

**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI  
ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA  
2013  
RESULTATS PER CENTRE**

**FUNDACIÓ SANT HOSPITAL - UP 732**

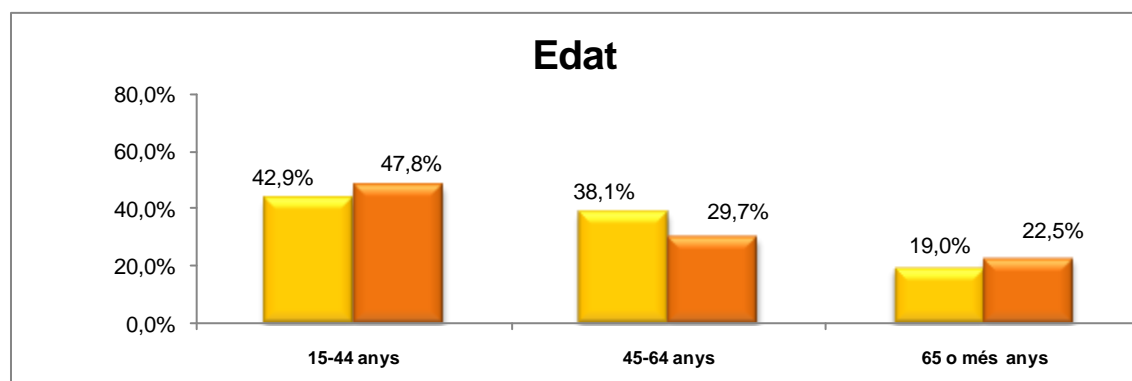
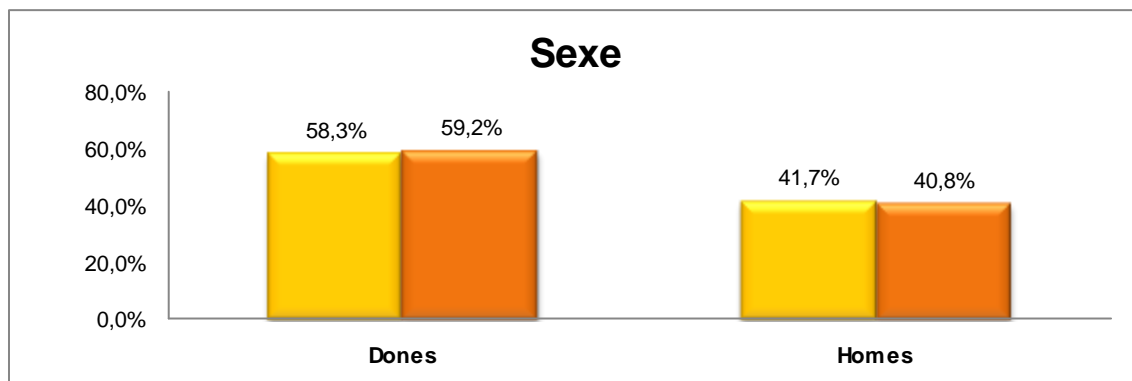
**Subdirecció  
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

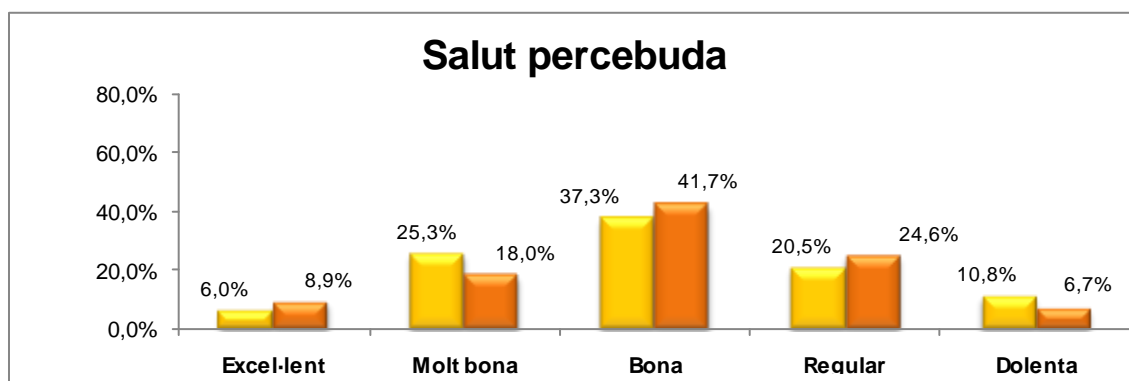
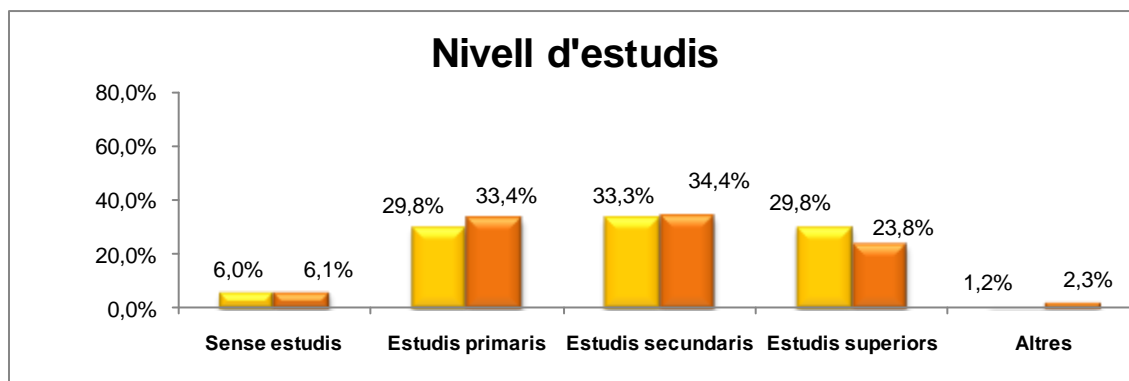
## A. Anàlisi per UP

### A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
FUNDACIÓ SANT HOSPITAL	84
CATALUNYA	5061

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





#### A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
<b>UP</b>	<b>21,4%</b>	<b>78,6%</b>
<b>Catalunya</b>	<b>25,1%</b>	<b>74,9%</b>

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
<b>UP</b>	<b>71,4%</b>	<b>9,5%</b>	<b>13,1%</b>	<b>0,0%</b>	<b>6,0%</b>
<b>Catalunya</b>	<b>64,4%</b>	<b>14,7%</b>	<b>11,5%</b>	<b>2,7%</b>	<b>6,7%</b>

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
<b>UP</b>	<b>18,3%</b>	<b>11,7%</b>	<b>63,3%</b>	<b>6,7%</b>
<b>Catalunya</b>	<b>25,7%</b>	<b>9,6%</b>	<b>54,6%</b>	<b>10,2%</b>

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	79,8%	
	No	20,2%	
N 84 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	18,5%	
	Molt bona	13,8%	
	Bona	56,9%	
	Regular	10,8%	
	Dolenta	0,0%	
N 65 NS/NC 2			
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	30,8%	
	Gairebé sempre	17,9%	
	Sovint	2,6%	
	Poques vegades	10,3%	
	Mai / gairebé mai	38,5%	
N 39 NS/NC 6			
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	22,6%	
	Gairebé sempre	9,7%	
	Sovint	4,8%	
	Poques vegades	14,5%	
	Mai / gairebé mai	48,4%	
No em van donar informació 22			
P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	Molt curt	19,7%	
	Curt	36,4%	
	Normal	33,3%	
	Llarg	9,1%	
	Molt Llarg	1,5%	
N 66 NS/NC 1			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	18,1%	
	Molt bé	33,7%	
	Bé	37,3%	
	Regular	7,2%	
	Malament	3,6%	
N 83 NS/NC 1			
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecta	23,2%	
	Molt bona	28,0%	
	Bona	42,7%	
	Regular	1,2%	
	Dolenta	4,9%	
N 82 NS/NC 2			
P 10. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer)	Perfecta	26,8%	
	Molt bona	24,4%	
	Bona	39,0%	
	Regular	3,7%	
	Dolenta	6,1%	
N 82 NS/NC 2			

UP Catalunya

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?  N 69 NS/NC 0 No vaig tenir dolor 15	Sempre	87,0%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sovint	5,8%	
	Poques vegades	2,9%	
	Mai / gairebé mai	4,3%	
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?  N 84 NS/NC 0	Perfectes	15,5%	
	Molt bones	22,6%	
	Bones	51,2%	
	Regulars	8,3%	
	Dolentes	2,4%	
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?  N 70 NS/NC 1 No vaig estar en una camilla 13	Perfecta	22,9%	
	Molt bona	15,7%	
	Bona	45,7%	
	Regular	14,3%	
	Dolenta	1,4%	
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?  N 63 NS/NC 1 No tenia acompanyants 20	Sempre	68,3%	
	Gairebé sempre	17,5%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	4,8%	
	Mai / gairebé mai	3,2%	
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?  N 84 NS/NC 0	Perfectament	36,9%	
	Molt bé	20,2%	
	Bé	38,1%	
	Regular	2,4%	
	Malament	2,4%	
P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?  N 83 NS/NC 1	Perfecte	37,3%	
	Molt bé	32,5%	
	Bé	25,3%	
	Regular	2,4%	
	Malament	2,4%	
P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?  N 83 NS/NC 1	Perfecte	33,7%	
	Molt bé	39,8%	
	Bé	18,1%	
	Regular	2,4%	
	Malament	6,0%	



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?	Perfecte	49,0%	
	Molt bé	19,6%	
	Bé	31,4%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 51 NS/NC 0 No hi vaig tenir contacte 33			
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	82,3%	
	Gairebé sempre	7,6%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	1,3%	
N 79 NS/NC 2 No em van donar informació 3	Mai / gairebé mai	2,5%	
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	87,7%	
	Gairebé sempre	4,9%	
	Sovint	1,2%	
	Poques vegades	2,5%	
N 81 NS/NC 0 No em van donar informació 3	Mai / gairebé mai	3,7%	
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	25,3%	
	Gairebé sempre	2,4%	
	Sovint	1,2%	
	Poques vegades	6,0%	
N 83 NS/NC 1 Mai o gairebé mai		65,1%	
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	26,9%	
	Molt bona	25,4%	
	Bona	40,3%	
	Regular	4,5%	
	Malament	3,0%	
N 67 NS/NC 1 No em van donar informació 2 No em van fer proves 14			
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	31,7%	
	No	68,3%	
N 63 NS/NC 2 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	76,0%	
	Gairebé sempre	10,7%	
	Sovint	6,7%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai / gairebé mai	5,3%	
N 75 NS/NC 4 No em van donar informació 5			
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	72,3%	
	Gairebé sempre	16,9%	
	Sovint	4,8%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai / gairebé mai	6,0%	
N 83 NS/NC 1			

UP Catalunya

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	20,5%	
	Molt bona	24,1%	
	Bona	48,2%	
	Regular	3,6%	
	Malament	3,6%	
N 83 NS/NC 1			
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	20,2%	
	No	79,8%	
N 84 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	70,6%	
	Molt bé	11,8%	
	Bé	11,8%	
	Regular	5,9%	
	Malament	0,0%	
N 17 NS/NC 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	17,2%	
	Al metge de capçalera	64,1%	
	Al metge especialista	10,9%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	7,8%	
N 64 NS/NC 0			
No ho recordo	3		
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre ( vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	51,9%	
	Molt bé	13,9%	
	Bé	30,4%	
	Regular	1,3%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
No em van explicar res	4		
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	0,0%	
	Curt	22,0%	
	Normal	53,7%	
	Llarg	15,9%	
	Molt Llarg	8,5%	
N 82 NS/NC 2			
P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfectament	42,9%	
	Molt bé	17,9%	
	Bé	28,6%	
	Regular	3,6%	
N 84 NS/NC 0			
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.	Valor	8,00	
	Desviació estàndard	1,91	
N 84 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?	Sí	84,5%	
	No	4,8%	
	No n'estic segura	10,7%	
N 84 NS/NC 0			

### 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 2011	UP 2013	Catalunya
P4 Comoditat de la sala d'espera	89,6%	89,2%	68,9%
P5 Informació temps d'espera		51,3%	34,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava		37,1%	14,5%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	70,7%	89,4%	62,1%
P8 Temps de dedicació del metge	85,9%	89,2%	87,0%
P9 Disposició per escoltar-lo	87,8%	93,9%	88,3%
P10 Poder donar la seva opinió	89,2%	90,2%	87,8%
P11 Ajuda a controlar el dolor	86,4%	92,8%	84,9%
P12 Condicions lloc on va ser atès	85,9%	89,3%	83,0%
P13 Comoditat de la camilla	84,7%	84,3%	81,3%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè		92,1%	85,1%
P15 Respecte a la intimitat	94,1%	95,2%	93,0%
P16 Tracte personal infermeres	96,4%	95,2%	93,4%
P17 Tracte personal metges	88,2%	91,6%	92,1%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,8%	100,0%	97,1%
P19 Informació entenedora		96,2%	94,5%
P20 Informació que necessitava de la malaltia		93,8%	92,7%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	82,1%	71,1%	77,3%
P22 Informació sobre les proves	92,6%	92,5%	90,9%
P23 Permís per informar família	18,5%	31,7%	25,1%
P24 Informació coherent (coincident)		93,3%	93,1%
P25 Sensació d'estar en bones mans	88,1%	94,0%	90,9%
P26 Organització del servei d'urgències		92,8%	78,3%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,0%	94,1%	94,8%
P29 Va entendre explicacions	95,1%	96,2%	96,4%
P30 Temps total a urgències	68,2%	75,6%	61,6%
P31 Van resoldre el motiu	84,7%	89,3%	84,3%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,94</b>	<b>8,00</b>	<b>7,64</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>85,5%</b>	<b>84,5%</b>	<b>83,0%</b>

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2013 en relació amb Catalunya 2013.

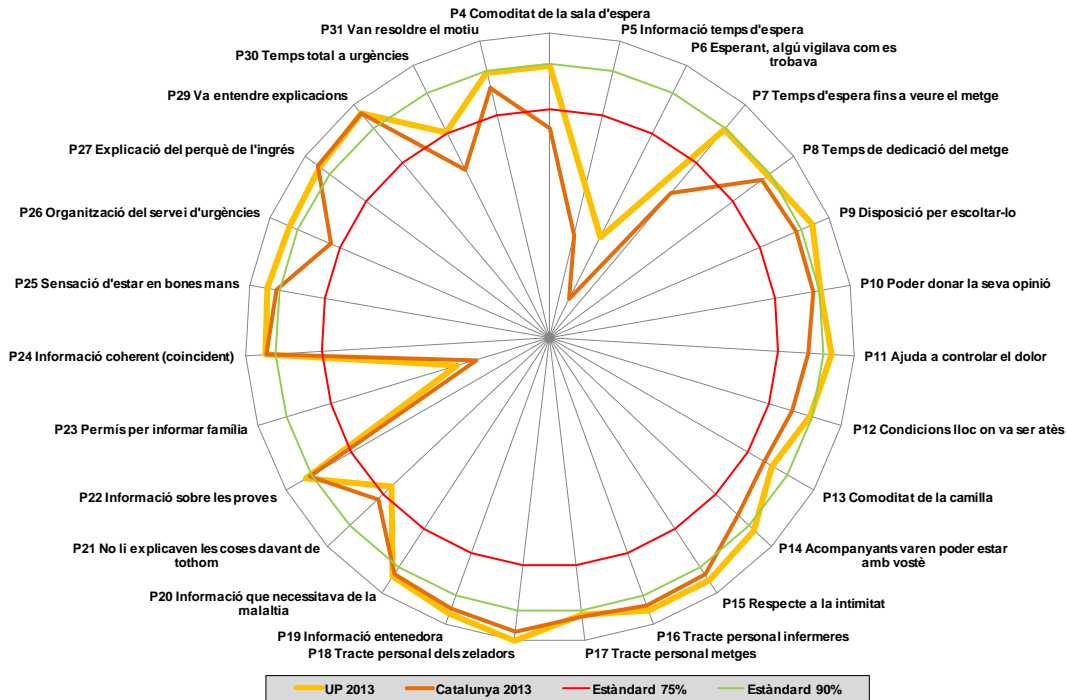
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2013 en relació amb Catalunya 2013.



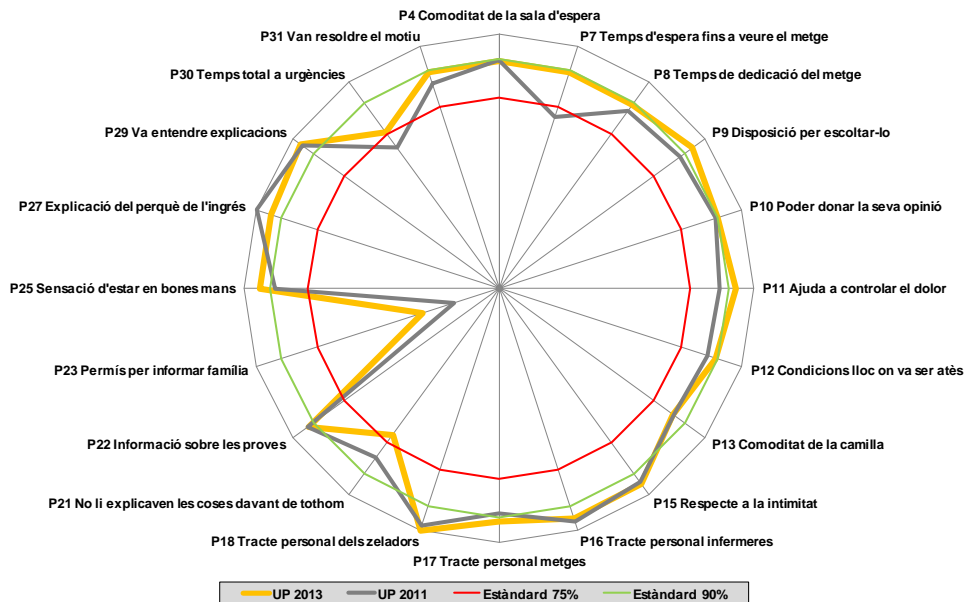
### D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

#### D.1. Comparació de la UP 2013 amb Catalunya 2013



#### D.2. Comparació de la UP 2013 amb la UP 2011



## 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 2013	Millors resultats
P4 Comoditat de la sala d'espera	89,2%	89,2%
P5 Informació temps d'espera	51,3%	64,1%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	37,1%	37,1%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	89,4%	89,4%
P8 Temps de dedicació del metge	89,2%	96,6%
P9 Disposició per escoltar-lo	93,9%	95,8%
P10 Poder donar la seva opinió	90,2%	96,5%
P11 Ajuda a controlar el dolor	92,8%	95,3%
P12 Condicions lloc on va ser atès	89,3%	94,8%
P13 Comoditat de la camilla	84,3%	98,7%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	92,1%	97,6%
P15 Respecte a la intimitat	95,2%	100,0%
P16 Tracte personal infermeres	95,2%	99,0%
P17 Tracte personal metges	91,6%	97,7%
P18 Tracte personal dels zeladors	100,0%	100,0%
P19 Informació entenedora	96,2%	99,0%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	93,8%	98,9%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	71,1%	90,9%
P22 Informació sobre les proves	92,5%	98,7%
P23 Permís per informar família	31,7%	34,2%
P24 Informació coherent (coincident)	93,3%	98,9%
P25 Sensació d'estar en bones mans	94,0%	98,0%
P26 Organització del servei d'urgències	92,8%	92,8%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	94,1%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	96,2%	100,0%
P30 Temps total a urgències	75,6%	85,6%
P31 Van resoldre el motiu	89,3%	92,9%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>8,00</b>	<b>8,37</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>84,5%</b>	<b>84,5%</b>