

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

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT
D'AGUTS**

2024

RESULTATS PER CENTRE

Fundació Hospital de l'Esperit Sant

Unitat d'Avaluació i Experiència de pacient

Gerència d'Atenció Ciutadana

Àrea de Ciutadania Innovació i Usuari



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

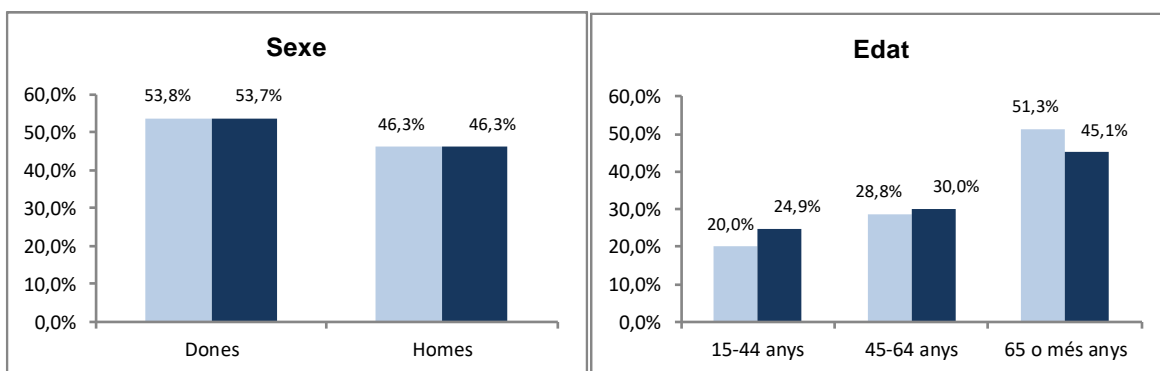
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Fundació Hospital de l'Esperit Sant	80
CATALUNYA	4478

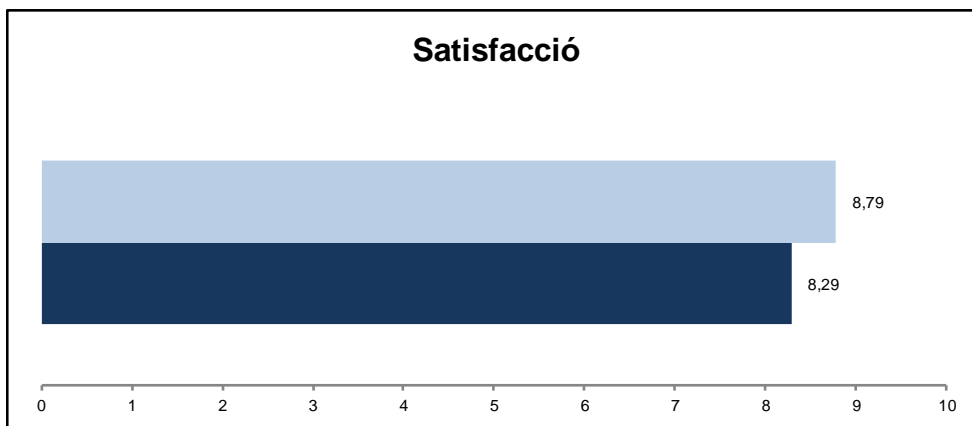
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2024
CATALUNYA 2024

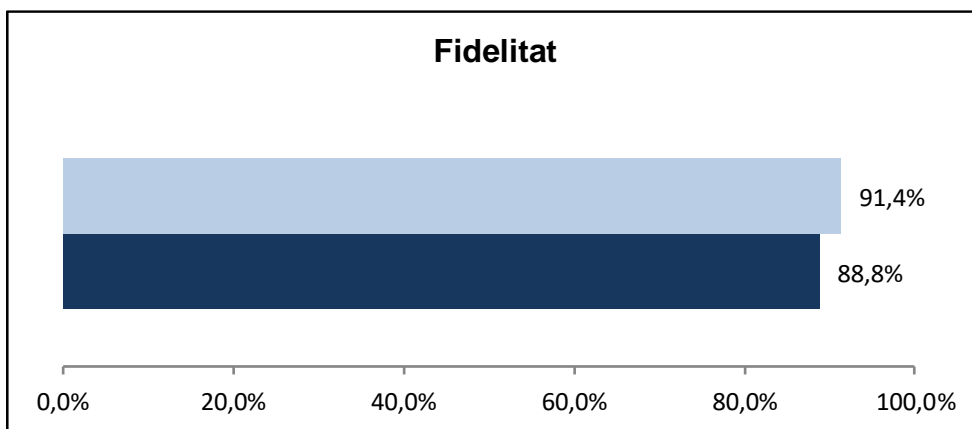


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital



P102 Si pogués triar, continuaria venint en aquest hospital?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats per àmbit: accessibilitat

Enunciat	Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P1 Vau ingressar per urgències o teníeu el dia d'ingrés programat amb antelació (estàveu a la llista d'espera)? N 80 NS/NC 0	Per urgències	53,0%	46,7%	
	Programat o llista d'espera	47,0%	53,3%	
P2 Com valoreu el temps que vau estar a la llista d'espera fins al vostra ingrés? N 74 NS/NC 0 No vaig estar a llista d'espera 6	Molt curt	21,0%	13,1%	
	Curt	7,0%	15,7%	
	Normal	48,9%	39,5%	
	Llarg	18,7%	16,8%	
	Molt llarg	4,4%	15,0%	
	Indicador positiu	76,9%	68,3%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat				Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes	
P3 Un cop a l'habitació, què us van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	N	73	NS/NC	1	Perfectes	29,5%	29,3%	
					Molt bé	37,9%	32,7%	
					Bé	30,1%	30,5%	
					Regular	2,5%	5,6%	
					Malament	0,0%	1,8%	
					Indicador positiu	97,5%	92,6%	
No em van donar cap explicació 6								
P10 Què us van semblar les explicacions que us van donar sobre el vostre problema de salut, la vostra malaltia?	N	79	NS/NC	0	Perfectes	34,7%	28,3%	
					Molt bé	33,7%	31,5%	
					Bé	26,9%	29,6%	
					Regular	3,5%	8,3%	
					Malament	1,2%	2,4%	
					Indicador positiu	95,3%	89,3%	
No em va donar informació 1								
P11 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis)?	N	78	NS/NC	1	Perfecta	31,8%	25,7%	
					Molt bé	30,0%	33,9%	
					Bé	35,5%	30,9%	
					Regular	1,5%	7,3%	
					Malament	1,2%	2,1%	
					Indicador positiu	97,3%	90,5%	
No em van fer proves 1 No em van donar informació 0								
P12 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos les proves?	N	78	NS/NC	2	Sí	84,7%	80,2%	
					No	6,3%	6,5%	
					No ho recordo	9,0%	13,3%	
					Indicador positiu	84,7%	80,2%	
No em van donar informació 0								
P13 Us van operar mentre estàveu a l'hospital?	N	80	NS/NC	0	Sí	54,5%	52,9%	
					No	45,5%	47,1%	
P14 Com valoreu la informació que us van donar sobre l'operació que us van fer (per exemple, us van explicar per què us la feien, quan us la farien, etc.)?	N	44	NS/NC	0	Perfecta	36,1%	36,6%	
					Molt bé	40,9%	33,2%	
					Bé	20,7%	24,4%	
					Regular	2,3%	4,2%	
					Malament	0,0%	1,5%	
					Indicador positiu	97,7%	94,2%	
No em van donar informació 0								
P15 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos l'operació?	N	44	NS/NC	0	Sí	91,1%	93,1%	
					No	2,7%	1,6%	
					No ho recordo	6,3%	5,3%	
					Indicador positiu	91,1%	93,1%	
No em van donar informació 0								
P19 La informació que us van donar els diferents professionals (de medicina i d'infermeria) sobre el vostre problema de salut era coherent (era coincident entre ella)?	N	79	NS/NC	1	Sempre	73,8%	59,4%	
					Gairebé sempre	16,3%	24,2%	
					Sovint	6,3%	11,3%	
					Poques vegades	1,3%	3,7%	
					Mai/gairebé mai	2,4%	1,4%	
					Indicador positiu	96,3%	94,9%	
No em van donar informació 0								
P22 Quan va marxar de l'hospital, va entendre (o la vostra família va entendre) tot el que havíeu de fer (on havíeu d'anar, quan o com us havíeu de prendre els medicaments, etc.)?	N	77	NS/NC	2	Perfectament	57,3%	51,4%	
					Molt bé	28,3%	25,4%	
					Bé	13,2%	17,8%	
					Regular	1,2%	4,2%	
					Malament	0,0%	1,2%	
					Indicador positiu	98,8%	94,6%	
No em van explicar res 1								

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat				Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P4 Valoreu en general la comoditat de l'habitació (per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure-us, etc.).				Perfecta	22,1%	19,1%	
				Molt bona	20,0%	21,8%	
				Bona	47,0%	39,4%	
				Regular	7,0%	15,0%	
				Malament	4,0%	4,7%	
	N	76	NS/NC	4	Indicador positiu	89,1%	
P5 Què us va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que us despertessin per donar-vos la medicació, etc.)?				Perfecta	19,2%	17,6%	
				Molt bé	29,2%	24,8%	
				Bé	43,8%	37,2%	
				Regular	5,2%	14,3%	
				Malament	2,5%	6,2%	
	N	74	NS/NC	6	Indicador positiu	92,2%	
P6 Vau tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?				Mai/gairebé mai	44,0%	51,2%	
				Pocs vegades	45,6%	31,9%	
				Sovint	2,1%	8,2%	
				Gairebé sempre	4,3%	3,7%	
				Sempre	4,1%	5,0%	
	N	44	NS/NC	11	Indicador positiu	89,5%	
				Vaig estar sol		25	
P7 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta. Tenint en compte això, què us va semblar el menjar de l'hospital?				Perfecte	21,1%	10,5%	
				Molt bé	19,1%	17,4%	
				Bé	33,7%	36,5%	
				Regular	20,3%	23,3%	
				Malament	5,9%	12,3%	
	N	71	NS/NC	9	Indicador positiu	73,9%	

B. Resultats per àmbit: tracte i professionals

Enunciat				Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P8 Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien les infermeres i infermers?	N 80 NS/NC 0			Perfecte	52,8%	44,8%	
				Molt bé	29,1%	35,0%	
				Bé	15,7%	15,6%	
				Regular	1,1%	3,5%	
				Malament	1,3%	1,1%	
				Indicador positiu	97,6%	95,4%	
P9. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien els metges i metgesses?	N 80 NS/NC 0			Perfecte	45,2%	41,2%	
				Molt bé	33,2%	35,6%	
				Bé	19,2%	17,8%	
				Regular	1,1%	3,8%	
				Malament	1,3%	1,6%	
				Indicador positiu	97,6%	94,5%	
P16 Quina disposició tenien els professionals que us van atendre per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupava de la vostra salut?	N 80 NS/NC 0			Perfecta	37,5%	29,2%	
				Molt bona	33,7%	34,5%	
				Bona	22,6%	27,4%	
				Regular	2,6%	6,5%	
				Malament	3,6%	2,5%	
				Indicador positiu	93,8%	91,0%	
P17 Què us va semblar la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	N 80 NS/NC 0			Perfecta	30,1%	27,5%	
				Molt bé	37,9%	32,9%	
				Bé	28,4%	30,7%	
				Regular	2,3%	6,2%	
				Malament	1,2%	2,7%	
				Indicador positiu	96,5%	91,1%	
P18 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	N 80 NS/NC 0			Sempre	76,7%	62,5%	
				Gairebé sempre	16,0%	21,4%	
				Sovint	4,9%	10,6%	
				Poques vegades	1,2%	3,9%	
				Mai/gairebé mai	1,2%	1,5%	
				Indicador positiu	97,6%	94,5%	
P20 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valoreu el respecte a la vostra intimitat (per exemple, quan us rentaven o curaven)?	N 78 NS/NC 2			Perfecte	45,3%	34,4%	
				Molt bé	29,5%	34,4%	
				Bé	22,5%	25,2%	
				Regular	1,5%	4,4%	
				Malament	1,2%	1,6%	
				Indicador positiu	97,3%	93,9%	

B. Resultats per àmbit: altres

Enunciat				Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P21 Quan tenieu dolor, creieu que us van ajudar a controlar o millorar el dolor?				Sempre	67,8%	63,6%	
				Gairebé sempre	19,6%	20,4%	
				Sovint	10,0%	11,2%	
				Poques vegades	1,3%	3,5%	
				Mai/gairebé mai	1,3%	1,3%	
N	74	NS/NC	1	Indicador positiu	97,4%	95,2%	
No vaig tenir dolor							

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P101 Valoreu el vostre grau de satisfacció global amb l'hospital N 80 NS/NC 0	Satisfacció	8,79	8,29	UP 2024
				CAT 2024
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a venir a aquest hospital? N 79 NS/NC 1	Sí	91,4%	88,8%	Up 2024
	No	5,1%	6,8%	CAT 2024
	No n'estic segur	3,6%	4,3%	
	Indicador positiu	91,4%	88,8%	

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 2024	Catalunya
P2 Temps a la llista d'espera	75,1%	76,9%	68,3%
P3 Explicacions funcionament hospital	98,6%	97,5%	92,6%
P4 La comoditat de l'habitació	93,0%	89,1%	80,3%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	85,6%	92,2%	79,5%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	83,0%	89,5%	83,2%
P7 El menjar de l'hospital	76,4%	73,9%	64,4%
P8 Tracte personal de les infermeres	97,7%	97,6%	95,4%
P9 Tracte personal del metge	97,9%	97,6%	94,5%
P10 Informació sobre la seva malaltia	93,8%	95,3%	89,3%
P11 Informació sobre les proves	94,6%	97,3%	90,5%
P12 Consentiment informat abans proves	78,9%	84,7%	80,2%
P14 Informació sobre l'operació	94,7%	97,7%	94,2%
P15 Consentiment informat abans operació	97,7%	91,1%	93,1%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	94,0%	93,8%	91,0%
P17 Donar la seva opinió	93,8%	96,5%	91,1%
P18 Sentir-se en bones mans	99,0%	97,6%	94,5%
P19 Informació coherent	96,2%	96,3%	94,9%
P20 Respecte a la seva intimitat	98,6%	97,3%	93,9%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,8%	97,4%	95,2%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,9%	98,8%	94,6%
P101 Grau de satisfacció global	8,63	8,79	8,29
P102 Continuaría venint?	92,5%	91,4%	88,8%

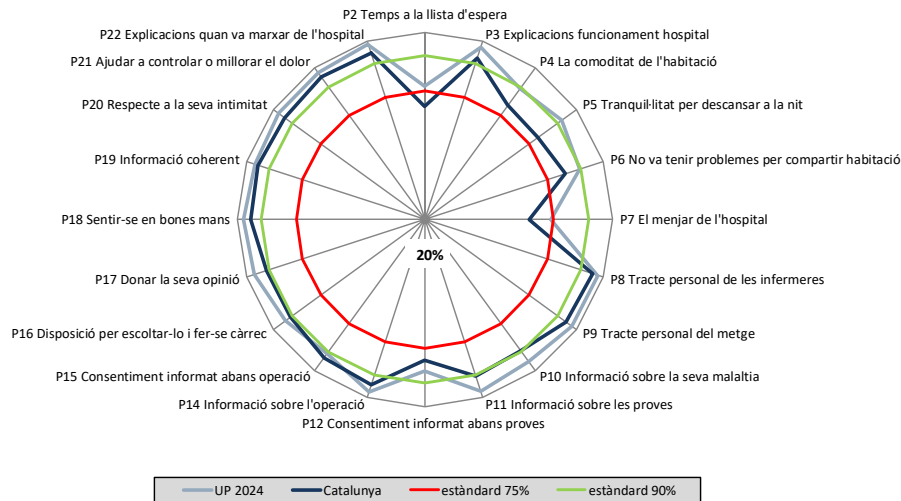
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'hospital l'any 2024 en relació a Catalunya 2024.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'hospital l'any 2024 en relació a Catalunya 2024.

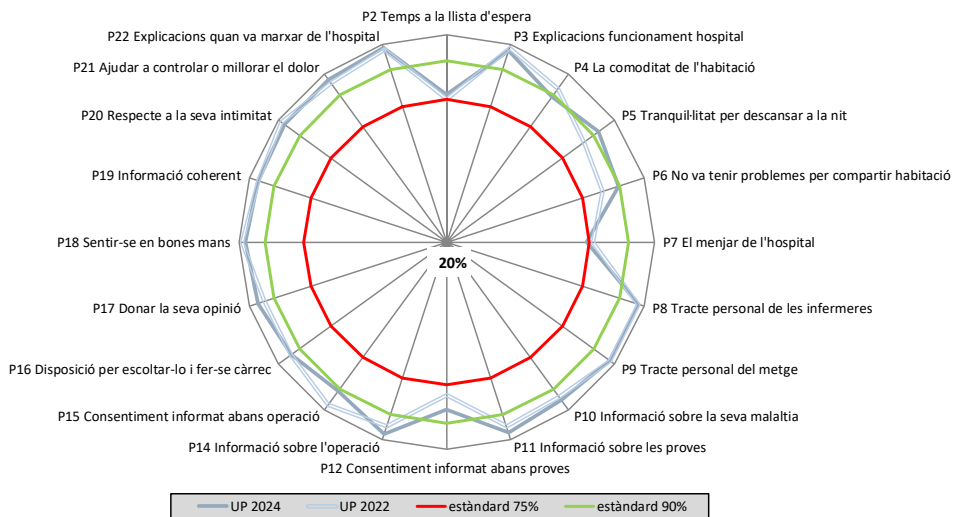
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de l'hospital 2024 amb Catalunya 2024



D.2. Comparació de l'hospital 2024 amb l'hospital 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 2024	Millors resultats	Nom UP millors resultats
P2 Temps a la llista d'espera	76,9%	84,2%	Hospital de la Cerdanya
P3 Explicacions funcionament hospital	97,5%	98,2%	Hospital del Mar
P4 La comoditat de l'habitació	89,1%	97,7%	Hospital de la Cerdanya
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	92,2%	93,1%	Hospital Comarcal Móra d'Ebre
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	89,5%	95,7%	Hospital Comarcal d'Amposta
P7 El menjar de l'hospital	73,9%	84,6%	Hospital d'Olot i Comarcal de la Garrotxa
P8 Tracte personal de les infermeres	97,6%	100%	Hospital de la Cerdanya
P9 Tracte personal del metge	97,6%	100%	Hospital Dos de Maig
P10 Informació sobre la seva malaltia	95,3%	95,8%	Hospital Comarcal de Sant Bernabé
P11 Informació sobre les proves	97,3%	97,9%	Hospital del Mar
P12 Consentiment informat abans proves	84,7%	90,2%	Clínica Terres de l'Ebre
P14 Informació sobre l'operació	97,7%	100%	Hospital de Campdevànol Hospital Municipal de Badalona
P15 Consentiment informat abans operació	91,1%	100%	Hospital Comarcal del Pallars HC Sant Jaume Calella
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,8%	98,1%	Hospital Dos de Maig
P17 Donar la seva opinió	96,5%	98,1%	Hospital Dos de Maig
P18 Sentir-se en bones mans	97,6%	99,1%	Hospital Dos de Maig Hospital del Vendrell
P19 Informació coherent	96,3%	99,2%	Hospital Universitari Mútua de Terrassa
P20 Respecte a la seva intimitat	97,3%	98,4%	Hospital Municipal de Badalona
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	97,4%	100%	Hospital del Vendrell
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	98,8%	100%	Hospital Comarcal Móra d'Ebre
P101 Grau de satisfacció global	8,79	8,79	Fundació Hospital de l'Esperit Sant
P102 Continuaria venint?	91,4%	94,3%	Hospital Santa Caterina