

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI
ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA
2016
RESULTATS PER CENTRE**

Fundació Sant Hospital - UP 732

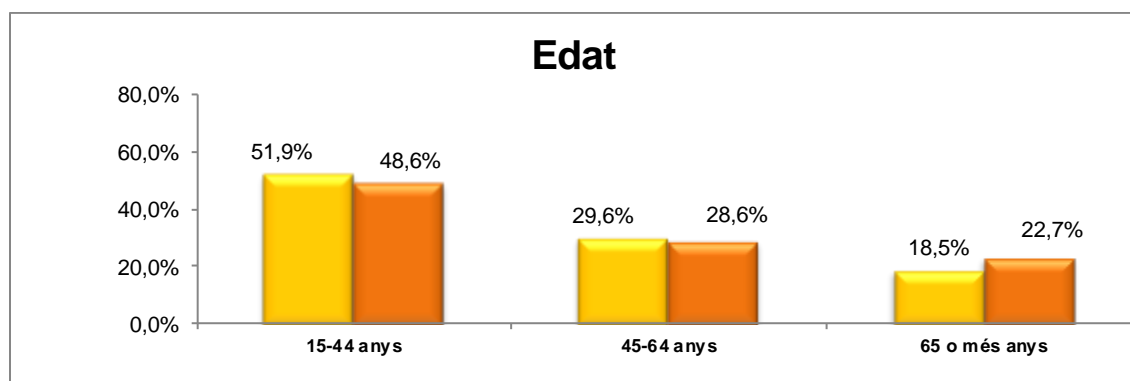
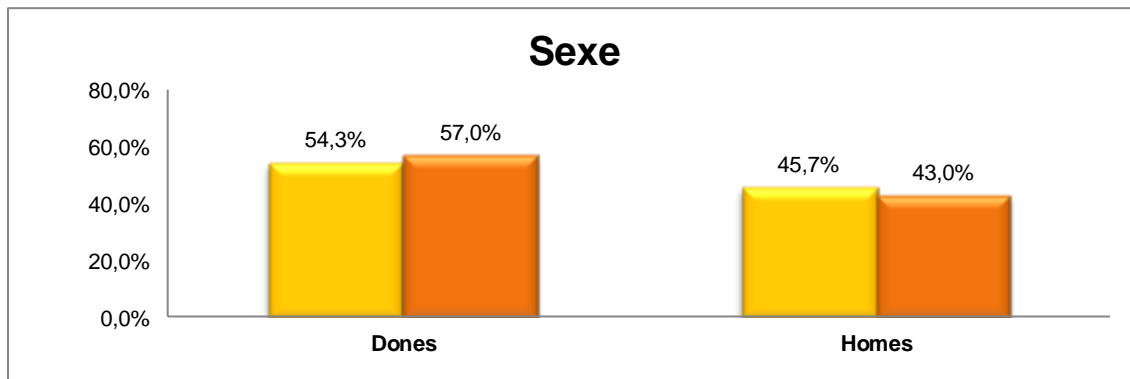
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

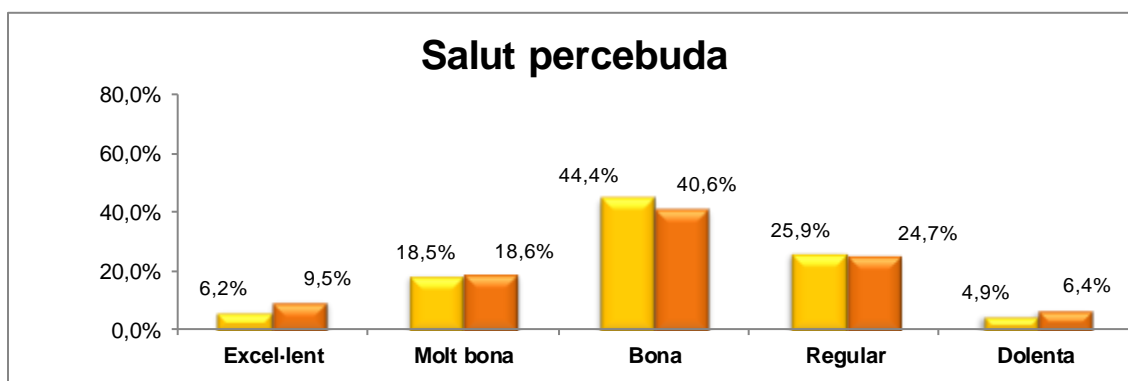
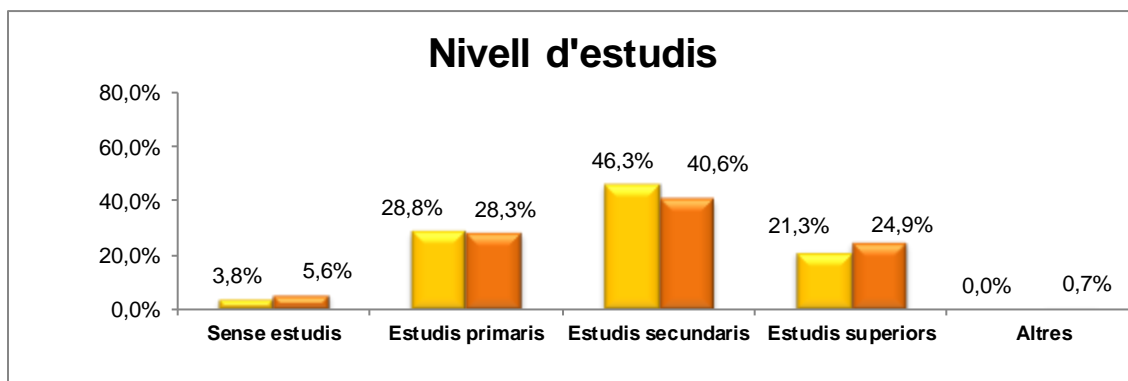
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Fundació Sant Hospital	81
CATALUNYA	4453

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	18,5%	81,5%
Catalunya	22,8%	77,2%

Nota: P1 Era el primer cop que anava al servei d'urgències d'aquest hospital

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
UP	82,7%	3,7%	7,4%	1,2%	4,9%
Catalunya	64,9%	13,4%	11,7%	2,9%	7,0%

Nota: P2 Com va decidir anar a urgències

	Motiu per triar Urgències			
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop
UP	33,3%	19,0%	31,7%	15,9%
Catalunya	27,6%	11,4%	47,8%	13,2%

Nota: P3 Per què? (Només aquells casos que han respost per iniciativa pròpia a la P2)

B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

UP Catalunya

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
Filtre. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	69,1%	
	No	30,9%	
N 81 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	0,0%	
	Molt bona	23,6%	
	Bona	50,9%	
	Regular	18,2%	
	Dolenta	7,3%	
N 55 NS/NC 1			
P5. Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar?	Sempre	20,6%	
	Gairebé sempre	11,8%	
	Sovint	8,8%	
	Poques vegades	32,4%	
	Mai / gairebé mai	26,5%	
N 34 NS/NC 2			
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	10,0%	
	Gairebé sempre	2,0%	
	Sovint	2,0%	
	Poques vegades	12,0%	
	Mai / gairebé mai	74,0%	
No em van donar informació	0		
P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	Molt curt	7,3%	
	Curt	21,8%	
	Normal	49,1%	
	Llarg	10,9%	
	Molt Llarg	10,9%	
N 55 NS/NC 1			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	23,5%	
	Molt bé	18,5%	
	Bé	46,9%	
	Regular	9,9%	
	Malament	1,2%	
N 81 NS/NC 0			
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecta	17,3%	
	Molt bona	21,0%	
	Bona	51,9%	
	Regular	8,6%	
	Dolenta	1,2%	
N 81 NS/NC 0			
P 10. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer)	Perfecta	16,0%	
	Molt bona	21,0%	
	Bona	54,3%	
	Regular	4,9%	
	Dolenta	3,7%	
N 81 NS/NC 0			



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	67,7%	
	Gairebé sempre	17,7%	
	Sovint	6,5%	
	Poques vegades	4,8%	
	Mai / gairebé mai	3,2%	
N 62 NS/NC 5			
No vaig tenir dolor	14		
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	22,5%	
	Molt bones	18,8%	
	Bones	41,3%	
	Regulars	13,8%	
	Dolentes	3,8%	
N 80 NS/NC 1			
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?	Perfecta	11,9%	
	Molt bona	17,9%	
	Bona	56,7%	
	Regular	10,4%	
	Dolenta	3,0%	
N 67 NS/NC 3			
No vaig estar en una camilla	11		
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	Sempre	75,9%	
	Gairebé sempre	8,6%	
	Sovint	3,4%	
	Poques vegades	5,2%	
	Mai / gairebé mai	6,9%	
N 58 NS/NC 0			
No tenia acompanyants	23		
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	32,1%	
	Molt bé	22,2%	
	Bé	37,0%	
	Regular	4,9%	
	Malament	3,7%	
N 81 NS/NC 0			
P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	37,5%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	27,5%	
	Regular	5,0%	
	Malament	3,8%	
N 80 NS/NC 1			
P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	35,4%	
	Molt bé	25,3%	
	Bé	31,6%	
	Regular	3,8%	
	Malament	3,8%	
N 79 NS/NC 2			



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?	Perfecte	31,4%	
	Molt bé	31,4%	
	Bé	33,3%	
	Regular	2,0%	
	Malament	2,0%	
N 51 NS/NC 2 No hi vaig tenir contacte 28			
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	80,0%	
	Gairebé sempre	12,5%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai / gairebé mai	3,8%	
N 80 NS/NC 1 No em van donar informació 0			
P 20. Els metges li va donar la informació que necessitava sobre la seva malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències, etc.?	Sempre	81,3%	
	Gairebé sempre	12,0%	
	Sovint	2,7%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai / gairebé mai	2,7%	
N 75 NS/NC 5 No em van donar informació 1			
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	17,5%	
	Gairebé sempre	5,0%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	8,8%	
	Mai o gairebé mai	67,5%	
N 80 NS/NC 1 No em van donar informació 1 No em van fer proves 11			
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	23,5%	
	Molt bona	22,1%	
	Bona	47,1%	
	Regular	5,9%	
	Malament	1,5%	
N 68 NS/NC 1 No em van donar informació 1 No em van fer proves 11			
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	19,4%	
	No	80,6%	
	N 62 NS/NC 0 No tenia acompanyants 19		
P 24. La informació que li donaven els diferents professionals sobre el seu problema de salut o el motiu pel qual va anar a urgències, era coherent (coincident)?	Sempre	65,7%	
	Gairebé sempre	17,1%	
	Sovint	8,6%	
	Poques vegades	4,3%	
	Mai / gairebé mai	4,3%	
N 70 NS/NC 8 No em van donar informació 3			
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	60,5%	
	Gairebé sempre	19,8%	
	Sovint	8,6%	
	Poques vegades	6,2%	
	Mai / gairebé mai	4,9%	
N 81 NS/NC 0			



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 26. Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències?	Perfecta	19,8%	
	Molt bona	21,0%	
	Bona	42,0%	
	Regular	14,8%	
	Malament	2,5%	
N 81 NS/NC 0			
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	12,3%	
	No	87,7%	
N 81 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	40,0%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	40,0%	
	Regular	0,0%	
N 10 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P28. Quan van donar-lo d'alta a urgències, li van dir si havia d'anar a un altre servei (el van derivar)?	No em van donar informació	29,0%	
	Al metge de capçalera	55,1%	
	Al metge especialista	13,0%	
N 69 NS/NC 1	El van derivar o ingressar a un altre centre	2,9%	
No ho recordo 1			
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	49,4%	
	Molt bé	15,2%	
	Bé	29,1%	
	Regular	5,1%	
N 79 NS/NC 0	Malament	1,3%	
No em van explicar res 2			
P 30. Com valora el temps total que va estar a urgències des que va arribar fins que li van donar l'alta?	Molt curt	1,3%	
	Curt	15,0%	
	Normal	48,8%	
	Llarg	23,8%	
N 80 NS/NC 1	Molt Llarg	11,3%	
P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfectament	33,3%	
	Molt bé	16,0%	
	Bé	34,6%	
	Regular	11,1%	
N 81 NS/NC 0	Malament	4,9%	
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.	Valor	7,73	
	Desviació estàndard	2,15	
N 80 NS/NC 1			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?	Sí	85,0%	
	No	8,8%	
	No n'estic segura	6,3%	
N 80 NS/NC 1			

C. Indicador positiu

A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	UP 2013	UP 2016	Catalunya
P4 Comoditat de la sala d'espera	89,2%	74,5%	61,8%
P5 Informació temps d'espera	51,3%	41,2%	46,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	37,1%	14,0%	11,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	89,4%	78,2%	52,5%
P8 Temps de dedicació del metge	89,2%	88,9%	84,8%
P9 Disposició per escoltar-lo	93,9%	90,1%	85,6%
P10 Poder donar la seva opinió	90,2%	91,4%	86,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	92,8%	91,9%	82,5%
P12 Condicions lloc on va ser atès	89,3%	82,5%	76,3%
P13 Comoditat de la camilla	84,3%	86,6%	78,8%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	92,1%	87,9%	87,6%
P15 Respecte a la intimitat	95,2%	91,4%	89,7%
P16 Tracte personal infermeres	95,2%	91,3%	92,2%
P17 Tracte personal metges	91,6%	92,4%	90,9%
P18 Tracte personal dels zeladors	100,0%	96,1%	97,5%
P19 Informació entenedora	96,2%	93,8%	94,1%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	93,8%	96,0%	91,8%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	71,1%	76,3%	75,1%
P22 Informació sobre les proves	92,5%	92,6%	88,5%
P23 Permís per informar família	31,7%	19,4%	26,6%
P24 Informació coherent (coincident)	93,3%	91,4%	91,5%
P25 Sensació d'estar en bones mans	94,0%	88,9%	89,1%
P26 Organització del servei d'urgències	92,8%	82,7%	73,0%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	94,1%	100,0%	93,6%
P29 Va entendre explicacions	96,2%	93,7%	94,0%
P30 Temps total a urgències	75,6%	65,0%	53,8%
P31 Van resoldre el motiu	89,3%	84,0%	81,7%
P 101 Valoració global	8,00	7,73	7,51
P 102 Fidelitat	84,5%	85,0%	80,3%

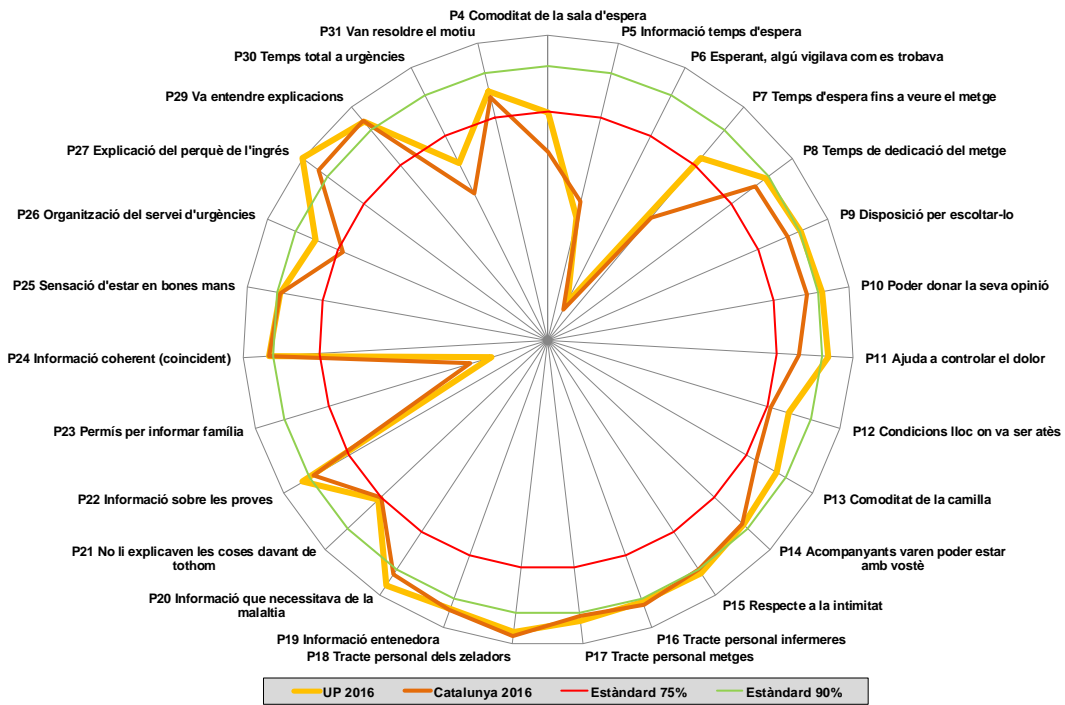
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.

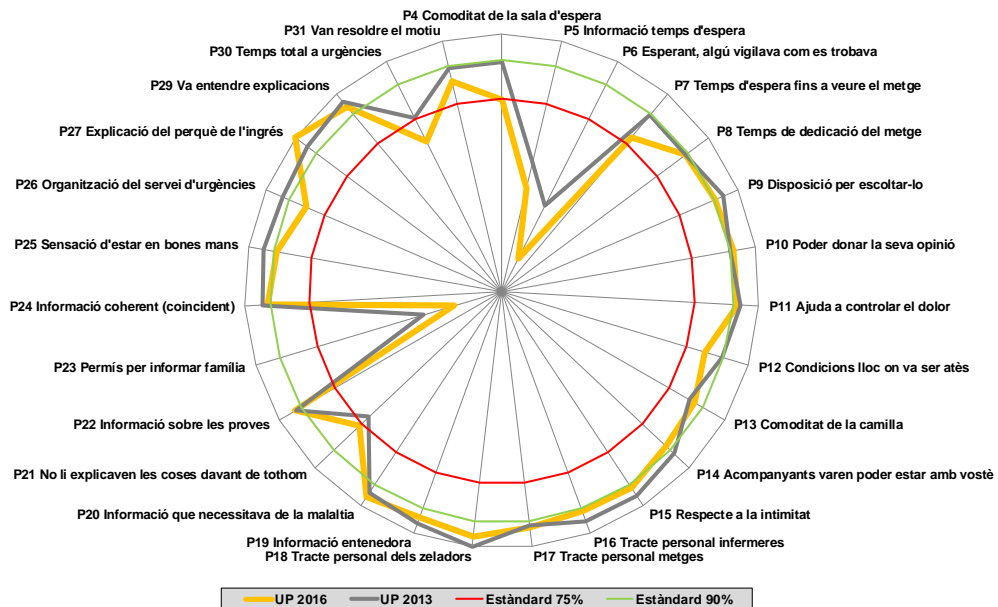
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de la UP 2016 amb Catalunya 2016



D.2. Comparació de la UP 2016 amb la UP 2013



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 2016	Millors resultats
P4 Comoditat de la sala d'espera	74,5%	87,9%
P5 Informació temps d'espera	41,2%	78,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	14,0%	30,2%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	78,2%	84,8%
P8 Temps de dedicació del metge	88,9%	97,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	90,1%	97,5%
P10 Poder donar la seva opinió	91,4%	97,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	91,9%	95,3%
P12 Condicions lloc on va ser atès	82,5%	97,5%
P13 Comoditat de la camilla	86,6%	100,0%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	87,9%	100,0%
P15 Respects a la intimitat	91,4%	98,8%
P16 Tracte personal infermeres	91,3%	98,8%
P17 Tracte personal metges	92,4%	97,5%
P18 Tracte personal dels zeladors	96,1%	100,0%
P19 Informació entenedora	93,8%	98,7%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	96,0%	98,7%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	76,3%	86,8%
P22 Informació sobre les proves	92,6%	97,1%
P23 Permís per informar família	19,4%	45,2%
P24 Informació coherent (coincident)	91,4%	97,4%
P25 Sensació d'estar en bones mans	88,9%	96,3%
P26 Organització del servei d'urgències	82,7%	92,5%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,0%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	93,7%	100,0%
P30 Temps total a urgències	65,0%	78,8%
P31 Van resoldre el motiu	84,0%	91,0%
P 101 Valoració global	7,73	8,56
P 102 Fidelitat	85,0%	93,8%