

**PLA D'ENQUESTES DE LA PERCEPCIÓ,
EXPERIÈNCIA I SATISFACCIÓ DEL CATSALUT**

ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

2019

RESULTATS PER CENTRE

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

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut

 Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

2019

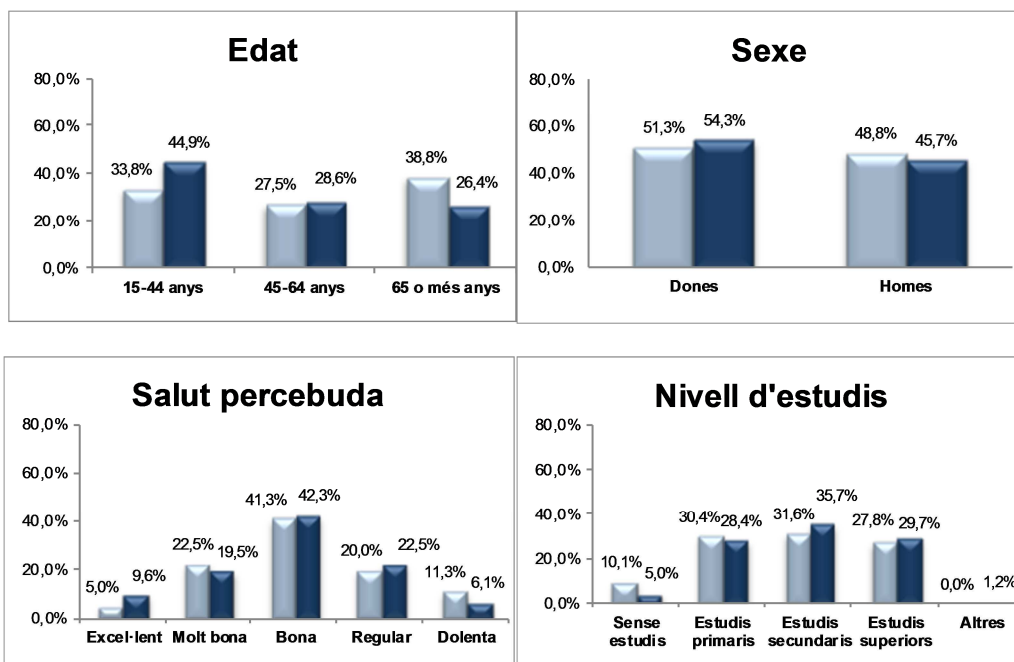
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
CSI H. de l'Hospitalet-H. Moisès Broggi	80
CATALUNYA	4379

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2019
CATALUNYA 2019



RESULTATS PER UP 2019

A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	38,8%	61,3%
Catalunya	27,2%	72,8%

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	63,8%	13,8%	11,3%	8,8%	2,5%
Catalunya	69,3%	12,3%	13,3%	1,8%	3,2%

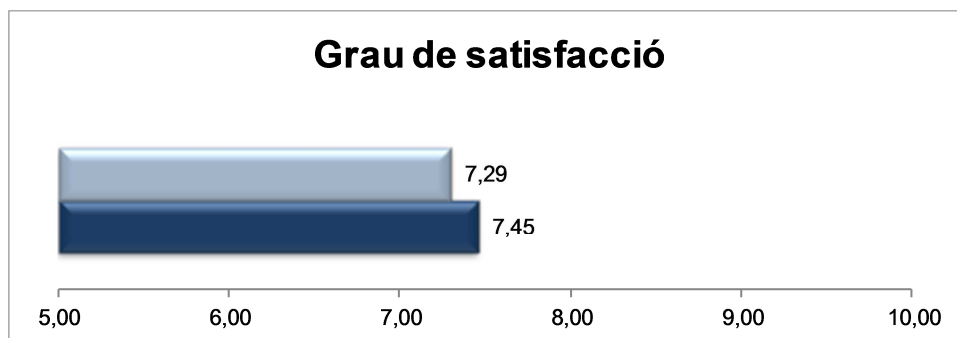
Nota: P2 Com va decidir anar a urgències

	Motiu per triar Urgències			
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop
UP	31,4%	9,8%	41,2%	17,6%
Catalunya	26,5%	11,0%	50,8%	11,8%

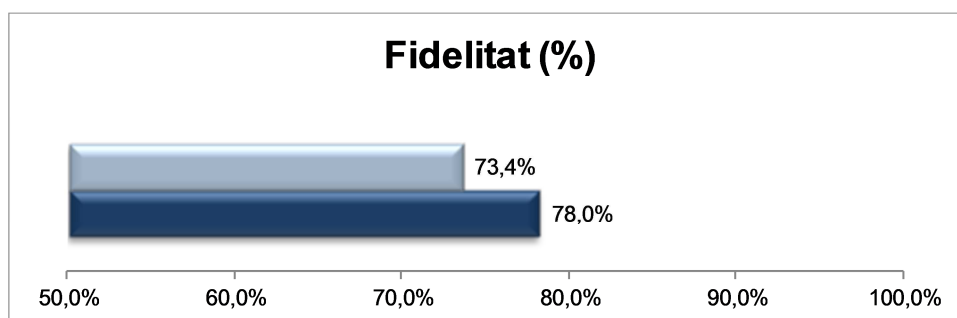
Nota: P3 Per què? (Només aquells casos que han respost per iniciativa pròpia a la P2)

A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències del seu hospital



P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
Filtre. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	72,5%	
	No	27,5%	
N 80 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	1,7%	
	Molt bona	13,8%	
	Bona	44,8%	
	Regular	27,6%	
	Dolenta	12,1%	
N 58 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	12,0%	
	Gairebé sempre	8,0%	
	Sovint	6,0%	
	Poques vegades	6,0%	
	Mai / gairebé mai	68,0%	
N 50 NS/NC 3			
No em van donar informació 5			
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	3,5%	
	Gairebé sempre	5,3%	
	Sovint	1,8%	
	Poques vegades	5,3%	
	Mai / gairebé mai	84,2%	
N 57 NS/NC 0			
No em van donar informació 1			
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	8,8%	
	Normal	35,1%	
	Llarg	26,3%	
	Molt Llarg	22,8%	
N 57 NS/NC 1			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	10,1%	
	Molt bé	30,4%	
	Bé	39,2%	
	Regular	13,9%	
	Malament	6,3%	
N 79 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	17,5%	
	Molt bona	22,5%	
	Bona	37,5%	
	Regular	17,5%	
	Dolenta	5,0%	
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	20,3%	
	Molt bona	12,7%	
	Bona	45,6%	
	Regular	15,2%	
	Dolenta	6,3%	
N 79 NS/NC 1			

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	45,1%	
	Gairebé sempre	8,5%	
	Sovint	16,9%	
	Poques vegades	11,3%	
	Mai / gairebé mai	18,3%	
N 71 NS/NC 0			
No vaig tenir dolor 9			
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	11,4%	
	Molt bones	15,2%	
	Bones	40,5%	
	Regulars	21,5%	
	Dolentes	11,4%	
N 79 NS/NC 1			
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?	Perfecta	16,2%	
	Molt bona	11,8%	
	Bona	47,1%	
	Regular	22,1%	
	Dolenta	2,9%	
N 68 NS/NC 2			
No vaig estar en una camilla 10			
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	Sempre	77,1%	
	Gairebé sempre	12,9%	
	Sovint	5,7%	
	Poques vegades	2,9%	
	Mai / gairebé mai	1,4%	
N 70 NS/NC 0			
No tenia acompanyants 10			
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	29,1%	
	Molt bé	15,2%	
	Bé	36,7%	
	Regular	11,4%	
	Malament	7,6%	
N 79 NS/NC 1			
P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	30,7%	
	Molt bé	30,7%	
	Bé	32,0%	
	Regular	5,3%	
	Malament	1,3%	
N 75 NS/NC 5			
P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	26,3%	
	Molt bé	32,5%	
	Bé	27,5%	
	Regular	8,8%	
	Malament	5,0%	
N 80 NS/NC 0			

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliters "camillers"?	Perfecte	31,5%	
	Molt bé	37,0%	
	Bé	24,1%	
	Regular	3,7%	
	Malament	3,7%	
N 54 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte	26		
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	69,2%	
	Gairebé sempre	11,5%	
	Sovint	9,0%	
	Poques vegades	5,1%	
	Mai / gairebé mai	5,1%	
N 78 NS/NC 1			
No em van donar informació	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	68,4%	
	Gairebé sempre	11,8%	
	Sovint	9,2%	
	Poques vegades	5,3%	
	Mai / gairebé mai	5,3%	
N 76 NS/NC 2			
No em van donar informació	2		
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Mai o gairebé mai	58,2%	
	Poques vegades	5,1%	
	Sovint	6,3%	
	Gairebé sempre	3,8%	
	Sempre	26,6%	
N 79 NS/NC 1			
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	30,9%	
	Molt bona	10,3%	
	Bona	41,2%	
	Regular	11,8%	
	Malament	5,9%	
N 68 NS/NC 1			
No em van donar informació	1		
No em van fer proves	10		
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	30,0%	
	No	70,0%	
	N 70 NS/NC 4		
No tenia acompanyants	6		
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	17,6%	
	Sovint	8,1%	
	Poques vegades	6,8%	
	Mai / gairebé mai	1,4%	
N 74 NS/NC 2			
No em van donar informació	4		
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	61,3%	
	Gairebé sempre	10,0%	
	Sovint	7,5%	
	Poques vegades	7,5%	
	Mai / gairebé mai	13,8%	
N 80 NS/NC 0			

RESULTATS PER UP 2019

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	12,5%	
		Molt bona	15,0%	
		Bona	38,8%	
		Regular	30,0%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	3,8%	
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	18,8%		
	No	81,3%		
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	53,3%		
	Molt bé	6,7%		
	Bé	26,7%		
	Regular	13,3%		
	N 15 NS/NC 0	Malament		0,0%
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	36,7%		
	Al metge de capçalera	39,2%		
	Al metge especialista	16,5%		
	El van derivar o ingressar a un altre centre	6,3%		
	N 79 NS/NC 1	No ho recordo		
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	57,0%		
	Molt bé	11,4%		
	Bé	29,1%		
	N 79 NS/NC 0	Regular		2,5%
	No em van explicar res 1	Malament		0,0%
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	8,9%		
	Normal	34,2%		
	Llarg	29,1%		
	N 79 NS/NC 1	Molt Llarg		22,8%
P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfectament	30,4%		
	Molt bé	20,3%		
	Bé	30,4%		
	Regular	5,1%		
	N 79 NS/NC 1	Malament		13,9%
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.	Valor	7,29		
	Desviació estàndard	2,42		
N 80 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?	Sí	73,4%		
	No	19,0%		
	N 79 NS/NC 1	No n'estic segura		7,6%

RESULTATS PER UP 2019

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 2016	UP 2019	Catalunya 2019
P4 Comoditat de la sala d'espera	66,7%	60,3%	60,6%
P5 Informació temps d'espera	39,4%	26,0%	28,2%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	13,2%	10,5%	10,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	59,4%	50,9%	51,7%
P8 Temps de dedicació del metge	88,8%	79,7%	83,2%
P9 Disposició per escoltar-lo	87,7%	77,5%	84,5%
P10 Poder donar la seva opinió	82,5%	78,5%	84,2%
P11 Ajuda a controlar el dolor	80,3%	70,4%	81,1%
P12 Condicions lloc on va ser atès	64,2%	67,1%	77,6%
P13 Comoditat de la camilla	81,6%	75,0%	77,0%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	93,3%	95,7%	88,7%
P15 Respecte a la intimitat	77,2%	81,0%	90,4%
P16 Tracte personal infermeres	91,1%	93,3%	92,7%
P17 Tracte personal metges	86,4%	86,3%	90,1%
P18 Tracte personal dels zeladors	92,5%	92,6%	96,0%
P19 Informació entenedora	94,7%	89,7%	92,0%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	85,7%	89,5%	89,1%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	64,6%	63,3%	62,6%
P22 Informació sobre les proves	90,6%	82,4%	87,3%
P23 Permis per informar família	13,3%	30,0%	28,0%
P24 Informació coherent (coincident)	80,9%	91,9%	91,0%
P25 Sensació d'estar en bones mans	87,3%	78,8%	88,0%
P26 Organització del servei d'urgències	69,6%	66,3%	73,3%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	91,7%	86,7%	92,9%
P29 Va entendre explicacions	92,2%	97,5%	94,0%
P30 Temps total a urgències	55,0%	48,1%	55,6%
P31 Van resoldre el motiu	79,7%	81,0%	81,3%
P 101 Valoració global	7,09	7,29	7,45
P 102 Fidelitat	77,8%	73,4%	78,0%

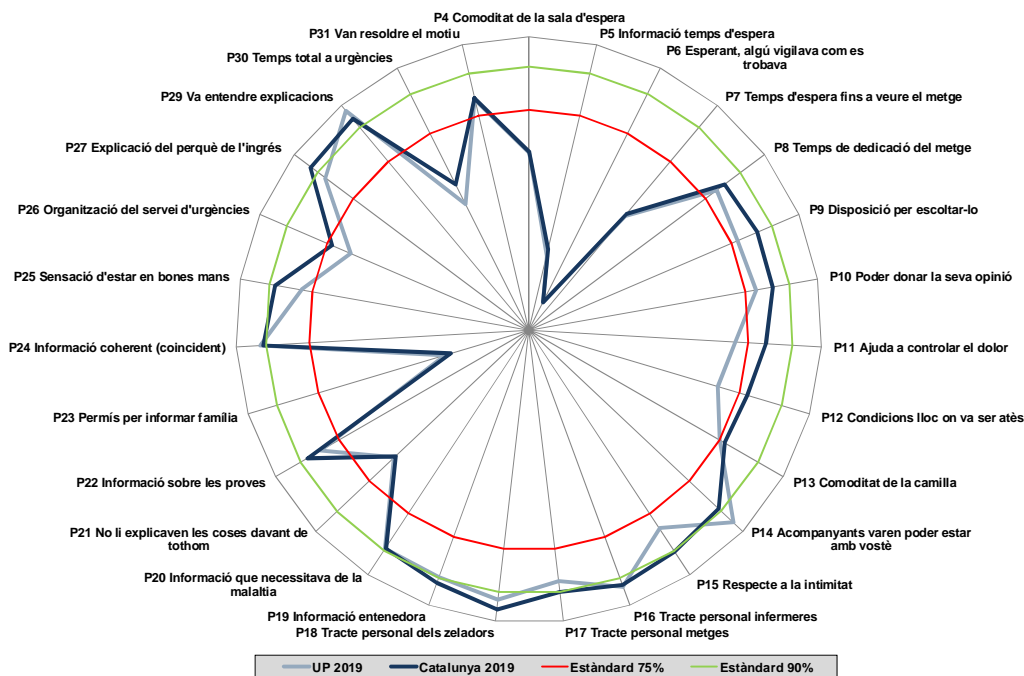
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2019 en relació a Catalunya 2019.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2019 en relació a Catalunya 2019.

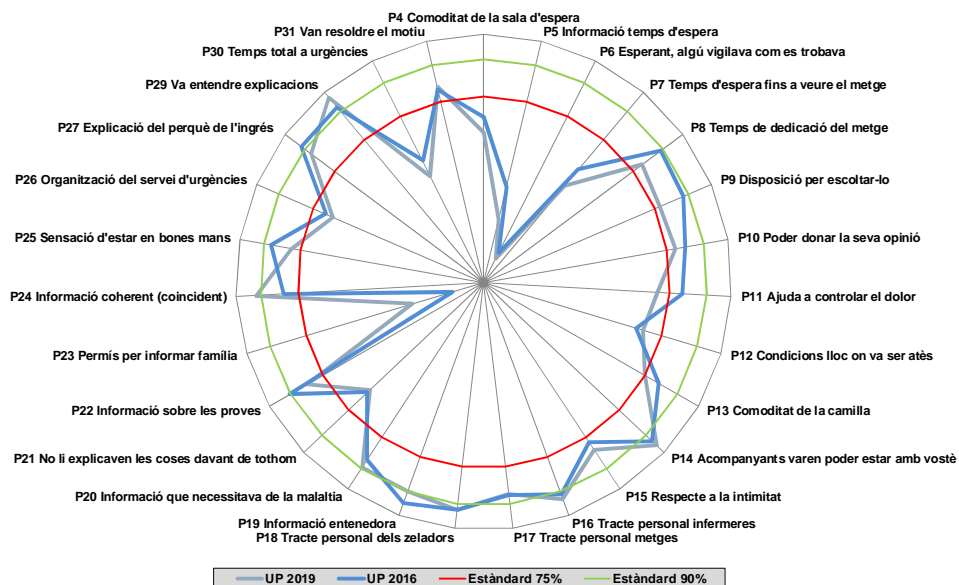
D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

D.1. Comparació de la UP 2019 amb Catalunya 2019



D.2. Comparació de la UP 2019 amb la UP 2016



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 2019	Millors resultats
P4 Comoditat de la sala d'espera	60,3%	91,8%
P5 Informació temps d'espera	26,0%	68,5%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	10,5%	48,0%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	50,9%	79,7%
P8 Temps de dedicació del metge	79,7%	92,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	77,5%	95,0%
P10 Poder donar la seva opinió	78,5%	93,7%
P11 Ajuda a controlar el dolor	70,4%	94,0%
P12 Condicions lloc on va ser atès	67,1%	97,5%
P13 Comoditat de la camilla	75,0%	97,4%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	95,7%	100,0%
P15 Respecte a la intimitat	81,0%	100,0%
P16 Tracte personal infermeres	93,3%	100,0%
P17 Tracte personal metges	86,3%	98,8%
P18 Tracte personal dels zeladors	92,6%	100,0%
P19 Informació entenedora	89,7%	100,0%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	89,5%	97,4%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	63,3%	78,2%
P22 Informació sobre les proves	82,4%	97,3%
P23 Permis per informar família	30,0%	44,6%
P24 Informació coherent (coincident)	91,9%	100,0%
P25 Sensació d'estar en bones mans	78,8%	100,0%
P26 Organització del servei d'urgències	66,3%	92,5%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	86,7%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	97,5%	98,7%
P30 Temps total a urgències	48,1%	83,3%
P31 Van resoldre el motiu	81,0%	92,4%
P 101 Valoració global	7,29	8,41
P 102 Fidelitat	73,4%	97,5%