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

# ATENCIÓ HOSPITALÀRIA URGENT
## 2018

**Enquestes "en línia"**

# UP 725 – HOSPITAL GENERAL DE L'HOSPITALET

**Unitat de Qualitat**

**Divisió de Qualitat i Transparència**

**Gerència d'Atenció Ciutadana**

CatSalut
Servei Català de la Salut

Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

RESULTATS PER UP 2018

**2018**

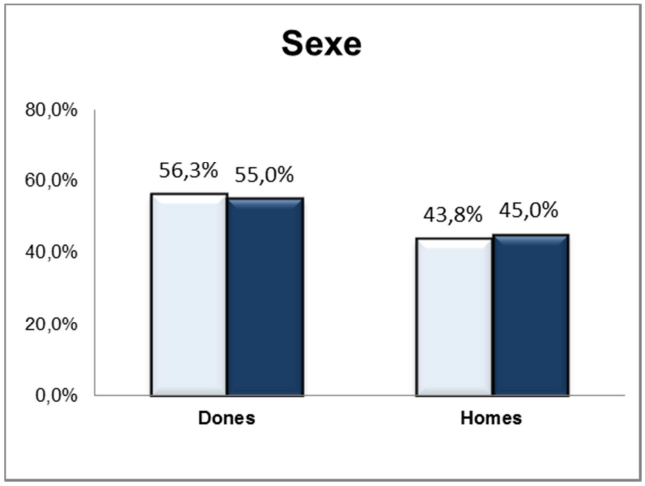
# *A. Anàlisi per UP*

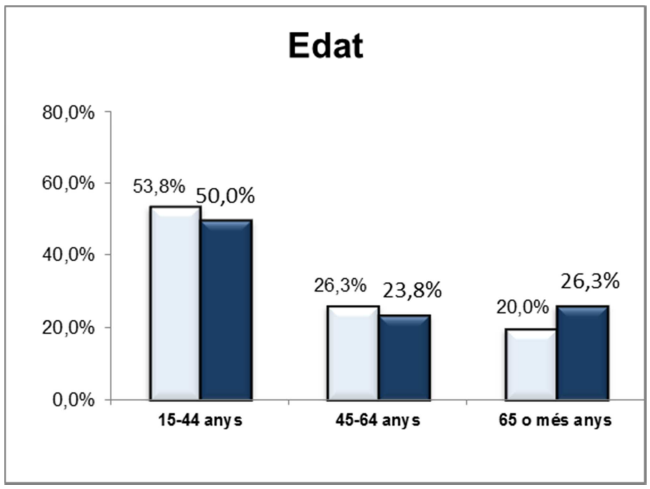
## *A.1. Descripció de la població enquestada*

| | Nombre d'enquestes |
|---|---|
| UP 725 - HOSPITAL GENERAL DE L'HOSPITALET - 2017 | 80 |
| UP 725 - HOSPITAL GENERAL DE L'HOSPITALET - 2018 | 80 |

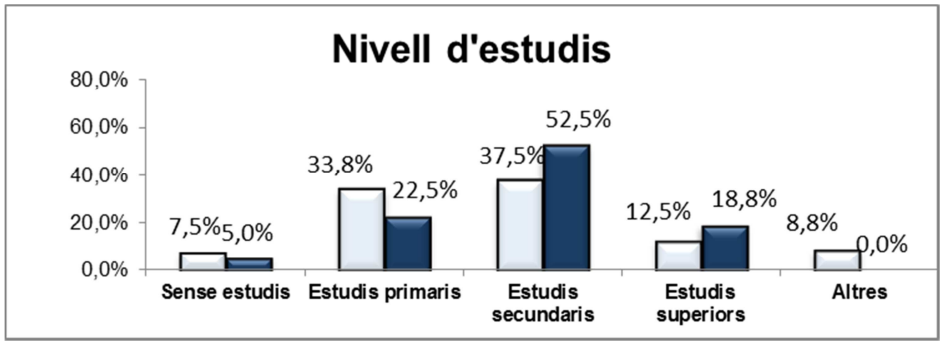
### *A.1.1. Característiques sociodemogràfiques*

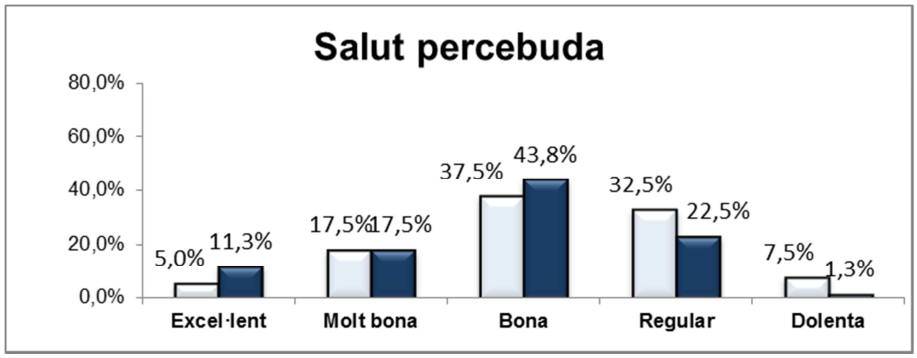
**UP 2017**
**UP 2018**



RESULTATS PER UP 2018



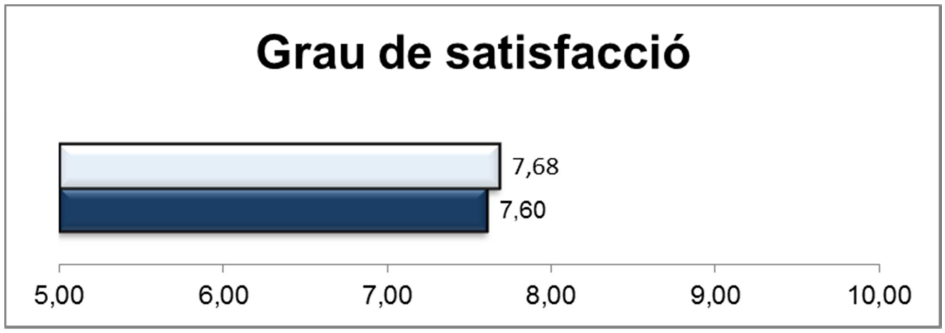



RESULTATS PER UP 2018

## A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

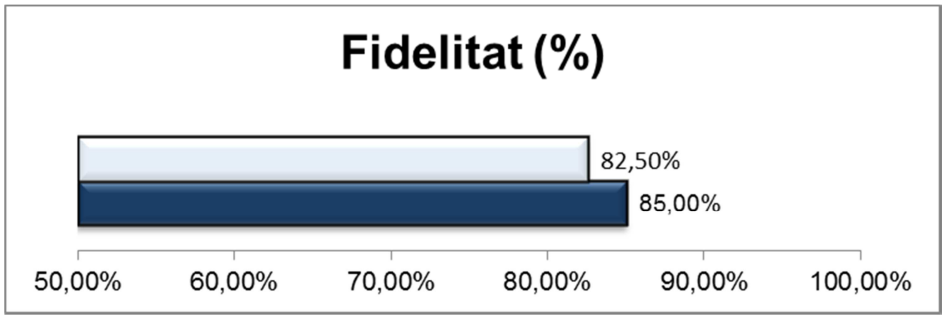
| UP 2017 |
| --- |
| UP 2018 |

***P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.***



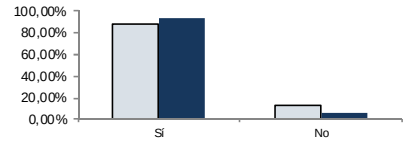
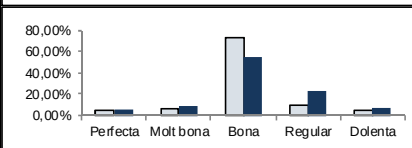
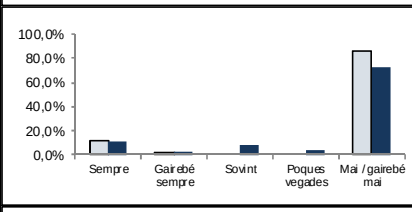
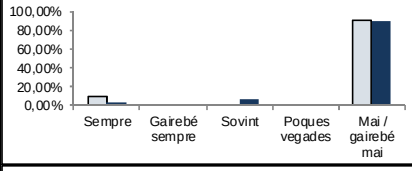
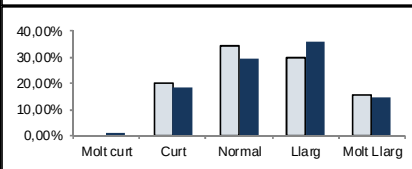
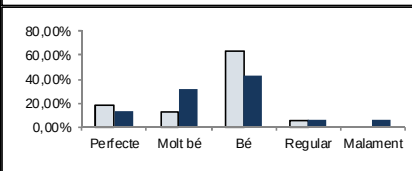
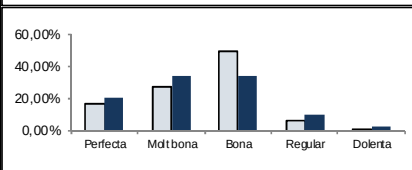
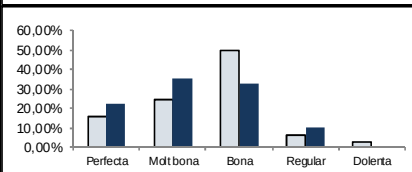

***P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest mateix servei d'urgències.***

*(% de pacients que han afirmat que "Si")*

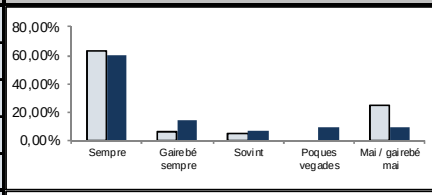
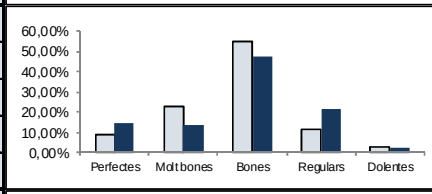
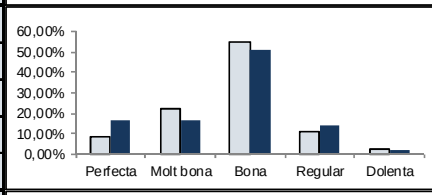
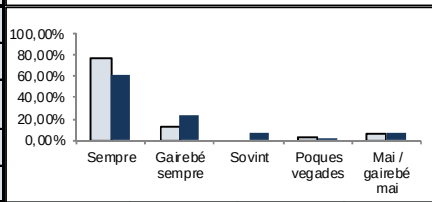
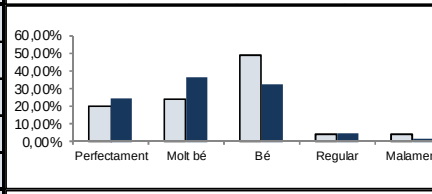
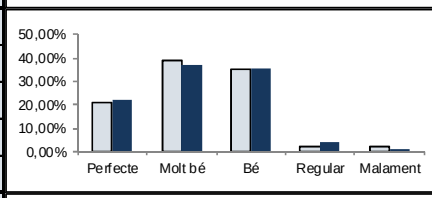
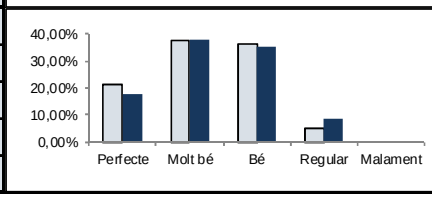


RESULTATS PER UP 2018

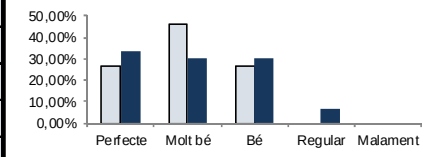
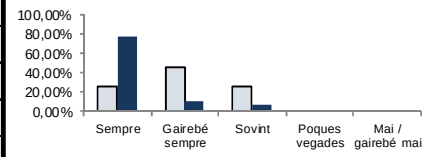
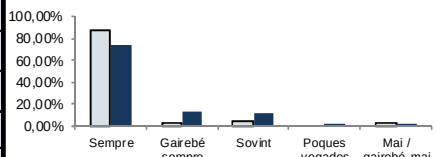
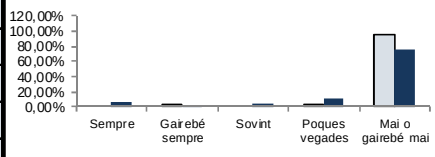
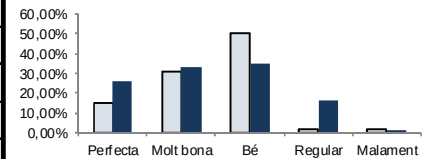
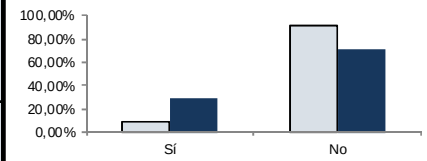
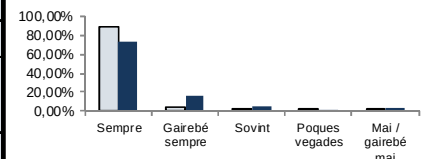
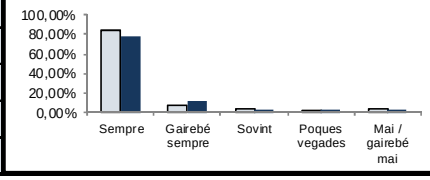
## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

| Enunciat | Categories | 2017 | 2018 | Distribució de respostes |
|---|---|---|---|---|
| **Filtre. Va haver d'estar a la sala d'espera?** | Sí | 87,5% | **93,8%** |  |
| | No | 12,5% | **6,3%** | |
| **N 80 NS/NC 0** | | | | |
| **P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?** | Perfecta | 4,3% | **5,3%** |  |
| | Molt bona | 7,1% | **9,3%** | |
| | Bona | 72,9% | **54,7%** | |
| | Regular | 10,0% | **22,7%** | |
| **N 75 NS/NC 0** | Dolenta | 5,7% | **8,0%** | |
| **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 | 12,3% | **11,3%** |  |
| | Gairebé sempre | 1,5% | **3,2%** | |
| | Sovint | 0,0% | **8,1%** | |
| **N 62 NS/NC 2** | Poques vegades | 0,0% | **4,8%** | |
| **No em van donar informació 11** | Mai / gairebé mai | 86,2% | **72,6%** | |
| **P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?** | Sempre | 9,0% | **2,7%** |  |
| | Gairebé sempre | 0,0% | **0,0%** | |
| | Sovint | 0,0% | **6,7%** | |
| **N 75 NS/NC 0** | Poques vegades | 0,0% | **1,3%** | |
| **No em van donar informació 0** | Mai / gairebé mai | 91,0% | **89,3%** | |
| **P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?** | Molt curt | 0,0% | **1,3%** |  |
| | Curt | 20,0% | **18,7%** | |
| | Normal | 34,3% | **29,3%** | |
| | Llarg | 30,0% | **36,0%** | |
| **N 75 NS/NC 0** | Molt Llarg | 15,7% | **14,7%** | |
| **P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?** | Perfecte | 18,8% | **13,8%** |  |
| | Molt bé | 12,5% | **31,3%** | |
| | Bé | 63,8% | **42,5%** | |
| | Regular | 5,0% | **6,3%** | |
| **N 80 NS/NC 0** | Malament | 0,0% | **6,3%** | |
| **P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?** | Perfecta | 16,3% | **20,0%** |  |
| | Molt bona | 27,5% | **33,8%** | |
| | Bona | 48,8% | **33,8%** | |
| | Regular | 6,3% | **10,0%** | |
| **N 80 NS/NC 0** | Dolenta | 1,3% | **2,5%** | |
| **P 10. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer)** | Perfecta | 16,3% | **22,5%** |  |
| | Molt bona | 25,0% | **35,0%** | |
| | Bona | 50,0% | **32,5%** | |
| | Regular | 6,3% | **10,0%** | |
| **N 80 NS/NC 0** | Dolenta | 2,5% | **0,0%** | |

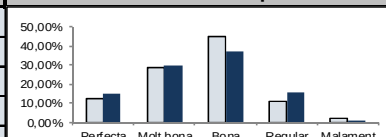
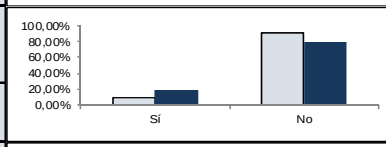
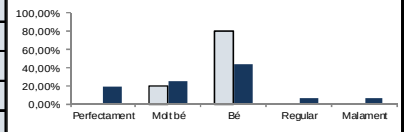
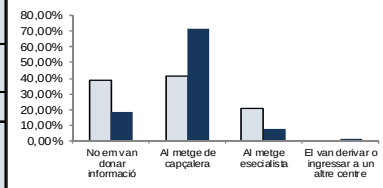
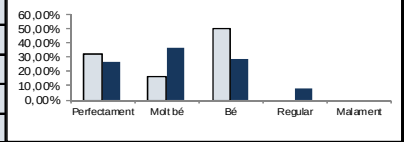
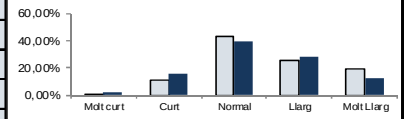
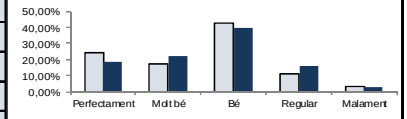
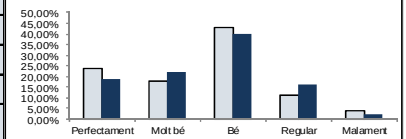
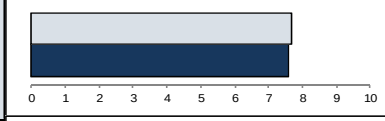
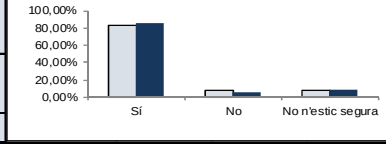
RESULTATS PER UP 2018

| Enunciat | Categories | 2017 | 2018 | Distribució de respostes |
|---|---|---|---|---|
| **P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?** | Sempre | 63,3% | **60,3%** |  |
| | Gairebé sempre | 6,7% | **14,7%** | |
| | Sovint | 5,0% | **7,4%** | |
| **N 68 NS/NC 0** | Poques vegades | 0,0% | **8,8%** | |
| **No vaig tenir dolor 12** | Mai / gairebé mai | 25,0% | **8,8%** | |
| **P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?** | Perfectes | 8,8% | **15,0%** |  |
| | Molt bones | 22,5% | **13,8%** | |
| | Bones | 55,0% | **47,5%** | |
| | Regulars | 11,3% | **21,3%** | |
| **N 80 NS/NC 0** | Dolentes | 2,5% | **2,5%** | |
| **P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?** | Perfecta | 8,8% | **16,3%** |  |
| | Molt bona | 22,5% | **16,3%** | |
| | Bona | 55,0% | **51,2%** | |
| **N 43 NS/NC 0** | Regular | 11,3% | **14,0%** | |
| **No vaig estar en una camilla 37** | Dolenta | 2,5% | **2,3%** | |
| **P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?** | Sempre | 77,8% | **61,0%** |  |
| | Gairebé sempre | 13,3% | **23,7%** | |
| | Sovint | 0,0% | **6,8%** | |
| **N 59 NS/NC 0** | Poques vegades | 2,2% | **1,7%** | |
| **No tenia acompanyants 21** | Mai / gairebé mai | 6,7% | **6,8%** | |
| **P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?** | Perfectament | 20,0% | **25,0%** |  |
| | Molt bé | 23,8% | **36,3%** | |
| | Bé | 48,8% | **32,5%** | |
| | Regular | 3,8% | **5,0%** | |
| **N 80 NS/NC 0** | Malament | 3,8% | **1,3%** | |
| **P 16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?** | Perfecte | 20,8% | **21,8%** |  |
| | Molt bé | 39,0% | **37,2%** | |
| | Bé | 35,1% | **35,9%** | |
| | Regular | 2,6% | **3,8%** | |
| **N 78 NS/NC 2** | Malament | 2,6% | **1,3%** | |
| **P 17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?** | Perfecte | 21,3% | **17,7%** |  |
| | Molt bé | 37,5% | **38,0%** | |
| | Bé | 36,3% | **35,4%** | |
| | Regular | 5,0% | **8,9%** | |
| **N 79 NS/NC 1** | Malament | 0,0% | **0,0%** | |

RESULTATS PER UP 2018

| Enunciat | Categories | 2017 | 2018 | Distribució de respostes |
|---|---|---|---|---|
| **P 18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?** | Perfecte | 26,9% | **33,3%** |  |
| | Molt bé | 46,2% | **30,0%** | |
| | Bé | 26,9% | **30,0%** | |
| **N 30 NS/NC 0** | Regular | 0,0% | **6,7%** | |
| **No hi vaig tenir contacte 50** | Malament | 0,0% | **0,0%** | |
| **P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?** | Sempre | 26,9% | **78,5%** |  |
| | Gairebé sempre | 46,2% | **10,1%** | |
| | Sovint | 26,9% | **7,6%** | |
| **N 79 NS/NC 0** | Poques vegades | 0,0% | **1,3%** | |
| **No em van donar informació 1** | Mai / gairebé mai | 0,0% | **2,5%** | |
| **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 | 87,5% | **73,1%** |  |
| | Gairebé sempre | 3,8% | **12,8%** | |
| | Sovint | 5,0% | **11,5%** | |
| **N 78 NS/NC 0** | Poques vegades | 0,0% | **1,3%** | |
| **No em van donar informació 2** | Mai / gairebé mai | 3,8% | **1,3%** | |
| **P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?** | Sempre | 0,0% | **7,7%** |  |
| | Gairebé sempre | 1,3% | **1,3%** | |
| | Sovint | 0,0% | **3,8%** | |
| | Poques vegades | 2,5% | **11,5%** | |
| **N 80 NS/NC 0** | Mai o gairebé mai | 96,3% | **75,6%** | |
| **P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?** | Perfecta | 15,4% | **25,8%** |  |
| | Molt bona | 30,8% | **33,3%** | |
| **N 66 NS/NC 2** | Bé | 50,0% | **34,8%** | |
| **No em van donar informació 1** | Regular | 1,9% | **16,3%** | |
| **No em van fer proves 11** | Malament | 1,9% | **1,5%** | |
| **P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?** | Sí | 8,9% | **29,3%** |  |
| **N 58 NS/NC 0** | No | 91,1% | **70,7%** | |
| **No tenia acompanyants 22** | | | | |
| **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 | 89,4% | **72,9%** |  |
| | Gairebé sempre | 4,5% | **16,9%** | |
| | Sovint | 3,0% | **5,1%** | |
| **N 59 NS/NC 18** | Poques vegades | 1,5% | **1,7%** | |
| **No em van donar informació 3** | Mai / gairebé mai | 1,5% | **3,4%** | |
| **P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?** | Sempre | 83,8% | **77,5%** |  |
| | Gairebé sempre | 7,5% | **11,3%** | |
| | Sovint | 3,8% | **3,8%** | |
| | Poques vegades | 1,3% | **3,8%** | |
| **N 80 NS/NC 0** | Mai / gairebé mai | 3,8% | **3,8%** | |

RESULTATS PER UP 2018

| Enunciat | Categories | 2017 | 2018 | Distribució de respostes |
|---|---|---|---|---|
| **P 26. Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències?** | Perfecta | 12,5% | **15,0%** |   |
| | Molt bona | 28,8% | **30,0%** | |
| | Bona | 45,0% | **37,5%** | |
| | Regular | 11,3% | **16,3%** | |
| **N 80 NS/NC 0** | Malament | 2,5% | **1,3%** | |
| **FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?** | Sí | 8,8% | **20,0%** |   |
| **N 80 NS/NC 0** | No | 91,3% | **80,0%** | |
| **P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?** | Perfectament | 0,0% | **18,8%** |   |
| | Molt bé | 20,0% | **25,0%** | |
| | Bé | 80,0% | **43,8%** | |
| | Regular | 0,0% | **6,3%** | |
| **N 16 NS/NC 0** | Malament | 0,0% | **6,3%** | |
| **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 | 38,4% | **18,8%** |   |
| | Al metge de capçalera | 41,1% | **71,9%** | |
| | Al metge esecialista | 20,5% | **7,8%** | |
| **N 64 NS/NC 0** | El van derivar o ingressar a un altre centre | 0,0% | **1,6%** | |
| **No ho recordo 0** | | | | |
| **P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre ( vostè o la seva família) tot el que havia de fer?** | Perfectament | 32,5% | **26,6%** |   |
| | Molt bé | 16,9% | **36,7%** | |
| | Bé | 50,6% | **29,1%** | |
| **N 79 NS/NC 0** | Regular | 0,0% | **7,6%** | |
| **No em van explicar res 1** | Malament | 0,0% | **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 | 1,3% | **2,5%** |   |
| | Curt | 11,4% | **16,3%** | |
| | Normal | 43,0% | **40,0%** | |
| | Llarg | 25,3% | **28,8%** | |
| **N 80 NS/NC 0** | Molt Llarg | 19,0% | **12,5%** | |
| **P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?** | Perfectament | 24,1% | **18,8%** |   |
| | Molt bé | 17,7% | **22,5%** | |
| | Bé | 43,0% | **40,0%** | |
| | Regular | 11,4% | **16,3%** | |
| **N 80 NS/NC 0** | Malament | 3,8% | **2,5%** | |
| **P. Lliure: Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els administratius?** | Perfectament | 21,9% | **18,1%** |   |
| | Molt bé | 30,1% | **26,4%** | |
| | Bé | 43,8% | **50,0%** | |
| | Regular | 4,1% | **5,6%** | |
| **N 72 NS/NC 0** | Malament | 0,0% | **0,0%** | |
| **No vaig tenir contacte amb els administratius 8** | | | | |
| **P101 Valoració** | Satisfacció | 7,68 | **7,60** |   |
| **N 80 NS/NC 0** | | | | |
| **P102 Fidelitat** | Sí | 82,5% | **85,0%** |   |
| | No | 8,8% | **6,3%** | |
| **N 80 NS/NC 0** | No n'estic segura | 8,8% | **8,8%** | |

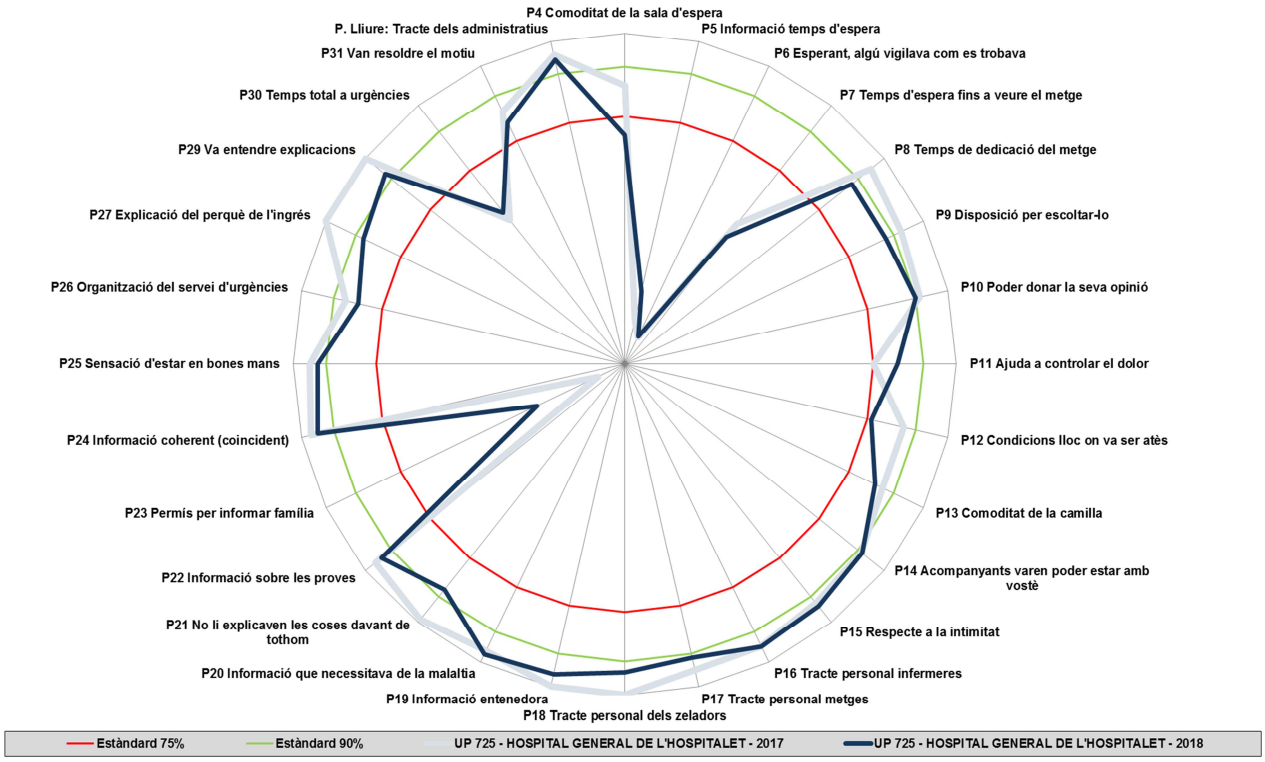
RESULTATS PER UP 2018

## 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 725 - HOSPITAL GENERAL DE L'HOSPITALET - 2017 | UP 725 - HOSPITAL GENERAL DE L'HOSPITALET - 2018 |
|---|---|---|
| P4 Comoditat de la sala d'espera | 84,29% | **69,33%** |
| P5 Informació temps d'espera | 13,85% | **22,58%** |
| P6 Esperant, algú vigilava com es trobava | 8,96% | **9,33%** |
| P7 Temps d'espera fins a veure el metge | 54,29% | **49,33%** |
| P8 Temps de dedicació del metge | 95,00% | **87,50%** |
| P9 Disposició per escoltar-lo | 92,50% | **87,50%** |
| P10 Poder donar la seva opinió | 91,25% | **90,00%** |
| P11 Ajuda a controlar el dolor | 75,00% | **82,35%** |
| P12 Condicions lloc on va ser atès | 86,25% | **76,25%** |
| P13 Comoditat de la camilla | 86,25% | **83,72%** |
| P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè | 91,11% | **91,53%** |
| P15 Respecte a la intimitat | 92,50% | **93,75%** |
| P16 Tracte personal infermeres | 94,81% | **94,87%** |
| P17 Tracte personal metges | 95,00% | **91,14%** |
| P18 Tracte personal dels zeladors | 100,00% | **93,33%** |
| P19 Informació entenedora | 100,00% | **96,20%** |
| P20 Informació que necessitava de la malaltia | 96,25% | **97,44%** |
| P21 No li explicaven les coses davant de tothom | 98,75% | **87,18%** |
| P22 Informació sobre les proves | 96,15% | **93,94%** |
| P23 Permís per informar família | 8,89% | **29,31%** |
| P24 Informació coherent (coincident) | 96,97% | **94,92%** |
| P25 Sensació d'estar en bones mans | 95,00% | **92,50%** |
| P26 Organització del servei d'urgències | 86,25% | **82,50%** |
| P27 Explicació del perquè de l'ingrés | 100,00% | **87,50%** |
| P29 Va entendre explicacions | 100,00% | **92,41%** |
| P30 Temps total a urgències | 55,70% | **58,75%** |
| P31 Van resoldre el motiu | 84,81% | **81,25%** |
| P. Lliure: Tracte dels administratius | 95,89% | **94,44%** |
| P 101 Valoració global | 7,68 | **7,60** |
| P 102 Fidelitat | 82,50% | **85,00%** |

RESULTATS PER UP 2018

## *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.