

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

Fundació Hospital de l'Esperit Sant - UP 734

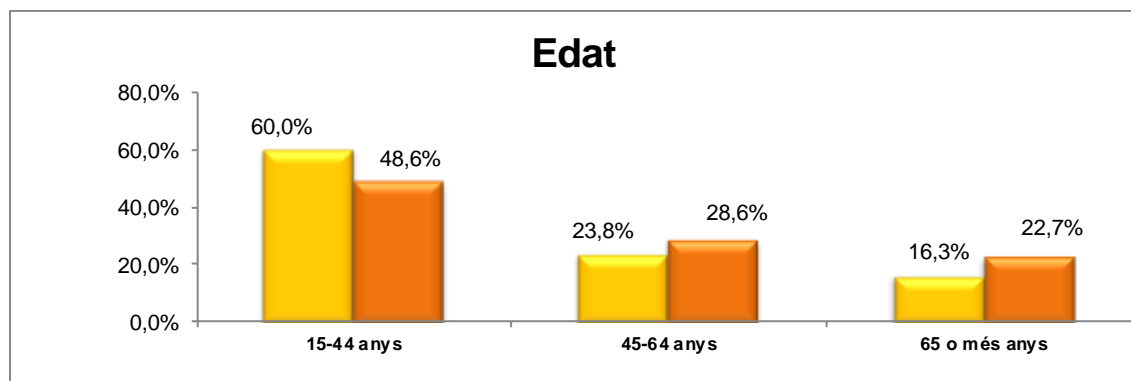
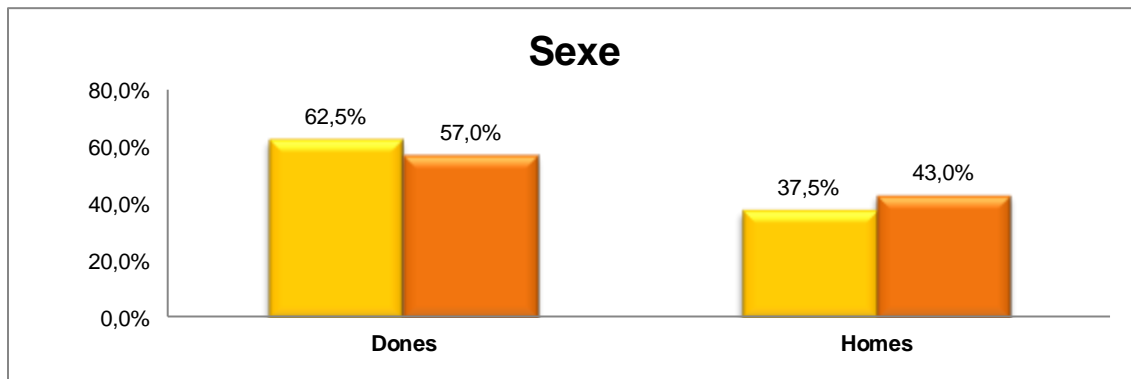
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

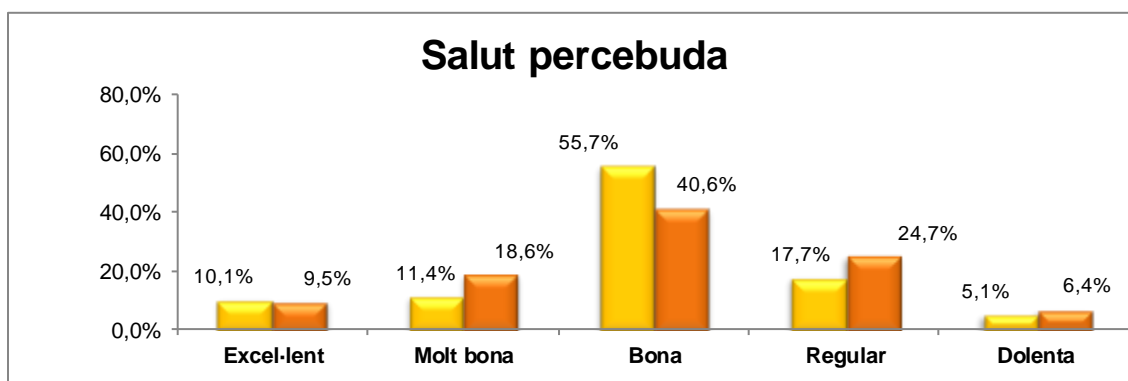
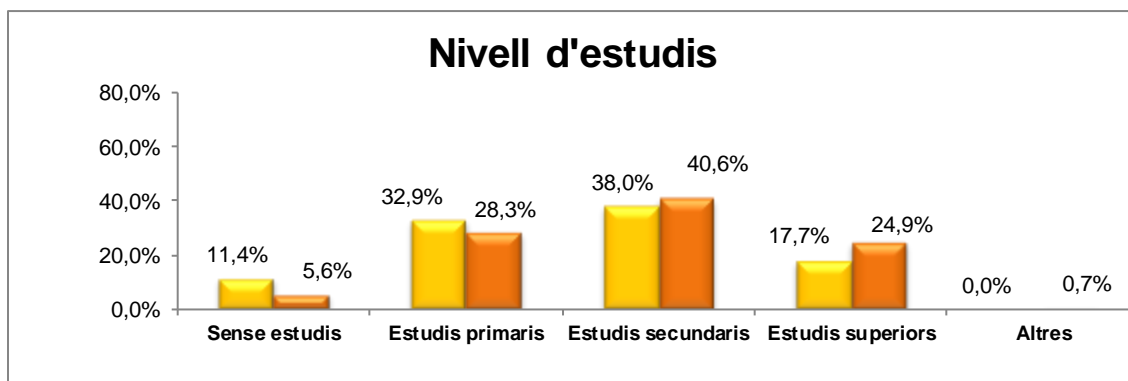
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Fundació Hospital de l'Esperit Sant	80
CATALUNYA	4453

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	13,9%	86,1%
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	66,3%	13,8%	15,0%	1,3%	3,8%
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	19,6%	7,8%	54,9%	17,6%
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	86,3%	
	No	13,8%	
N 80 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	0,0%	
	Molt bona	11,6%	
	Bona	55,1%	
	Regular	26,1%	
	Dolenta	7,2%	
N 69 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?	Sempre	29,4%	
	Gairebé sempre	14,7%	
	Sovint	8,8%	
	Poques vegades	8,8%	
	Mai / gairebé mai	38,2%	
N 34 NS/NC 0			
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	5,8%	
	Gairebé sempre	1,4%	
	Sovint	2,9%	
	Poques vegades	4,3%	
	Mai / gairebé mai	85,5%	
No em van donar informació	35		
P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	Molt curt	5,8%	
	Curt	11,6%	
	Normal	33,3%	
	Llarg	30,4%	
	Molt Llarg	18,8%	
N 69 NS/NC 0			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	23,8%	
	Molt bé	21,3%	
	Bé	38,8%	
	Regular	12,5%	
	Malament	3,8%	
N 80 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	25,0%	
	Molt bona	23,8%	
	Bona	35,0%	
	Regular	16,3%	
	Dolenta	0,0%	
N 80 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	28,8%	
	Molt bona	16,3%	
	Bona	43,8%	
	Regular	10,0%	
	Dolenta	1,3%	
N 80 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	56,9%	
	Gairebé sempre	15,4%	
	Sovint	7,7%	
	Poques vegades	10,8%	
	Mai / gairebé mai	9,2%	
N 65 NS/NC 2			
No vaig tenir dolor	13		
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	20,0%	
	Molt bones	18,8%	
	Bones	37,5%	
	Regulars	20,0%	
	Dolentes	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?	Perfecta	23,9%	
	Molt bona	18,3%	
	Bona	40,8%	
	Regular	12,7%	
	Dolenta	4,2%	
N 71 NS/NC 0			
No vaig estar en una camilla	9		
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	Sempre	75,8%	
	Gairebé sempre	10,6%	
	Sovint	3,0%	
	Poques vegades	4,5%	
	Mai / gairebé mai	6,1%	
N 66 NS/NC 0			
No tenia acompanyants	14		
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	27,8%	
	Molt bé	24,1%	
	Bé	39,2%	
	Regular	6,3%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	40,5%	
	Molt bé	27,8%	
	Bé	24,1%	
	Regular	6,3%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	48,1%	
	Molt bé	13,9%	
	Bé	31,6%	
	Regular	5,1%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 1			



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?	Perfecte	45,5%	
	Molt bé	27,3%	
	Bé	25,0%	
	Regular	0,0%	
	Malament	2,3%	
N 44 NS/NC 1	No hi vaig tenir contacte	35	
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	78,7%	
	Gairebé sempre	8,0%	
	Sovint	4,0%	
	Poques vegades	8,0%	
	Mai / gairebé mai	1,3%	
N 75 NS/NC 4	No em van donar informació	1	
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	80,0%	
	Gairebé sempre	8,0%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	6,7%	
	Mai / gairebé mai	4,0%	
N 75 NS/NC 2	No em van donar informació	3	
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	15,4%	
	Gairebé sempre	5,1%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	10,3%	
	Mai o gairebé mai	65,4%	
N 78 NS/NC 2			
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	38,9%	
	Molt bona	20,8%	
	Bona	22,2%	
	Regular	13,9%	
	Malament	4,2%	
N 72 NS/NC 1	No em van donar informació	2	
No em van fer proves	5		
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 60 NS/NC 4	No tenia acompanyants	
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	68,0%	
	Gairebé sempre	8,0%	
	Sovint	12,0%	
	Poques vegades	10,7%	
	Mai / gairebé mai	1,3%	
N 75 NS/NC 3	No em van donar informació	2	
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	71,3%	
	Gairebé sempre	7,5%	
	Sovint	7,5%	
	Poques vegades	7,5%	
	Mai / gairebé mai	6,3%	
N 80 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	11,5%	
	Molt bona	20,5%	
	Bona	42,3%	
	Regular	19,2%	
	Malament	6,4%	
N 78 NS/NC 2			
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	21,3%	
	No	78,8%	
N 80 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	50,0%	
	Molt bé	12,5%	
	Bé	31,3%	
	Regular	6,3%	
	Malament	0,0%	
N 16 NS/NC 1			
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	41,1%	
	Al metge de capçalera	55,4%	
	Al metge especialista	1,8%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	1,8%	
N 56 NS/NC 1			
No ho recordo 6			
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	45,5%	
	Molt bé	15,6%	
	Bé	31,2%	
	Regular	7,8%	
	Malament	0,0%	
N 77 NS/NC 2			
No em van explicar res 1			
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	2,5%	
	Curt	7,6%	
	Normal	43,0%	
	Llarg	29,1%	
	Molt Llarg	17,7%	
N 79 NS/NC 1			
P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfectament	35,0%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	33,8%	
	Regular	6,3%	
	Malament	5,0%	
N 80 NS/NC 0			
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.	Valor	7,95	
	Desviació estàndard	1,81	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?	Sí	82,5%	
	No	8,8%	
	No n'estic segura	8,8%	
N 80 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 2013	UP 2016	Catalunya
P4 Comoditat de la sala d'espera	73,1%	66,7%	61,8%
P5 Informació temps d'espera	35,0%	52,9%	46,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	4,5%	10,1%	11,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	48,5%	50,7%	52,5%
P8 Temps de dedicació del metge	85,0%	83,8%	84,8%
P9 Disposició per escoltar-lo	86,3%	83,8%	85,6%
P10 Poder donar la seva opinió	84,8%	88,8%	86,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	85,3%	80,0%	82,5%
P12 Condicions lloc on va ser atès	87,3%	76,3%	76,3%
P13 Comoditat de la camilla	91,1%	83,1%	78,8%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	86,4%	89,4%	87,6%
P15 Respecte a la intimitat	91,3%	91,1%	89,7%
P16 Tracte personal infermeres	91,0%	92,4%	92,2%
P17 Tracte personal metges	87,5%	93,7%	90,9%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,3%	97,7%	97,5%
P19 Informació entenedora	90,7%	90,7%	94,1%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	93,2%	89,3%	91,8%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	64,6%	75,6%	75,1%
P22 Informació sobre les proves	92,5%	81,9%	88,5%
P23 Permís per informar família	33,3%	31,7%	26,6%
P24 Informació coherent (coincident)	94,4%	88,0%	91,5%
P25 Sensació d'estar en bones mans	81,3%	86,3%	89,1%
P26 Organització del servei d'urgències	70,0%	74,4%	73,0%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,0%	93,8%	93,6%
P29 Va entendre explicacions	97,4%	92,2%	94,0%
P30 Temps total a urgències	51,9%	53,2%	53,8%
P31 Van resoldre el motiu	85,0%	88,8%	81,7%
P 101 Valoració global	7,10	7,95	7,51
P 102 Fidelitat	73,4%	82,5%	80,3%

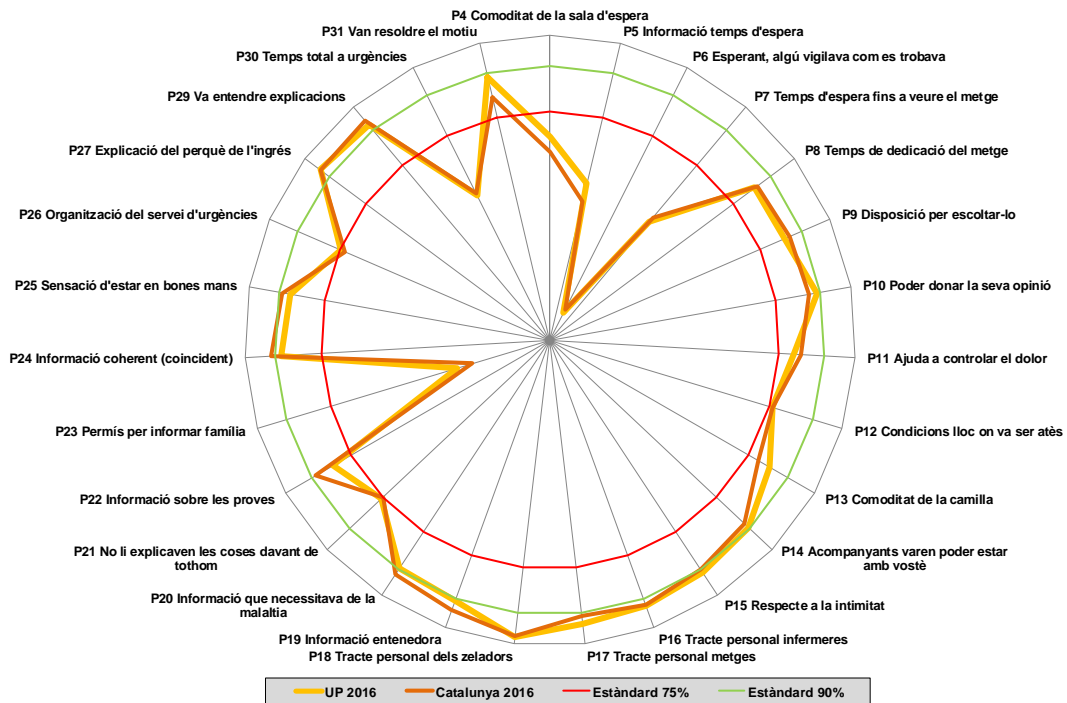
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.

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

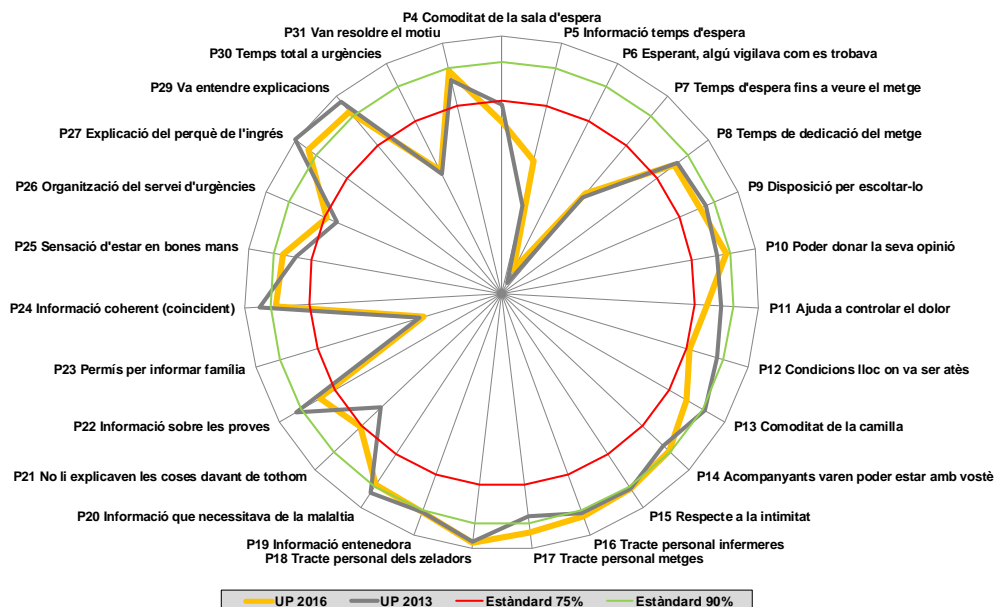
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	66,7%	87,9%
P5 Informació temps d'espera	52,9%	78,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	10,1%	30,2%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	50,7%	84,8%
P8 Temps de dedicació del metge	83,8%	97,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	83,8%	97,5%
P10 Poder donar la seva opinió	88,8%	97,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	80,0%	95,3%
P12 Condicions lloc on va ser atès	76,3%	97,5%
P13 Comoditat de la camilla	83,1%	100,0%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	89,4%	100,0%
P15 Respecte a la intimitat	91,1%	98,8%
P16 Tracte personal infermeres	92,4%	98,8%
P17 Tracte personal metges	93,7%	97,5%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,7%	100,0%
P19 Informació entenedora	90,7%	98,7%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	89,3%	98,7%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	75,6%	86,8%
P22 Informació sobre les proves	81,9%	97,1%
P23 Permís per informar família	31,7%	45,2%
P24 Informació coherent (coincident)	88,0%	97,4%
P25 Sensació d'estar en bones mans	86,3%	96,3%
P26 Organització del servei d'urgències	74,4%	92,5%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	93,8%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	92,2%	100,0%
P30 Temps total a urgències	53,2%	78,8%
P31 Van resoldre el motiu	88,8%	91,0%
P 101 Valoració global	7,95	8,56
P 102 Fidelitat	82,5%	93,8%