



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

Hospital Dos de Maig (Barcelona) - UP 726

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



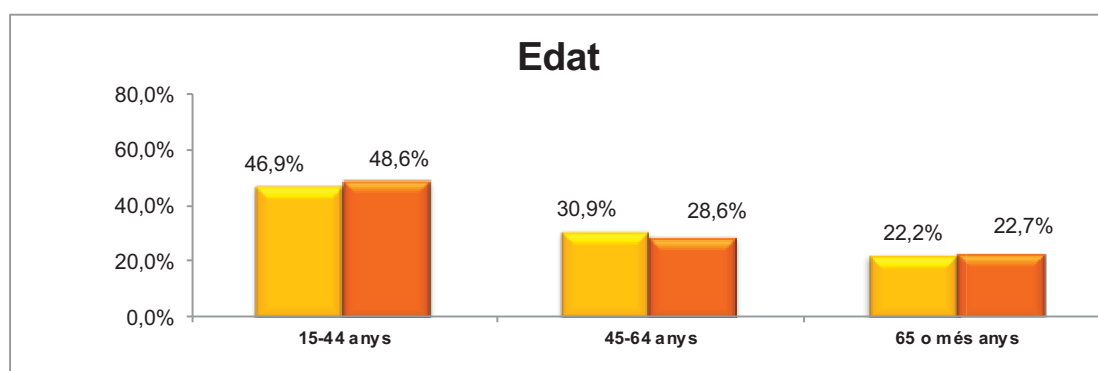
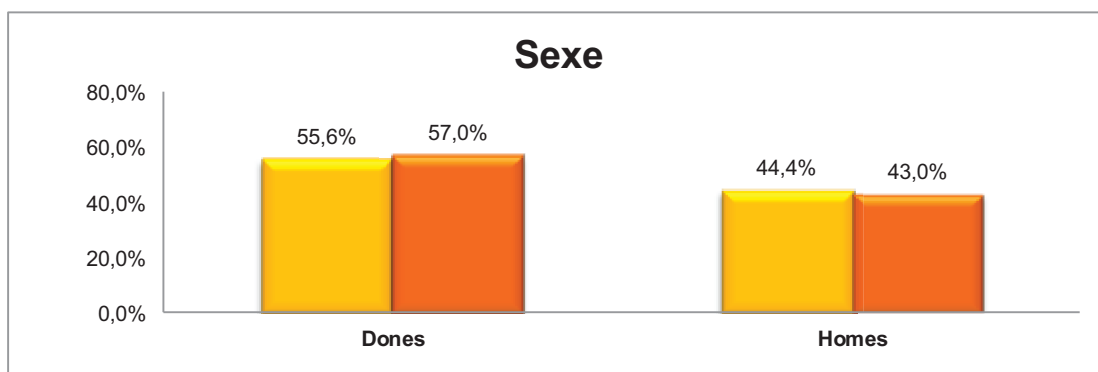
**2016**

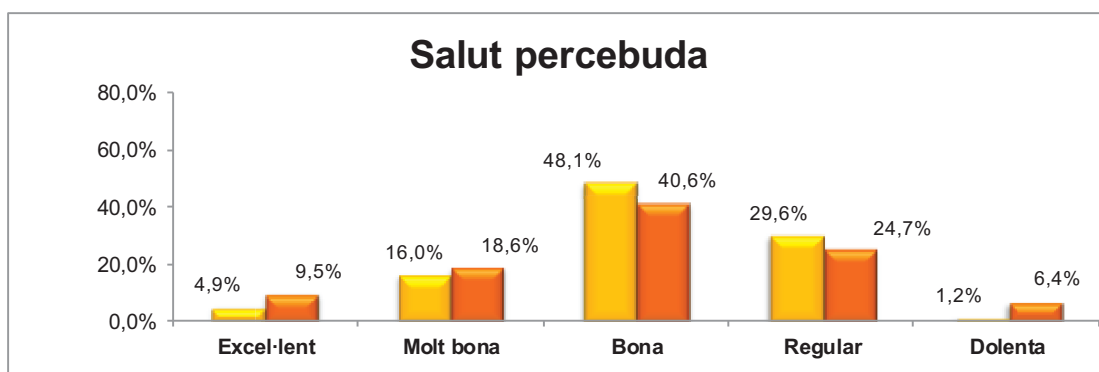
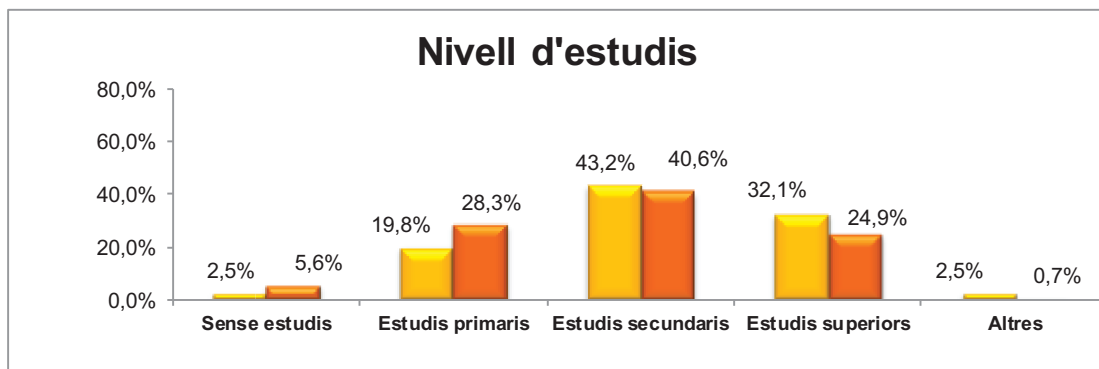
## A. Anàlisi per UP

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

|                                  | Nombre d'enquestes |
|----------------------------------|--------------------|
| Hospital Dos de Maig (Barcelona) | 81                 |
| CATALUNYA                        | 4453               |

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





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

|                  | 1era vegada a Urgències? |       |
|------------------|--------------------------|-------|
|                  | Sí                       | No    |
| <b>UP</b>        | 39,5%                    | 60,5% |
| <b>Catalunya</b> | 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 |
| <b>UP</b>        | 62,5%                           | 11,3%   | 12,5%      | 8,8%                | 5,0%   |
| <b>Catalunya</b> | 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 |
| <b>UP</b>        | 30,6%                     | 4,1%              | 34,7%           | 30,6%          |
| <b>Catalunya</b> | 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                | 87,7% |                          |
|   | No                | 12,3% |                          |
| N 81 NS/NC 0  |                   |       |                          |
| P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?  | Perfecta          | 2,9%  |                          |
|   | Molt bona         | 4,3%  |                          |
|   | Bona              | 38,6% |                          |
|   | Regular           | 41,4% |                          |
|   | Dolenta           | 12,9% |                          |
| N 70 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            | 23,1% |                          |
|   | Gairebé sempre    | 5,1%  |                          |
|   | Sovint            | 5,1%  |                          |
|   | Poques vegades    | 23,1% |                          |
|   | Mai / gairebé mai | 43,6% |                          |
| N 39 NS/NC 3  |                   |       |                          |
| No em van donar informació 29   |                   |       |                          |
| P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?                           | Sempre            | 0,0%  |                          |
|   | Gairebé sempre    | 1,4%  |                          |
|   | Sovint            | 2,9%  |                          |
|   | Poques vegades    | 7,1%  |                          |
|   | Mai / gairebé mai | 88,6% |                          |
| N 70 NS/NC 1  |                   |       |                          |
| 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         | 7,0%  |                          |
|   | Curt              | 14,1% |                          |
|   | Normal            | 32,4% |                          |
|   | Llarg             | 28,2% |                          |
|   | Molt Llarg        | 18,3% |                          |
| N 71 NS/NC 0  |                   |       |                          |
| P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?   | Perfecte          | 21,3% |                          |
|   | Molt bé           | 20,0% |                          |
|   | Bé                | 48,8% |                          |
|   | Regular           | 8,8%  |                          |
|   | Malament          | 1,3%  |                          |
| 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          | 20,0% |                          |
|   | Molt bona         | 27,5% |                          |
|   | Bona              | 43,8% |                          |
|   | Regular           | 3,8%  |                          |
|   | Dolenta           | 5,0%  |                          |
| N 80 NS/NC 1  |                   |       |                          |
| P 10. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer)              | Perfecta          | 22,4% |                          |
|   | Molt bona         | 22,4% |                          |
|   | Bona              | 48,7% |                          |
|   | Regular           | 5,3%  |                          |
|   | Dolenta           | 1,3%  |                          |
| N 76 NS/NC 5  |                   |       |                          |



| Enunciat  | Categories        | UP    | Distribució de respostes |
|---|-------------------|-------|--------------------------|
| P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?                     | Sempre            | 57,6% |                          |
|   | Gairebé sempre    | 11,9% |                          |
|   | Sovint            | 13,6% |                          |
|   | Poques vegades    | 8,5%  |                          |
| Mai / gairebé mai   | 8,5%              |       |                          |
| N 59 NS/NC 3  |                   |       |                          |
| No vaig tenir dolor   |                   | 19    |                          |
| P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?                          | Perfectes         | 11,1% |                          |
|   | Molt bones        | 17,3% |                          |
|   | Bones             | 51,9% |                          |
|   | Regulars          | 14,8% |                          |
|   | Dolentes          | 4,9%  |                          |
| N 81 NS/NC 0  |                   |       |                          |
| P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre? | Perfecta          | 9,5%  |                          |
|   | Molt bona         | 11,9% |                          |
|   | Bona              | 73,8% |                          |
|   | Regular           | 4,8%  |                          |
| Dolenta   | 0,0%              |       |                          |
| N 42 NS/NC 1  |                   |       |                          |
| No vaig estar en una camilla  |                   | 38    |                          |
| P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?    | Sempre            | 45,1% |                          |
|   | Gairebé sempre    | 11,8% |                          |
|   | Sovint            | 11,8% |                          |
|   | Poques vegades    | 5,9%  |                          |
|   | Mai / gairebé mai | 25,5% |                          |
| N 51 NS/NC 0  |                   |       |                          |
| No tenia acompanyants   |                   | 30    |                          |
| P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?   | Perfectament      | 34,6% |                          |
|   | Molt bé           | 19,8% |                          |
|   | Bé                | 32,1% |                          |
|   | Regular           | 11,1% |                          |
|   | Malament          | 2,5%  |                          |
| N 81 NS/NC 0  |                   |       |                          |
| P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?              | Perfecte          | 33,3% |                          |
|   | Molt bé           | 36,0% |                          |
|   | Bé                | 21,3% |                          |
|   | Regular           | 8,0%  |                          |
|   | Malament          | 1,3%  |                          |
| N 75 NS/NC 6  |                   |       |                          |
| P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?                  | Perfecte          | 36,3% |                          |
|   | Molt bé           | 28,8% |                          |
|   | Bé                | 26,3% |                          |
|   | Regular           | 7,5%  |                          |
|   | Malament          | 1,3%  |                          |
| N 80 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          | 34,8% |                          |
|   | Molt bé           | 26,1% |                          |
|   | Bé                | 39,1% |                          |
|   | Regular           | 0,0%  |                          |
|   | Malament          | 0,0%  |                          |
| N 23 NS/NC 1<br>No hi vaig tenir contacte 57  |                   |       |                          |
| P 19. Els metges li va donar la informació de manera que poguéu entendre-la?  | Sempre            | 80,0% |                          |
|   | Gairebé sempre    | 8,0%  |                          |
|   | Sovint            | 4,0%  |                          |
|   | Poques vegades    | 5,3%  |                          |
| N 75 NS/NC 5<br>No em van donar informació 1  | Mai / gairebé mai | 2,7%  |                          |
| 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            | 73,7% |                          |
|   | Gairebé sempre    | 13,2% |                          |
|   | Sovint            | 6,6%  |                          |
|   | Poques vegades    | 6,6%  |                          |
| N 76 NS/NC 4<br>No em van donar informació 1  | Mai / gairebé mai | 0,0%  |                          |
| P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?   | Sempre            | 14,5% |                          |
|   | Gairebé sempre    | 1,3%  |                          |
|   | Sovint            | 3,9%  |                          |
|   | Poques vegades    | 9,2%  |                          |
| N 76 NS/NC 5<br>Mai o gairebé mai   |                   | 71,1% |                          |
| P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?   | Perfecta          | 28,6% |                          |
|   | Molt bona         | 23,2% |                          |
|   | Bona              | 39,3% |                          |
| N 56 NS/NC 1<br>No em van donar informació 1  | Regular           | 8,9%  |                          |
| No em van fer proves 23   | Malament          | 0,0%  |                          |
| P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?  | Sí                | 8,3%  |                          |
|   | No                | 91,7% |                          |
| N 48 NS/NC 1<br>No tenia acompanyants 32  |                   |       |                          |
| 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            | 75,3% |                          |
|   | Gairebé sempre    | 9,6%  |                          |
|   | Sovint            | 5,5%  |                          |
|   | Poques vegades    | 6,8%  |                          |
|   | Mai / gairebé mai | 2,7%  |                          |
| N 73 NS/NC 5<br>No em van donar informació 3  |                   |       |                          |
| P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?   | Sempre            | 72,5% |                          |
|   | Gairebé sempre    | 8,8%  |                          |
|   | Sovint            | 8,8%  |                          |
|   | Poques vegades    | 3,8%  |                          |
|   | Mai / gairebé mai | 6,3%  |                          |
| N 80 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                                     | 12,3% |                          |
|  | Molt bona                                    | 13,6% |                          |
|  | Bona   | 49,4% |                          |
|  | Regular                                      | 19,8% |                          |
|  | Malament                                     | 4,9%  |                          |
| N 81 NS/NC 0   |  |       |                          |
| FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?                        | Sí   | 4,9%  |                          |
|  | No   | 95,1% |                          |
| N 81 NS/NC 0   |  |       |                          |
| P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?  | Perfectament                                 | 66,7% |                          |
|  | Molt bé                                      | 0,0%  |                          |
|  | Bé   | 33,3% |                          |
|  | Regular                                      | 0,0%  |                          |
|  | Malament                                     | 0,0%  |                          |
| N 3 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                   | 36,0% |                          |
|  | Al metge de capçalera                        | 41,3% |                          |
|  | Al metge esecialista                         | 12,0% |                          |
|  | El van derivar o ingressar a un altre centre | 10,7% |                          |
| N 75 NS/NC 0   |  |       |                          |
| No ho recordo 2  |  |       |                          |
| P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre ( vostè o la seva família) tot el que havia de fer?          | Perfectament                                 | 55,7% |                          |
|  | Molt bé                                      | 11,4% |                          |
|  | Bé   | 29,1% |                          |
|  | Regular                                      | 1,3%  |                          |
|  | Malament                                     | 2,5%  |                          |
| N 79 NS/NC 0   |  |       |                          |
| 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                                    | 7,6%  |                          |
|  | Curt   | 8,9%  |                          |
|  | Normal                                       | 29,1% |                          |
|  | Llarg  | 29,1% |                          |
|  | Molt Llarg                                   | 25,3% |                          |
| N 79 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                                 | 25,3% |                          |
|  | Molt bé                                      | 20,3% |                          |
|  | Bé   | 35,4% |                          |
|  | Regular                                      | 12,7% |                          |
|  | Malament                                     | 6,3%  |                          |
| N 79 NS/NC 2   |  |       |                          |
| P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.                            | Valor  | 7,35  |                          |
|  | Desviació estàndard                          | 2,13  |                          |
| N 80 NS/NC 1   |  |       |                          |
| P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?   | Sí   | 71,6% |                          |
|  | No   | 7,4%  |                          |
|  | No n'estic segura                            | 21,0% |                          |
| 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                | 61,0%        | 45,7%        | 61,8%        |
| P5 Informació temps d'espera                    | 41,0%        | 33,3%        | 46,6%        |
| P6 Esperant, algú vigilava com es trobava       | 9,8%         | 4,3%         | 11,3%        |
| P7 Temps d'espera fins a veure el metge         | 70,7%        | 53,5%        | 52,5%        |
| P8 Temps de dedicació del metge                 | 86,0%        | 90,0%        | 84,8%        |
| P9 Disposició per escoltar-lo                   | 92,0%        | 91,3%        | 85,6%        |
| P10 Poder donar la seva opinió                  | 90,8%        | 93,4%        | 86,4%        |
| P11 Ajuda a controlar el dolor                  | 79,5%        | 83,1%        | 82,5%        |
| P12 Condicions lloc on va ser atès              | 83,8%        | 80,2%        | 76,3%        |
| P13 Comoditat de la camilla                     | 92,7%        | 95,2%        | 78,8%        |
| P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè    | 75,0%        | 68,6%        | 87,6%        |
| P15 Respecte a la intimitat                     | 98,0%        | 86,4%        | 89,7%        |
| P16 Tracte personal infermeres                  | 93,8%        | 90,7%        | 92,2%        |
| P17 Tracte personal metges                      | 90,9%        | 91,3%        | 90,9%        |
| P18 Tracte personal dels zeladors               | 95,1%        | 100,0%       | 97,5%        |
| P19 Informació entenedora                       | 95,7%        | 92,0%        | 94,1%        |
| P20 Informació que necessitava de la malaltia   | 95,7%        | 93,4%        | 91,8%        |
| P21 No li explicaven les coses davant de tothom | 79,4%        | 80,3%        | 75,1%        |
| P22 Informació sobre les proves                 | 93,8%        | 91,1%        | 88,5%        |
| P23 Permís per informar família                 | 22,2%        | 8,3%         | 26,6%        |
| P24 Informació coherent (coincident)            | 90,1%        | 90,4%        | 91,5%        |
| P25 Sensació d'estar en bones mans              | 93,9%        | 90,0%        | 89,1%        |
| P26 Organització del servei d'urgències         | 85,0%        | 75,3%        | 73,0%        |
| P27 Explicació del perquè de l'ingrés           | 100,0%       | 100,0%       | 93,6%        |
| P29 Va entendre explicacions                    | 94,8%        | 96,2%        | 94,0%        |
| P30 Temps total a urgències                     | 68,7%        | 45,6%        | 53,8%        |
| P31 Van resoldre el motiu                       | 91,0%        | 81,0%        | 81,7%        |
| <b>P 101 Valoració global</b>                   | <b>8,09</b>  | <b>7,35</b>  | <b>7,51</b>  |
| <b>P 102 Fidelitat</b>                          | <b>88,0%</b> | <b>71,6%</b> | <b>80,3%</b> |

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

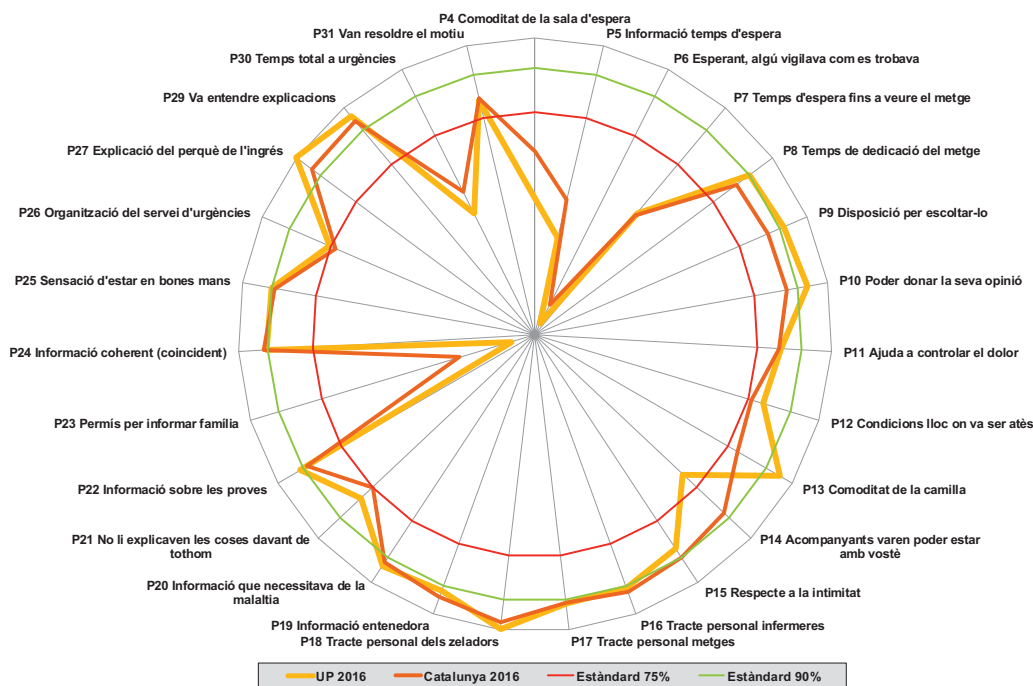
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.



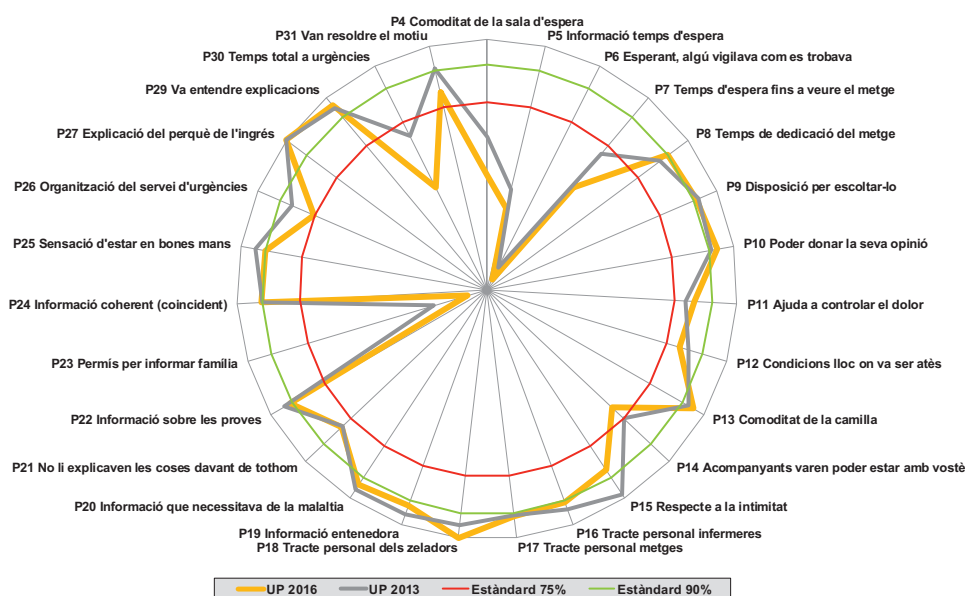
### D. Representació gràfica radial de les preguntes

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                | 45,7%        | 87,9%             |
| P5 Informació temps d'espera                    | 33,3%        | 78,6%             |
| P6 Esperant, algú vigilava com es trobava       | 4,3%         | 30,2%             |
| P7 Temps d'espera fins a veure el metge         | 53,5%        | 84,8%             |
| P8 Temps de dedicació del metge                 | 90,0%        | 97,5%             |
| P9 Disposició per escoltar-lo                   | 91,3%        | 97,5%             |
| P10 Poder donar la seva opinió                  | 93,4%        | 97,4%             |
| P11 Ajuda a controlar el dolor                  | 83,1%        | 95,3%             |
| P12 Condicions lloc on va ser atès              | 80,2%        | 97,5%             |
| P13 Comoditat de la camilla                     | 95,2%        | 100,0%            |
| P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè    | 68,6%        | 100,0%            |
| P15 Respecte a la intimitat                     | 86,4%        | 98,8%             |
| P16 Tracte personal infermeres                  | 90,7%        | 98,8%             |
| P17 Tracte personal metges                      | 91,3%        | 97,5%             |
| P18 Tracte personal dels zeladors               | 100,0%       | 100,0%            |
| P19 Informació entenedora                       | 92,0%        | 98,7%             |
| P20 Informació que necessitava de la malaltia   | 93,4%        | 98,7%             |
| P21 No li explicaven les coses davant de tothom | 80,3%        | 86,8%             |
| P22 Informació sobre les proves                 | 91,1%        | 97,1%             |
| P23 Permís per informar família                 | 8,3%         | 45,2%             |
| P24 Informació coherent (coincident)            | 90,4%        | 97,4%             |
| P25 Sensació d'estar en bones mans              | 90,0%        | 96,3%             |
| P26 Organització del servei d'urgències         | 75,3%        | 92,5%             |
| P27 Explicació del perquè de l'ingrés           | 100,0%       | 100,0%            |
| P29 Va entendre explicacions                    | 96,2%        | 100,0%            |
| P30 Temps total a urgències                     | 45,6%        | 78,8%             |
| P31 Van resoldre el motiu                       | 81,0%        | 91,0%             |
| <b>P 101 Valoració global</b>                   | <b>7,35</b>  | <b>8,56</b>       |
| <b>P 102 Fidelitat</b>                          | <b>71,6%</b> | <b>93,8%</b>      |