

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNEA DE SERVEI
ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA
2011**

RESULTATS PER CENTRE

**Fundació Sant Hospital
UP 732**

**Àrea Sanitària
Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat**

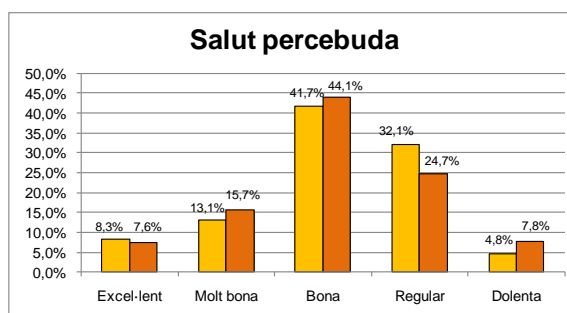
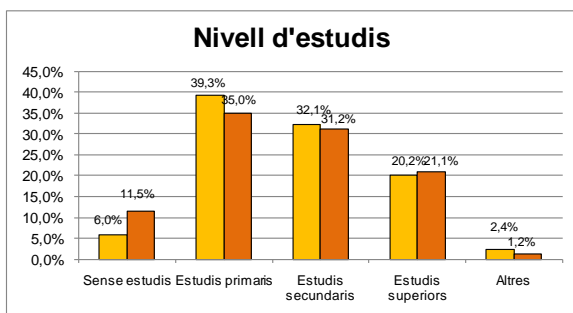
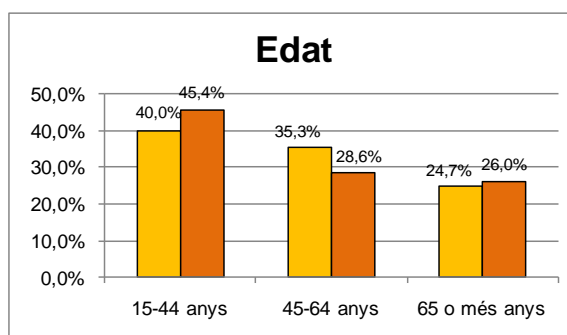
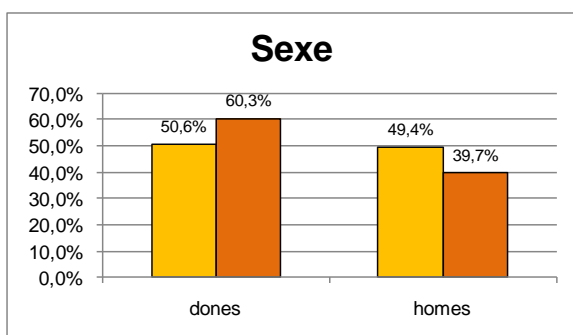
A. Anàlisi per centre

A.1. Descripció de la població enquestada

	Enquestes
Fundació Sant Hospital	85
Catalunya 2011	4625

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

Centre 2011
Catalunya 2011



A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

	1era vegada a Urgències	
	Si	No
Centre	20,0%	80,0%
Catalunya	29,3%	70,7%

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

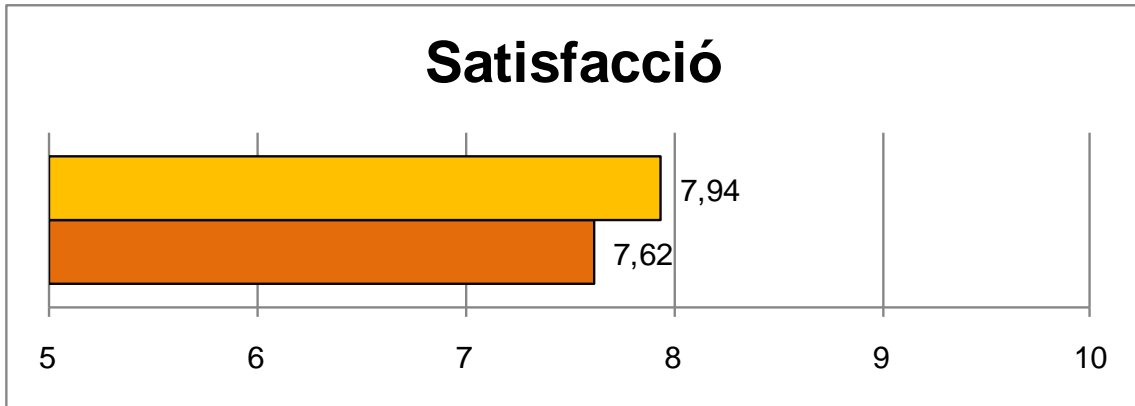
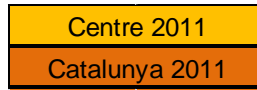
	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
Centre	87,1%	4,7%	7,1%	1,2%	0,0%
Catalunya	72,5%	12,2%	11,8%	2,1%	1,4%

Nota: P2 Com va decidir anar a urgències

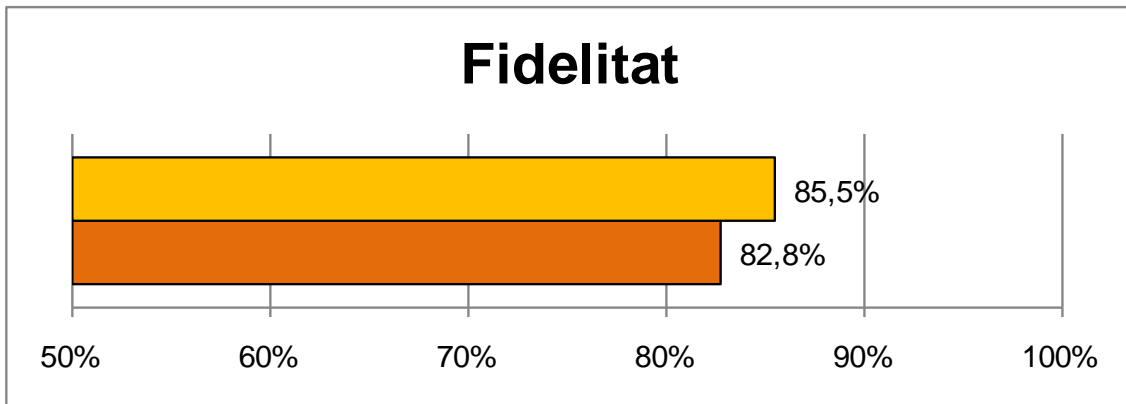
	Motiu per triar Urgències			
	CAP no pot	Urg + ràpid	Urg + fiable	Urg + aprop
Centre	47,3%	9,5%	27,0%	16,2%
Catalunya	23,2%	12,9%	46,0%	17,9%

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

B. Mesures de satisfacció global i fidelitat



Nota: P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències



Nota: P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix servei d'urgències?

C. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Distribució de respostes												
FILTRE Va haver d'estar a la sala d'espera	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Porcentatge</th></tr> <tr><td>Si</td><td>78,8%</td></tr> <tr><td>No</td><td>21,2%</td></tr> </table>	Resposta	Porcentatge	Si	78,8%	No	21,2%						
Resposta	Porcentatge												
Si	78,8%												
No	21,2%												
N 85 NS/NC 0													
P4 Com valora la comoditat de la sala d'espera? (Cadires, soroll, quantitat de gent, etc.)	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Porcentatge</th></tr> <tr><td>Perfecta</td><td>3,0%</td></tr> <tr><td>Molt bona</td><td>20,9%</td></tr> <tr><td>Bona</td><td>66,7%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>9,0%</td></tr> <tr><td>Dolenta</td><td>1,5%</td></tr> </table>	Resposta	Porcentatge	Perfecta	3,0%	Molt bona	20,9%	Bona	66,7%	Regular	9,0%	Dolenta	1,5%
Resposta	Porcentatge												
Perfecta	3,0%												
Molt bona	20,9%												
Bona	66,7%												
Regular	9,0%												
Dolenta	1,5%												
N 67 NS/NC 0													
P5 Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar?	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Porcentatge</th></tr> <tr><td>Si, una vegada</td><td>29,9%</td></tr> <tr><td>Si, més d'una vegada</td><td>3,0%</td></tr> <tr><td>No (mai)</td><td>67,2%</td></tr> </table>	Resposta	Porcentatge	Si, una vegada	29,9%	Si, més d'una vegada	3,0%	No (mai)	67,2%				
Resposta	Porcentatge												
Si, una vegada	29,9%												
Si, més d'una vegada	3,0%												
No (mai)	67,2%												
N 67 NS/NC 0													
P6 Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Porcentatge</th></tr> <tr><td>Si, una vegada</td><td>23,1%</td></tr> <tr><td>Si, més d'una vegada</td><td>10,8%</td></tr> <tr><td>No (mai)</td><td>66,2%</td></tr> </table>	Resposta	Porcentatge	Si, una vegada	23,1%	Si, més d'una vegada	10,8%	No (mai)	66,2%				
Resposta	Porcentatge												
Si, una vegada	23,1%												
Si, més d'una vegada	10,8%												
No (mai)	66,2%												
N 65 NS/NC 2													
P7 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Porcentatge</th></tr> <tr><td>Molt curt</td><td>19,5%</td></tr> <tr><td>Curt</td><td>26,8%</td></tr> <tr><td>Normal</td><td>24,4%</td></tr> <tr><td>Llarg</td><td>20,7%</td></tr> <tr><td>Molt llarg</td><td>8,5%</td></tr> </table>	Resposta	Porcentatge	Molt curt	19,5%	Curt	26,8%	Normal	24,4%	Llarg	20,7%	Molt llarg	8,5%
Resposta	Porcentatge												
Molt curt	19,5%												
Curt	26,8%												
Normal	24,4%												
Llarg	20,7%												
Molt llarg	8,5%												
N 82 NS/NC 3													
P8 Què opina del temps que li va dedicar el metge?	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Porcentatge</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>20,0%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>29,4%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>36,5%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>11,8%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>2,4%</td></tr> </table>	Resposta	Porcentatge	Perfecte	20,0%	Molt bé	29,4%	Bé	36,5%	Regular	11,8%	Malament	2,4%
Resposta	Porcentatge												
Perfecte	20,0%												
Molt bé	29,4%												
Bé	36,5%												
Regular	11,8%												
Malament	2,4%												
N 85 NS/NC 0													
P9 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Porcentatge</th></tr> <tr><td>Tota l'estona</td><td>67,9%</td></tr> <tr><td>Gairebé tota l'estona</td><td>15,5%</td></tr> <tr><td>Sovint</td><td>4,8%</td></tr> <tr><td>En pocs moments</td><td>7,1%</td></tr> <tr><td>En cap moment</td><td>4,8%</td></tr> </table>	Resposta	Porcentatge	Tota l'estona	67,9%	Gairebé tota l'estona	15,5%	Sovint	4,8%	En pocs moments	7,1%	En cap moment	4,8%
Resposta	Porcentatge												
Tota l'estona	67,9%												
Gairebé tota l'estona	15,5%												
Sovint	4,8%												
En pocs moments	7,1%												
En cap moment	4,8%												
N 84 NS/NC 1													
P10 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Porcentatge</th></tr> <tr><td>Sempre</td><td>65,2%</td></tr> <tr><td>Gairebé sempre</td><td>10,6%</td></tr> <tr><td>Sovint</td><td>10,6%</td></tr> <tr><td>Piques vegades</td><td>3,0%</td></tr> <tr><td>Mai/gairebé mai</td><td>10,6%</td></tr> </table>	Resposta	Porcentatge	Sempre	65,2%	Gairebé sempre	10,6%	Sovint	10,6%	Piques vegades	3,0%	Mai/gairebé mai	10,6%
Resposta	Porcentatge												
Sempre	65,2%												
Gairebé sempre	10,6%												
Sovint	10,6%												
Piques vegades	3,0%												
Mai/gairebé mai	10,6%												
N 66 NS/NC 2													
No vaig tenir dolor 17													
P11 Quina actitud tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Porcentatge</th></tr> <tr><td>Perfecta</td><td>20,7%</td></tr> <tr><td>Molt bona</td><td>26,8%</td></tr> <tr><td>Bona</td><td>40,2%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>11,0%</td></tr> <tr><td>Dolenta</td><td>1,2%</td></tr> </table>	Resposta	Porcentatge	Perfecta	20,7%	Molt bona	26,8%	Bona	40,2%	Regular	11,0%	Dolenta	1,2%
Resposta	Porcentatge												
Perfecta	20,7%												
Molt bona	26,8%												
Bona	40,2%												
Regular	11,0%												
Dolenta	1,2%												
N 82 NS/NC 3													

Enunciat	Distribució de respostes																		
<p>P12 I la predisposició del metge per què vostè pogués donar la seva opinió?</p> <p>N 83 NS/NC 2</p>	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Barra 1 (%)</th> <th>Barra 2 (%)</th> </tr> <tr> <td>Perfecta</td> <td>21,7%</td> <td>14,9%</td> </tr> <tr> <td>Molt bona</td> <td>19,3%</td> <td>25,5%</td> </tr> <tr> <td>Bona</td> <td>48,2%</td> <td>45,7%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>8,4%</td> <td>9,4%</td> </tr> <tr> <td>Dolenta</td> <td>2,4%</td> <td>4,5%</td> </tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfecta	21,7%	14,9%	Molt bona	19,3%	25,5%	Bona	48,2%	45,7%	Regular	8,4%	9,4%	Dolenta	2,4%	4,5%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfecta	21,7%	14,9%																	
Molt bona	19,3%	25,5%																	
Bona	48,2%	45,7%																	
Regular	8,4%	9,4%																	
Dolenta	2,4%	4,5%																	
<p>P13 I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?</p> <p>N 85 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Barra 1 (%)</th> <th>Barra 2 (%)</th> </tr> <tr> <td>Perfectes</td> <td>8,2%</td> <td>10,5%</td> </tr> <tr> <td>Molt bones</td> <td>22,4%</td> <td>18,9%</td> </tr> <tr> <td>Bones</td> <td>55,3%</td> <td>53,6%</td> </tr> <tr> <td>Regulars</td> <td>9,4%</td> <td>13,2%</td> </tr> <tr> <td>Dolentes</td> <td>4,7%</td> <td>3,7%</td> </tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfectes	8,2%	10,5%	Molt bones	22,4%	18,9%	Bones	55,3%	53,6%	Regulars	9,4%	13,2%	Dolentes	4,7%	3,7%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfectes	8,2%	10,5%																	
Molt bones	22,4%	18,9%																	
Bones	55,3%	53,6%																	
Regulars	9,4%	13,2%																	
Dolentes	4,7%	3,7%																	
<p>P14 Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?</p> <p>N 72 NS/NC 1</p> <p>No vaig estar a una "camilla" 12</p>	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Barra 1 (%)</th> <th>Barra 2 (%)</th> </tr> <tr> <td>Perfecta</td> <td>9,7%</td> <td>8,3%</td> </tr> <tr> <td>Molt bona</td> <td>16,7%</td> <td>13,9%</td> </tr> <tr> <td>Bona</td> <td>58,3%</td> <td>56,6%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>12,5%</td> <td>15,4%</td> </tr> <tr> <td>Dolenta</td> <td>2,8%</td> <td>5,7%</td> </tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfecta	9,7%	8,3%	Molt bona	16,7%	13,9%	Bona	58,3%	56,6%	Regular	12,5%	15,4%	Dolenta	2,8%	5,7%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfecta	9,7%	8,3%																	
Molt bona	16,7%	13,9%																	
Bona	58,3%	56,6%																	
Regular	12,5%	15,4%																	
Dolenta	2,8%	5,7%																	
<p>P15 Si anava acompanyat/acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?</p> <p>N 63 NS/NC 0</p> <p>No tenia acompanyants 22</p>	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Barra 1 (%)</th> <th>Barra 2 (%)</th> </tr> <tr> <td>Sí, tota l'estona</td> <td>57,1%</td> <td>56,5%</td> </tr> <tr> <td>Sí, algunes estones</td> <td>23,8%</td> <td>24,7%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>19,0%</td> <td>18,8%</td> </tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Sí, tota l'estona	57,1%	56,5%	Sí, algunes estones	23,8%	24,7%	No	19,0%	18,8%						
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Sí, tota l'estona	57,1%	56,5%																	
Sí, algunes estones	23,8%	24,7%																	
No	19,0%	18,8%																	
<p>P16 Així doncs, com creu que es va respectar la seva intimitat?</p> <p>N 85 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Barra 1 (%)</th> <th>Barra 2 (%)</th> </tr> <tr> <td>Perfectament</td> <td>29,4%</td> <td>21,9%</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>25,9%</td> <td>25,1%</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>38,8%</td> <td>44,3%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>5,9%</td> <td>6,0%</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>0,0%</td> <td>2,7%</td> </tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfectament	29,4%	21,9%	Molt bé	25,9%	25,1%	Bé	38,8%	44,3%	Regular	5,9%	6,0%	Malament	0,0%	2,7%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfectament	29,4%	21,9%																	
Molt bé	25,9%	25,1%																	
Bé	38,8%	44,3%																	
Regular	5,9%	6,0%																	
Malament	0,0%	2,7%																	
<p>P17 Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències?</p> <p>N 85 NS/NC 0</p> <p>No em van donar informació 0</p>	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Barra 1 (%)</th> <th>Barra 2 (%)</th> </tr> <tr> <td>Perfecta</td> <td>16,5%</td> <td>14,5%</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>21,2%</td> <td>23,6%</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>41,2%</td> <td>45,9%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>16,5%</td> <td>11,3%</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>4,7%</td> <td>4,8%</td> </tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfecta	16,5%	14,5%	Molt bé	21,2%	23,6%	Bé	41,2%	45,9%	Regular	16,5%	11,3%	Malament	4,7%	4,8%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfecta	16,5%	14,5%																	
Molt bé	21,2%	23,6%																	
Bé	41,2%	45,9%																	
Regular	16,5%	11,3%																	
Malament	4,7%	4,8%																	
<p>P18 Com s'entenen les explicacions que li van donar?</p> <p>N 85 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Barra 1 (%)</th> <th>Barra 2 (%)</th> </tr> <tr> <td>Perfectament</td> <td>25,9%</td> <td>25,5%</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>27,1%</td> <td>24,1%</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>32,9%</td> <td>40,3%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>11,8%</td> <td>7,0%</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>2,4%</td> <td>3,1%</td> </tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfectament	25,9%	25,5%	Molt bé	27,1%	24,1%	Bé	32,9%	40,3%	Regular	11,8%	7,0%	Malament	2,4%	3,1%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfectament	25,9%	25,5%																	
Molt bé	27,1%	24,1%																	
Bé	32,9%	40,3%																	
Regular	11,8%	7,0%																	
Malament	2,4%	3,1%																	
<p>P19 Li explicaven les coses davant de tothom?</p> <p>N 84 NS/NC 1</p>	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Barra 1 (%)</th> <th>Barra 2 (%)</th> </tr> <tr> <td>Mai/gairebé mai</td> <td>79,8%</td> <td>73,4%</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>2,4%</td> <td>2,7%</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>0,0%</td> <td>2,1%</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>1,2%</td> <td>3,0%</td> </tr> <tr> <td>Sempre</td> <td>16,7%</td> <td>18,7%</td> </tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Mai/gairebé mai	79,8%	73,4%	Poques vegades	2,4%	2,7%	Sovint	0,0%	2,1%	Gairebé sempre	1,2%	3,0%	Sempre	16,7%	18,7%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Mai/gairebé mai	79,8%	73,4%																	
Poques vegades	2,4%	2,7%																	
Sovint	0,0%	2,1%																	
Gairebé sempre	1,2%	3,0%																	
Sempre	16,7%	18,7%																	
<p>P20 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?</p> <p>N 84 NS/NC 1</p>	<table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Barra 1 (%)</th> <th>Barra 2 (%)</th> </tr> <tr> <td>Perfecte</td> <td>21,4%</td> <td>20,7%</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>38,1%</td> <td>33,6%</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>36,9%</td> <td>38,2%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>3,6%</td> <td>5,5%</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>0,0%</td> <td>2,0%</td> </tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfecte	21,4%	20,7%	Molt bé	38,1%	33,6%	Bé	36,9%	38,2%	Regular	3,6%	5,5%	Malament	0,0%	2,0%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfecte	21,4%	20,7%																	
Molt bé	38,1%	33,6%																	
Bé	36,9%	38,2%																	
Regular	3,6%	5,5%																	
Malament	0,0%	2,0%																	

Enunciat	Distribució de respostes																		
<p>P21 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?</p> <p>N 85 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>24,7%</td><td>21,5%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>36,6%</td><td>33,7%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>27,1%</td><td>34,9%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>8,2%</td><td>6,6%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>3,6%</td><td>3,4%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfecte	24,7%	21,5%	Molt bé	36,6%	33,7%	Bé	27,1%	34,9%	Regular	8,2%	6,6%	Malament	3,6%	3,4%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfecte	24,7%	21,5%																	
Molt bé	36,6%	33,7%																	
Bé	27,1%	34,9%																	
Regular	8,2%	6,6%																	
Malament	3,6%	3,4%																	
<p>P22 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres?</p> <p>N 46 NS/NC 4</p> <p>No hi vaig tenir contacte 35</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>23,9%</td><td>20,9%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>34,8%</td><td>37,6%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>39,1%</td><td>37,7%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>2,2%</td><td>2,6%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>0,0%</td><td>1,2%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfecte	23,9%	20,9%	Molt bé	34,8%	37,6%	Bé	39,1%	37,7%	Regular	2,2%	2,6%	Malament	0,0%	1,2%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfecte	23,9%	20,9%																	
Molt bé	34,8%	37,6%																	
Bé	39,1%	37,7%																	
Regular	2,2%	2,6%																	
Malament	0,0%	1,2%																	
<p>FILTRE Mentre va estar a urgències, li van fer proves com radiografies, anàlisis, tires del sucre, electrocardiogrames, endoscòpies, etc.?</p> <p>N 85 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Si</td><td>80,0%</td><td>71,1%</td></tr> <tr><td>No</td><td>20,0%</td><td>28,9%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Si	80,0%	71,1%	No	20,0%	28,9%									
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Si	80,0%	71,1%																	
No	20,0%	28,9%																	
<p>P23 Li van donar informació sobre les proves de manera que vostè pogués entendre-ho?</p> <p>N 68 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfectament</td><td>29,4%</td><td>24,6%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>29,4%</td><td>26,9%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>33,8%</td><td>38,2%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>4,4%</td><td>6,5%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>2,9%</td><td>3,7%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfectament	29,4%	24,6%	Molt bé	29,4%	26,9%	Bé	33,8%	38,2%	Regular	4,4%	6,5%	Malament	2,9%	3,7%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfectament	29,4%	24,6%																	
Molt bé	29,4%	26,9%																	
Bé	33,8%	38,2%																	
Regular	4,4%	6,5%																	
Malament	2,9%	3,7%																	
<p>P24 Hagués volgut més informació sobre la seva malaltia, o de les proves que li van fer?</p> <p>N 84 NS/NC 1</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>No</td><td>82,1%</td><td>77,0%</td></tr> <tr><td>Si</td><td>17,9%</td><td>23,0%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	No	82,1%	77,0%	Si	17,9%	23,0%									
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
No	82,1%	77,0%																	
Si	17,9%	23,0%																	
<p>P25 Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?</p> <p>N 65 NS/NC 2</p> <p>No tenia acompanyants 18</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Si</td><td>18,5%</td><td>9,4%</td></tr> <tr><td>No</td><td>81,5%</td><td>90,6%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Si	18,5%	9,4%	No	81,5%	90,6%									
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Si	18,5%	9,4%																	
No	81,5%	90,6%																	
<p>P26 Els diferents professionals d'urgències (els metges, les infermeres) li donaven informació contradictòria?</p> <p>N 82 NS/NC 3</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Mai/gairebé mai</td><td>90,2%</td><td>89,5%</td></tr> <tr><td>Poques vegades</td><td>6,1%</td><td>4,0%</td></tr> <tr><td>Sovint</td><td>2,4%</td><td>1,8%</td></tr> <tr><td>Gairebé sempre</td><td>0,0%</td><td>1,1%</td></tr> <tr><td>Sempre</td><td>1,2%</td><td>3,6%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Mai/gairebé mai	90,2%	89,5%	Poques vegades	6,1%	4,0%	Sovint	2,4%	1,8%	Gairebé sempre	0,0%	1,1%	Sempre	1,2%	3,6%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Mai/gairebé mai	90,2%	89,5%																	
Poques vegades	6,1%	4,0%																	
Sovint	2,4%	1,8%																	
Gairebé sempre	0,0%	1,1%																	
Sempre	1,2%	3,6%																	
<p>FILTRE Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?</p> <p>N 85 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Si</td><td>23,5%</td><td>22,3%</td></tr> <tr><td>No</td><td>76,5%</td><td>77,7%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Si	23,5%	22,3%	No	76,5%	77,7%									
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Si	23,5%	22,3%																	
No	76,5%	77,7%																	
<p>P27 Li van explicar perquè havia d'ingressar?</p> <p>N 20 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfectament</td><td>30,0%</td><td>35,4%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>35,0%</td><td>27,5%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>35,0%</td><td>31,6%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>0,0%</td><td>3,4%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>0,0%</td><td>2,1%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfectament	30,0%	35,4%	Molt bé	35,0%	27,5%	Bé	35,0%	31,6%	Regular	0,0%	3,4%	Malament	0,0%	2,1%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfectament	30,0%	35,4%																	
Molt bé	35,0%	27,5%																	
Bé	35,0%	31,6%																	
Regular	0,0%	3,4%																	
Malament	0,0%	2,1%																	

Enunciat	Distribució de respostes																		
<p>P28 Van entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?</p> <p>N 82 NS/NC 0</p> <p>No em van explicar res 3</p>	<table border="1"> <caption>Data for P28: Distribution of responses</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>Barra 1 (%)</th> <th>Barra 2 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfectament</td> <td>37,8%</td> <td>37,1%</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>19,5%</td> <td>23,6%</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>37,8%</td> <td>34,8%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>3,7%</td> <td>3,3%</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>1,2%</td> <td>1,2%</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfectament	37,8%	37,1%	Molt bé	19,5%	23,6%	Bé	37,8%	34,8%	Regular	3,7%	3,3%	Malament	1,2%	1,2%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfectament	37,8%	37,1%																	
Molt bé	19,5%	23,6%																	
Bé	37,8%	34,8%																	
Regular	3,7%	3,3%																	
Malament	1,2%	1,2%																	
<p>P30 I com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins que li van donar l'alta?</p> <p>N 85 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <caption>Data for P30: Distribution of responses</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>Barra 1 (%)</th> <th>Barra 2 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Molt curt</td> <td>2,4%</td> <td>2,8%</td> </tr> <tr> <td>Curt</td> <td>10,6%</td> <td>11,7%</td> </tr> <tr> <td>Normal</td> <td>55,3%</td> <td>46,6%</td> </tr> <tr> <td>Llarg</td> <td>21,2%</td> <td>21,3%</td> </tr> <tr> <td>Molt llarg</td> <td>10,6%</td> <td>17,6%</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Molt curt	2,4%	2,8%	Curt	10,6%	11,7%	Normal	55,3%	46,6%	Llarg	21,2%	21,3%	Molt llarg	10,6%	17,6%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Molt curt	2,4%	2,8%																	
Curt	10,6%	11,7%																	
Normal	55,3%	46,6%																	
Llarg	21,2%	21,3%																	
Molt llarg	10,6%	17,6%																	
<p>FILTRE A urgències li van dir que tenia que anar al metge de capçalera o a l'especialista?</p> <p>N 85 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <caption>Data for FILTRE A: Distribution of responses</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>Barra 1 (%)</th> <th>Barra 2 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>77,6%</td> <td>68,5%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>22,4%</td> <td>31,5%</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Si	77,6%	68,5%	No	22,4%	31,5%									
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Si	77,6%	68,5%																	
No	22,4%	31,5%																	
<p>P31 La informació que li va donar el seu metge de capçalera, o especialista era contradictòria amb la que li havien donat a urgències?</p> <p>N 60 NS/NC 6</p>	<table border="1"> <caption>Data for P31: Distribution of responses</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>Barra 1 (%)</th> <th>Barra 2 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No</td> <td>60%</td> <td>73,6%</td> </tr> <tr> <td>Si, en alguns aspectes</td> <td>5,0%</td> <td>7,6%</td> </tr> <tr> <td>Si, completament</td> <td>35,0%</td> <td>18,8%</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	No	60%	73,6%	Si, en alguns aspectes	5,0%	7,6%	Si, completament	35,0%	18,8%						
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
No	60%	73,6%																	
Si, en alguns aspectes	5,0%	7,6%																	
Si, completament	35,0%	18,8%																	
<p>P32 Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?</p> <p>N 85 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <caption>Data for P32: Distribution of responses</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>Barra 1 (%)</th> <th>Barra 2 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfectament</td> <td>29,4%</td> <td>24,4%</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>24,7%</td> <td>22,9%</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>30,6%</td> <td>34,2%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>7,1%</td> <td>9,3%</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>8,2%</td> <td>9,1%</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfectament	29,4%	24,4%	Molt bé	24,7%	22,9%	Bé	30,6%	34,2%	Regular	7,1%	9,3%	Malament	8,2%	9,1%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfectament	29,4%	24,4%																	
Molt bé	24,7%	22,9%																	
Bé	30,6%	34,2%																	
Regular	7,1%	9,3%																	
Malament	8,2%	9,1%																	
<p>P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital</p> <p>N 85 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <caption>Data for P101: Global satisfaction scores</caption> <thead> <tr> <th>Barra</th> <th>Score</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Barra 1</td> <td>7,94</td> </tr> <tr> <td>Barra 2</td> <td>7,62</td> </tr> </tbody> </table>	Barra	Score	Barra 1	7,94	Barra 2	7,62												
Barra	Score																		
Barra 1	7,94																		
Barra 2	7,62																		
<p>P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix servei d'urgències?</p> <p>N 83 NS/NC 2</p>	<table border="1"> <caption>Data for P102: Distribution of responses</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>Barra 1 (%)</th> <th>Barra 2 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>85,5%</td> <td>82,8%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>12,0%</td> <td>12,0%</td> </tr> <tr> <td>No n'estic segur</td> <td>2,4%</td> <td>5,2%</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Si	85,5%	82,8%	No	12,0%	12,0%	No n'estic segur	2,4%	5,2%						
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Si	85,5%	82,8%																	
No	12,0%	12,0%																	
No n'estic segur	2,4%	5,2%																	

D. 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	Centre 2008	Centre 2011	Catalunya
P4. Comoditat sala d'espera	47,2%	89,6%	67,2%
P5. Informació temps d'espera	17,0%	32,8%	15,7%
P6. Esperant, algú vigilava com es trobava	13,5%	33,8%	16,1%
P7. Temps d'espera fins veure el metge	66,3%	70,7%	65,1%
P8. Temps dedicació del metge	89,0%	85,9%	85,4%
P9. Sensació d'estar en bones mans	93,3%	88,1%	87,8%
P10. Ajudar a controlar el dolor	88,2%	86,4%	80,7%
P11. Disposició per escoltar-lo	94,4%	87,8%	87,5%
P12. Poder donar la seva opinió	89,7%	89,2%	86,1%
P13. Condicions lloc on va estar atès	83,3%	85,9%	83,1%
P14. Comoditat de la camilla	75,0%	84,7%	78,9%
P15. Acompanyants varen poder estar amb vostè	35,2%	57,1%	56,5%
P16. Respecte a la intimitat	94,4%	94,1%	91,4%
P17. Informació sobre malaltia	91,9%	78,8%	83,9%
P18. S'entenen les explicacions	93,3%	85,9%	89,9%
P19. No li explicaven les coses davant de tothom	83,7%	82,1%	76,1%
P20. Tacte personal infermeres	97,8%	96,4%	92,5%
P21. Tracte personal metge	94,5%	88,2%	90,1%
P22. Tracte personal dels zeladors	94,9%	97,8%	96,2%
P23. Informació sobre proves	92,6%	92,6%	89,8%
P24. Te tota la informació que necessita.	82,4%	82,1%	77,0%
P25. Permis per informar a familiars	9,5%	18,5%	9,4%
P26. No li donaven informació contradictòria	93,4%	96,3%	93,5%
P27. Explicació el perquè de l'ingrés	95,0%	100,0%	94,5%
P28. Va entendre explicacions	97,7%	95,1%	95,4%
P30. Temps total a urgències	58,4%	68,2%	61,1%
P31. No inf. contradictòria capçalera-urgències	88,7%	60,0%	73,6%
P32. Van resoldre el motiu	85,7%	84,7%	81,6%
P102. Tornaria a aquest servei d'Urgències	83,5%	85,5%	82,80%
P101. Satisfacció general (mitjana)	7,86	7,94	7,62

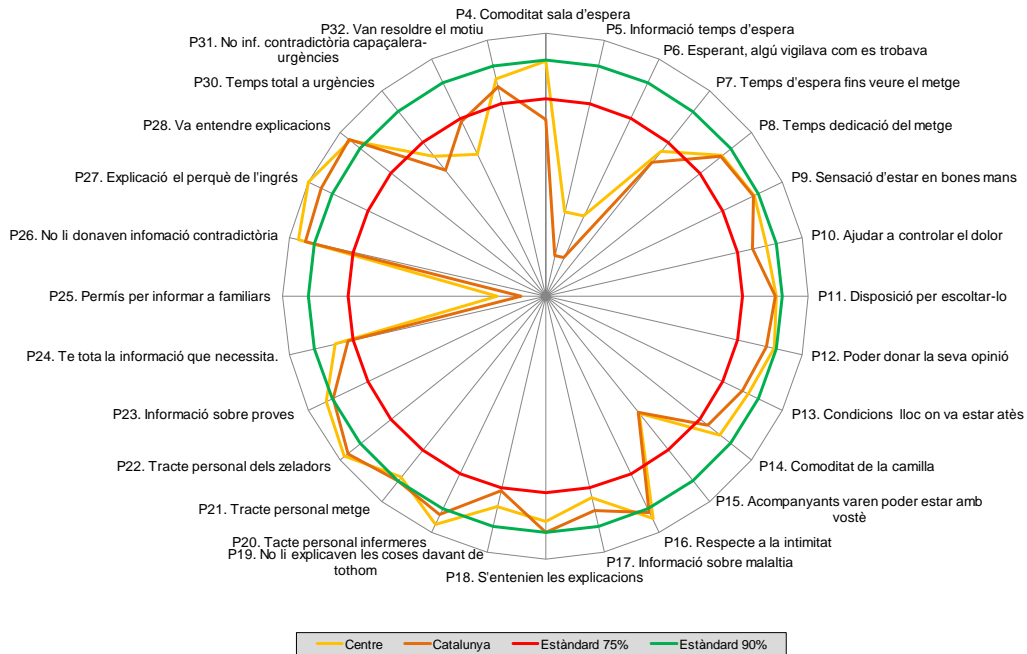
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya 2011.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) en relació amb Catalunya 2011.

E. Representació gràfica radial de les preguntes

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

E.1. Comparació del Centre 2011 amb Catalunya 2011



E.2. Comparació del Centre 2011 amb el Centre 2008

