

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

ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

2025

RESULTATS PER CENTRE

743 Hospital de Sant Celoni

Unitat d'Avaluació i Experiència de pacient

Gerència de Gestió Ciutadana

Àrea de Ciutadania Innovació i Usuari



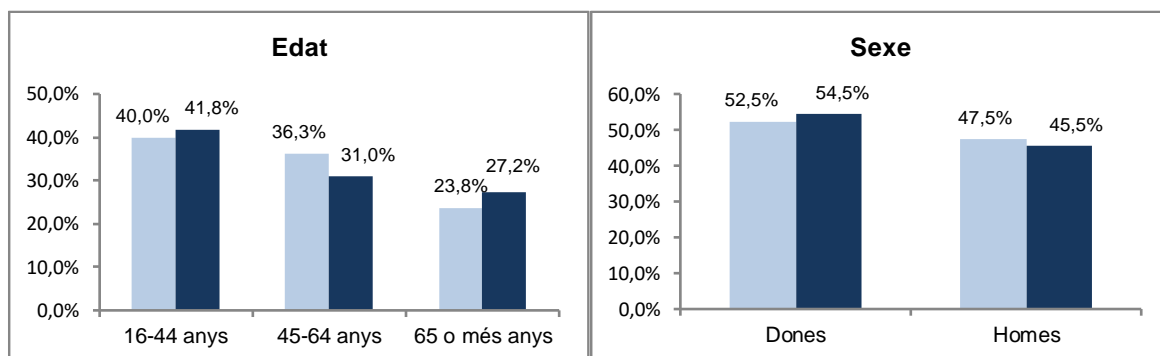
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de Sant Celoni	80
CATALUNYA	4240

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2025
CATALUNYA 2025



A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

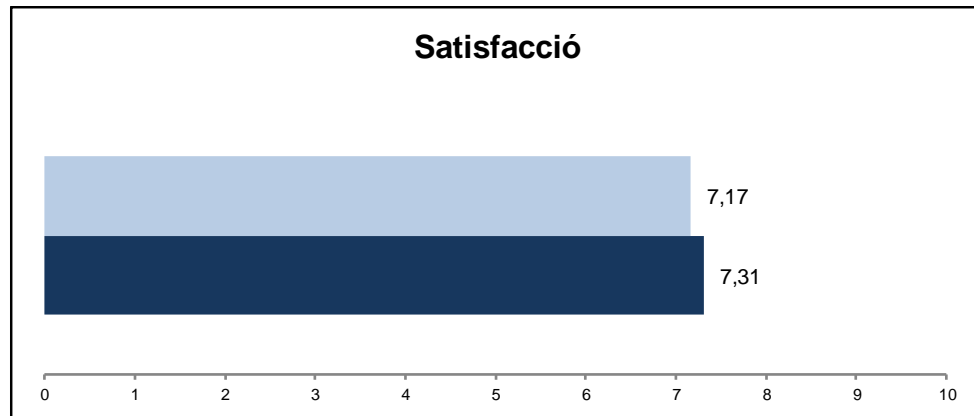
	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	13,7%	86,3%
Catalunya	22,8%	77,2%

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
UP	69,0%	11,4%	6,2%	2,0%	11,4%
Catalunya	61,1%	14,3%	11,6%	3,4%	9,6%

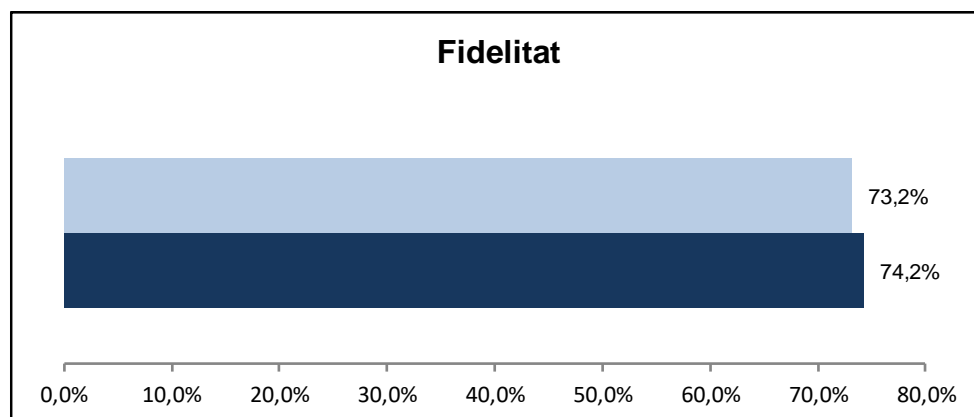
	Motiu per triar Urgències				
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop	Altres
UP	8,6%	2,9%	51,6%	2,5%	34,4%
Catalunya	19,5%	8,7%	46,7%	2,7%	22,5%

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, tornariéu a anar a aquest mateix servei d'urgències?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats per àmbit: accessibilitat

Enunciat	Categories	UP 2025	Catalunya 2025	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 45 NS/NC 3 No em van donar informació 24</p>	Sempre	14,9%	27,0%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Gairebé sempre	4,2%	12,6%	
	Sovint	15,4%	14,4%	
	Poques vegades	26,0%	22,0%	
	Mai/gairebé mai	39,5%	24,1%	
	Indicador Positiu	34,5%	53,9%	
<p>P6 Mentre estàveu a la sala d'espera, algun professional va venir a interessar-se per com us trobàveu?</p> <p>UP N 52 NS/NC 7 No em van donar informació 13</p>	Sempre	2,9%	15,3%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Gairebé sempre	3,3%	5,8%	
	Sovint	12,0%	9,0%	
	Poques vegades	9,1%	13,1%	
	Mai/gairebé mai	72,8%	56,7%	
	Indicador Positiu	18,1%	30,2%	
<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 71 NS/NC 1</p>	Molt curt	11,2%	10,8%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Curt	16,6%	13,8%	
	Normal	34,5%	33,9%	
	Llarg	21,0%	20,2%	
	Molt llarg	16,7%	21,3%	
	Indicador Positiu	62,3%	58,5%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
P17 El metge o metgessa us va donar la informació de manera que poguéssiu entendre-la? UP N 78 NS/NC 2 No em van donar informació 1	Sempre	58,6%	55,0%	UP
	Gairebé sempre	16,5%	20,3%	
	Sovint	17,2%	14,5%	CAT
	Poques vegades	6,6%	7,4%	
	Mai/gairebé mai	1,1%	2,7%	
	Indicador Positiu	92,3%	89,9%	
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 78 NS/NC 1 No em van donar informació 1	Sempre	59,1%	54,4%	UP
	Gairebé sempre	17,6%	18,9%	
	Sovint	11,4%	14,2%	CAT
	Poques vegades	8,1%	8,8%	
	Mai/gairebé mai	3,8%	3,7%	
	Indicador Positiu	88,1%	87,5%	
P20 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves: radiografies, exploracions, anàlisis clíniques, etc.? UP N 72 NS/NC 3 No em van fer proves 6 No em van donar informació 0	Perfecta	25,9%	28,2%	UP
	Molt bona	21,8%	25,6%	
	Bona	31,3%	30,4%	CAT
	Regular	15,9%	10,9%	
	Malament	5,0%	4,9%	
	Indicador Positiu	79,1%	84,3%	
P21 Us van demanar quina informació volveu que donessin als vostres familiars o acompanyants sobre la vostra malaltia? UP N 50 NS/NC 9 No tenia acompanyants 21	Sí	33,2%	38,5%	UP
	No	66,8%	61,5%	CAT
	Indicador Positiu	33,2%	38,5%	
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 73 NS/NC 6 No em van donar informació 2	Sempre	55,5%	52,3%	UP
	Gairebé sempre	17,4%	20,4%	
	Sovint	20,4%	15,8%	CAT
	Poques vegades	5,5%	7,5%	
	Mai/gairebé mai	1,1%	3,9%	
	Indicador Positiu	93,4%	88,6%	
P24 Us van explicar per què havíeu d'ingressar? UP N 25 NS/NC 5 No vaig estar ingressat/ingressada 50	Perfectament	48,7%	47,4%	UP
	Molt bé	26,8%	21,7%	
	Bé	15,6%	22,2%	CAT
	Regular	5,5%	6,0%	
	Malament	3,3%	2,8%	
	Indicador Positiu	91,2%	91,3%	
P25 Quan vau marxar d'urgències, vau entendre o la vostra família va entendre tot el que havíeu de fer? UP N 71 NS/NC 5 No em van donar explicacions 4	Perfectament	33,4%	45,8%	UP
	Molt bé	31,8%	20,6%	
	Bé	24,6%	22,7%	CAT
	Regular	8,3%	8,0%	
	Malament	1,9%	3,0%	
	Indicador Positiu	89,7%	89,1%	

B. Resultats per àmbit: Tracte i professionals

Enunciat	Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
P8 Què opineu del temps que us va dedicar el metge o metgessa?	Perfecte	16,3%	22,2%	
	Molt bé	24,7%	25,0%	
	Bé	36,2%	32,2%	
	Regular	15,0%	12,6%	
	Malament	7,7%	8,1%	
	Indicador Positiu		77,3%	
UP N 79 NS/NC 1				
P9 Quina disposició tenien els professionals que us ateníen per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us passava?	Perfecta	18,5%	24,4%	
	Molt bé	22,5%	26,9%	
	Bé	44,8%	29,4%	
	Regular	11,0%	12,1%	
	Malament	3,2%	7,2%	
	Indicador Positiu		85,8%	
UP N 80 NS/NC 0				
P10 Quina era la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	Perfecta	11,7%	22,1%	
	Molt bé	21,2%	24,4%	
	Bé	46,8%	34,1%	
	Regular	14,9%	12,4%	
	Malament	5,4%	7,0%	
	Indicador Positiu		79,7%	
UP N 78 NS/NC 2				
P13 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?	Perfectament	17,5%	23,8%	
	Molt bé	26,2%	25,8%	
	Bé	42,4%	35,1%	
	Regular	9,2%	10,2%	
	Malament	4,8%	5,2%	
	Indicador Positiu		86,0%	
UP N 80 NS/NC 0				
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien les infermeres i infermers?	Perfecte	23,5%	32,9%	
	Molt bé	43,4%	32,7%	
	Bé	29,8%	25,0%	
	Regular	3,2%	6,3%	
	Malament	0,0%	3,1%	
	Indicador Positiu		96,8%	
UP N 78 NS/NC 2				
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien els metges i metgesses?	Perfecte	25,2%	30,8%	
	Molt bé	34,4%	30,2%	
	Bé	30,9%	25,9%	
	Regular	6,4%	8,4%	
	Malament	3,2%	4,7%	
	Indicador Positiu		90,4%	
UP N 78 NS/NC 2				
P16 Com valoreu el tracte personal que tenien els zeladors i zeladores/portalliteres?	Perfecte	20,7%	30,3%	
	Molt bé	35,5%	33,2%	
	Bé	42,3%	30,6%	
	Regular	1,5%	4,4%	
	Malament	0,0%	1,3%	
	Indicador Positiu		98,5%	
UP N 55 NS/NC 5 No hi vaig tenir contacte 19				
P19 Us explicaven les coses davant de tothom?	Mai	64,7%	61,0%	
	Poques vegades	12,2%	16,9%	
	Sovint	5,5%	9,0%	
	Gairebé sempre	6,8%	5,0%	
	Sempre	10,8%	8,2%	
	Indicador Positiu		76,9%	
UP N 75 NS/NC 5				
P23 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	50,0%	51,0%	
	Gairebé sempre	17,8%	19,9%	
	Sovint	15,6%	14,5%	
	Poques vegades	14,4%	8,9%	
	Mai/gairebé mai	2,2%	5,6%	
	Indicador Positiu		83,5%	
UP N 78 NS/NC 2				

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
P4 Com valoreu la comoditat de la sala d'espera? UP N 72 NS/NC 0 No vaig ser a la sala d'espera 8	Perfecta	5,5%	13,3%	
	Molt bona	15,7%	14,2%	
	Bona	32,4%	39,3%	
	Regular	37,2%	23,6%	
	Malament	9,2%	9,6%	
	Indicador Positiu	53,6%	66,8%	
P11 Com valoreu les condicions del lloc on vaig estar mentre us atendien? UP N 79 NS/NC 1	Perfectes	8,9%	15,4%	
	Molt bones	18,1%	20,8%	
	Bones	47,2%	42,0%	
	Regulars	21,6%	16,1%	
	Dolentes	4,2%	5,6%	
	Indicador Positiu	74,2%	78,2%	
P12 Com valoreu la comoditat de la llitera on vaig ser mentre us van atendre? UP N 70 NS/NC 2 No vaig ser en una llitera 9	Perfecta	9,2%	14,4%	
	Molt bona	15,2%	17,1%	
	Bona	57,1%	45,3%	
	Regular	17,2%	17,3%	
	Malament	1,2%	6,0%	
	Indicador Positiu	81,6%	76,8%	

B. Resultats per àmbit: Altres

Enunciat				Categories	UP 2025	Catalunya 2025	Distribució de respostes
P26 En aquests moments diríeu que us van resoldre el motiu pel qual havíeu anat a urgències?				Perfectament	30,5%	37,1%	UP
				Molt bé	19,8%	20,3%	
				Bé	28,9%	21,2%	CAT
				Regular	16,9%	11,4%	
				Malament	4,0%	10,1%	
				Indicador Positiu	79,2%	78,6%	
UP N	77	NS/NC	3				

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2025	Catalunya 2025	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	7,17	7,31	UP
				CAT
P102 Si poguéssiu triar, tornaríeu a anar a aquest mateix servei d'urgències? UP N 76 NS/NC 4	Sí	73,2%	74,2%	UP
	No	12,4%	10,7%	CAT
	No n'estic segur	14,4%	15,1%	
	Indicador positiu	73,2%	74,2%	

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 2024	UP 2025	Catalunya 2025
P4 Comoditat de la sala d'espera	50,1%	53,6%	66,8%
P5 Informació temps d'espera	57,9%	34,5%	53,9%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	25,0%	18,1%	30,2%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	55,5%	62,3%	58,5%
P8 Temps de dedicació del metge	78,9%	77,3%	79,4%
P9 Disposició per escoltar-lo	78,6%	85,8%	80,7%
P10 Poder donar la seva opinió	80,2%	79,7%	80,6%
P11 Condicions lloc on va ser atès	70,9%	74,2%	78,2%
P12 Comoditat de la llitera	73,6%	81,6%	76,8%
P13 Respecte a la intimitat	83,4%	86,0%	84,7%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	90,0%	96,8%	90,6%
P15 Tracte personal metges/metgesses	85,1%	90,4%	86,9%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	92,7%	98,5%	94,2%
P17 Informació comprensible	85,1%	92,3%	89,9%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	78,9%	88,1%	87,5%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	85,0%	76,9%	77,8%
P20 Informació sobre les proves	85,5%	79,1%	84,3%
P21 Permís per informar als acompanyants	22,9%	33,2%	38,5%
P22 Informació coherent (coincident)	83,8%	93,4%	88,6%
P23 Sensació d'estar en bones mans	82,9%	83,5%	85,5%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	91,5%	91,2%	91,3%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	90,0%	89,7%	89,1%
P26 Li van resoldre el motiu	71,4%	79,2%	78,6%
P101 Valoració global	6,72	7,17	7,31
P102 Fidelitat	59,3%	73,2%	74,2%

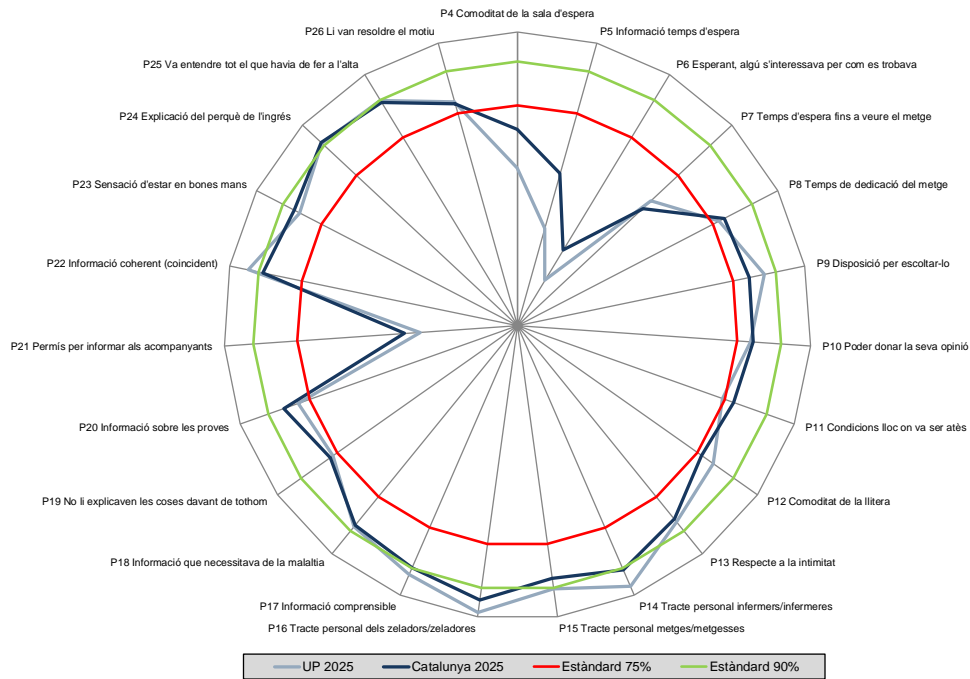
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2025 en relació a Catalunya 2025.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) del centre l'any 2025 en relació a Catalunya 2025.

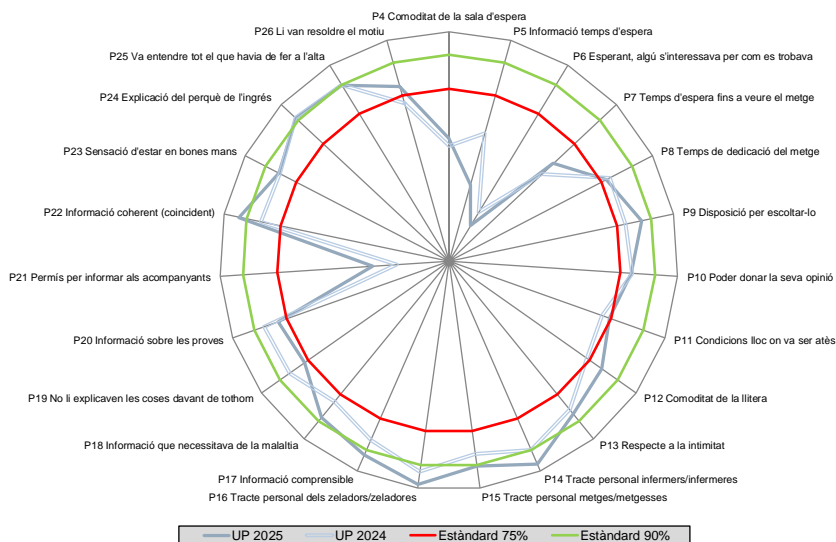
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació del centre 2025 amb Catalunya 2025



D.2. Comparació del centre 2025 amb el centre 2024



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 2025	Millors resultats	Nom UP
P4 Comoditat de la sala d'espera	53,6%	85,8%	Hospital General de Granollers
P5 Informació temps d'espera	34,5%	76,8%	Hospital del Vendrell
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	18,1%	54,7%	Espitau Val d'Aran
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	62,3%	86,1%	Espitau Val d'Aran
P8 Temps de dedicació del metge	77,3%	93,9%	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
P9 Disposició per escoltar-lo	85,8%	92,5%	Espitau Val d'Aran
P10 Poder donar la seva opinió	79,7%	92,2%	Hospital Comarcal del Pallars
P11 Condicions lloc on va ser atès	74,2%	89,7%	Espitau Val d'Aran
P12 Comoditat de la llitera	81,6%	89,7%	Hospital de Viladecans
P13 Respecte a la intimitat	86,0%	95,0%	Hospital del Mar
P14 Tracte personal infermers/infermeres	96,8%	98,1%	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
P15 Tracte personal metges/metgesses	90,4%	95,6%	Hospital Comarcal del Pallars
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	98,5%	100%	Hospital Comarcal del Pallars
P17 Informació comprensible	92,3%	99,4%	Hospital Comarcal del Pallars
P18 Informació que necessitava de la malaltia	88,1%	96,2%	Hospital Comarcal del Pallars
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	76,9%	86,2%	Hospital del Vendrell
P20 Informació sobre les proves	79,1%	95,3%	Espitau Val d'Aran
P21 Permis per informar als acompanyants	33,2%	54,4%	Fundació Hospital de l'Esperit Sant
P22 Informació coherent (coincident)	93,4%	96,1%	Hospital Univ. Joan XXIII de Tarragona
P23 Sensació d'estar en bones mans	83,5%	94,1%	Hospital Universitari Vall d'Hebron
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	91,2%	100%	Espitau Val d'Aran
			Hospital Residència Sant Camil
			Hospital de Mollet
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	89,7%	94,6%	Hospital de Figueres
P26 Li van resoldre el motiu	79,2%	90,9%	Espitau Val d'Aran
P101 Valoració global	7,17	8,24	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau