

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

ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

2023

RESULTATS PER CENTRE

743 Hospital de Sant Celoni

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

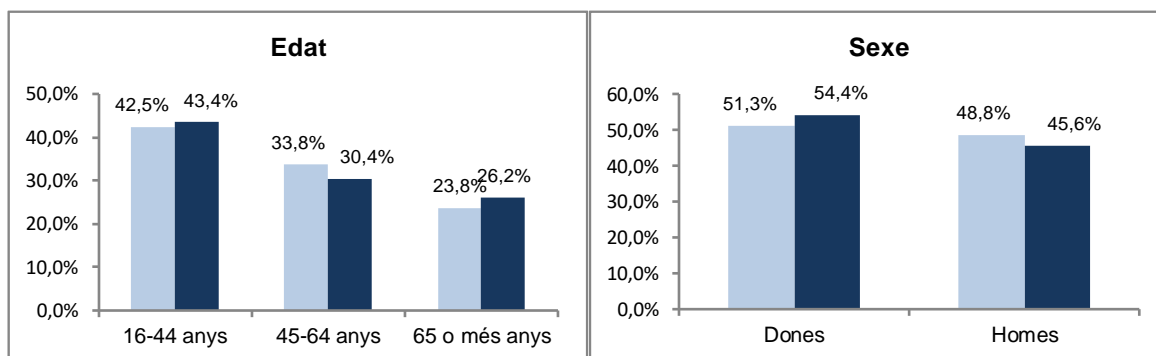
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

| | Nombre d'enquestes |
|-------------------------|--------------------|
| Hospital de Sant Celoni | 80 |
| CATALUNYA | 4240 |

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

| UP 2023 |
|-----------------------|
| CATALUNYA 2023 |



A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

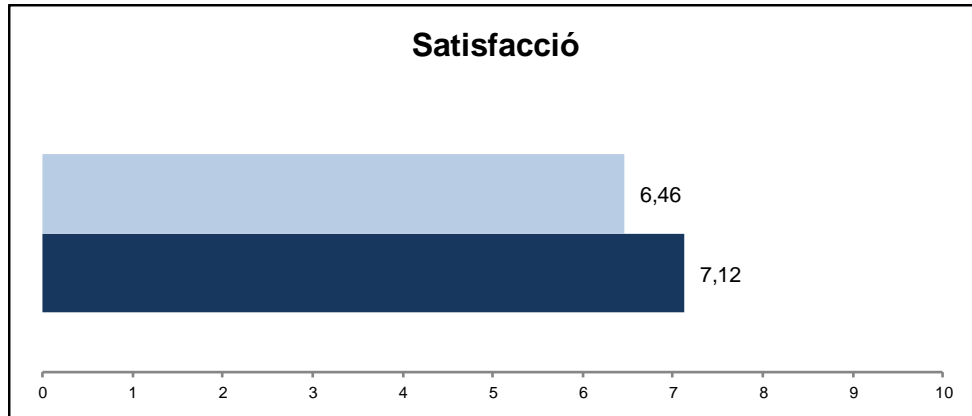
| | 1era vegada a Urgències? | |
|-----------|--------------------------|-------|
| | Sí | No |
| UP | 25,1% | 74,9% |
| Catalunya | 21,6% | 78,4% |

| | Iniciativa per anar a Urgències | | | | |
|-----------|---------------------------------|---------|------------|---------------------|--------|
| | Pròpia | Del CAP | Ambulància | D'un altre hospital | Altres |
| UP | 68,8% | 14,0% | 8,7% | 3,3% | 5,1% |
| Catalunya | 61,3% | 14,7% | 11,7% | 2,8% | 9,5% |

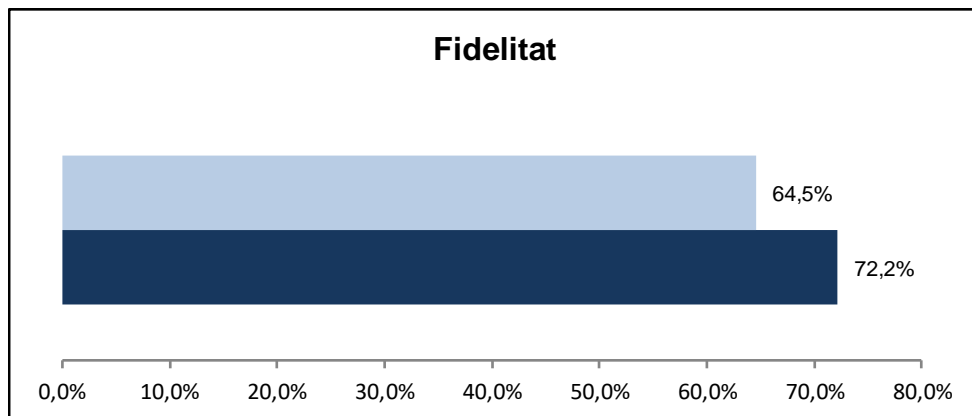
| | Motiu per triar Urgències | | | | |
|-----------|---------------------------|-------------------|-----------------|----------------|--------|
| | CAP no podien | Urg. és més ràpid | Urg. més fiable | Urg. més aprop | Altres |
| UP | 30,2% | 3,8% | 43,6% | 0,0% | 22,4% |
| Catalunya | 20,2% | 7,8% | 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 1 No em van donar informació 31</p> | Sempre | 30,0% | 24,2% | |
| | Gairebé sempre | 14,5% | 13,1% | |
| | Sovint | 6,1% | 14,2% | |
| | Poques vegades | 18,3% | 22,3% | |
| | Mai/gairebé mai | 31,1% | 26,1% | |
| | Indicador Positiu | 50,6% | 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 53 NS/NC 2 No em van donar informació 20</p> | Sempre | 17,6% | 11,9% | |
| | Gairebé sempre | 2,1% | 6,6% | |
| | Sovint | 12,6% | 9,9% | |
| | Poques vegades | 15,0% | 13,6% | |
| | Mai/gairebé mai | 52,7% | 58,0% | |
| | Indicador Positiu | 32,3% | 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 75 NS/NC 0</p> | Molt curt | 11,7% | 10,6% | |
| | Curt | 9,7% | 13,0% | |
| | Normal | 43,0% | 34,0% | |
| | Llarg | 16,6% | 19,8% | |
| | Molt llarg | 19,0% | 22,6% | |
| | Indicador Positiu | 64,5% | 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 73 NS/NC 0 No em van donar informació 7 | Sempre | 60,6% | 56,7% | UP |
| | Gairebé sempre | 13,6% | 17,8% | |
| | Sovint | 10,2% | 14,1% | CAT |
| | Poques vegades | 9,9% | 8,3% | |
| | Mai/gairebé mai | 5,6% | 3,0% | |
| | Indicador Positiu | 84,5% | 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 72 NS/NC 0 No em van donar informació 8 | Sempre | 59,3% | 55,1% | UP |
| | Gairebé sempre | 10,5% | 18,2% | |
| | Sovint | 13,5% | 14,1% | CAT |
| | Poques vegades | 10,6% | 8,5% | |
| | Mai/gairebé mai | 6,0% | 4,1% | |
| | Indicador Positiu | 83,3% | 87,4% | |
| P20 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves: radiografies, exploracions, anàlisis clíniques, etc.? UP N 68 NS/NC 3 No em van fer proves 6 No em van donar informació 3 | Perfecta | 20,1% | 26,9% | UP |
| | Molt bona | 22,5% | 25,2% | |
| | Bona | 32,7% | 30,3% | CAT |
| | Regular | 17,9% | 11,8% | |
| | Malament | 6,9% | 5,8% | |
| | Indicador Positiu | 75,2% | 82,4% | |
| P21 Us van demanar quina informació voleu que donessin als vostres familiars o acompanyants sobre la vostra malaltia? UP N 57 NS/NC 4 No tenia acompanyants 19 | Sí | 33,5% | 33,9% | UP |
| | No | 66,5% | 66,1% | CAT |
| | Indicador Positiu | 33,5% | 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 74 NS/NC 2 No em van donar informació 4 | Sempre | 56,2% | 52,5% | UP |
| | Gairebé sempre | 11,4% | 20,1% | |
| | Sovint | 13,3% | 15,3% | CAT |
| | Poques vegades | 10,7% | 7,6% | |
| | Mai/gairebé mai | 8,3% | 4,6% | |
| | Indicador Positiu | 81,0% | 87,9% | |
| P24 Us van explicar per què havíeu d'ingressar? UP N 28 NS/NC 2 No vaig estar ingressat/ingressada 50 | Perfectament | 35,4% | 45,6% | UP |
| | Molt bé | 15,7% | 22,7% | |
| | Bé | 32,9% | 21,0% | CAT |
| | Regular | 10,1% | 7,0% | |
| | Malament | 5,9% | 3,7% | |
| | Indicador Positiu | 84,0% | 89,3% | |
| P25 Quan vau marxar d'urgències, vau entendre o la vostra família va entendre tot el que havíeu de fer? UP N 72 NS/NC 2 No em van donar explicacions 7 | Perfectament | 41,2% | 46,2% | UP |
| | Molt bé | 18,0% | 19,5% | |
| | Bé | 22,7% | 22,8% | CAT |
| | Regular | 11,4% | 8,1% | |
| | Malament | 6,7% | 3,4% | |
| | Indicador Positiu | 81,9% | 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 | 18,3% | 22,4% | |
| | Molt bé | 14,5% | 24,5% | |
| | Bé | 44,6% | 30,5% | |
| | Regular | 13,3% | 13,9% | |
| | Malament | 9,5% | 8,6% | |
| | Indicador Positiu | 77,3% | 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 | 19,3% | 24,0% | |
| | Molt bé | 24,2% | 26,0% | |
| | Bé | 36,4% | 29,1% | |
| | Regular | 11,9% | 13,3% | |
| | Malament | 8,1% | 7,6% | |
| | Indicador Positiu | 80,0% | 79,1% | |
| UP N 80 NS/NC 0 | | | | |
| P10 Quina era la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió? | Perfecta | 17,1% | 21,2% | |
| | Molt bé | 16,4% | 25,0% | |
| | Bé | 44,0% | 34,1% | |
| | Regular | 9,9% | 12,6% | |
| | Malament | 12,6% | 7,3% | |
| | Indicador Positiu | 77,5% | 80,2% | |
| UP N 79 NS/NC 1 | | | | |
| P13 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat? | Perfectament | 17,8% | 23,4% | |
| | Molt bé | 20,3% | 24,4% | |
| | Bé | 43,7% | 36,2% | |
| | Regular | 9,5% | 10,3% | |
| | Malament | 8,6% | 5,8% | |
| | Indicador Positiu | 81,9% | 83,9% | |
| UP N 80 NS/NC 0 | | | | |
| P14 Com valoreu el tracte personal que tenien les infermeres i infermers? | Perfecte | 29,2% | 31,7% | |
| | Molt bé | 29,2% | 31,4% | |
| | Bé | 28,0% | 25,9% | |
| | Regular | 4,4% | 7,2% | |
| | Malament | 9,3% | 3,9% | |
| | Indicador Positiu | 86,4% | 89,0% | |
| UP N 78 NS/NC 2 | | | | |
| P15 Com valoreu el tracte personal que tenien els metges i metgesses? | Perfecte | 27,7% | 29,3% | |
| | Molt bé | 23,1% | 29,9% | |
| | Bé | 29,2% | 27,1% | |
| | Regular | 10,0% | 8,2% | |
| | Malament | 9,9% | 5,5% | |
| | Indicador Positiu | 80,1% | 86,3% | |
| UP N 80 NS/NC 0 | | | | |
| P16 Com valoreu el tracte personal que tenien els zeladors i zeladores/portalliteres? | Perfecte | 28,3% | 29,6% | |
| | Molt bé | 25,1% | 33,7% | |
| | Bé | 30,5% | 30,2% | |
| | Regular | 16,1% | 5,1% | |
| | Malament | 0,0% | 1,5% | |
| | Indicador Positiu | 83,9% | 93,4% | |
| UP N 53 NS/NC 6 No hi vaig tenir contacte 21 | | | | |
| P19 Us explicaven les coses davant de tothom? | Mai | 65,3% | 64,9% | |
| | Poques vegades | 15,5% | 15,5% | |
| | Sovint | 7,3% | 7,4% | |
| | Gairebé sempre | 4,7% | 5,1% | |
| | Sempre | 7,1% | 7,3% | |
| | Indicador Positiu | 80,8% | 80,3% | |
| UP N 77 NS/NC 3 | | | | |
| P23 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans? | Sempre | 46,7% | 48,7% | |
| | Gairebé sempre | 12,6% | 20,2% | |
| | Sovint | 18,1% | 14,7% | |
| | Poques vegades | 9,4% | 9,8% | |
| | Mai/gairebé mai | 13,2% | 6,6% | |
| | Indicador Positiu | 77,4% | 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 75 NS/NC 0 No vaig ser a la sala d'espera 5 | Perfecta | 8,2% | 11,0% | |
| | Molt bona | 8,0% | 13,3% | |
| | Bona | 35,9% | 37,8% | |
| | Regular | 32,0% | 25,6% | |
| | Malament | 15,9% | 12,2% | |
| | Indicador Positiu | 52,1% | 62,2% | |
| P11 Com valoreu les condicions del lloc on vaig estar mentre us atendien? UP N 79 NS/NC 1 | Perfectes | 8,2% | 14,7% | |
| | Molt bones | 10,9% | 19,4% | |
| | Bones | 43,5% | 43,0% | |
| | Regulars | 29,3% | 16,3% | |
| | Dolentes | 8,2% | 6,6% | |
| | Indicador Positiu | 62,5% | 77,1% | |
| P12 Com valoreu la comoditat de la llitera on vaig ser mentre us van atendre? UP N 68 NS/NC 2 No vaig ser en una llitera 10 | Perfecta | 7,4% | 12,6% | |
| | Molt bona | 9,1% | 17,2% | |
| | Bona | 45,8% | 44,3% | |
| | Regular | 31,3% | 19,1% | |
| | Malament | 6,5% | 6,8% | |
| | Indicador Positiu | 62,2% | 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 | 32,4% | 37,0% | |
| | Molt bé | 14,9% | 19,4% | |
| | Bé | 23,0% | 19,5% | |
| | Regular | 15,2% | 11,7% | |
| | Malament | 14,4% | 12,4% | |
| | Indicador Positiu | 70,3% | 75,9% | |
| UP N 80 NS/NC 0 | | | | |

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 | 6,46 | 7,12 | UP |
| | | | | CAT |
| P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a anar a aquest mateix servei d'urgències? UP N 78 NS/NC 2 | Sí | 64,5% | 72,2% | UP |
| | No | 19,4% | 12,6% | CAT |
| | No n'estic segur | 16,1% | 15,3% | |
| | Indicador positiu | 64,5% | 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 | 51,3% | 52,1% | 62,2% |
| P5 Informació temps d'espera | 39,0% | 50,6% | 51,6% |
| P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava | 12,6% | 32,3% | 28,4% |
| P7 Temps d'espera fins a veure el metge | 62,5% | 64,5% | 57,6% |
| P8 Temps de dedicació del metge | 73,3% | 77,3% | 77,5% |
| P9 Disposició per escoltar-lo | 75,8% | 80,0% | 79,1% |
| P10 Poder donar la seva opinió | 70,6% | 77,5% | 80,2% |
| P11 Condicions lloc on va ser atès | 69,7% | 62,5% | 77,1% |
| P12 Comoditat de la llitera | 67,3% | 62,2% | 74,1% |
| P13 Respecte a la intimitat | 83,5% | 81,9% | 83,9% |
| P14 Tracte personal infermers/infermeres | 89,9% | 86,4% | 89,0% |
| P15 Tracte personal metges/metgesses | 84,0% | 80,1% | 86,3% |
| P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores | 94,3% | 83,9% | 93,4% |
| P17 Informació comprensible | 94,1% | 84,5% | 88,7% |
| P18 Informació que necessitava de la malaltia | 87,3% | 83,3% | 87,4% |
| P19 No li explicaven les coses davant de tothom | 82,6% | 80,8% | 80,3% |
| P20 Informació sobre les proves | 85,4% | 75,2% | 82,4% |
| P21 Permís per informar als acompanyants | 27,4% | 33,5% | 33,9% |
| P22 Informació coherent (coincident) | 83,0% | 81,0% | 87,9% |
| P23 Sensació d'estar en bones mans | 84,3% | 77,4% | 83,6% |
| P24 Explicació del perquè de l'ingrés | 83,6% | 84,0% | 89,3% |
| P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta | 83,5% | 81,9% | 88,6% |
| P26 Li van resoldre el motiu | 73,7% | 70,3% | 75,9% |
| P101 Valoració global | 6,76 | 6,46 | 7,12 |
| P102 Fidelitat | 69,2% | 64,5% | 72,2% |

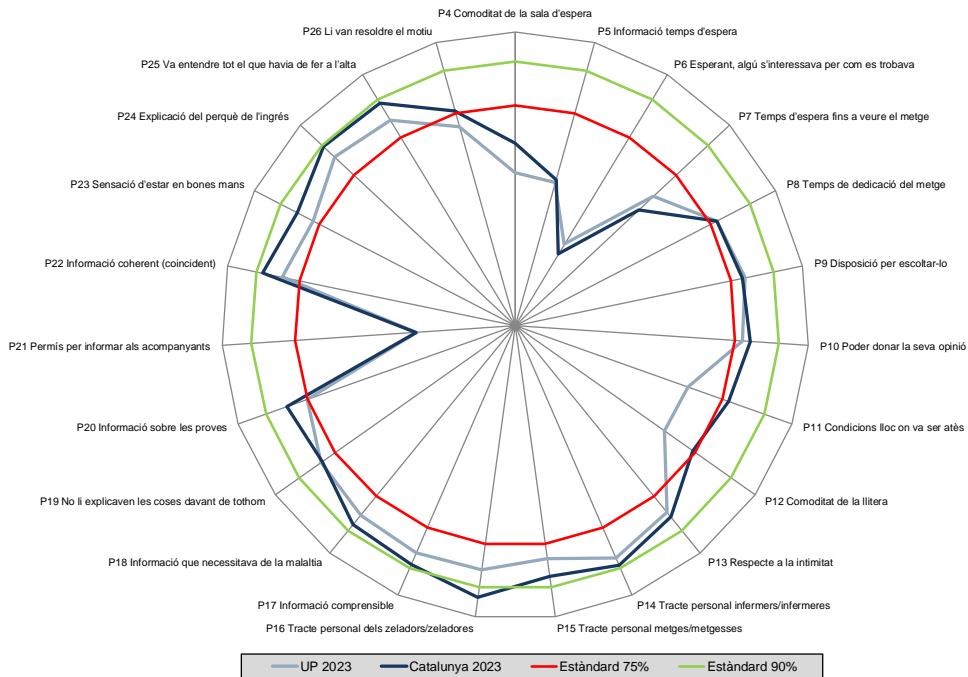
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

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

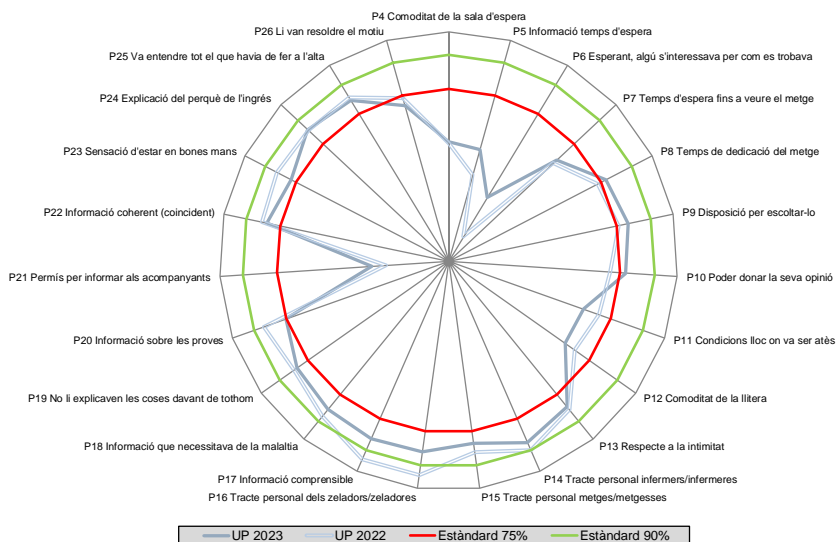
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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 | 52,1% | 86,6% |
| P5 Informació temps d'espera | 50,6% | 75,3% |
| P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava | 32,3% | 43,9% |
| P7 Temps d'espera fins a veure el metge | 64,5% | 75,0% |
| P8 Temps de dedicació del metge | 77,3% | 85,5% |
| P9 Disposició per escoltar-lo | 80,0% | 88,8% |
| P10 Poder donar la seva opinió | 77,5% | 94,7% |
| P11 Condicions lloc on va ser atès | 62,5% | 91,6% |
| P12 Comoditat de la llitera | 62,2% | 87,7% |
| P13 Respects a la intimitat | 81,9% | 93,2% |
| P14 Tracte personal infermers/infermeres | 86,4% | 95,4% |
| P15 Tracte personal metges/metgesses | 80,1% | 94,1% |
| P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores | 83,9% | 100% |
| P17 Informació comprensible | 84,5% | 96,6% |
| P18 Informació que necessitava de la malaltia | 83,3% | 97,2% |
| P19 No li explicaven les coses davant de tothom | 80,8% | 91,3% |
| P20 Informació sobre les proves | 75,2% | 93,6% |
| P21 Permís per informar als acompanyants | 33,5% | 46,5% |
| P22 Informació coherent (coincident) | 81,0% | 95,5% |
| P23 Sensació d'estar en bones mans | 77,4% | 93,2% |
| P24 Explicació del perquè de l'ingrés | 84,0% | 100% |
| P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta | 81,9% | 94,6% |
| P26 Li van resoldre el motiu | 70,3% | 86,5% |
| P101 Valoració global | 6,46 | 8,01 |
| P102 Fidelitat | 64,5% | 83,0% |