Perfecta	6,1%	9,9%	
	Molt bona	8,2%	11,6%	
	Bona	37,0%	35,8%	
	Regular	30,9%	28,3%	
	Malament	17,8%	14,4%	
	Indicador Positiu	51,3%	57,3%	
P11 Com valoreu les condicions del lloc on vaig estar mentre us atendien?  UP N 80 NS/NC 0	Perfectes	9,6%	12,0%	
	Molt bones	14,3%	16,8%	
	Bones	45,8%	42,7%	
	Regulars	20,0%	20,5%	
	Dolentes	10,3%	7,9%	
	Indicador Positiu	69,7%	71,6%	
P12 Com valoreu la comoditat de la llitera on vaig ser mentre us van atendre?  UP N 70 NS/NC 1 No vaig ser en una llitera 9	Perfecta	7,1%	10,0%	
	Molt bona	10,3%	14,9%	
	Bona	49,9%	43,8%	
	Regular	22,9%	23,2%	
	Malament	9,8%	8,1%	
	Indicador Positiu	67,3%	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			Perfectament	33,5%	33,9%	
				Molt bé	15,2%	19,3%	
				Bé	25,0%	20,4%	
				Regular	10,3%	13,3%	
				Malament	16,0%	13,0%	
				Indicador Positiu	<b>73,7%</b>	<b>73,7%</b>	

**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  UP N 80 NS/NC 0	Satisfacció	6,76	6,81	UP 
				CAT 
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a anar a aquest mateix servei d'urgències?  UP N 77 NS/NC 3	Sí	69,2%	68,6%	UP 
	No	15,0%	14,3%	CAT 
	No n'estic segur	15,8%	17,1%	
	Indicador positiu	69,2%	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	46,8%	51,3%	57,3%
P5 Informació temps d'espera	31,6%	39,0%	48,4%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	14,3%	12,6%	24,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	43,5%	62,5%	51,6%
P8 Temps de dedicació del metge	78,5%	73,3%	75,0%
P9 Disposició per escoltar-lo	82,5%	75,8%	76,0%
P10 Poder donar la seva opinió	82,3%	70,6%	76,4%
P11 Condicions lloc on va ser atès	70,0%	69,7%	71,6%
P12 Comoditat de la llitera	69,7%	67,3%	68,7%
P13 Respecte a la intimitat	88,8%	83,5%	81,7%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	92,3%	89,9%	87,5%
P15 Tracte personal metges/metgesses	92,5%	84,0%	84,0%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	96,7%	94,3%	92,7%
P17 Informació comprensible	93,7%	94,1%	88,0%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	88,6%	87,3%	85,2%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	68,8%	82,6%	81,9%
P20 Informació sobre les proves	83,6%	85,4%	82,4%
P21 Permís per informar als acompanyants	27,4%	27,4%	31,9%
P22 Informació coherent (coincident)	89,3%	83,0%	86,8%
P23 Sensació d'estar en bones mans	78,8%	84,3%	81,6%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	100,0%	83,6%	88,9%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	92,5%	83,5%	87,1%
P26 Li van resoldre el motiu	77,2%	73,7%	73,7%
P101 Valoració global	7,30	6,76	6,81
P102 Fidelitat	71,3%	69,2%	68,6%

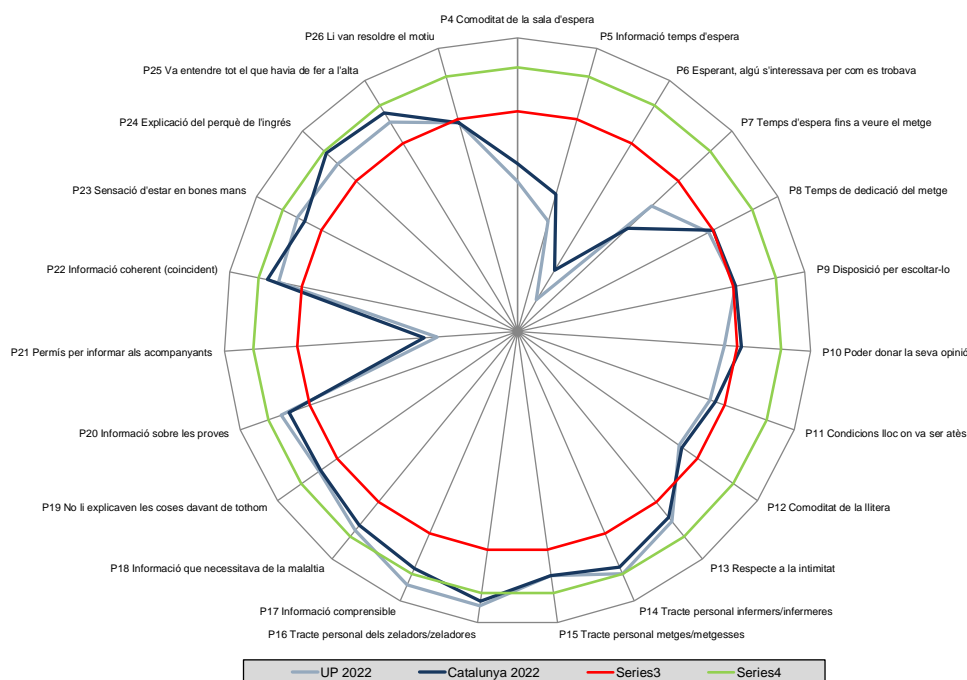
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

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

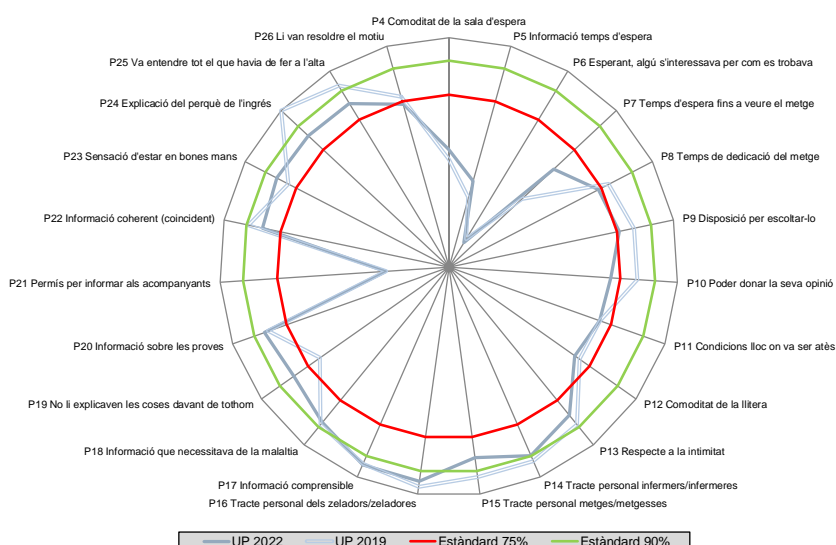
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	<b>51,3%</b>	75,4%
P5 Informació temps d'espera	<b>39,0%</b>	71,1%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	<b>12,6%</b>	43,5%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	<b>62,5%</b>	78,1%
P8 Temps de dedicació del metge	<b>73,3%</b>	91,4%
P9 Disposició per escoltar-lo	<b>75,8%</b>	90,4%
P10 Poder donar la seva opinió	<b>70,6%</b>	91,9%
P11 Condicions lloc on va ser atès	<b>69,7%</b>	89,8%
P12 Comoditat de la llitera	<b>67,3%</b>	91,4%
P13 Respecte a la intimitat	<b>83,5%</b>	95,7%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	<b>89,9%</b>	96,8%
P15 Tracte personal metges/metgesses	<b>84,0%</b>	95,2%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	<b>94,3%</b>	98,6%
P17 Informació comprensible	<b>94,1%</b>	97,5%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	<b>87,3%</b>	95,4%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	<b>82,6%</b>	92,2%
P20 Informació sobre les proves	<b>85,4%</b>	93,7%
P21 Permís per informar als acompanyants	<b>27,4%</b>	50,4%
P22 Informació coherent (coincident)	<b>83,0%</b>	99,0%
P23 Sensació d'estar en bones mans	<b>84,3%</b>	94,9%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	<b>83,6%</b>	100,0%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	<b>83,5%</b>	97,8%
P26 Li van resoldre el motiu	<b>73,7%</b>	88,3%
P101 Valoració global	<b>6,76</b>	7,89
P102 Fidelitat	<b>69,2%</b>	87,2%