

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

ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

2023

RESULTATS PER CENTRE

739 Hospital de Palamós

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

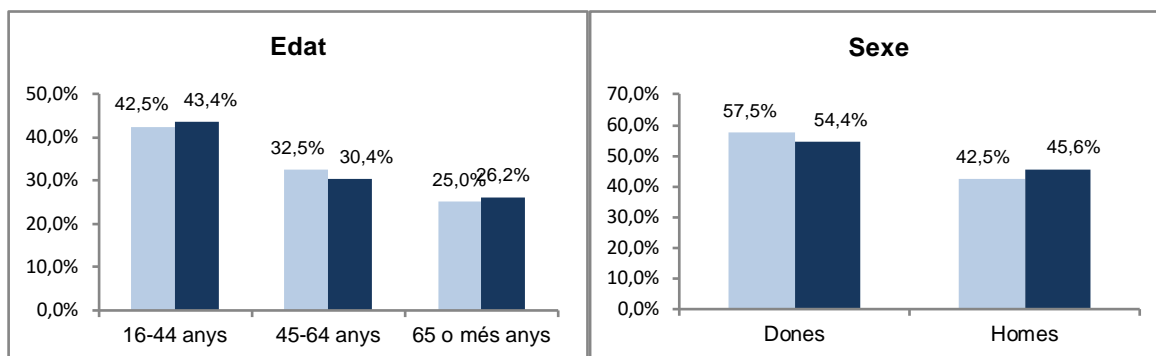
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de Palamós	80
CATALUNYA	4240

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2023
CATALUNYA 2023



A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

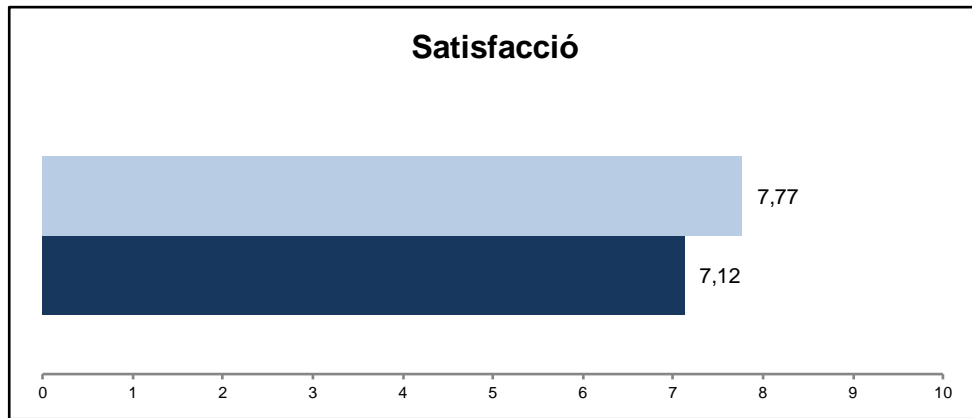
	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	14,3%	85,7%
Catalunya	21,6%	78,4%

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
UP	66,2%	13,6%	7,1%	1,2%	11,9%
Catalunya	61,3%	14,7%	11,7%	2,8%	9,5%

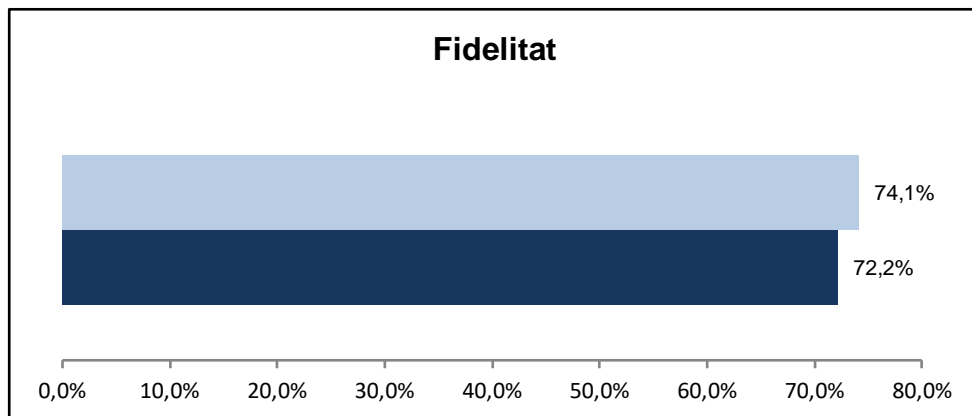
	Motiu per triar Urgències				
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop	Altres
UP	33,1%	7,5%	28,8%	1,7%	29,0%
Catalunya	20,2%	7,8%	46,8%	3,2%	21,9%

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, tornariu 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 2 No em van donar informació 24</p>	Sempre	36,8%	24,2%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Gairebé sempre	9,2%	13,1%	
	Sovint	9,2%	14,2%	
	Poques vegades	18,4%	22,3%	
	Mai/gairebé mai	26,4%	26,1%	
	Indicador Positiu	55,2%	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 55 NS/NC 3 No em van donar informació 11</p>	Sempre	11,3%	11,9%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Gairebé sempre	8,1%	6,6%	
	Sovint	7,2%	9,9%	
	Poques vegades	9,1%	13,6%	
	Mai/gairebé mai	64,4%	58,0%	
	Indicador Positiu	26,6%	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 70 NS/NC 0</p>	Molt curt	7,6%	10,6%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Curt	14,9%	13,0%	
	Normal	35,8%	34,0%	
	Llarg	11,2%	19,8%	
	Molt llarg	30,5%	22,6%	
	Indicador Positiu	58,3%	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 78 NS/NC 0 No em van donar informació 2	Sempre	58,5%	56,7%	UP
	Gairebé sempre	23,2%	17,8%	
	Sovint	11,9%	14,1%	CAT
	Poques vegades	5,1%	8,3%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	3,0%	
	Indicador Positiu	93,6%	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 77 NS/NC 1 No em van donar informació 3	Sempre	61,2%	55,1%	UP
	Gairebé sempre	19,3%	18,2%	
	Sovint	8,7%	14,1%	CAT
	Poques vegades	4,6%	8,5%	
	Mai/gairebé mai	6,2%	4,1%	
	Indicador Positiu	89,2%	87,4%	
P20 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves: radiografies, exploracions, anàlisis clíniques, etc.? UP N 76 NS/NC 0 No em van fer proves 3 No em van donar informació 1	Perfecta	24,3%	26,9%	UP
	Molt bona	33,3%	25,2%	
	Bona	28,6%	30,3%	CAT
	Regular	10,4%	11,8%	
	Malament	3,4%	5,8%	
	Indicador Positiu	86,2%	82,4%	
P21 Us van demanar quina informació voleu que donessin als vostres familiars o acompanyants sobre la vostra malaltia? UP N 50 NS/NC 7 No tenia acompanyants 24	Sí	31,2%	33,9%	UP
	No	68,8%	66,1%	CAT
	Indicador Positiu	31,2%	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 75 NS/NC 1 No em van donar informació 4	Sempre	59,6%	52,5%	UP
	Gairebé sempre	18,7%	20,1%	
	Sovint	15,5%	15,3%	CAT
	Poques vegades	3,6%	7,6%	
	Mai/gairebé mai	2,6%	4,6%	
	Indicador Positiu	93,8%	87,9%	
P24 Us van explicar per què havíeu d'ingressar? UP N 37 NS/NC 3 No vaig estar ingressat/ingressada 40	Perfectament	52,2%	45,6%	UP
	Molt bé	19,8%	22,7%	
	Bé	18,9%	21,0%	CAT
	Regular	6,4%	7,0%	
	Malament	2,7%	3,7%	
	Indicador Positiu	90,9%	89,3%	
P25 Quan vau marxar d'urgències, vau entendre o la vostra família va entendre tot el que havíeu de fer? UP N 76 NS/NC 1 No em van donar explicacions 3	Perfectament	58,4%	46,2%	UP
	Molt bé	13,5%	19,5%	
	Bé	20,6%	22,8%	CAT
	Regular	7,5%	8,1%	
	Malament	0,0%	3,4%	
	Indicador Positiu	92,5%	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	31,3%	22,4%	
	Molt bé	23,6%	24,5%	
	Bé	29,9%	30,5%	
	Regular	11,2%	13,9%	
	Malament	4,0%	8,6%	
	Indicador Positiu	84,8%	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	29,5%	24,0%	
	Molt bé	32,3%	26,0%	
	Bé	23,3%	29,1%	
	Regular	10,6%	13,3%	
	Malament	4,3%	7,6%	
	Indicador Positiu	85,1%	79,1%	
UP N 80 NS/NC 0				
P10 Quina era la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	Perfecta	24,8%	21,2%	
	Molt bé	36,6%	25,0%	
	Bé	26,2%	34,1%	
	Regular	7,0%	12,6%	
	Malament	5,5%	7,3%	
	Indicador Positiu	87,5%	80,2%	
UP N 79 NS/NC 1				
P13 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?	Perfectament	34,6%	23,4%	
	Molt bé	30,8%	24,4%	
	Bé	27,6%	36,2%	
	Regular	4,6%	10,3%	
	Malament	2,4%	5,8%	
	Indicador Positiu	93,1%	83,9%	
UP N 79 NS/NC 1				
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien les infermeres i infermers?	Perfecte	36,0%	31,7%	
	Molt bé	41,0%	31,4%	
	Bé	18,4%	25,9%	
	Regular	3,3%	7,2%	
	Malament	1,3%	3,9%	
	Indicador Positiu	95,4%	89,0%	
UP N 79 NS/NC 1				
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien els metges i metgesses?	Perfecte	33,9%	29,3%	
	Molt bé	37,5%	29,9%	
	Bé	22,0%	27,1%	
	Regular	3,0%	8,2%	
	Malament	3,6%	5,5%	
	Indicador Positiu	93,4%	86,3%	
UP N 79 NS/NC 1				
P16 Com valoreu el tracte personal que tenien els zeladors i zeladores/portalliteres?	Perfecte	36,1%	29,6%	
	Molt bé	30,6%	33,7%	
	Bé	33,3%	30,2%	
	Regular	0,0%	5,1%	
	Malament	0,0%	1,5%	
	Indicador Positiu	100,0%	93,4%	
UP N 51 NS/NC 8 No hi vaig tenir contacte 21				
P19 Us explicaven les coses davant de tothom?	Mai	69,4%	64,9%	
	Poques vegades	13,8%	15,5%	
	Sovint	3,8%	7,4%	
	Gairebé sempre	5,5%	5,1%	
	Sempre	7,5%	7,3%	
	Indicador Positiu	83,2%	80,3%	
UP N 74 NS/NC 6				
P23 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	57,6%	48,7%	
	Gairebé sempre	14,4%	20,2%	
	Sovint	16,0%	14,7%	
	Poques vegades	6,7%	9,8%	
	Mai/gairebé mai	5,4%	6,6%	
	Indicador Positiu	87,9%	83,6%	
UP N 80 NS/NC 0				

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 69 NS/NC 1 No vaig ser a la sala d'espera 10	Perfecta	9,4%	11,0%	
	Molt bona	16,0%	13,3%	
	Bona	36,8%	37,8%	
	Regular	29,1%	25,6%	
	Malament	8,7%	12,2%	
	Indicador Positiu	62,2%	62,2%	
P11 Com valoreu les condicions del lloc on vaig estar mentre us atendien? UP N 80 NS/NC 0	Perfectes	16,1%	14,7%	
	Molt bones	28,5%	19,4%	
	Bones	41,0%	43,0%	
	Regulars	12,5%	16,3%	
	Dolentes	2,0%	6,6%	
	Indicador Positiu	85,5%	77,1%	
P12 Com valoreu la comoditat de la llitera on vaig ser mentre us van atendre? UP N 67 NS/NC 2 No vaig ser en una llitera 11	Perfecta	16,0%	12,6%	
	Molt bona	19,3%	17,2%	
	Bona	38,6%	44,3%	
	Regular	22,7%	19,1%	
	Malament	3,3%	6,8%	
	Indicador Positiu	74,0%	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	47,0%	37,0%	
				Molt bé	20,9%	19,4%	
				Bé	18,5%	19,5%	
				Regular	6,9%	11,7%	
				Malament	6,6%	12,4%	
	UP N	79	NS/NC	1	Indicador Positiu	86,5%	

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	7,77	7,12	UP
				CAT
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a anar a aquest mateix servei d'urgències? UP N 79 NS/NC 1	Sí	74,1%	72,2%	UP
	No	14,1%	12,6%	CAT
	No n'estic segur	11,8%	15,3%	
	Indicador positiu	74,1%	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	63,2%	62,2%	62,2%
P5 Informació temps d'espera	64,6%	55,2%	51,6%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	30,0%	26,6%	28,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	57,7%	58,3%	57,6%
P8 Temps de dedicació del metge	75,3%	84,8%	77,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	76,1%	85,1%	79,1%
P10 Poder donar la seva opinió	74,7%	87,5%	80,2%
P11 Condicions lloc on va ser atès	63,7%	85,5%	77,1%
P12 Comoditat de la llitera	60,3%	74,0%	74,1%
P13 Respecte a la intimitat	82,8%	93,1%	83,9%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	85,8%	95,4%	89,0%
P15 Tracte personal metges/metgesses	82,8%	93,4%	86,3%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	97,1%	100,0%	93,4%
P17 Informació comprensible	83,0%	93,6%	88,7%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	84,8%	89,2%	87,4%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	85,3%	83,2%	80,3%
P20 Informació sobre les proves	80,0%	86,2%	82,4%
P21 Permís per informar als acompanyants	34,6%	31,2%	33,9%
P22 Informació coherent (coincident)	81,5%	93,8%	87,9%
P23 Sensació d'estar en bones mans	79,7%	87,9%	83,6%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	85,2%	90,9%	89,3%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	84,9%	92,5%	88,6%
P26 Li van resoldre el motiu	72,4%	86,5%	75,9%
P101 Valoració global	6,68	7,77	7,12
P102 Fidelitat	67,6%	74,1%	72,2%

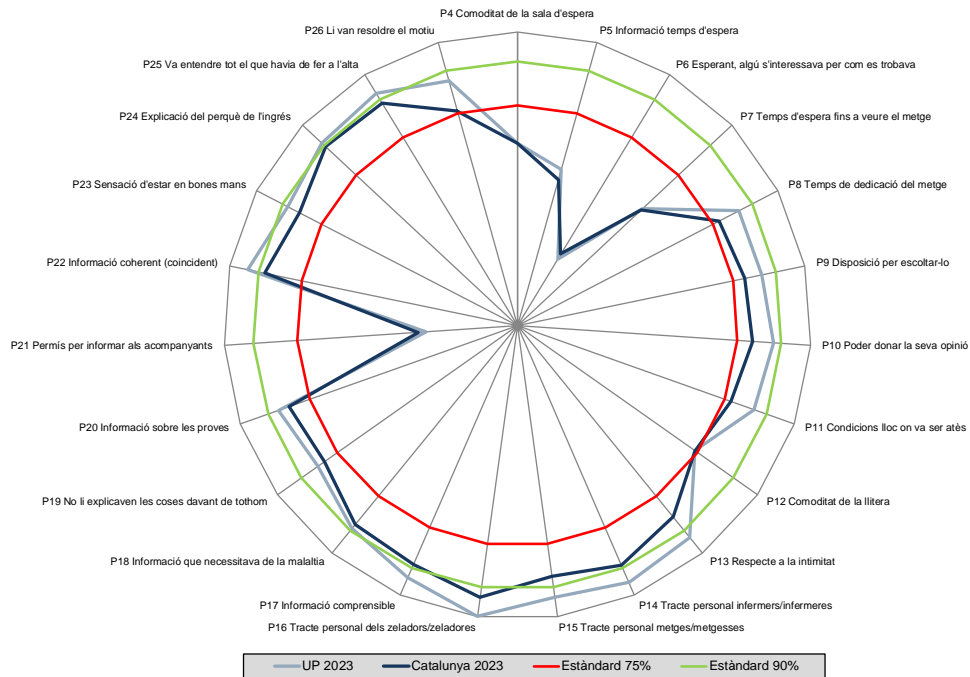
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

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

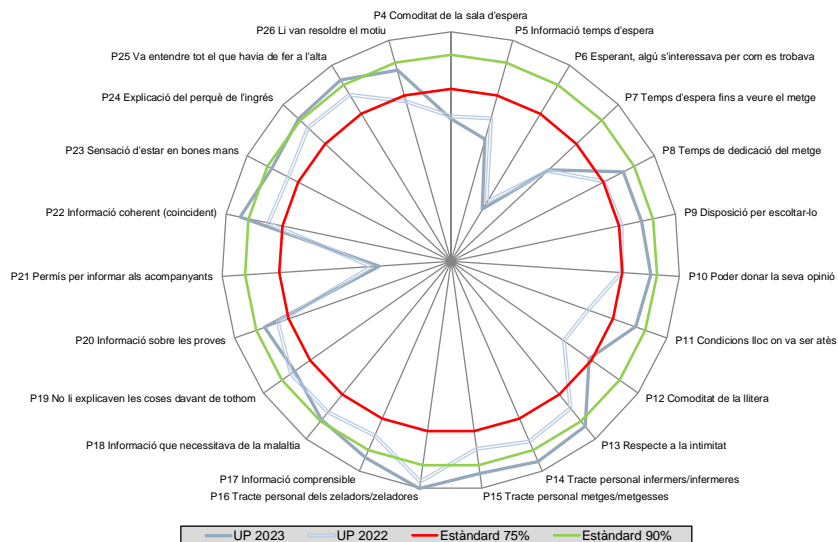
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	62,2%	86,6%
P5 Informació temps d'espera	55,2%	75,3%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	26,6%	43,9%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	58,3%	75,0%
P8 Temps de dedicació del metge	84,8%	85,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	85,1%	88,8%
P10 Poder donar la seva opinió	87,5%	94,7%
P11 Condicions lloc on va ser atès	85,5%	91,6%
P12 Comoditat de la llitera	74,0%	87,7%
P13 Respecte a la intimitat	93,1%	93,2%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	95,4%	95,4%
P15 Tracte personal metges/metgesses	93,4%	94,1%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	100,0%	100%
P17 Informació comprensible	93,6%	96,6%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	89,2%	97,2%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	83,2%	91,3%
P20 Informació sobre les proves	86,2%	93,6%
P21 Permís per informar als acompanyants	31,2%	46,5%
P22 Informació coherent (coincident)	93,8%	95,5%
P23 Sensació d'estar en bones mans	87,9%	93,2%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	90,9%	100%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	92,5%	94,6%
P26 Li van resoldre el motiu	86,5%	86,5%
P101 Valoració global	7,77	8,01
P102 Fidelitat	74,1%	83,0%