

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

CSI H. de l'Hospitalet-H. Moisès Broggi - UP 5994

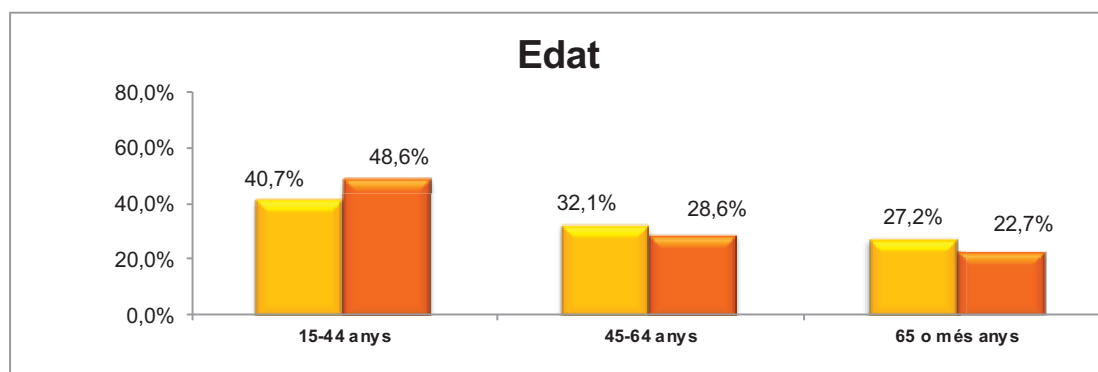
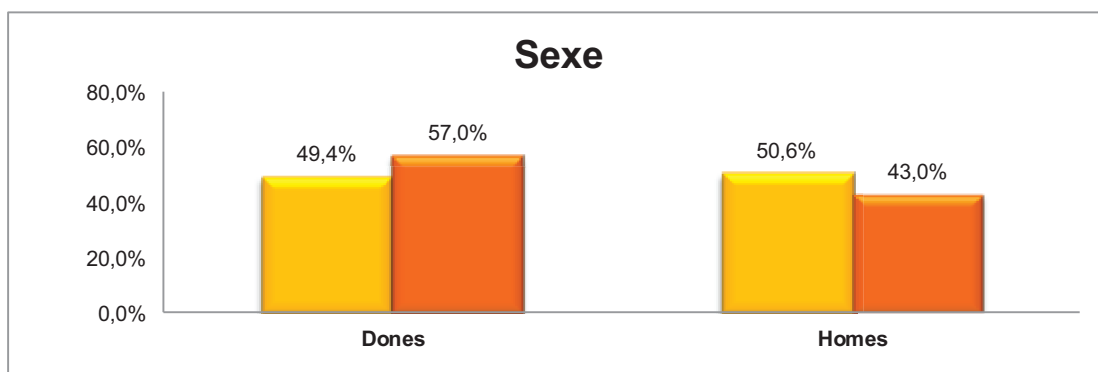
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

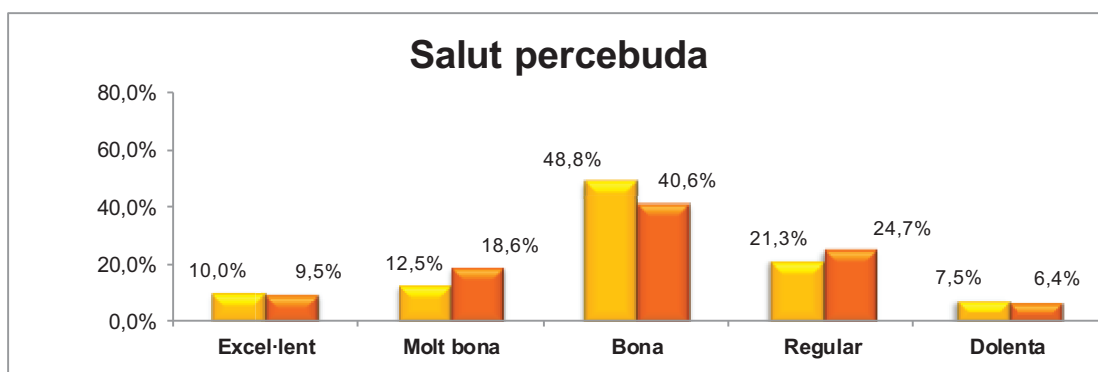
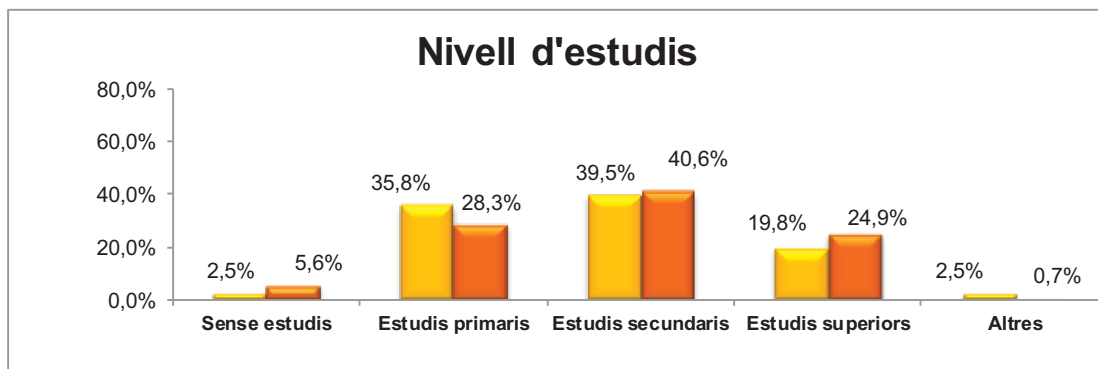
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
CSI H. de l'Hospitalet-H. Moisès Broggi	81
CATALUNYA	4453

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	43,2%	56,8%
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	60,5%	19,8%	13,6%	3,7%	2,5%
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	22,9%	22,9%	45,8%	8,3%
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	86,4%	
	No	13,6%	
N 81 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	1,4%	
	Molt bona	13,0%	
	Bona	52,2%	
	Regular	20,3%	
	Dolenta	13,0%	
N 69 NS/NC 1			
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	30,3%	
	Gairebé sempre	3,0%	
	Sovint	6,1%	
	Poques vegades	15,2%	
	Mai / gairebé mai	45,5%	
N 33 NS/NC 1			
No em van donar informació 36			
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	2,9%	
	Gairebé sempre	1,5%	
	Sovint	8,8%	
	Poques vegades	4,4%	
	Mai / gairebé mai	82,4%	
N 68 NS/NC 2			
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	8,7%	
	Curt	14,5%	
	Normal	36,2%	
	Llarg	24,6%	
	Molt Llarg	15,9%	
N 69 NS/NC 1			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	18,8%	
	Molt bé	30,0%	
	Bé	40,0%	
	Regular	6,3%	
	Malament	5,0%	
N 80 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	17,3%	
	Molt bona	22,2%	
	Bona	48,1%	
	Regular	6,2%	
	Dolenta	6,2%	
N 81 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	21,3%	
	Molt bona	27,5%	
	Bona	33,8%	
	Regular	11,3%	
	Dolenta	6,3%	
N 80 NS/NC 1			



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor? N 61 NS/NC 4 No vaig tenir dolor 16	Sempre	57,4%	
	Gairebé sempre	11,5%	
	Sovint	11,5%	
	Poques vegades	6,6%	
	Mai / gairebé mai	13,1%	
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien? N 81 NS/NC 0	Perfectes	11,1%	
	Molt bones	12,3%	
	Bones	40,7%	
	Regulars	23,5%	
	Dolentes	12,3%	
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre? N 49 NS/NC 0 No vaig estar en una camilla 32	Perfecta	20,4%	
	Molt bona	14,3%	
	Bona	46,9%	
	Regular	16,3%	
	Dolenta	2,0%	
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè? N 60 NS/NC 0 No tenia acompanyants 21	Sempre	80,0%	
	Gairebé sempre	8,3%	
	Sovint	5,0%	
	Poques vegades	1,7%	
	Mai / gairebé mai	5,0%	
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat? N 79 NS/NC 2	Perfectament	29,1%	
	Molt bé	13,9%	
	Bé	34,2%	
	Regular	12,7%	
	Malament	10,1%	
P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres? N 79 NS/NC 2	Perfecte	27,8%	
	Molt bé	29,1%	
	Bé	34,2%	
	Regular	5,1%	
	Malament	3,8%	
P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges? N 81 NS/NC 0	Perfecte	32,1%	
	Molt bé	18,5%	
	Bé	35,8%	
	Regular	8,6%	
	Malament	4,9%	



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliters "camillers"?	Perfecte	42,5%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	25,0%	
	Regular	5,0%	
	Malament	2,5%	
N 40 NS/NC 1 No hi vaig tenir contacte 40			
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que poguéu entendre-la?	Sempre	80,0%	
	Gairebé sempre	9,3%	
	Sovint	5,3%	
	Poques vegades	1,3%	
N 75 NS/NC 2 No em van donar informació 4	Mai / gairebé mai	4,0%	
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	66,2%	
	Gairebé sempre	13,0%	
	Sovint	6,5%	
	Poques vegades	9,1%	
N 77 NS/NC 3 No em van donar informació 1	Mai / gairebé mai	5,2%	
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	31,6%	
	Gairebé sempre	1,3%	
	Sovint	2,5%	
	Poques vegades	1,3%	
N 79 NS/NC 2 Mai o gairebé mai		63,3%	
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	25,0%	
	Molt bona	20,3%	
	Bona	45,3%	
	Regular	4,7%	
	Malament	4,7%	
N 64 NS/NC 3 No em van donar informació 2 No em van fer proves 12			
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	13,3%	
	No	86,7%	
N 60 NS/NC 3 No tenia acompanyants 18			
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	66,2%	
	Gairebé sempre	10,3%	
	Sovint	4,4%	
	Poques vegades	7,4%	
	Mai / gairebé mai	11,8%	
N 68 NS/NC 9 No em van donar informació 4			
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	63,3%	
	Gairebé sempre	16,5%	
	Sovint	7,6%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai / gairebé mai	8,9%	
N 79 NS/NC 2			

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	16,5%	
	Molt bona	12,7%	
	Bona	40,5%	
	Regular	20,3%	
	Malament	10,1%	
N 79 NS/NC 2			
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	17,3%	
	No	82,7%	
N 81 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	41,7%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	25,0%	
	Regular	0,0%	
	Malament	8,3%	
N 12 NS/NC 2			
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	48,4%	
	Al metge de capçalera	35,9%	
	Al metge esecialista	10,9%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	4,7%	
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	50,6%	
	Molt bé	9,1%	
	Bé	32,5%	
	Regular	6,5%	
	Malament	1,3%	
N 77 NS/NC 2			
No em van explicar res 2			
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	6,3%	
	Normal	46,3%	
	Llarg	23,8%	
	Molt Llarg	21,3%	
N 80 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	31,6%	
	Molt bé	15,2%	
	Bé	32,9%	
	Regular	8,9%	
	Malament	11,4%	
N 79 NS/NC 2			
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.	Valor	7,09	
	Desviació estàndard	2,63	
N 81 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?	Sí	77,8%	
	No	16,0%	
	No n'estic segura	6,2%	
N 81 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	69,7%	66,7%	61,8%
P5 Informació temps d'espera	26,2%	39,4%	46,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	18,9%	13,2%	11,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	64,1%	59,4%	52,5%
P8 Temps de dedicació del metge	82,0%	88,8%	84,8%
P9 Disposició per escoltar-lo	84,8%	87,7%	85,6%
P10 Poder donar la seva opinió	89,8%	82,5%	86,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	75,0%	80,3%	82,5%
P12 Condicions lloc on va ser atès	78,8%	64,2%	76,3%
P13 Comoditat de la camilla	74,0%	81,6%	78,8%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	93,1%	93,3%	87,6%
P15 Respecte a la intimitat	89,9%	77,2%	89,7%
P16 Tracte personal infermeres	94,7%	91,1%	92,2%
P17 Tracte personal metges	88,0%	86,4%	90,9%
P18 Tracte personal dels zeladors	96,1%	92,5%	97,5%
P19 Informació entenedora	92,6%	94,7%	94,1%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	89,4%	85,7%	91,8%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	77,8%	64,6%	75,1%
P22 Informació sobre les proves	92,6%	90,6%	88,5%
P23 Permís per informar família	21,6%	13,3%	26,6%
P24 Informació coherent (coincident)	93,5%	80,9%	91,5%
P25 Sensació d'estar en bones mans	90,7%	87,3%	89,1%
P26 Organització del servei d'urgències	76,8%	69,6%	73,0%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	83,3%	91,7%	93,6%
P29 Va entendre explicacions	96,9%	92,2%	94,0%
P30 Temps total a urgències	61,6%	55,0%	53,8%
P31 Van resoldre el motiu	83,8%	79,7%	81,7%
P 101 Valoració global	7,60	7,09	7,51
P 102 Fidelitat	80,8%	77,8%	80,3%

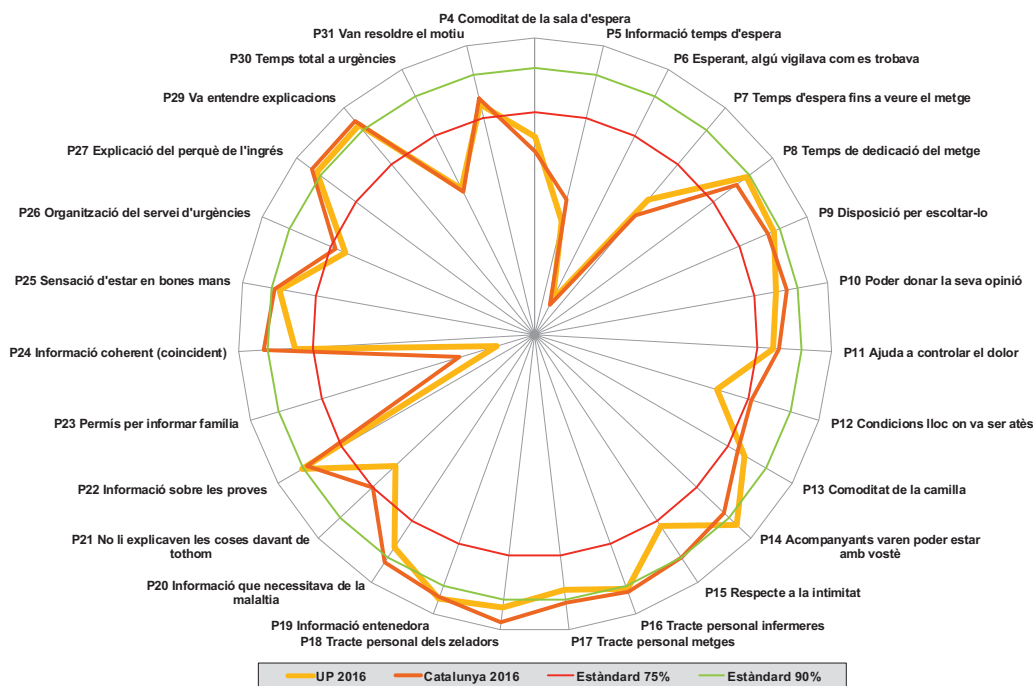
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.

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

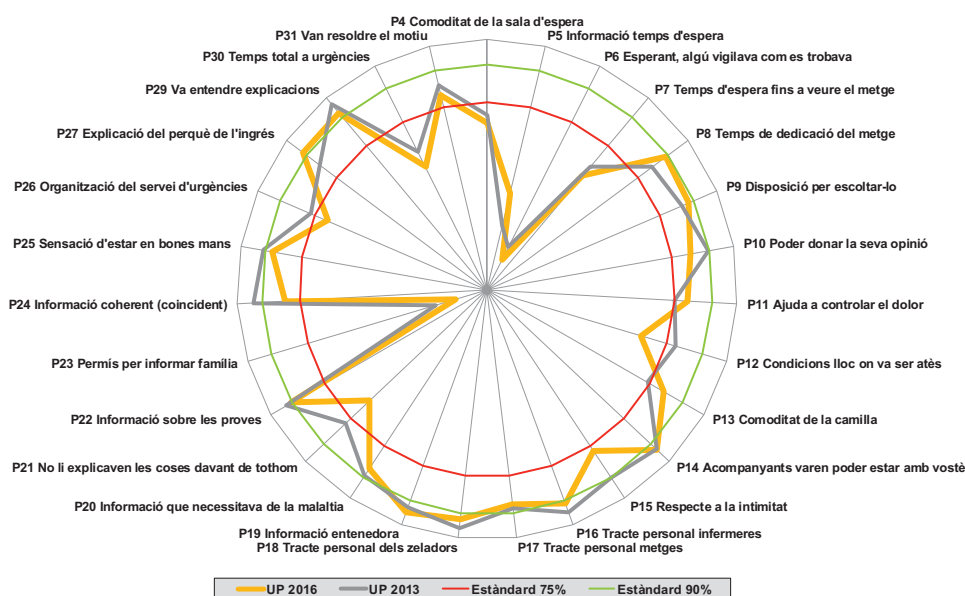
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	39,4%	78,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	13,2%	30,2%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	59,4%	84,8%
P8 Temps de dedicació del metge	88,8%	97,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	87,7%	97,5%
P10 Poder donar la seva opinió	82,5%	97,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	80,3%	95,3%
P12 Condicions lloc on va ser atès	64,2%	97,5%
P13 Comoditat de la camilla	81,6%	100,0%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	93,3%	100,0%
P15 Respecte a la intimitat	77,2%	98,8%
P16 Tracte personal infermeres	91,1%	98,8%
P17 Tracte personal metges	86,4%	97,5%
P18 Tracte personal dels zeladors	92,5%	100,0%
P19 Informació entenedora	94,7%	98,7%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	85,7%	98,7%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	64,6%	86,8%
P22 Informació sobre les proves	90,6%	97,1%
P23 Permís per informar família	13,3%	45,2%
P24 Informació coherent (coincident)	80,9%	97,4%
P25 Sensació d'estar en bones mans	87,3%	96,3%
P26 Organització del servei d'urgències	69,6%	92,5%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	91,7%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	92,2%	100,0%
P30 Temps total a urgències	55,0%	78,8%
P31 Van resoldre el motiu	79,7%	91,0%
P 101 Valoració global	7,09	8,56
P 102 Fidelitat	77,8%	93,8%