

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

HG PARC SANITARI S. JOAN DE DÉU - S. BOI - UP 742

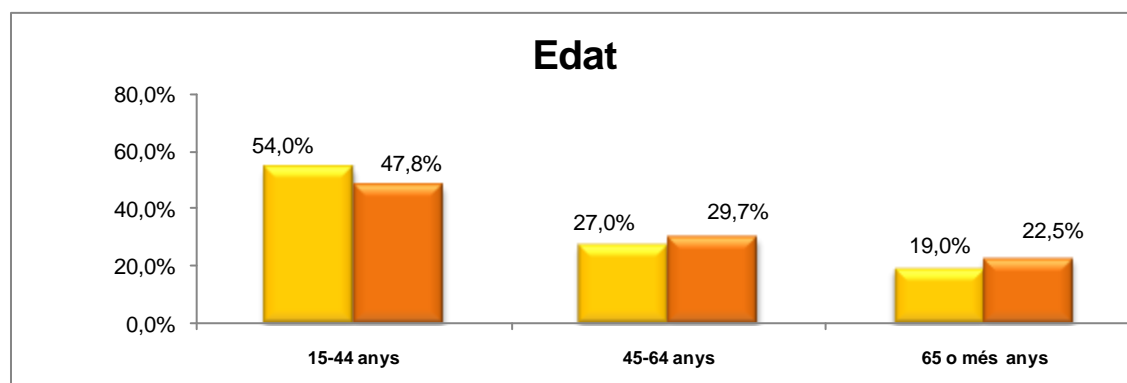
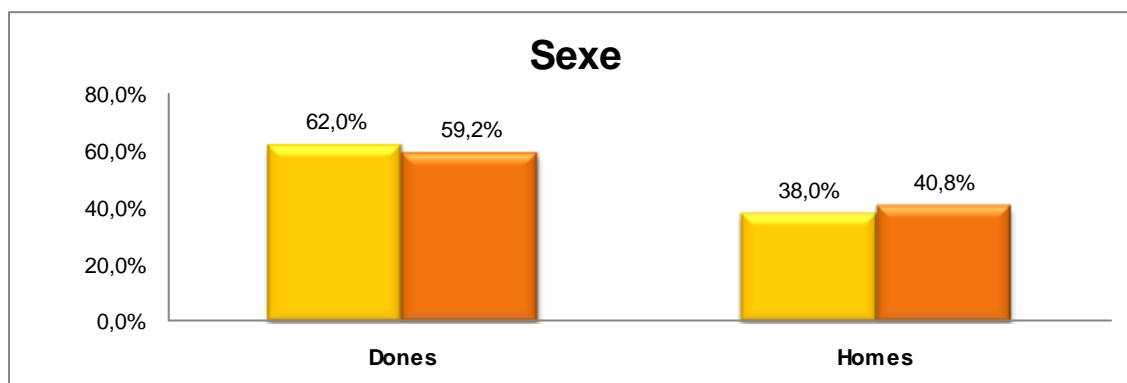
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

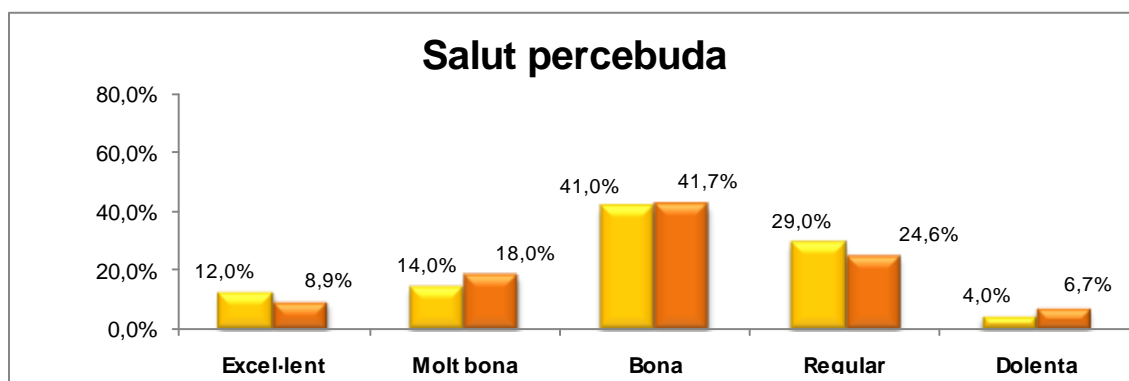
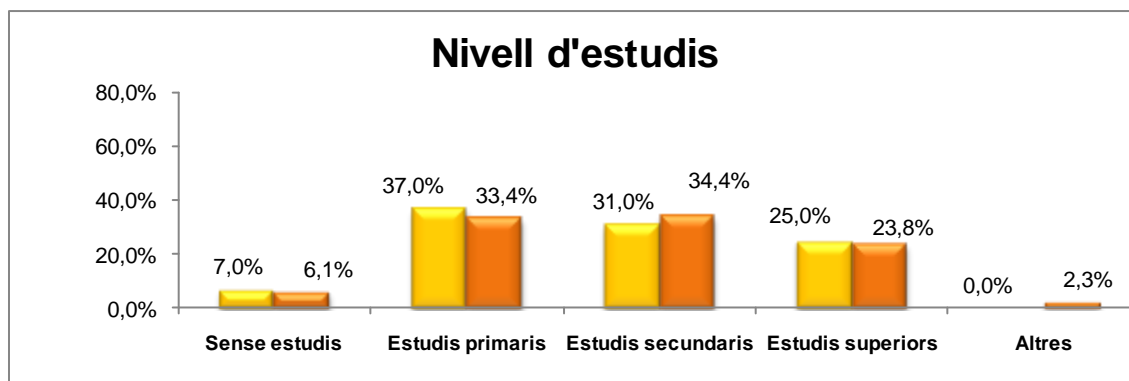
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
HG PARC SANITARI S. JOAN DE DÉU - S. BOI	100
CATALUNYA	5061

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	27,3%	72,7%
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	73,0%	11,0%	6,0%	2,0%	8,0%
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	17,8%	9,6%	65,8%	6,8%
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	89,0%	
	No	11,0%	
N 100 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	2,2%	
	Molt bona	18,0%	
	Bona	49,4%	
	Regular	21,3%	
	Dolenta	9,0%	
N 89 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	13,3%	
	Gairebé sempre	4,4%	
	Sovint	6,7%	
	Poques vegades	8,9%	
	Mai / gairebé mai	66,7%	
N 45 NS/NC 4			
No em van donar informació 40			
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	1,2%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sovint	3,5%	
	Poques vegades	2,3%	
	Mai / gairebé mai	93,0%	
N 86 NS/NC 3			
No em van donar informació 0			
P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	Molt curt	4,5%	
	Curt	18,0%	
	Normal	34,8%	
	Llarg	20,2%	
	Molt Llarg	22,5%	
N 89 NS/NC 0			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	12,0%	
	Molt bé	26,0%	
	Bé	46,0%	
	Regular	11,0%	
	Malament	5,0%	
N 100 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	19,0%	
	Molt bona	24,0%	
	Bona	42,0%	
	Regular	10,0%	
	Dolenta	5,0%	
N 100 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	19,2%	
	Molt bona	20,2%	
	Bona	48,5%	
	Regular	8,1%	
	Dolenta	4,0%	
N 99 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 77 NS/NC 0 No vaig tenir dolor 23	Sempre	57,1%	
	Gairebé sempre	14,3%	
	Sovint	10,4%	
	Poques vegades	10,4%	
	Mai / gairebé mai	7,8%	
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien? N 100 NS/NC 0	Perfectes	20,0%	
	Molt bones	30,0%	
	Bones	38,0%	
	Regulars	10,0%	
	Dolentes	2,0%	
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre? N 85 NS/NC 0 No vaig estar en una camilla 15	Perfecta	22,4%	
	Molt bona	17,6%	
	Bona	49,4%	
	Regular	8,2%	
	Dolenta	2,4%	
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè? N 75 NS/NC 0 No tenia acompanyants 25	Sempre	54,7%	
	Gairebé sempre	18,7%	
	Sovint	6,7%	
	Poques vegades	4,0%	
	Mai / gairebé mai	16,0%	
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat? N 100 NS/NC 0	Perfectament	37,0%	
	Molt bé	19,0%	
	Bé	39,0%	
	Regular	3,0%	
	Malament	2,0%	
P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres? N 99 NS/NC 1	Perfecte	33,3%	
	Molt bé	32,3%	
	Bé	27,3%	
	Regular	6,1%	
	Malament	1,0%	
P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges? N 100 NS/NC 0	Perfecte	39,0%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	32,0%	
	Regular	7,0%	
	Malament	2,0%	



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?	Perfecte	35,1%	
	Molt bé	28,1%	
	Bé	29,8%	
	Regular	3,5%	
	Malament	3,5%	
N 57 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	82,8%	
	Gairebé sempre	11,8%	
	Sovint	3,2%	
	Poques vegades	0,0%	
N 93 NS/NC 0 No em van donar informació 7	Mai / gairebé mai	2,2%	
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	77,7%	
	Gairebé sempre	10,6%	
	Sovint	4,3%	
	Poques vegades	5,3%	
N 94 NS/NC 1 No em van donar informació 5	Mai / gairebé mai	2,1%	
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	17,0%	
	Gairebé sempre	5,0%	
	Sovint	3,0%	
	Poques vegades	2,0%	
	Mai o gairebé mai	73,0%	
N 100 NS/NC 0			
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	28,7%	
	Molt bona	20,7%	
	Bona	36,8%	
	Regular	10,3%	
	Malament	3,4%	
N 87 NS/NC 0 No em van donar informació 2 No em van fer proves 11			
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	28,4%	
	No	71,6%	
N 74 NS/NC 2 No tenia acompanyants 24			
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	71,7%	
	Gairebé sempre	16,3%	
	Sovint	4,3%	
	Poques vegades	3,3%	
	Mai / gairebé mai	4,3%	
N 92 NS/NC 3 No em van donar informació 5			
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	68,7%	
	Gairebé sempre	16,2%	
	Sovint	7,1%	
	Poques vegades	5,1%	
	Mai / gairebé mai	3,0%	
N 99 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	18,0%	
	Molt bona	21,0%	
	Bona	36,0%	
	Regular	16,0%	
	Malament	9,0%	
N 100 NS/NC 0			
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	18,0%	
	No	82,0%	
N 100 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	44,4%	
	Molt bé	11,1%	
	Bé	44,4%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 18 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	25,9%	
	Al metge de capçalera	50,6%	
	Al metge especialista	17,3%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	6,2%	
N 81 NS/NC 0			
No ho recordo	1		
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	46,8%	
	Molt bé	16,0%	
	Bé	30,9%	
	Regular	4,3%	
	Malament	2,1%	
N 94 NS/NC 0			
No em van explicar res	6		
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	5,1%	
	Curt	12,2%	
	Normal	37,8%	
	Llarg	28,6%	
	Molt Llarg	16,3%	
N 98 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	32,0%	
	Molt bé	18,0%	
	Bé	34,0%	
	Regular	5,0%	
	Malament	11,0%	
N 100 NS/NC 0			
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.	Valor	7,49	
	Desviació estàndard	2,10	
N 100 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?	Sí	87,0%	
	No	5,0%	
	No n'estic segura	8,0%	
N 100 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	66,2%	69,7%	68,9%
P5 Informació temps d'espera		24,4%	34,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava		4,7%	14,5%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	56,1%	57,3%	62,1%
P8 Temps de dedicació del metge	82,1%	84,0%	87,0%
P9 Disposició per escoltar-lo	85,5%	85,0%	88,3%
P10 Poder donar la seva opinió	85,7%	87,9%	87,8%
P11 Ajuda a controlar el dolor	80,6%	81,8%	84,9%
P12 Condicions lloc on va ser atès	92,9%	88,0%	83,0%
P13 Comoditat de la camilla	93,8%	89,4%	81,3%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè		80,0%	85,1%
P15 Respecte a la intimitat	91,6%	95,0%	93,0%
P16 Tracte personal infermeres	93,8%	92,9%	93,4%
P17 Tracte personal metges	88,0%	91,0%	92,1%
P18 Tracte personal dels zeladors	95,2%	93,0%	97,1%
P19 Informació entenedora		97,8%	94,5%
P20 Informació que necessitava de la malaltia		92,6%	92,7%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	79,3%	75,0%	77,3%
P22 Informació sobre les proves	91,4%	86,2%	90,9%
P23 Permís per informar família	7,4%	28,4%	25,1%
P24 Informació coherent (coincident)		92,4%	93,1%
P25 Sensació d'estar en bones mans	84,1%	91,9%	90,9%
P26 Organització del servei d'urgències		75,0%	78,3%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,0%	100,0%	94,8%
P29 Va entendre explicacions	90,1%	93,6%	96,4%
P30 Temps total a urgències	51,2%	55,1%	61,6%
P31 Van resoldre el motiu	86,9%	84,0%	84,3%
P 101 Valoració global	7,74	7,49	7,64
P 102 Fidelitat	85,7%	87,0%	83,0%

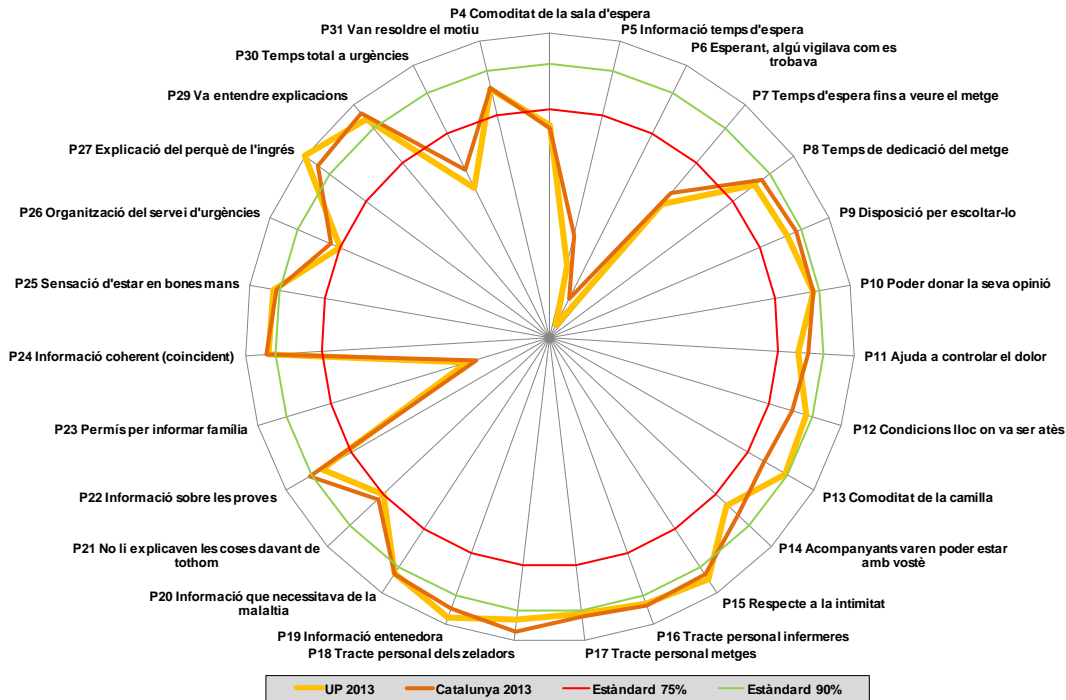
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2013 en relació amb Catalunya 2013.

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

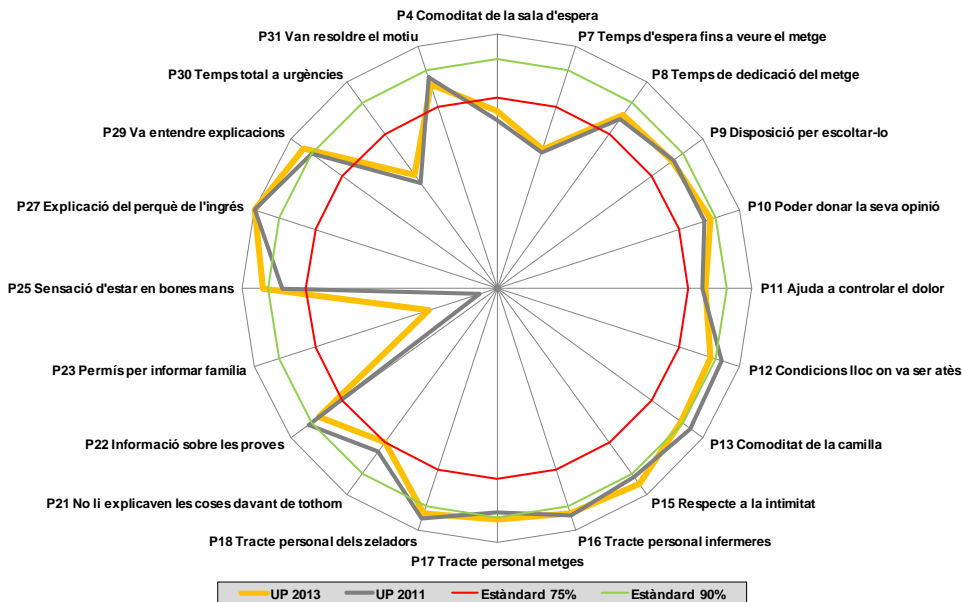
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	69,7%	89,2%
P5 Informació temps d'espera	24,4%	64,1%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	4,7%	37,1%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	57,3%	89,4%
P8 Temps de dedicació del metge	84,0%	96,6%
P9 Disposició per escoltar-lo	85,0%	95,8%
P10 Poder donar la seva opinió	87,9%	96,5%
P11 Ajuda a controlar el dolor	81,8%	95,3%
P12 Condicions lloc on va ser atès	88,0%	94,8%
P13 Comoditat de la camilla	89,4%	98,7%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	80,0%	97,6%
P15 Respecte a la intimitat	95,0%	100,0%
P16 Tracte personal infermeres	92,9%	99,0%
P17 Tracte personal metges	91,0%	97,7%
P18 Tracte personal dels zeladors	93,0%	100,0%
P19 Informació entenedora	97,8%	99,0%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	92,6%	98,9%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	75,0%	90,9%
P22 Informació sobre les proves	86,2%	98,7%
P23 Permís per informar família	28,4%	34,2%
P24 Informació coherent (coincident)	92,4%	98,9%
P25 Sensació d'estar en bones mans	91,9%	98,0%
P26 Organització del servei d'urgències	75,0%	92,8%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,0%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	93,6%	100,0%
P30 Temps total a urgències	55,1%	85,6%
P31 Van resoldre el motiu	84,0%	92,9%
P 101 Valoració global	7,49	8,37
P 102 Fidelitat	87,0%	84,5%