

732 Fundació Sant Hospital

10.1 Descripció de la població enquestada

S'han realitzat un total de 162 enquestes vàlides als assegurats del CatSalut que han rebut assistència al servei d'urgències de l'hospital en el darrer any 2005

- **Nombre d'enquestes per hospital**

Hospital	Nre. enquestes	% Catalunya
Fundació Sant Hospital	162	1,8%
Catalunya	8732	100%

- **Distribució per sexes**

Hospital	% homes	% dones
Fundació Sant Hospital	51,9%	48,1%
Catalunya	43,4%	56,6%

No hi ha diferències estadísticament significatives en comparació a la resta de Catalunya.

- **Distribució per edats**

Hospital	15-44 anys	45-64 anys	65 anys o més
Fundació Sant Hospital	51,2%	21,0%	27,8%
Catalunya	51,9%	21,1%	27,0%

No hi ha diferències estadísticament significatives en comparació a la resta de Catalunya.

- **Distribució segons nivell de salut percebuda**

Hospital	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent
Fundació Sant Hospital	2,5%	24,1%	53,1%	16,0%	4,3%
Catalunya	5,7%	27,2%	47,6%	15,6%	4,0%

No hi ha diferències estadísticament significatives en comparació a la resta de Catalunya.

- **Distribució segons nivell d'estudis**

Hospital	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres
Fundació Sant Hospital	7,6%	41,7%	32,7%	17,3%	0,6%
Catalunya	11,1%	40,0%	33,3%	15,1%	0,4%

No hi ha diferències estadísticament significatives en comparació a la resta de Catalunya.

- **Atenció per primera vegada a aquest servei d'urgències**

Hospital	SI	NO
Fundació Sant Hospital	24,7%	75,3%
Catalunya	32,2%	67,8%

No hi ha diferències estadísticament significatives en comparació a la resta de Catalunya.

- **Distribució segons origen de la iniciativa d'anar a urgències**

Hospital	Pròpia	CAP	Ambulàn- cia	Altre Servei Urgències	Altres
Fundació Sant Hospital	83,3%	6,8%	5,6%	1,9%	2,5%
Catalunya	73,6%	14,1%	8,4%	2,2%	1,7%

No hi ha diferències estadísticament significatives en comparació a la resta de Catalunya.

- **Distribució de motiu per triar un servei d'urgències hospitalari**

Hospital	EI CAP no podia	Urg. és més ràpid	Urg. és mes fiable	Urg. esta més a la vora
Fundació Sant Hospital	10,4%	22,4%	59,7%	7,5%
Catalunya	14,0%	19,4%	57,9%	8,6%

No hi ha diferències estadísticament significatives en comparació a la resta de Catalunya.

10.2 Resultats per ítem (pregunta) agrupats per factors

Factor 1: Atenció del metge				Catalunya
Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu	Indicador positiu
P 8 Que opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	6,9%	86,2%	84,8%
	Molt bé	26,4%		
	Bé	52,8%		
	Regular	10,7%		
	Malament	3,1%		
P 9 Va tenir la sensació d'estar en bones mans ?	Tota l'estona	62,3%	89,9%	90,0%
	Gairebé tota l'estona	18,2%		
	Sovint	9,4%		
	En pocs moments	7,5%		
	En cap moment	2,5%		
P 10 Si tenia dolor , creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	58,9%	82,2%	75,8%
	Gairebé sempre	16,3%		
	Sovint	7,0%		
	Poques vegades	5,4%		
	Mai/ gairebé mai	12,4%		
P 11 Quina actitud tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava ?	Perfecta	6,8%	90,1%	86,3%
	Molt bona	24,8%		
	Bona	58,4%		
	Regular	8,1%		
	Dolenta	1,9%		
P 12 I la predisposició del metge per què vostè pogués donar la seva opinió ?	Perfecta	7,5%	86,3%	85,9%
	Molt bona	21,9%		
	Bona	56,9%		
	Regular	10,0%		
	Dolenta	3,8%		
P 32 Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfectament	9,9%	84,6%	81,2%
	Molt bé	19,1%		
	Bé	55,6%		
	Regular	9,9%		
	Malament	5,6%		

Factor 2: Informació				Catalunya
Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu	Indicador positiu
P 17 Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia o el motiu per el que va anar a urgències?	Perfecta	9,0%	87,2%	83,8%
	Molt bè	28,2%		
	Bona	50,0%		
	Regular	9,0%		
	Malament	3,8%		
P 18 Com s'entenen les explicacions que li van donar? (de paraula)	Perfectament	11,9%	90,6%	89,4%
	Molt bé	26,4%		
	Bé	52,2%		
	Regular	8,2%		
	Malament	1,3%		
P 23 Li van donar informació sobre les proves de manera que vostè pogués entendre-ho? (Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien, etc.)	Perfectament	7,3%	86,2%	88,6%
	Molt bé	23,9%		
	Bé	55,0%		
	Regular	8,3%		
	Malament	5,5%		
P 28 Quan el van donar d'alta, van entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer? (on havia d'anar, quan o com havia de prendre els medicaments...)	Perfectament	17,5%	97,5%	95,6%
	Molt bé	31,9%		
	Bé	48,1%		
	Regular	1,9%		
	Malament	0,6%		

Factor 3: Tracte				Catalunya
Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu	Indicador positiu
P 20 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	8,7%	94,4%	91,5%
	Molt bé	34,2%		
	Bé	51,6%		
	Regular	4,3%		
	Malament	1,2%		
P 21 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	9,9%	91,3%	90,8%
	Molt bé	40,4%		
	Bé	41,0%		
	Regular	5,6%		
	Malament	3,1%		
P 22 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/camillers? n = 96	Perfecte	13,5%	99,0%	95,8%
	Molt bé	35,4%		
	Bé	50,0%		
	Regular	1,0%		
	Malament	0,0%		

Factor 4: Confort**Catalunya**

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu	Indicador positiu
P 4 Com valora la comoditat de la sala d'espera ? (cadires, soroll, quantitat de gent)	Perfecta	0,0%	51,8%	57,4%
	Molt bona	7,1%		
	Bona	44,6%		
	Regular	40,2%		
	Dolenta	8,0%		
P 13 I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	5,0%	81,4%	78,3%
	Molt bones	13,0%		
	Bones	63,4%		
	Regular	18,6%		
	Dolentes	0,0%		
P 14 Com valora la comoditat de la camilla (llitera o llit) on es va estar mentre el van atendre?	Perfecta	4,2%	78,9%	75,0%
	Molt bona	7,7%		
	Bona	66,9%		
	Regular	17,6%		
	Dolenta	3,5%		
P 16 Així doncs, com creu que es va respectar la seva intimitat ?	Perfectament	8,0%	92,6%	90,3%
	Molt bé	23,5%		
	Bé	61,1%		
	Regular	6,2%		
	Malament	1,2%		

Factor 5: Temps d'espera /Organització**Catalunya**

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu	Indicador positiu
P 7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge? (el va visitar)	Molt curt	7,1%	66,7%	60,3%
	Curt	25,6%		
	Normal	34,0%		
	Llarg	23,1%		
	Molt llarg	10,3%		
P 30 I com valora el temps total que va estar a urgències des que va arribar fins que li van donar l'alta?	Molt curt	1,2%	62,3%	55,2%
	Curt	7,4%		
	Normal	53,7%		
	Llarg	21,0%		
	Molt llarg	16,7%		

Factor 6: Habilitats de comunicació**Catalunya**

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu	Indicador positiu
P 19 Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	2,5%	5,0%	8,8%
	Gairebé sempre	1,3%		
	Sovint	1,3%		
	Poques vegades	1,9%		
	Mai/ gairebé mai	93,1%		
P 26 Els diferents professionals d'urgències (els metges, les infermeres) li donaven informació contradictòria? (un li deia una cosa i l'altre una cosa diferent).	Sempre	0,0%	2,5%	3,5%
	Gairebé sempre	0,6%		
	Sovint	1,9%		
	Poques vegades	3,1%		
	Mai/ gairebé mai	94,4%		

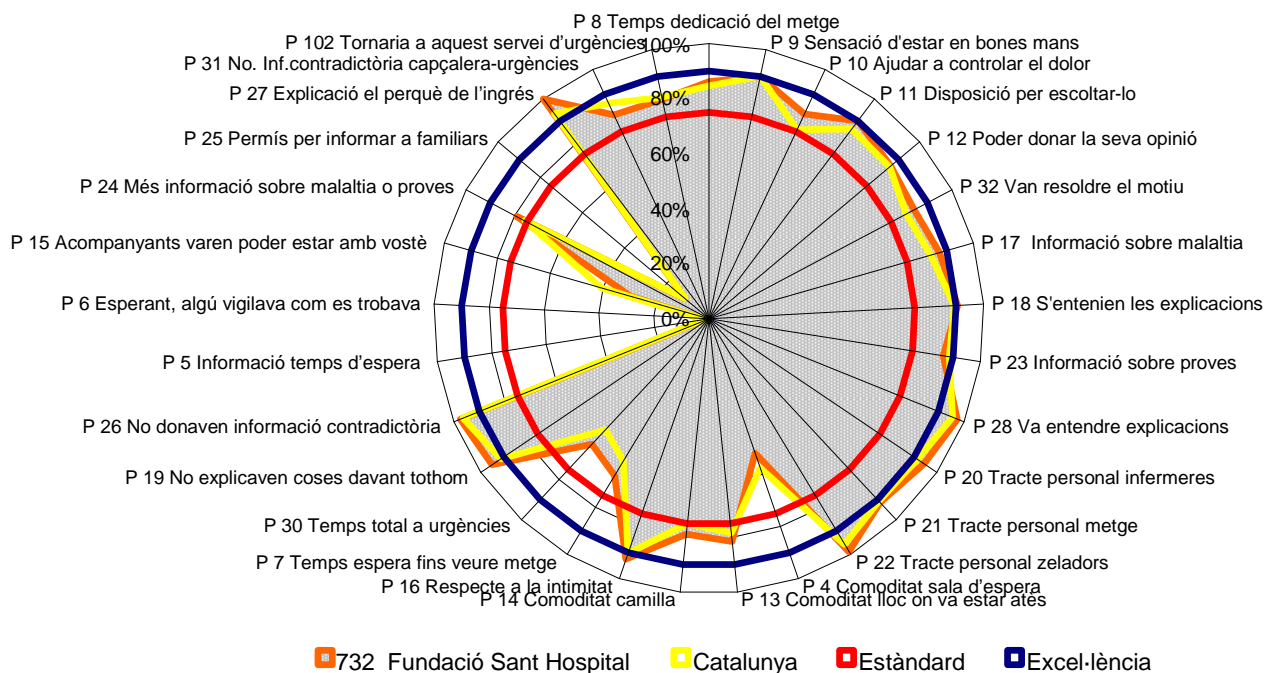
Preguntes d'interès**Catalunya**

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu	Indicador positiu
5 Mentre estava a la sala d'espera , el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar ?	Si, una vegada	19,6%	0,9%	1,6%
	Si, més d'una	0,9%		
	No (mai)	79,5%		
P 6 Mentre estava a la sala d'espera , algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Si, una vegada	10,6%	2,7%	3,0%
	Si, més d'una	2,7%		
	No (mai)	86,7%		
P 15 Si anava acompanyat, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè	Sí, tota l'estona	29,8%	29,8%	40,5%
	Sí, algunes estones	40,5%		
	No	29,8%		
P 24 Hagués volgut més informació sobre la seva malaltia, o de les proves que li van fer?	Sí	20,8%	79,2%	75,9%
	No, he tingut tota la que necessitava	79,2%		
P 25 Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	11,1%	11,1%	11,3%
	No	88,9%		
P 27 Li van explicar perquè havia d'ingressar? n = 21	Perfectament	14,3%	100%	93,4%
	Molt bé	28,6%		
	Bé	57,1%		
	Regular	0,0%		
	Malament	0,0%		
P 31 La informació que li va donar el seu metge de capçalera , o especialista era contradictòria amb la que li havien donat a urgències?	Si, completament	4,8%	18,3%	13,6%
	Si, en alguns aspectes	13,5%		
	No	81,7%		
P 29 Quan va marxar d'urgències, li van donar les receptes dels medicaments que li van receptar?	SI	82,4%	82,4%	72,0%
	No	11,5%		
	No, però em van donar els medicam.	6,1%		


Preguntes de satisfacció general**Catalunya**

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu	Indicador positiu
P 101 Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital	Mitjana i Ds.	7,5±2,0	7,5	7,3
	Mediana	8		
P 102 Si pogués triar, continuaría venint a aquest servei d'urgències?	Sí	81,5%	81,5%	82,2%
	No	6,2%		
	No n'estic segur	12,3%		

Representació gràfica radial dels resultats de les preguntes a nivell d'Hospital



En aquesta **gràfica** s'han invertit els resultats de les preguntes P 19, P 26 i P 31, formulades en negatiu en el qüestionari per representar tots els resultats de manera uniforme.

 Àrea que delimita la satisfacció de l'hospital.

10.3 Puntuacions factorials per Hospital

a) Indicador de satisfacció per factor

Reflexa el % d'assegurats que tenen una opinió positiva (perfecte, molt bé o bé; i sempre, gairebé sempre o sovint) en **totes** les preguntes que integren el factor. Es pot interpretar com la proporció de satisfets amb el conjunt d'ítems que formen part del factor.

REGIÓ SANITÀRIA Alt Pirineu i Aran	Atenció del metge % (IC del 95%)	Informació % (IC del 95%)	Tracte % (IC del 95%)	Confort % (IC del 95%)	Temps d'espera % (IC del 95%)	Habilitats comunica. % (IC del 95%)
732 Fundació Sant Hospital	64,8% (57,5 a 72,2)	51,2% (43,5 a 58,9)	85,2% (79,7 a 90,7)	27,8% (20,9 a 34,7)	53,7% (46,0 a 61,4)	90,7% (86,3 a 95,2)
Catalunya	59,7% (58,7 a 60,8)	51,4% (50,4 a 52,5)	80,9% (80,1 a 81,7)	33,3% (32,3 a 34,3)	45,3% (44,3 a 46,3)	86,0% (85,3 a 86,7)

----- Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives en relació a Catalunya **a favor** de l'hospital

----- Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives en relació a Catalunya **en contra** de l'hospital

b) Índex de satisfacció global per factor

L'obtenció d'aquest índex es realitza en dues passes:

1) Càlcul individual per a cada assegurat de la puntuació mitjana de factor (en un rang de puntuacions que va d'1 a 5) a partir de les respostes a les preguntes que integren el factor.

2) Amb les puntuacions individuals de cada assegurat es fa la mitjana de la població per factor

REGIÓ SANITÀRIA Alt Pirineu i Aran	Atenció del metge (IC del 95%)	Informació (IC del 95%)	Tracte (IC del 95%)	Confort (IC del 95%)	Temps d'espera (IC del 95%)	Habilitats comunica. (IC del 95%)
732 Fundació Sant Hospital	3,53 (3,41 a 3,64)	3,40 (3,29 a 3,52)	3,49 (3,38 a 3,59)	3,00 (2,91 a 3,08)	2,75 (2,61 a 2,89)	4,87 (4,80 a 4,93)
Catalunya	3,46 (3,45 a 3,48)	3,38 (3,37 a 3,40)	3,47 (3,46 a 3,49)	2,97 (2,96 a 2,99)	2,63 (2,61 a 2,65)	4,77 (4,76 a 4,78)

----- Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives en relació a Catalunya **a favor** de l'hospital

----- Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives en relació a Catalunya **en contra** de l'hospital

10.4 Conclusions

A nivell de **característiques poblacionals**, la població estudiada no presenta diferències amb la resta de Catalunya, pel que fa a sexe, edat, salut percebuda i nivell d'estudis. Hi ha una distribució equilibrada entre homes i dones i un clar predomini del grup d'edat que podríem dir-ne jove, comprès entre els 15 i 44 anys. La salut percebuda segueix una corba de distribució totalment normal amb predomini destacat dels qui diuen tenir bona salut. El nivell d'estudis majoritari és el primari.

L'exploració de **variables independents** relacionades amb la utilització del servei d'urgències, tampoc mostra diferències amb els resultats de la resta de Catalunya. Es tracta, sobretot, d'assegurats que ja han utilitzat el servei d'urgències d'aquest hospital altres vegades, que hi van per iniciativa pròpia i sobretot perquè pensen que urgències és més fiable que altres nivells assistencials.

Pel que fa als resultats i prenent com a referència **l'estàndard de satisfacció**, del 75% de valoracions positives, trobem que hi ha 7 preguntes o ítems per sota del 75%. Són, per tant, valors que no assoleixen el nivell desitjat i es poden interpretar com a possibles oportunitats de millora. Les preguntes per sota del 75% són aquelles que un cop fet l'interval de confiança del 95%, el límit superior de l'interval no arriba al valor 75. Es tracta fonamentalment del temps d'espera, i aspectes a l'entorn de la sala d'espera com la comoditat o la informació i la vigilància. També inclou temes relatius als familiars o acompanyants, ja sigui la possibilitat d'estar sempre amb algú o de consultar abans la informació que vol que tinguin els familiars. Tots aquests són aspectes també deficitaris en el conjunt de serveis d'urgències a Catalunya.

Si es fa l'anàlisi comparant amb el **global dels resultats de la resta d'hospitals**, es comprova que té 2 resultats per sota i 1 per sobre de Catalunya. Per sota es troben la informació contradictòria i el ja comentat de no poder estar sempre amb un familiar i, per sobre, la gestió del dolor.

La nota de satisfacció global és de 7,5, i per tant millorable, tot i que no presenta diferències amb la resta de Catalunya. La fidelització, mesurada amb la intenció de tornar és del 81,5%, i tan sols un 6% pensen que no tornarien si poguessin triar.

A nivell de **resultats de factor**, si es mostren diferències a favor de l'hospital en relació amb la globalitat de Catalunya, sobretot en el cas de les habilitats de

comunicació, fet destacable ja que en aquest cas els resultats de Catalunya són força bons. També es mostra millor en l'àmbit del temps d'espera, en què les valoracions són millors que a la resta d'hospitals, ja que el 53,7% d'usuaris valoren positivament totes les preguntes del factor, encara que la mitjana segueix sent baixa amb un 2,75, com ho corrobora el fet que no s'assoleixi l'estàndard del 75%.

Les preguntes considerades de més importància i identificades com a **factors predictors** semblen assegurades, amb unes valoracions molt positives en la majoria de casos, tret dels ja comentats de la sala d'espera, referits al temps que va esperar i a la comoditat, que poden ser presos com a àrees de millora amb gran impacte sobre la satisfacció general.