

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

ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

2026

RESULTATS PER CENTRE

739 Hospital de Palamós

Unitat d'Avaluació de l'Experiència de pacient

Gerència de Gestió Ciutadana

Àrea de Ciutadania Innovació i Usuari

Salut/ Servei Català
de la Salut



**Generalitat
de Catalunya**

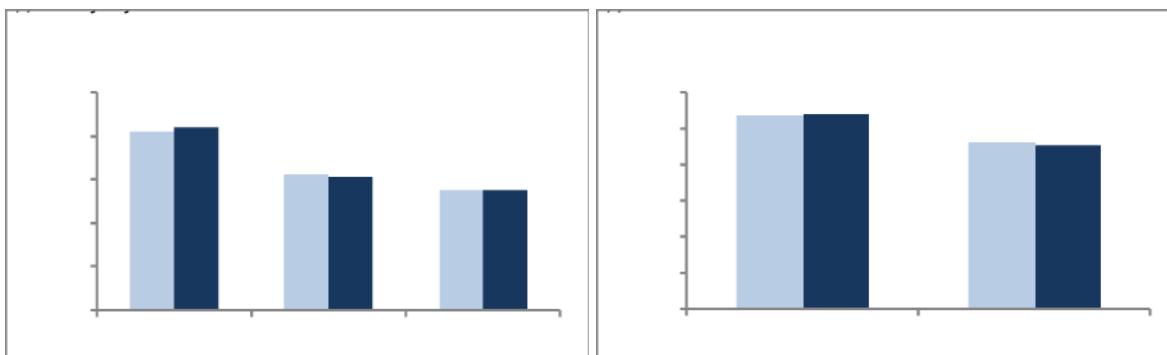
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de Palamós	80
CATALUNYA	4240

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2026
CATALUNYA 2026



A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

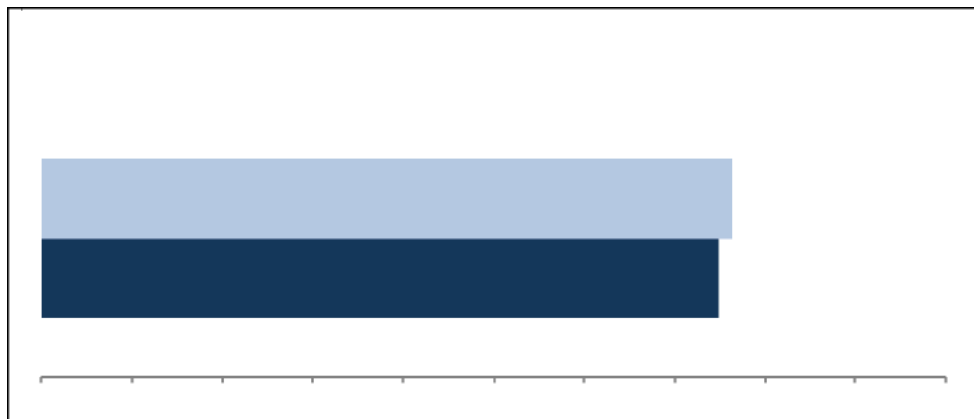
	1era vegada a Urgències?	
	Si	No
UP	20,4%	79,6%
Catalunya	22,0%	78,0%

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
UP	56,5%	15,0%	7,1%	3,5%	17,8%
Catalunya	58,8%	15,8%	12,7%	3,3%	9,4%

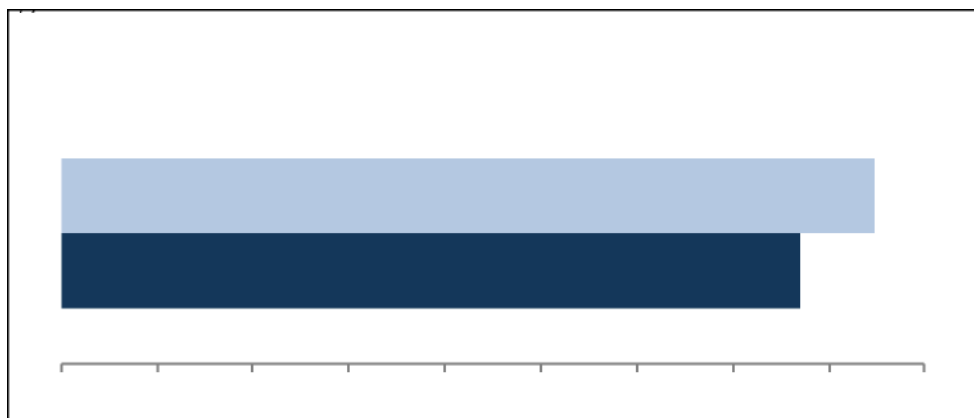
	Motiu per triar Urgències				
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop	Altres
UP	17,4%	9,7%	48,1%	4,1%	20,7%
Catalunya	19,4%	8,7%	44,9%	3,3%	23,7%

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	Categoria	UP 2026	Catalunya 2026	Distribució de respostes
P5 Mentre estàveu a la sala d'espera, us van informar o van informar als vostres acompanyants del temps que us hauríeu d'esperar?	Sempre	26,7%	28,5%	
	Gairebé sempre	13,0%	14,2%	
	Sovint	18,6%	15,1%	
	Poques vegades	21,8%	21,1%	
	Mai/mai gairebé mai	19,9%	21,1%	
	Indicador Positiu	58,3%	57,8%	
UP N 47 NS/NC 3 No em van donar informació 22				
P6 Mentre estàveu a la sala d'espera, algun professional va venir a interessar-se per com us trobàveu?	Sempre	15,6%	16,3%	
	Gairebé sempre	3,5%	6,8%	
	Sovint	11,3%	9,8%	
	Poques vegades	13,3%	14,9%	
	Mai/mai gairebé mai	56,3%	52,2%	
	Indicador Positiu	30,4%	32,9%	
UP N 56 NS/NC 3 No em van donar informació 14				
P7 Com valoreu el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que us va veure el metge o metgessa?	Molt curt	10,0%	10,8%	
	Curt	7,3%	13,9%	
	Normal	33,9%	35,8%	
	Llarg	21,6%	19,6%	
	Molt llarg	27,2%	18,9%	
	Indicador Positiu	51,2%	60,5%	
UP N 72 NS/NC 1				

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2026	Catalunya 2026	Distribució de respostes
P17 El metge o metgessa us va donar la informació de manera que poguéssiu entendre-la? UP N 78 NS/NC 0 No em van donar informació 2	Sempre	53,3%	58,1%	
	Gairebé sempre	30,0%	19,6%	
	Sovint	11,4%	13,4%	
	Poques vegades	2,1%	6,9%	
	Maí/gairebé mai	3,2%	2,0%	
	Indicador Positiu	94,7%	91,1%	
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 77 NS/NC 1 No em van donar informació 3	Sempre	56,4%	57,1%	
	Gairebé sempre	24,2%	19,5%	
	Sovint	11,9%	13,2%	
	Poques vegades	5,4%	7,2%	
	Maí/gairebé mai	2,2%	3,0%	
	Indicador Positiu	92,4%	89,9%	
P20 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves: radiografies, exploracions, anàlisis clíniques, etc.? UP N 74 NS/NC 2 No em van fer proves 2 No em van donar informació 2	Perfecta	38,5%	30,2%	
	Molt bona	27,8%	27,2%	
	Bona	24,1%	28,9%	
	Regular	4,9%	9,6%	
	Malament	4,7%	4,1%	
	Indicador Positiu	90,3%	86,3%	
P21 Us van demanar quina informació voleu que donessin als vostres familiars o acompanyants sobre la vostra malaltia? UP N 57 NS/NC 5 No tenia acompanyants 17	Si	41,0%	38,9%	
	No	59,0%	61,1%	
	Indicador Positiu	41,0%	38,9%	
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 72 NS/NC 3 No em van donar informació 5	Sempre	58,8%	54,2%	
	Gairebé sempre	18,5%	21,5%	
	Sovint	17,0%	14,8%	
	Poques vegades	4,6%	6,5%	
	Maí/gairebé mai	1,2%	3,0%	
	Indicador Positiu	94,3%	90,5%	
P24 Us van explicar per què hàvieu d'ingressar? UP N 44 NS/NC 5 No vaig estar ingressat/ingressada 31	Perfectament	50,6%	48,9%	
	Molt bé	25,4%	21,7%	
	Bé	18,0%	19,8%	
	Regular	4,2%	7,0%	
	Malament	1,9%	2,6%	
	Indicador Positiu	94,0%	90,4%	
P25 Quan vau marxar d'urgències, vau entendre o la vostra família va entendre tot el que hàvieu de fer? UP N 71 NS/NC 5 No em van donar explicacions 4	Perfectament	57,6%	48,4%	
	Molt bé	12,5%	21,1%	
	Bé	23,6%	21,6%	
	Regular	4,0%	6,4%	
	Malament	2,3%	2,4%	
	Indicador Positiu	93,7%	91,2%	

B. Resultats per àmbit: Tracte i professionals

Enunciat	Categories	UP 2026	Catalunya 2026	Distribució de respostes
P8 Què opineu del temps que us va dedicar el metge o metgessa?	Perfecte	25,8%	24,6%	
	Molt bé	31,2%	26,3%	
	Bé	23,6%	30,5%	
	Regular	11,7%	11,5%	
	Malament	7,7%	7,1%	
	Indicador Positiu	80,6%	81,4%	
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	31,2%	26,8%	
	Molt bé	31,6%	27,6%	
	Bé	21,8%	28,6%	
	Regular	11,0%	10,6%	
	Malament	4,4%	6,4%	
	Indicador Positiu	84,6%	83,0%	
UP N 79 NS/NC 1				
P10 Quina era la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	Perfecta	24,4%	23,5%	
	Molt bé	26,9%	27,0%	
	Bé	36,5%	33,4%	
	Regular	6,6%	10,8%	
	Malament	5,6%	5,3%	
	Indicador Positiu	87,8%	83,9%	
UP N 78 NS/NC 2				
P13 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?	Perfectament	28,9%	26,0%	
	Molt bé	35,8%	26,8%	
	Bé	25,5%	33,4%	
	Regular	6,3%	9,3%	
	Malament	3,4%	4,4%	
	Indicador Positiu	90,2%	86,3%	
UP N 80 NS/NC 0				
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien les infermeres i infermers?	Perfecte	39,7%	34,9%	
	Molt bé	35,8%	33,6%	
	Bé	15,6%	23,3%	
	Regular	4,3%	5,4%	
	Malament	4,5%	2,9%	
	Indicador Positiu	91,2%	91,8%	
UP N 80 NS/NC 0				
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien els metges i metgesses?	Perfecte	36,4%	32,4%	
	Molt bé	35,8%	31,6%	
	Bé	18,0%	25,0%	
	Regular	4,3%	6,8%	
	Malament	5,5%	4,1%	
	Indicador Positiu	90,1%	89,1%	
UP N 80 NS/NC 0				
P16 Com valoreu el tracte personal que tenien els zeladors i zeladores/portalliteres?	Perfecte	30,6%	32,5%	
	Molt bé	44,0%	35,4%	
	Bé	18,4%	27,3%	
	Regular	4,1%	3,4%	
	Malament	2,8%	1,3%	
	Indicador Positiu	93,1%	95,2%	
UP N 65 NS/NC 4 No hi vaig tenir contacte 11				
P19 Us explicaven les coses davant de tothom?	Mai	62,5%	60,8%	
	Pocs vegades	13,6%	16,8%	
	Sovint	6,9%	8,4%	
	Gairebé sempre	9,5%	5,3%	
	Sempre	7,5%	8,7%	
	Indicador Positiu	76,1%	77,6%	
UP N 71 NS/NC 9				
P23 Vauterir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	53,2%	53,8%	
	Gairebé sempre	27,6%	19,7%	
	Sovint	11,5%	13,8%	
	Pocs vegades	2,1%	8,0%	
	Mai/gairebé mai	5,7%	4,7%	
	Indicador Positiu	92,2%	87,3%	
UP N 78 NS/NC 2				

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	UP 2026	Catalunya 2026	Distribució de respostes
P4 Com valoreu la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	14,3%	15,0%	
	Molt bona	20,9%	16,1%	
	Bona	37,6%	38,5%	
	Regular	21,2%	21,7%	
	Malament	6,0%	8,7%	
	Indicador	72,8%	69,6%	
	Positiu			
UP N 72 NS/NC 1				
No vaig ser a la sala d'espera 8				
P11 Com valoreu les condicions del lloc on vaig estar mentre us atendien?	Perfectes	21,1%	17,5%	
	Molt bones	22,6%	20,4%	
	Bones	43,1%	42,1%	
	Regulars	7,2%	14,8%	
	Dolentes	6,0%	5,1%	
	Indicador	86,8%	80,0%	
	Positiu			
UP N 79 NS/NC 1				
P12 Com valoreu la comoditat de la llitera on vaig ser mentre us van atendre?	Perfecta	13,6%	15,2%	
	Molt bona	23,8%	18,1%	
	Bona	43,9%	44,9%	
	Regular	11,2%	16,1%	
	Malament	7,5%	5,7%	
	Indicador	81,3%	78,2%	
	Positiu			
UP N 73 NS/NC 3				
No vaig ser en una llitera 3				

B. Resultats per àmbit: Altres

Enunciat				Categories	UP 2026	Catalunya 2026	Distribució de respostes
P26 En aquests moments dirieu que us van resoldre el motiu pel qual havieu anat a urgències?				Perfectament	36,4%	39,6%	
				Molt bé	28,0%	21,1%	
				Bé	18,1%	20,1%	
				Regular	9,6%	10,2%	
				Malament	8,0%	9,0%	
				Indicador Positiu	82,4%	80,8%	
UP N	78	NS/NC	2				

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2026	Catalunya 2026	Distribució de respostes
P101 Valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital	Satisfacció	7,64	7,49	
UP N 80 NS/NC 0				
P102 Si poguéssiu triar, tornariu a anar a aquest mateix servei d'urgències?	Si	84,7%	77,1%	
	No	7,9%	9,5%	
	No n'estic segur	7,4%	13,5%	
UP N 78 NS/NC 2	Indicador positiu	84,7%	77,1%	

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.

Accessibilitat	UP 2025	UP 2026	Catalunya 2026
P5 Informació temps d'espera	56,5%	58,3%	57,8%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	25,3%	30,4%	32,9%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	46,3%	51,2%	60,5%

Informació	UP 2025	UP 2026	Catalunya 2026
P17 Informació comprensible	87,0%	94,7%	91,1%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	84,5%	92,4%	89,9%
P20 Informació sobre les proves	86,6%	90,3%	86,3%
P21 Permis per informar als acompanyants	35,1%	41,0%	38,9%
P22 Informació coherent (coincident)	81,0%	94,3%	90,5%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	92,6%	94,0%	90,4%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	85,5%	93,7%	91,2%

Entorn/Espais	UP 2025	UP 2026	Catalunya 2026
P4 Comoditat de la sala d'espera	74,1%	72,8%	69,6%
P11 Condicions lloc on va ser atès	78,8%	86,8%	80,0%
P12 Comoditat de la llitera	79,9%	81,3%	78,2%

Tracte/Professionals	UP 2025	UP 2026	Catalunya 2026
P8 Temps de dedicació del metge	74,9%	80,6%	81,4%
P9 Disposició per escoltar-lo	76,0%	84,6%	83,0%
P10 Poder donar la seva opinió	83,3%	87,8%	83,9%
P13 Respecte a la intimitat	88,8%	90,2%	86,3%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	91,7%	91,2%	91,8%
P15 Tracte personal metges/metgesses	87,0%	90,1%	89,1%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	95,3%	93,1%	95,2%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	82,2%	76,1%	77,6%
P23 Sensació d'estar en bones mans	84,0%	92,2%	87,3%

Altres	UP 2025	UP 2026	Catalunya 2026
P26 Li van resoldre el motiu	76,4%	82,4%	80,8%

Satisfacció i Fidelitat	UP 2025	UP 2026	Catalunya 2026
P101 Valoració global	7,18	7,64	7,49
P102 Fidelitat	71,8%	84,7%	77,1%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2026 en relació a Catalunya 2026.

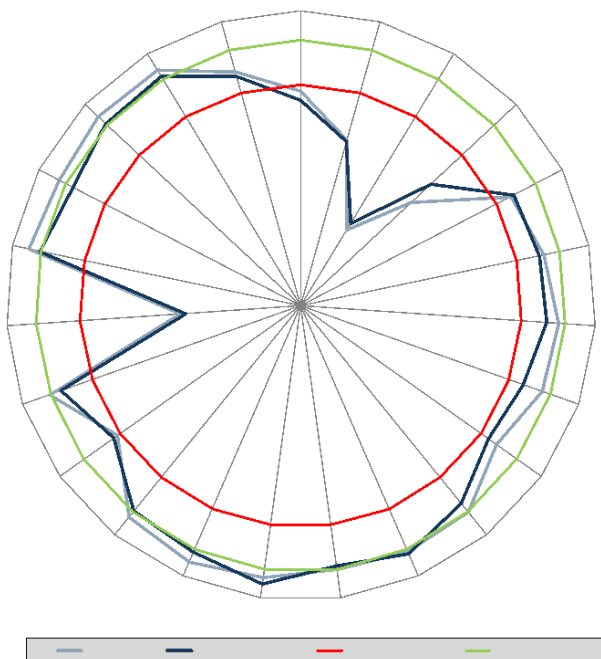
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) del centre l'any 2026 en relació a Catalunya 2026.

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.

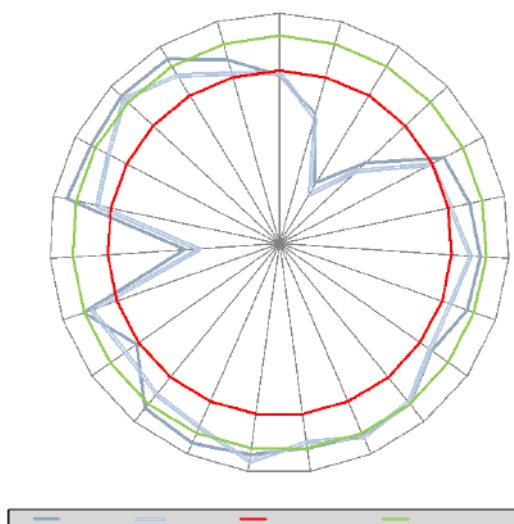
D.1. Comparació del centre 2026 amb Catalunya 2026

Imatge de referència



D.2. Comparació del centre 2026 amb el centre 2025

Imatge de referència



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 2026	Millors resultats	Nom UP
P4 Comoditat de la sala d'espera	72,8%	85,3%	Espitau Val d'Aran
P5 Informació temps d'espera	58,3%	78,8%	Hospital del Mar
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	30,4%	52,1%	Hospital del Mar
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	51,2%	81,6%	Hospital Comarcal del Pallars
P8 Temps de dedicació del metge	80,6%	91,0%	Hospital de Tortosa Verge de la Cinta
P9 Disposició per escoltar-lo	84,6%	91,8%	Espitau Val d'Aran
P10 Poder donar la seva opinió	87,8%	91,9%	H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona
P11 Condicions lloc on va ser atès	86,8%	92,3%	Hosp. d'Olot i Comarcal de la Garrotxa
P12 Comoditat de la llitera	81,3%	88,7%	Fundació Sant Hospital
P13 Respecte a la intimitat	90,2%	95,6%	Hospital de la Cerdanya
P14 Tracte personal infermers/infermeres	91,2%	98,0%	Hospital Comarcal Móra d'Ebre
P15 Tracte personal metges/metgesses	90,1%	96,8%	Espitau Val d'Aran
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	93,1%	100%	Espitau Val d'Aran
P17 Informació comprensible	94,7%	98,3%	Hospital U. Arnau de Vilanova de Lleida
P18 Informació que necessitava de la malaltia	92,4%	97,7%	H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	76,1%	87,5%	Hospital Comarcal de Sant Bernabé
P20 Informació sobre les proves	90,3%	96,2%	Espitau Val d'Aran
P21 Permis per informar als acompanyants	41,0%	56,9%	Hospital General de Hospitalet
P22 Informació coherent (coincident)	94,3%	95,7%	Hospital Clínic de Barcelona
P23 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	95,0%	Espitau Val d'Aran
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	94,0%	100,0%	Hospital d'Igualada
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	93,7%	97,1%	Hospital de Figueres
P26 Li van resoldre el motiu	82,4%	93,5%	Hospital Comarcal del Pallars
P101 Valoració global	7,64	8,29	Hospital Clínic de Barcelona
P102 Fidelitat	84,7%	93,2%	Espitau Val d'Aran