

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

FUNDACIÓ HOSPITAL DE L'ESPERIT SANT - UP 734

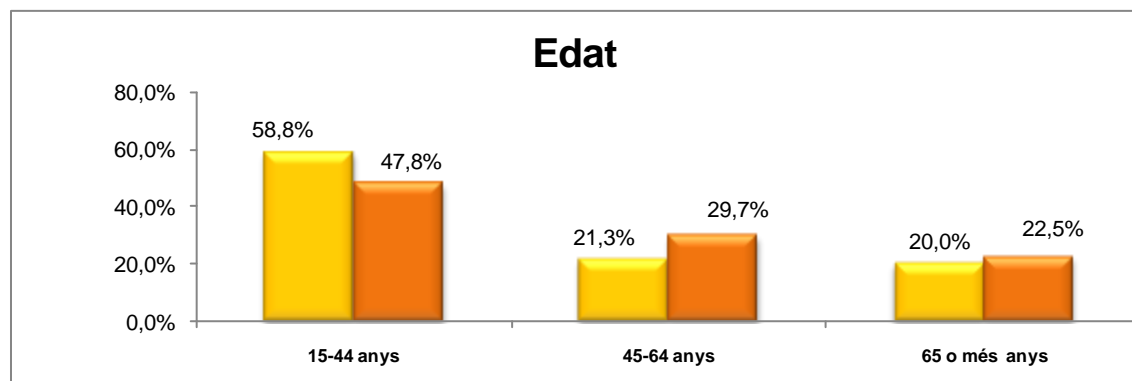
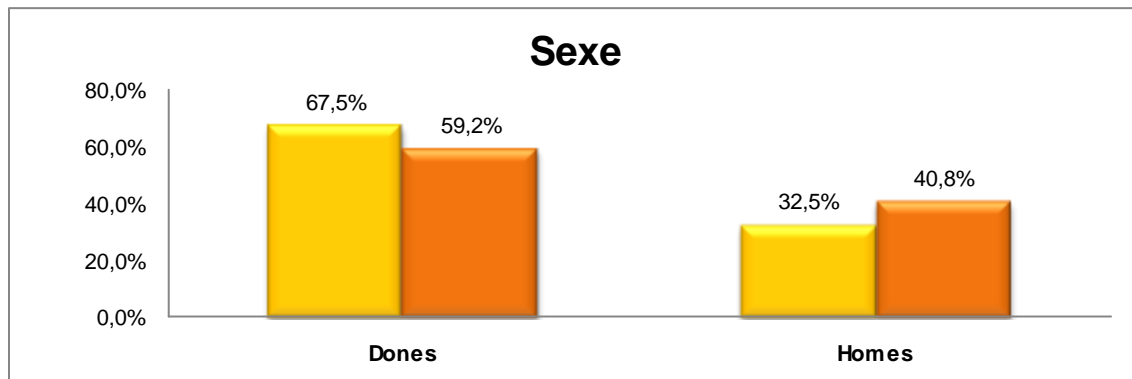
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

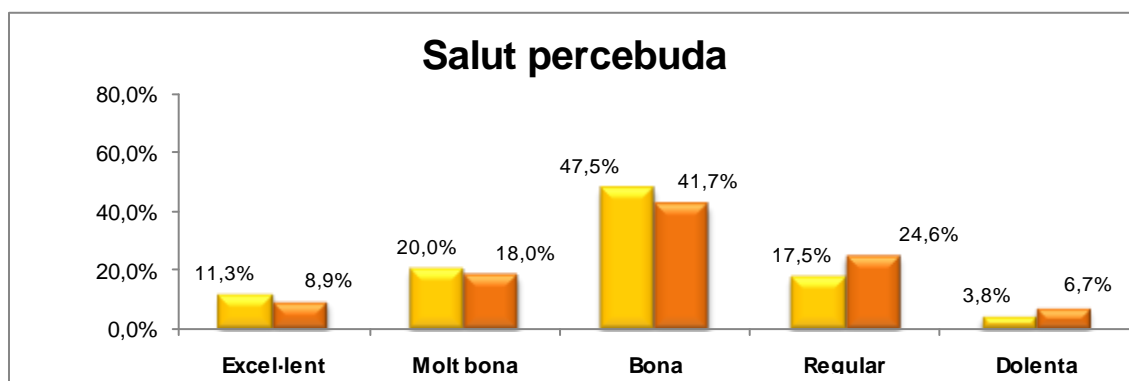
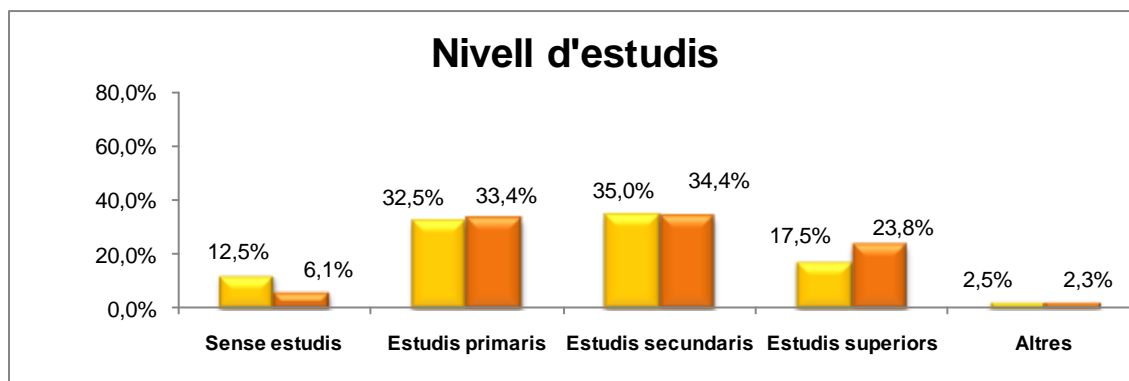
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
FUNDACIÓ HOSPITAL DE L'ESPERIT SANT	80
CATALUNYA	5061

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	23,8%	76,3%
Catalunya	25,1%	74,9%

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	68,8%	8,8%	13,8%	0,0%	8,8%
Catalunya	64,4%	14,7%	11,5%	2,7%	6,7%

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	21,8%	1,8%	54,5%	21,8%
Catalunya	25,7%	9,6%	54,6%	10,2%

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	85,0%	
	No	15,0%	
N 80 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	9,0%	
	Molt bona	4,5%	
	Bona	59,7%	
	Regular	19,4%	
	Dolenta	7,5%	
N 67 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	27,5%	
	Gairebé sempre	7,5%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	12,5%	
	Mai / gairebé mai	52,5%	
N 40 NS/NC 2			
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	3,0%	
	Gairebé sempre	1,5%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	9,1%	
	Mai / gairebé mai	86,4%	
N 66 NS/NC 3			
P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	Molt curt	10,3%	
	Curt	11,8%	
	Normal	26,5%	
	Llarg	32,4%	
	Molt Llarg	19,1%	
N 68 NS/NC 1			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	17,5%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	42,5%	
	Regular	6,3%	
	Malament	8,8%	
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	20,0%	
	Molt bona	21,3%	
	Bona	45,0%	
	Regular	7,5%	
	Dolenta	6,3%	
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	19,0%	
	Molt bona	17,7%	
	Bona	48,1%	
	Regular	7,6%	
	Dolenta	7,6%	
N 79 NS/NC 1			

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 68 NS/NC 0 No vaig tenir dolor 12	Sempre	69,1%	
	Gairebé sempre	10,3%	
	Sovint	5,9%	
	Poques vegades	4,4%	
	Mai / gairebé mai	10,3%	
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien? N 79 NS/NC 1	Perfectes	15,2%	
	Molt bones	19,0%	
	Bones	53,2%	
	Regulars	8,9%	
	Dolentes	3,8%	
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre? N 56 NS/NC 0 No vaig estar en una camilla 24	Perfecta	25,0%	
	Molt bona	19,6%	
	Bona	46,4%	
	Regular	7,1%	
	Dolenta	1,8%	
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè? N 66 NS/NC 1 No tenia acompanyants 13	Sempre	75,8%	
	Gairebé sempre	9,1%	
	Sovint	1,5%	
	Poques vegades	6,1%	
	Mai / gairebé mai	7,6%	
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat? N 80 NS/NC 0	Perfectament	30,0%	
	Molt bé	16,3%	
	Bé	45,0%	
	Regular	7,5%	
	Malament	1,3%	
P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres? N 78 NS/NC 2	Perfecte	24,4%	
	Molt bé	35,9%	
	Bé	30,8%	
	Regular	3,8%	
	Malament	5,1%	
P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges? N 80 NS/NC 0	Perfecte	25,0%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	33,8%	
	Regular	5,0%	
	Malament	7,5%	



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?	Perfecte	40,5%	
	Molt bé	27,0%	
	Bé	29,7%	
	Regular	2,7%	
	Malament	0,0%	
N 37 NS/NC 0	No hi vaig tenir contacte 43		
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	77,3%	
	Gairebé sempre	8,0%	
	Sovint	5,3%	
	Poques vegades	8,0%	
N 75 NS/NC 1	No em van donar informació 4		
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	75,3%	
	Gairebé sempre	8,2%	
	Sovint	9,6%	
	Poques vegades	6,8%	
N 73 NS/NC 1	No em van donar informació 6		
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	25,3%	
	Gairebé sempre	3,8%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai o gairebé mai	60,8%	
N 79 NS/NC 1			
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	26,9%	
	Molt bona	20,9%	
	Bona	44,8%	
	Regular	3,0%	
	Malament	4,5%	
N 67 NS/NC 1	No em van donar informació 3		
No em van fer proves 9			
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	33,3%	
	No	66,7%	
N 66 NS/NC 0	No tenia acompanyants 14		
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	76,4%	
	Gairebé sempre	13,9%	
	Sovint	4,2%	
	Poques vegades	1,4%	
	Mai / gairebé mai	4,2%	
N 72 NS/NC 3	No em van donar informació 5		
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	66,3%	
	Gairebé sempre	7,5%	
	Sovint	7,5%	
	Poques vegades	12,5%	
	Mai / gairebé mai	6,3%	
N 80 NS/NC 0			

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	10,0%	
	Molt bona	16,3%	
	Bona	43,8%	
	Regular	17,5%	
	Malament	12,5%	
N 80 NS/NC 0			
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	26,3%	
	No	73,8%	
N 80 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	55,0%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	25,0%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 20 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	16,9%	
	Al metge de capçalera	67,8%	
	Al metge especialista	11,9%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	3,4%	
N 59 NS/NC 0			
No ho recordo	0		
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	16,9%	
	Bé	35,1%	
	Regular	2,6%	
	Malament	0,0%	
N 77 NS/NC 0			
No em van explicar res	3		
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	11,4%	
	Normal	38,0%	
	Llarg	26,6%	
	Molt Llarg	21,5%	
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	27,5%	
	Molt bé	16,3%	
	Bé	41,3%	
	Regular	10,0%	
	Malament	5,0%	
N 80 NS/NC 0			
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.	Valor	7,10	
	Desviació estàndard	2,24	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?	Sí	73,4%	
	No	10,1%	
	No n'estic segura	16,5%	
N 79 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 2011	UP 2013	Catalunya
P4 Comoditat de la sala d'espera	62,0%	73,1%	68,9%
P5 Informació temps d'espera		35,0%	34,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava		4,5%	14,5%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	56,1%	48,5%	62,1%
P8 Temps de dedicació del metge	77,4%	85,0%	87,0%
P9 Disposició per escoltar-lo	82,7%	86,3%	88,3%
P10 Poder donar la seva opinió	81,9%	84,8%	87,8%
P11 Ajuda a controlar el dolor	73,2%	85,3%	84,9%
P12 Condicions lloc on va ser atès	85,7%	87,3%	83,0%
P13 Comoditat de la camilla	86,6%	91,1%	81,3%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè		86,4%	85,1%
P15 Respecte a la intimitat	86,9%	91,3%	93,0%
P16 Tracte personal infermeres	87,3%	91,0%	93,4%
P17 Tracte personal metges	88,1%	87,5%	92,1%
P18 Tracte personal dels zeladors	94,9%	97,3%	97,1%
P19 Informació entenedora		90,7%	94,5%
P20 Informació que necessitava de la malaltia		93,2%	92,7%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	79,0%	64,6%	77,3%
P22 Informació sobre les proves	82,5%	92,5%	90,9%
P23 Permís per informar família	7,6%	33,3%	25,1%
P24 Informació coherent (coincident)		94,4%	93,1%
P25 Sensació d'estar en bones mans	84,3%	81,3%	90,9%
P26 Organització del servei d'urgències		70,0%	78,3%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	83,3%	100,0%	94,8%
P29 Va entendre explicacions	98,7%	97,4%	96,4%
P30 Temps total a urgències	55,4%	51,9%	61,6%
P31 Van resoldre el motiu	82,1%	85,0%	84,3%
P 101 Valoració global	7,32	7,10	7,64
P 102 Fidelitat	79,5%	73,4%	83,0%

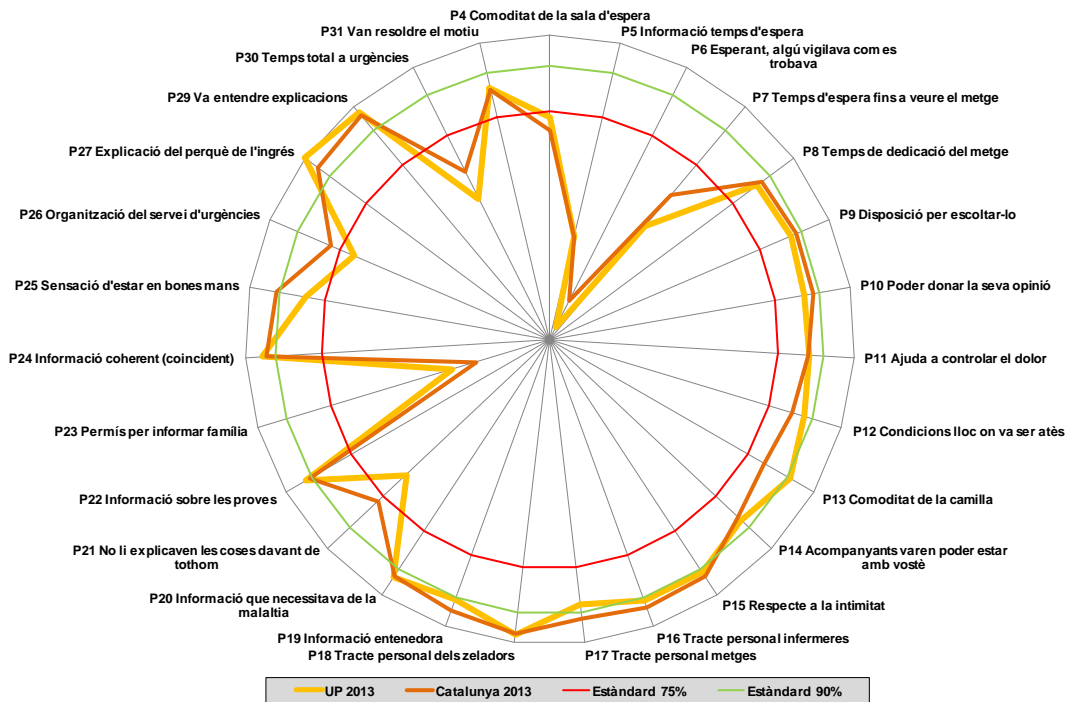
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2013 en relació amb Catalunya 2013.

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

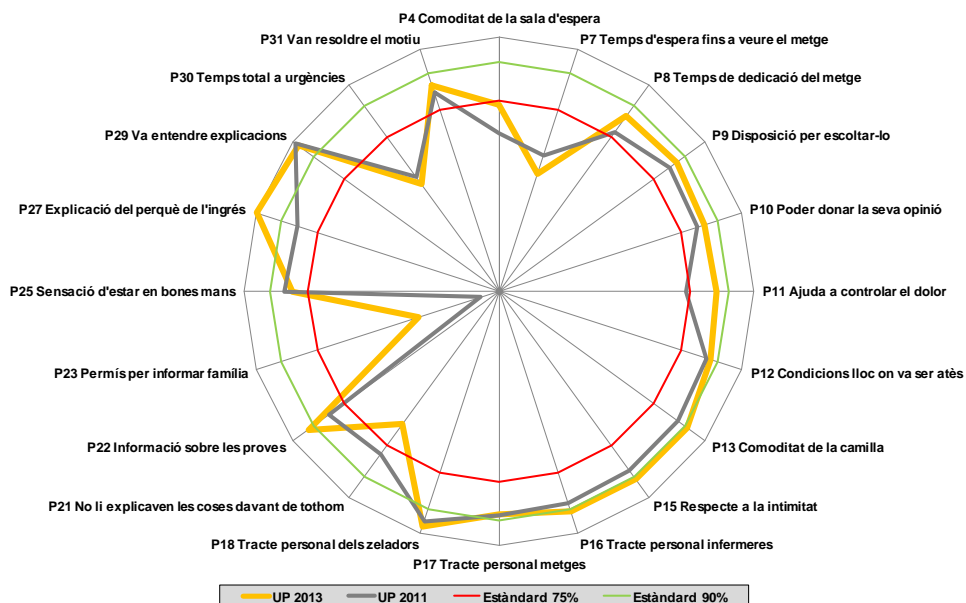
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	73,1%	89,2%
P5 Informació temps d'espera	35,0%	64,1%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	4,5%	37,1%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	48,5%	89,4%
P8 Temps de dedicació del metge	85,0%	96,6%
P9 Disposició per escoltar-lo	86,3%	95,8%
P10 Poder donar la seva opinió	84,8%	96,5%
P11 Ajuda a controlar el dolor	85,3%	95,3%
P12 Condicions lloc on va ser atès	87,3%	94,8%
P13 Comoditat de la camilla	91,1%	98,7%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	86,4%	97,6%
P15 Respecte a la intimitat	91,3%	100,0%
P16 Tracte personal infermeres	91,0%	99,0%
P17 Tracte personal metges	87,5%	97,7%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,3%	100,0%
P19 Informació entenedora	90,7%	99,0%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	93,2%	98,9%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	64,6%	90,9%
P22 Informació sobre les proves	92,5%	98,7%
P23 Permís per informar família	33,3%	34,2%
P24 Informació coherent (coincident)	94,4%	98,9%
P25 Sensació d'estar en bones mans	81,3%	98,0%
P26 Organització del servei d'urgències	70,0%	92,8%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,0%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	97,4%	100,0%
P30 Temps total a urgències	51,9%	85,6%
P31 Van resoldre el motiu	85,0%	92,9%
P 101 Valoració global	7,10	8,37
P 102 Fidelitat	73,4%	84,5%