

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

ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

2019

RESULTATS PER CENTRE

Hospital Dos de Maig - UP 726

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut

 Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

2019

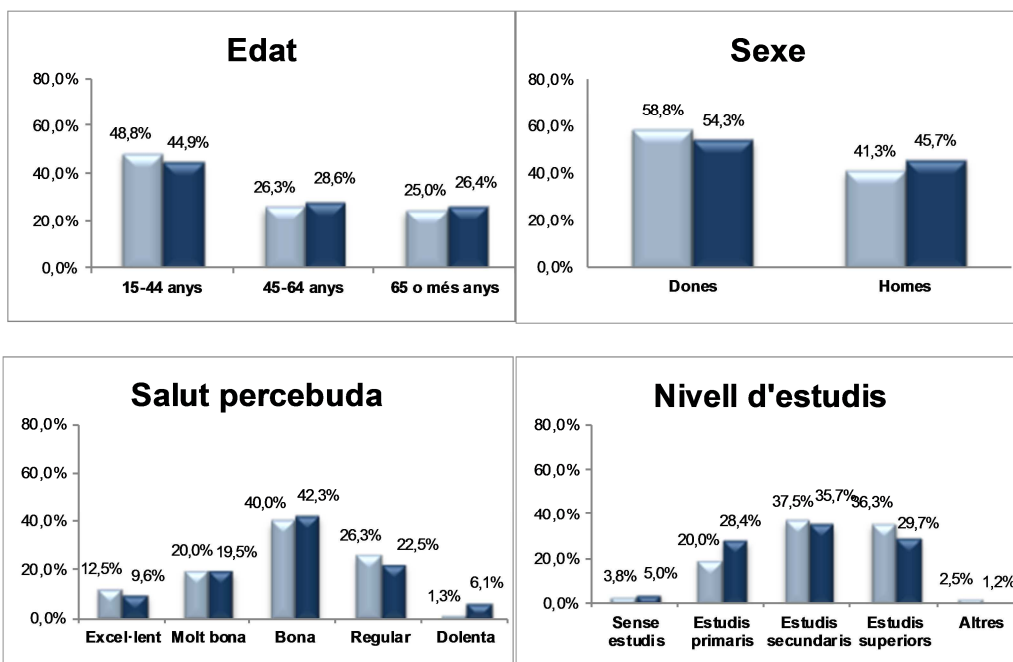
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital Dos de Maig	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	50,0%	50,0%
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%	17,5%	10,0%	8,8%	0,0%
Catalunya	69,3%	12,3%	13,3%	1,8%	3,2%

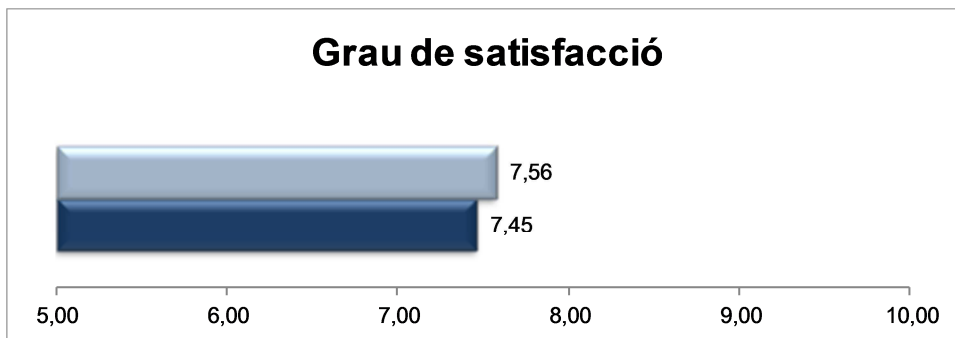
Nota: P2 Com va decidir anar a urgències

	Motiu per triar Urgències			
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop
UP	27,5%	9,8%	29,4%	33,3%
Catalunya	26,5%	11,0%	50,8%	11,8%

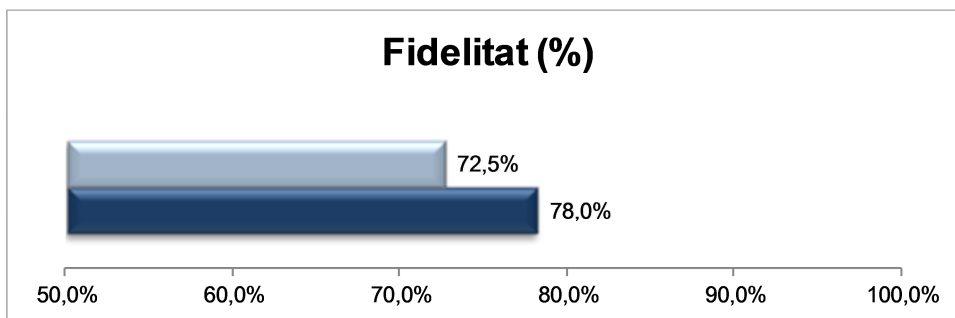
Nota: P3 Per què? (Només aquells casos que han respost per iniciativa pròpia a la P2)

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	78,8%	
	No	21,3%	
N 80 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	3,2%	
	Molt bona	22,2%	
	Bona	36,5%	
	Regular	30,2%	
	Dolenta	7,9%	
N 63 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	15,8%	
	Gairebé sempre	8,8%	
	Sovint	5,3%	
	Poques vegades	19,3%	
	Mai / gairebé mai	50,9%	
N 57 NS/NC 4			
No em van donar informació 2			
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	3,3%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sovint	6,6%	
	Poques vegades	8,2%	
	Mai / gairebé mai	82,0%	
N 61 NS/NC 0			
No em van donar informació 2			
P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	Molt curt	6,3%	
	Curt	6,3%	
	Normal	46,0%	
	Llarg	30,2%	
	Molt Llarg	11,1%	
N 63 NS/NC 0			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	16,3%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	42,5%	
	Regular	11,3%	
	Malament	3,8%	
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	21,3%	
	Molt bona	27,5%	
	Bona	35,0%	
	Regular	12,5%	
	Dolenta	3,8%	
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	23,8%	
	Molt bona	30,0%	
	Bona	33,8%	
	Regular	11,3%	
	Dolenta	1,3%	
N 80 NS/NC 0			

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	55,0%	
	Gairebé sempre	18,3%	
	Sovint	13,3%	
	Poques vegades	6,7%	
	Mai / gairebé mai	6,7%	
N 60 NS/NC 3			
No vaig tenir dolor 17			
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	11,3%	
	Molt bones	21,3%	
	Bones	45,0%	
	Regulars	15,0%	
	Dolentes	7,5%	
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	17,5%	
	Molt bona	21,1%	
	Bona	45,6%	
	Regular	15,8%	
	Dolenta	0,0%	
N 57 NS/NC 1			
No vaig estar en una camilla 22			
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	Sempre	40,8%	
	Gairebé sempre	20,4%	
	Sovint	16,3%	
	Poques vegades	6,1%	
	Mai / gairebé mai	16,3%	
N 49 NS/NC 2			
No tenia acompanyants 29			
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	32,9%	
	Molt bé	25,3%	
	Bé	35,4%	
	Regular	3,8%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	36,3%	
	Molt bé	30,0%	
	Bé	25,0%	
	Regular	7,5%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	30,8%	
	Molt bé	33,3%	
	Bé	26,9%	
	Regular	7,7%	
	Malament	1,3%	
N 78 NS/NC 2			

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	23,6%	
	Molt bé	41,8%	
	Bé	25,5%	
	Regular	7,3%	
	Malament	1,8%	
N 55 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte	25		
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	68,8%	
	Gairebé sempre	15,6%	
	Sovint	10,4%	
	Poques vegades	2,6%	
	Mai / gairebé mai	2,6%	
N 77 NS/NC 0			
No em van donar informació	3		
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	62,3%	
	Gairebé sempre	18,2%	
	Sovint	10,4%	
	Poques vegades	6,5%	
	Mai / gairebé mai	2,6%	
N 77 NS/NC 0			
No em van donar informació	3		
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Mai o gairebé mai	59,5%	
	Poques vegades	8,9%	
	Sovint	3,8%	
	Gairebé sempre	8,9%	
	Sempre	19,0%	
N 79 NS/NC 1			
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	22,2%	
	Molt bona	26,4%	
	Bona	40,3%	
	Regular	5,6%	
	Malament	5,6%	
N 72 NS/NC 0			
No em van donar informació	2		
No em van fer proves	6		
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	25,0%	
	No	75,0%	
	N 56 NS/NC 5		
No tenia acompanyants	19		
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	60,0%	
	Gairebé sempre	17,3%	
	Sovint	13,3%	
	Poques vegades	4,0%	
	Mai / gairebé mai	5,3%	
N 75 NS/NC 2			
No em van donar informació	3		
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	57,0%	
	Gairebé sempre	11,4%	
	Sovint	15,2%	
	Poques vegades	10,1%	
	Mai / gairebé mai	6,3%	
N 79 NS/NC 1			

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	16,5%	
	Molt bona	22,8%	
	Bona	35,4%	
	Regular	21,5%	
	Malament	3,8%	
N 79 NS/NC 1			
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	8,8%	
	No	91,3%	
N 80 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	71,4%	
	Molt bé	0,0%	
	Bé	28,6%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 7 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	41,8%	
	Al metge de capçalera	43,0%	
	Al metge especialista	10,1%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	5,1%	
	No ho recordo		
N 79 NS/NC 1			
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	51,3%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	21,3%	
	Regular	1,3%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
No em van explicar res	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	5,0%	
	Curt	5,0%	
	Normal	46,3%	
	Llarg	22,5%	
	Molt Llarg	21,3%	
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	25,3%	
	Molt bé	24,1%	
	Bé	34,2%	
	Regular	10,1%	
	Malament	6,3%	
N 79 NS/NC 1			
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.	Valor	7,56	
	Desviació estàndard	2,10	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?	Sí	72,5%	
	No	10,0%	
	No n'estic segura	17,5%	
N 80 NS/NC 0			

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	45,7%	61,9%	60,6%
P5 Informació temps d'espera	33,3%	29,8%	28,2%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	4,3%	9,8%	10,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	53,5%	58,7%	51,7%
P8 Temps de dedicació del metge	90,0%	85,0%	83,2%
P9 Disposició per escoltar-lo	91,3%	83,8%	84,5%
P10 Poder donar la seva opinió	93,4%	87,5%	84,2%
P11 Ajuda a controlar el dolor	83,1%	86,7%	81,1%
P12 Condicions lloc on va ser atès	80,2%	77,5%	77,6%
P13 Comoditat de la camilla	95,2%	84,2%	77,0%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	68,6%	77,6%	88,7%
P15 Respecte a la intimitat	86,4%	93,7%	90,4%
P16 Tracte personal infermeres	90,7%	91,3%	92,7%
P17 Tracte personal metges	91,3%	91,0%	90,1%
P18 Tracte personal dels zeladors	100,0%	90,9%	96,0%
P19 Informació entenedora	92,0%	94,8%	92,0%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	93,4%	90,9%	89,1%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	80,3%	68,4%	62,6%
P22 Informació sobre les proves	91,1%	88,9%	87,3%
P23 Permis per informar família	8,3%	25,0%	28,0%
P24 Informació coherent (coincident)	90,4%	90,7%	91,0%
P25 Sensació d'estar en bones mans	90,0%	83,5%	88,0%
P26 Organització del servei d'urgències	75,3%	74,7%	73,3%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,0%	100,0%	92,9%
P29 Va entendre explicacions	96,2%	97,5%	94,0%
P30 Temps total a urgències	45,6%	56,3%	55,6%
P31 Van resoldre el motiu	81,0%	83,5%	81,3%
P 101 Valoració global	7,35	7,56	7,45
P 102 Fidelitat	71,6%	72,5%	78,0%

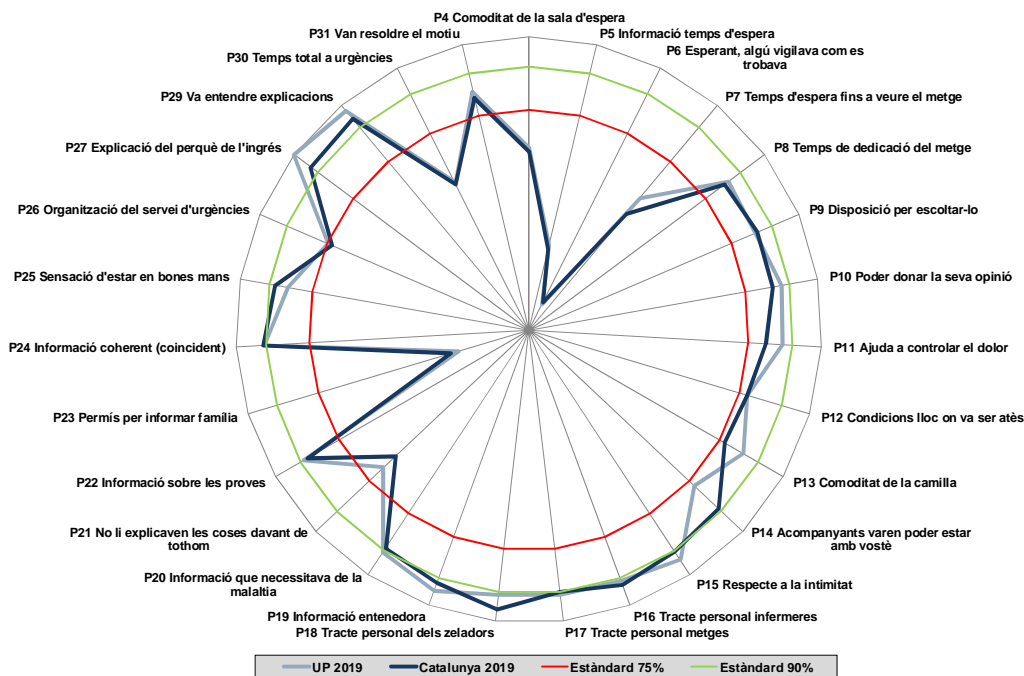
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2019 en relació a Catalunya 2019.

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

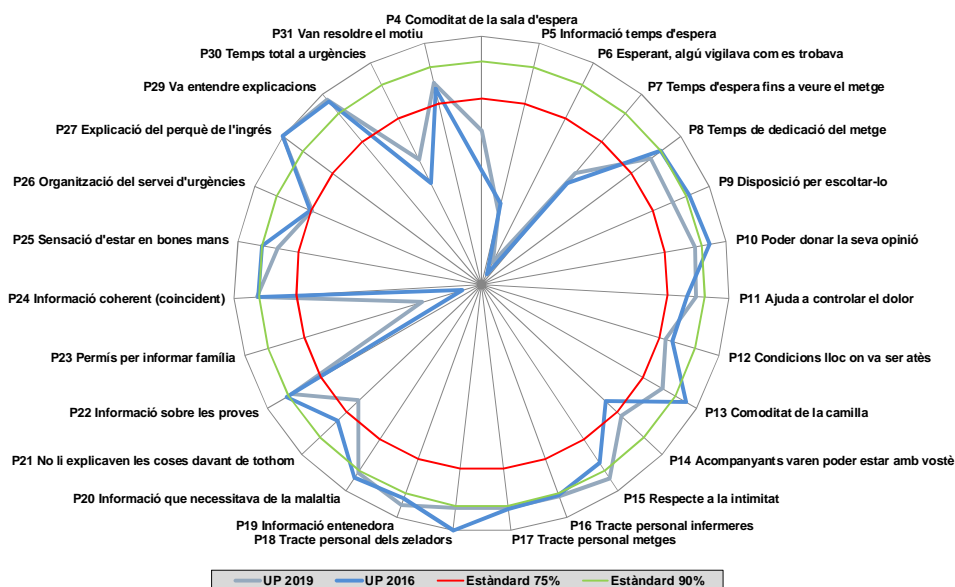
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	61,9%	91,8%
P5 Informació temps d'espera	29,8%	68,5%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	9,8%	48,0%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	58,7%	79,7%
P8 Temps de dedicació del metge	85,0%	92,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	83,8%	95,0%
P10 Poder donar la seva opinió	87,5%	93,7%
P11 Ajuda a controlar el dolor	86,7%	94,0%
P12 Condicions lloc on va ser atès	77,5%	97,5%
P13 Comoditat de la camilla	84,2%	97,4%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	77,6%	100,0%
P15 Respecte a la intimitat	93,7%	100,0%
P16 Tracte personal infermeres	91,3%	100,0%
P17 Tracte personal metges	91,0%	98,8%
P18 Tracte personal dels zeladors	90,9%	100,0%
P19 Informació entenedora	94,8%	100,0%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	90,9%	97,4%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	68,4%	78,2%
P22 Informació sobre les proves	88,9%	97,3%
P23 Permis per informar família	25,0%	44,6%
P24 Informació coherent (coincident)	90,7%	100,0%
P25 Sensació d'estar en bones mans	83,5%	100,0%
P26 Organització del servei d'urgències	74,7%	92,5%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,0%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	97,5%	98,7%
P30 Temps total a urgències	56,3%	83,3%
P31 Van resoldre el motiu	83,5%	92,4%
P 101 Valoració global	7,56	8,41
P 102 Fidelitat	72,5%	97,5%