

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

Hospital General de Hospitalet Llobregat - UP 725

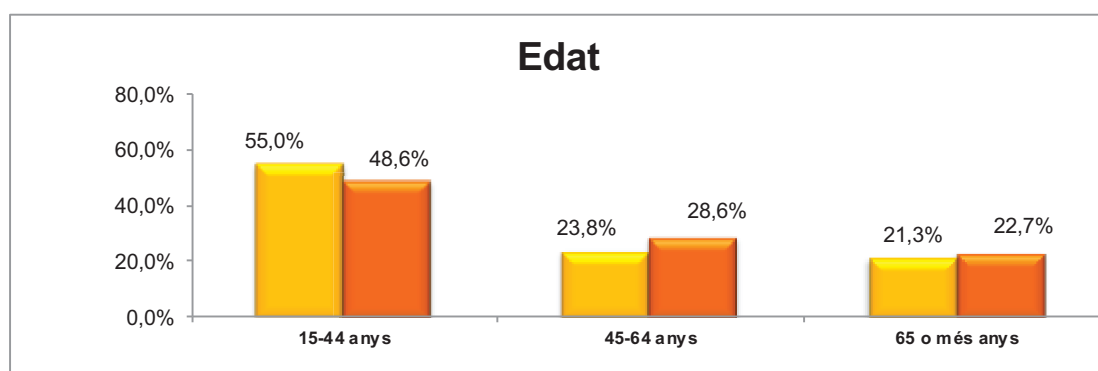
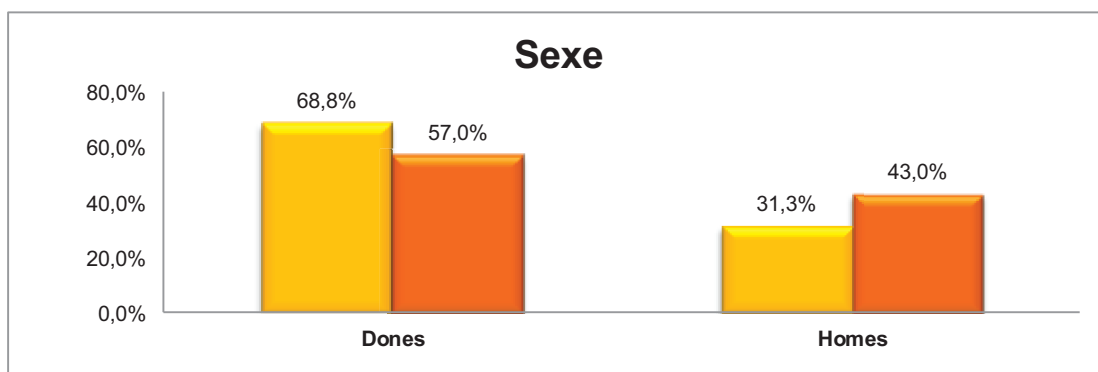
**Subdirecció  
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

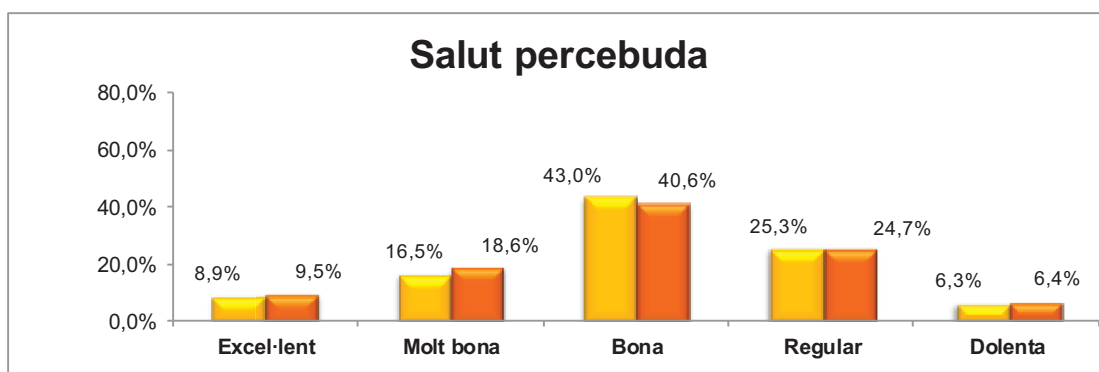
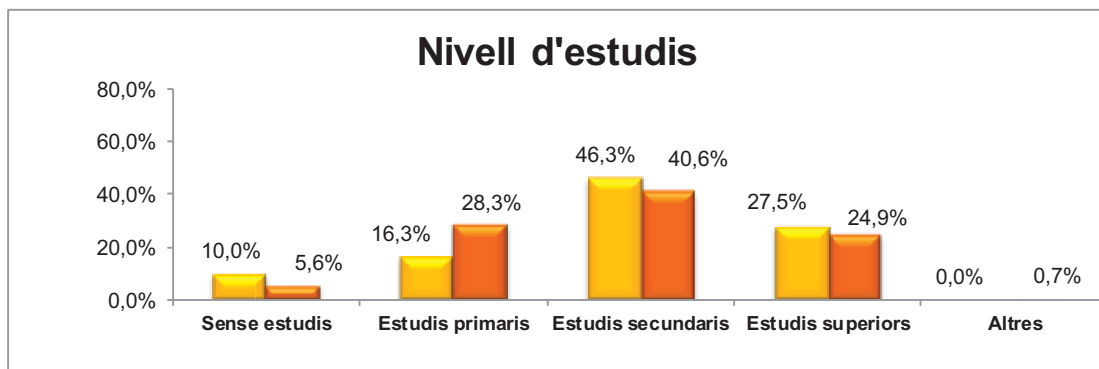
## A. Anàlisi per UP

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

	Nombre d'enquestes
Hospital General de Hospitalet Llobregat	80
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>	28,8%	71,3%
<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>	66,3%	6,3%	16,3%	2,5%	8,8%
<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>	23,1%	7,7%	38,5%	30,8%
<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	83,8%	
	No	16,3%	
N 80 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	4,5%	
	Molt bona	10,4%	
	Bona	40,3%	
	Regular	35,8%	
	Dolenta	9,0%	
N 67 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	23,5%	
	Gairebé sempre	8,8%	
	Sovint	5,9%	
	Poques vegades	17,6%	
	Mai / gairebé mai	44,1%	
N 34 NS/NC 1			
No em van donar informació 32			
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	1,5%	
	Gairebé sempre	3,0%	
	Sovint	1,5%	
	Poques vegades	6,0%	
	Mai / gairebé mai	88,1%	
N 67 NS/NC 0			
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	16,4%	
	Normal	25,4%	
	Llarg	28,4%	
	Molt Llarg	25,4%	
N 67 NS/NC 0			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	17,5%	
	Molt bé	32,5%	
	Bé	33,8%	
	Regular	11,3%	
	Malament	5,0%	
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	28,8%	
	Bona	33,8%	
	Regular	15,0%	
	Dolenta	2,5%	
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	15,4%	
	Molt bona	24,4%	
	Bona	44,9%	
	Regular	10,3%	
	Dolenta	5,1%	
N 78 NS/NC 2			



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	59,1%	
	Gairebé sempre	12,1%	
	Sovint	9,1%	
	Poques vegades	15,2%	
	Mai / gairebé mai	4,5%	
N 66 NS/NC 3	No vaig tenir dolor	11	
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	18,8%	
	Molt bones	16,3%	
	Bones	37,5%	
	Regulars	23,8%	
	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	16,1%	
	Molt bona	17,7%	
	Bona	50,0%	
	Regular	12,9%	
	Dolenta	3,2%	
N 62 NS/NC 0	No vaig estar en una camilla	18	
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	Sempre	63,3%	
	Gairebé sempre	8,3%	
	Sovint	6,7%	
	Poques vegades	8,3%	
	Mai / gairebé mai	13,3%	
N 60 NS/NC 1	No tenia acompanyants	19	
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	28,8%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	31,3%	
	Regular	12,5%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	27,3%	
	Molt bé	28,6%	
	Bé	26,0%	
	Regular	15,6%	
	Malament	2,6%	
N 77 NS/NC 3			
P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	26,3%	
	Molt bé	36,3%	
	Bé	27,5%	
	Regular	5,0%	
	Malament	5,0%	
N 80 NS/NC 0			



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliters "camillers"?	Perfecte	11,8%	
	Molt bé	35,3%	
	Bé	50,0%	
	Regular	2,9%	
	Malament	0,0%	
N 34 NS/NC 0 No hi vaig tenir contacte 46			
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que poguéu entendre-la?	Sempre	75,7%	
	Gairebé sempre	10,8%	
	Sovint	1,4%	
	Poques vegades	8,1%	
N 74 NS/NC 3 No em van donar informació 3	Mai / gairebé mai	4,1%	
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	73,7%	
	Gairebé sempre	11,8%	
	Sovint	6,6%	
	Poques vegades	3,9%	
N 76 NS/NC 3 No em van donar informació 1	Mai / gairebé mai	3,9%	
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	20,5%	
	Gairebé sempre	3,8%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	5,1%	
N 78 NS/NC 2 Mai o gairebé mai		66,7%	
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	21,5%	
	Molt bona	29,2%	
	Bona	33,8%	
	Regular	12,3%	
	Malament	3,1%	
N 65 NS/NC 1 No em van donar informació 1 No em van fer proves 13			
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	26,3%	
	No	73,7%	
N 57 NS/NC 0 No tenia acompanyants 23			
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	53,6%	
	Gairebé sempre	20,3%	
	Sovint	14,5%	
	Poques vegades	8,7%	
	Mai / gairebé mai	2,9%	
N 69 NS/NC 7 No em van donar informació 4			
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	70,0%	
	Gairebé sempre	10,0%	
	Sovint	7,5%	
	Poques vegades	6,3%	
	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	16,3%	
	Molt bona	21,3%	
	Bona	33,8%	
	Regular	18,8%	
	Malament	10,0%	
N 80 NS/NC 0			
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	13,8%	
	No	86,3%	
N 80 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	40,0%	
	Molt bé	0,0%	
	Bé	50,0%	
	Regular	10,0%	
	Malament	0,0%	
N 10 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	28,4%	
	Al metge de capçalera	58,2%	
	Al metge esecialista	10,4%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	3,0%	
N 67 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	45,5%	
	Molt bé	19,5%	
	Bé	29,9%	
	Regular	5,2%	
	Malament	0,0%	
N 77 NS/NC 1			
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	3,8%	
	Curt	13,8%	
	Normal	37,5%	
	Llarg	26,3%	
	Molt Llarg	18,8%	
N 80 NS/NC 0			
P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfectament	34,2%	
	Molt bé	24,1%	
	Bé	24,1%	
	Regular	12,7%	
	Malament	5,1%	
N 79 NS/NC 1			
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.	Valor	7,72	
	Desviació estàndard	2,05	
N 79 NS/NC 1			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?	Sí	71,3%	
	No	10,0%	
	No n'estic segura	18,8%	
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	70,5%	55,2%	61,8%
P5 Informació temps d'espera	49,2%	38,2%	46,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	15,9%	6,0%	11,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	69,7%	46,3%	52,5%
P8 Temps de dedicació del metge	83,2%	83,8%	84,8%
P9 Disposició per escoltar-lo	81,2%	82,5%	85,6%
P10 Poder donar la seva opinió	77,2%	84,6%	86,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	87,0%	80,3%	82,5%
P12 Condicions lloc on va ser atès	77,2%	72,5%	76,3%
P13 Comoditat de la camilla	77,9%	83,9%	78,8%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	81,4%	78,3%	87,6%
P15 Respecte a la intimitat	92,0%	85,0%	89,7%
P16 Tracte personal infermeres	90,1%	81,8%	92,2%
P17 Tracte personal metges	89,1%	90,0%	90,9%
P18 Tracte personal dels zeladors	94,9%	97,1%	97,5%
P19 Informació entenedora	91,8%	87,8%	94,1%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	89,4%	92,1%	91,8%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	75,0%	71,8%	75,1%
P22 Informació sobre les proves	86,4%	84,6%	88,5%
P23 Permís per informar família	32,4%	26,3%	26,6%
P24 Informació coherent (coincident)	87,2%	88,4%	91,5%
P25 Sensació d'estar en bones mans	88,0%	87,5%	89,1%
P26 Organització del servei d'urgències	81,2%	71,3%	73,0%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	81,3%	90,0%	93,6%
P29 Va entendre explicacions	94,8%	94,8%	94,0%
P30 Temps total a urgències	64,4%	55,0%	53,8%
P31 Van resoldre el motiu	81,2%	82,3%	81,7%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,54</b>	<b>7,72</b>	<b>7,51</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>78,2%</b>	<b>71,3%</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.

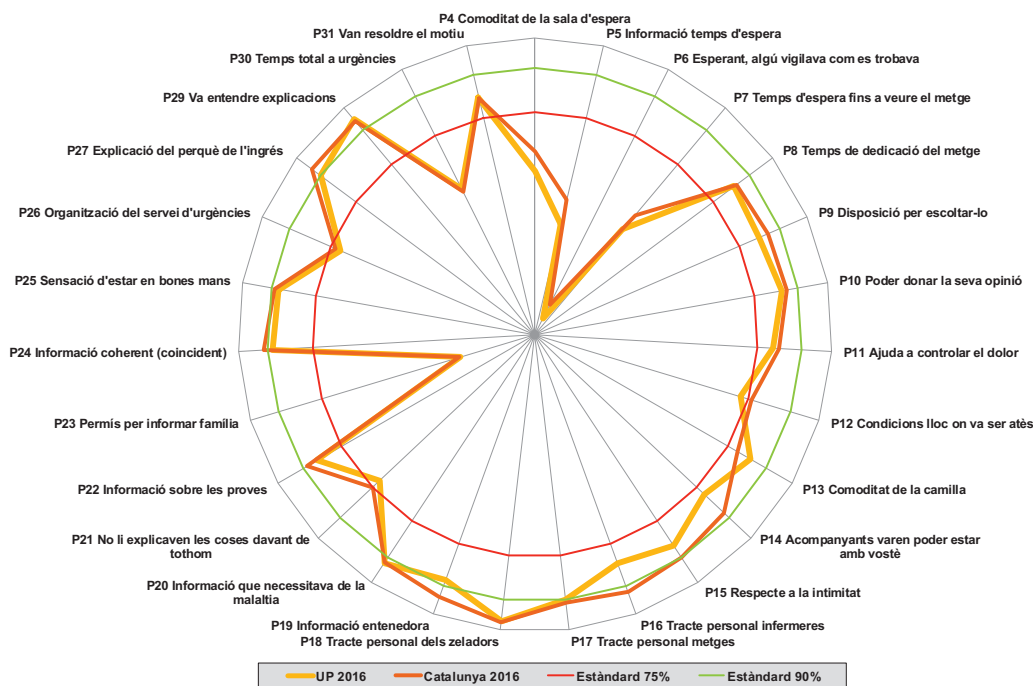
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.



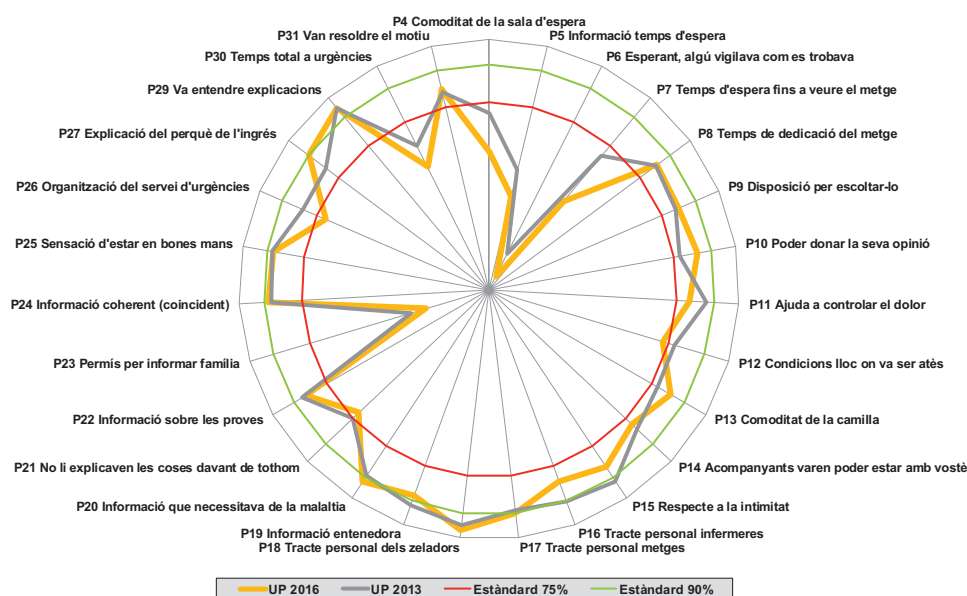
### D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	55,2%	87,9%
P5 Informació temps d'espera	38,2%	78,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	6,0%	30,2%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	46,3%	84,8%
P8 Temps de dedicació del metge	83,8%	97,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	82,5%	97,5%
P10 Poder donar la seva opinió	84,6%	97,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	80,3%	95,3%
P12 Condicions lloc on va ser atès	72,5%	97,5%
P13 Comoditat de la camilla	83,9%	100,0%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	78,3%	100,0%
P15 Respecte a la intimitat	85,0%	98,8%
P16 Tracte personal infermeres	81,8%	98,8%
P17 Tracte personal metges	90,0%	97,5%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,1%	100,0%
P19 Informació entenedora	87,8%	98,7%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	92,1%	98,7%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	71,8%	86,8%
P22 Informació sobre les proves	84,6%	97,1%
P23 Permís per informar família	26,3%	45,2%
P24 Informació coherent (coincident)	88,4%	97,4%
P25 Sensació d'estar en bones mans	87,5%	96,3%
P26 Organització del servei d'urgències	71,3%	92,5%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	90,0%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	94,8%	100,0%
P30 Temps total a urgències	55,0%	78,8%
P31 Van resoldre el motiu	82,3%	91,0%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,72</b>	<b>8,56</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>71,3%</b>	<b>93,8%</b>