

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

ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

2019

RESULTATS PER CENTRE

Hospital General de Hospitalet Llobregat - UP 725

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut

 Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

2019

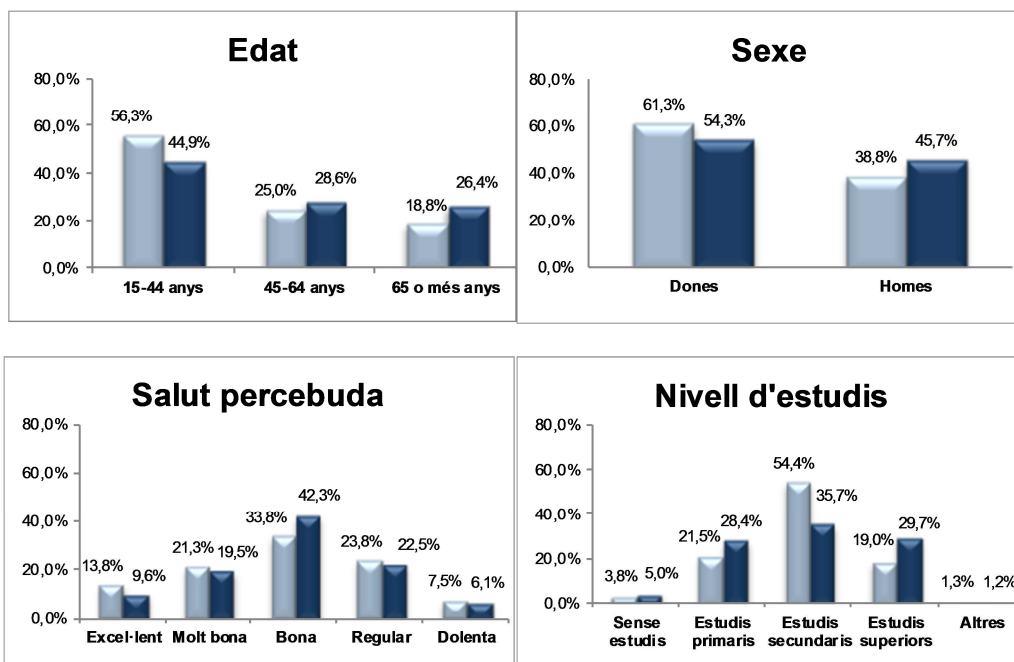
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital General de Hospitalet Llobregat	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	29,1%	70,9%
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	82,5%	2,5%	11,3%	0,0%	3,8%
Catalunya	69,3%	12,3%	13,3%	1,8%	3,2%

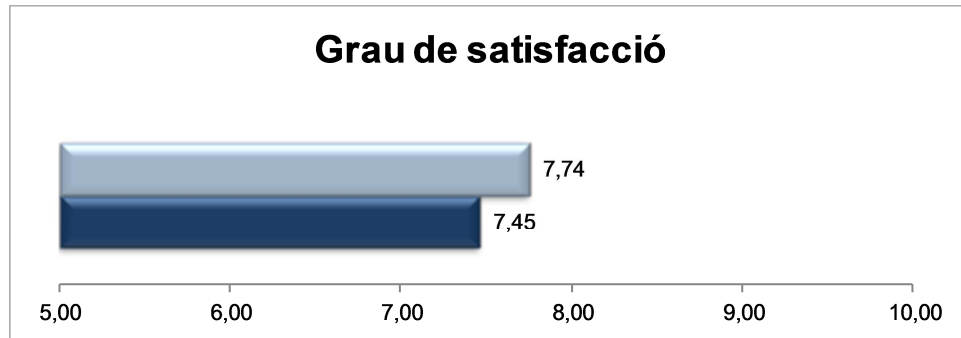
Nota: P2 Com va decidir anar a urgències

	Motiu per triar Urgències			
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop
UP	21,2%	9,1%	30,3%	39,4%
Catalunya	26,5%	11,0%	50,8%	11,8%

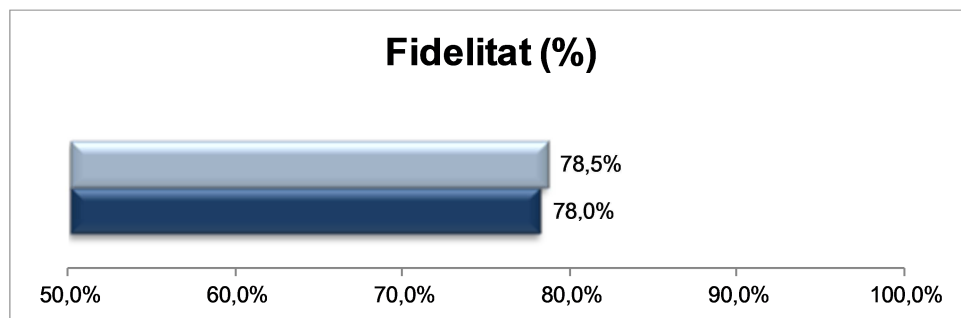
Nota: P3 Per què? (Només aquells casos que han respost per iniciativa pròpia a la P2)

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	81,3%	
	No	18,8%	
N 80 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	4,7%	
	Molt bona	7,8%	
	Bona	46,9%	
	Regular	25,0%	
	Dolenta	15,6%	
N 64 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	19,0%	
	Gairebé sempre	6,3%	
	Sovint	1,6%	
	Poques vegades	7,9%	
	Mai / gairebé mai	65,1%	
N 63 NS/NC 1			
No em van donar informació 1			
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	3,1%	
	Gairebé sempre	3,1%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	15,6%	
	Mai / gairebé mai	78,1%	
N 64 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	1,5%	
	Curt	9,2%	
	Normal	33,8%	
	Llarg	27,7%	
	Molt Llarg	27,7%	
N 65 NS/NC 0			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	21,8%	
	Molt bé	29,5%	
	Bé	28,2%	
	Regular	16,7%	
	Malament	3,8%	
N 78 NS/NC 2			
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecta	18,8%	
	Molt bona	27,5%	
	Bona	36,3%	
	Regular	11,3%	
	Dolenta	6,3%	
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	21,5%	
	Molt bona	24,1%	
	Bona	39,2%	
	Regular	6,3%	
	Dolenta	8,9%	
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	60,3%	
	Gairebé sempre	9,6%	
	Sovint	2,7%	
	Poques vegades	12,3%	
N 73 NS/NC 1			
No vaig tenir dolor 6	Mai / gairebé mai	15,1%	
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	12,5%	
	Molt bones	23,8%	
	Bones	36,3%	
	Regulars	25,0%	
	Dolentes	2,5%	
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	21,7%	
	Molt bona	14,5%	
	Bona	46,4%	
	Regular	14,5%	
N 69 NS/NC 2			
No vaig estar en una camilla 9	Dolenta	2,9%	
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	Sempre	67,2%	
	Gairebé sempre	9,8%	
	Sovint	4,9%	
	Poques vegades	8,2%	
N 61 NS/NC 0			
No tenia acompanyants 19	Mai / gairebé mai	9,8%	
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	27,5%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	38,8%	
	Regular	7,5%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	31,6%	
	Molt bé	31,6%	
	Bé	30,4%	
	Regular	5,1%	
N 79 NS/NC 1			
Malament	1,3%		
P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	35,4%	
	Molt bé	30,4%	
	Bé	25,3%	
	Regular	5,1%	
N 79 NS/NC 1			
Malament	3,8%		

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	29,1%	
	Molt bé	38,2%	
	Bé	29,1%	
	Regular	1,8%	
	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	79,5%	
	Gairebé sempre	11,5%	
	Sovint	2,6%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai / gairebé mai	2,6%	
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	75,3%	
	Gairebé sempre	10,4%	
	Sovint	2,6%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai / gairebé mai	10,4%	
N 77 NS/NC 0			
No em van donar informació	3		
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Mai o gairebé mai	60,3%	
	Poques vegades	7,7%	
	Sovint	5,1%	
	Gairebé sempre	2,6%	
	Sempre	24,4%	
N 78 NS/NC 2			
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	26,2%	
	Molt bona	26,2%	
	Bona	38,5%	
	Regular	6,2%	
	Malament	3,1%	
N 65 NS/NC 0			
No em van donar informació	2		
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	28,8%	
	No	71,2%	
	N 66 NS/NC 1		
No tenia acompanyants	13		
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	70,8%	
	Gairebé sempre	16,7%	
	Sovint	2,8%	
	Poques vegades	8,3%	
	Mai / gairebé mai	1,4%	
N 72 NS/NC 4			
No em van donar informació	4		
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	67,1%	
	Gairebé sempre	16,5%	
	Sovint	2,5%	
	Poques vegades	5,1%	
	Mai / gairebé mai	8,9%	
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	18,8%	
		Molt bona	27,5%	
		Bona	31,3%	
		Regular	15,0%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	7,5%	
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?		Sí	16,3%	
	N 80 NS/NC 0	No	83,8%	
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?		Perfectament	53,8%	
		Molt bé	23,1%	
		Bé	23,1%	
		Regular	0,0%	
	N 13 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	30,4%	
		Al metge de capçalera	54,4%	
		Al metge especialista	8,9%	
		El van derivar o ingressar a un altre centre	5,1%	
	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	48,7%	
		Molt bé	17,1%	
		Bé	30,3%	
	N 76 NS/NC 2	Regular	3,9%	
	No em van explicar res 2	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	1,3%	
		Curt	8,8%	
		Normal	42,5%	
		Llarg	31,3%	
	N 80 NS/NC 0	Molt Llarg	16,3%	
P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?		Perfectament	31,3%	
		Molt bé	17,5%	
		Bé	27,5%	
		Regular	15,0%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	8,8%	
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.		Valor	7,74	
	N 80 NS/NC 0	Desviació estàndard	2,13	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?		Sí	78,5%	
		No	11,4%	
	N 79 NS/NC 1	No n'estic segura	10,1%	

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	55,2%	59,4%	60,6%
P5 Informació temps d'espera	38,2%	27,0%	28,2%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	6,0%	6,3%	10,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	46,3%	44,6%	51,7%
P8 Temps de dedicació del metge	83,8%	79,5%	83,2%
P9 Disposició per escoltar-lo	82,5%	82,5%	84,5%
P10 Poder donar la seva opinió	84,6%	84,8%	84,2%
P11 Ajuda a controlar el dolor	80,3%	72,6%	81,1%
P12 Condicions lloc on va ser atès	72,5%	72,5%	77,6%
P13 Comoditat de la camilla	83,9%	82,6%	77,0%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	78,3%	82,0%	88,7%
P15 Respecte a la intimitat	85,0%	90,0%	90,4%
P16 Tracte personal infermeres	81,8%	93,7%	92,7%
P17 Tracte personal metges	90,0%	91,1%	90,1%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,1%	96,4%	96,0%
P19 Informació entenedora	87,8%	93,6%	92,0%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	92,1%	88,3%	89,1%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	71,8%	67,9%	62,6%
P22 Informació sobre les proves	84,6%	90,8%	87,3%
P23 Permis per informar família	26,3%	28,8%	28,0%
P24 Informació coherent (coincident)	88,4%	90,3%	91,0%
P25 Sensació d'estar en bones mans	87,5%	86,1%	88,0%
P26 Organització del servei d'urgències	71,3%	77,5%	73,3%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	90,0%	100,0%	92,9%
P29 Va entendre explicacions	94,8%	96,1%	94,0%
P30 Temps total a urgències	55,0%	52,5%	55,6%
P31 Van resoldre el motiu	82,3%	76,3%	81,3%
P 101 Valoració global	7,72	7,74	7,45
P 102 Fidelitat	71,3%	78,5%	78,0%

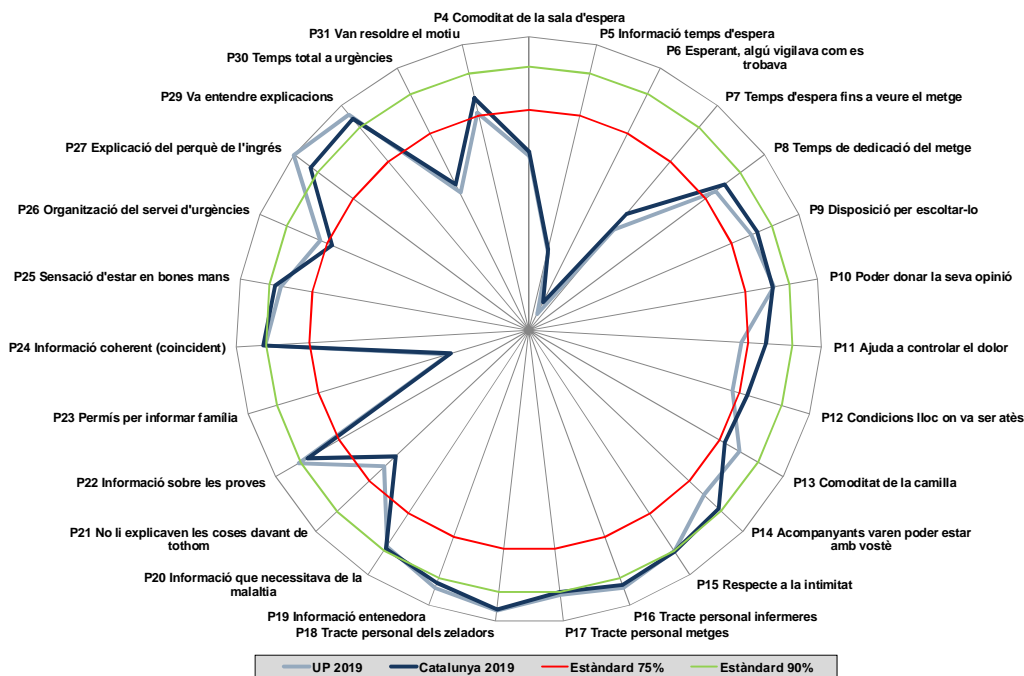
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2019 en relació a Catalunya 2019.

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

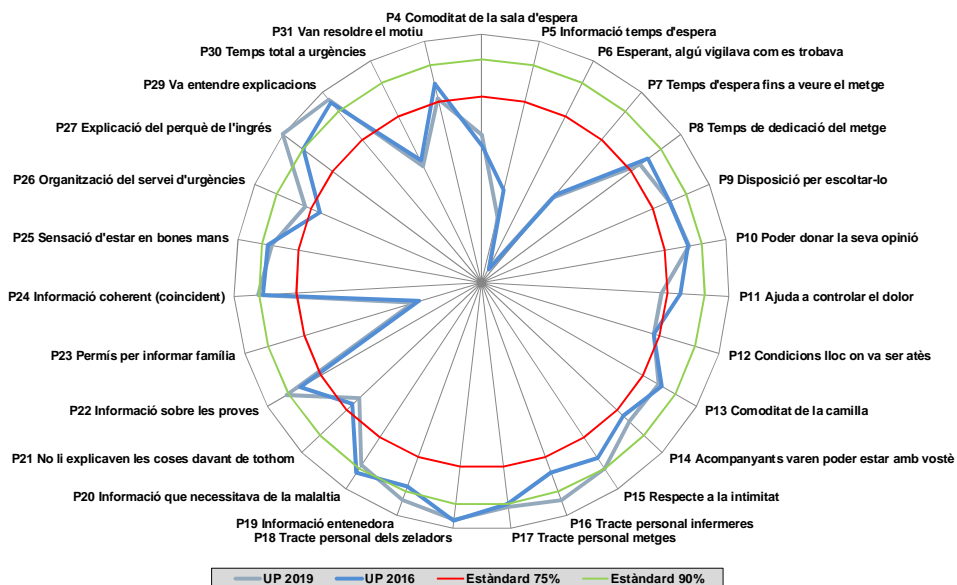
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	59,4%	91,8%
P5 Informació temps d'espera	27,0%	68,5%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	6,3%	48,0%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	44,6%	79,7%
P8 Temps de dedicació del metge	79,5%	92,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	82,5%	95,0%
P10 Poder donar la seva opinió	84,8%	93,7%
P11 Ajuda a controlar el dolor	72,6%	94,0%
P12 Condicions lloc on va ser atès	72,5%	97,5%
P13 Comoditat de la camilla	82,6%	97,4%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	82,0%	100,0%
P15 Respecte a la intimitat	90,0%	100,0%
P16 Tracte personal infermeres	93,7%	100,0%
P17 Tracte personal metges	91,1%	98,8%
P18 Tracte personal dels zeladors	96,4%	100,0%
P19 Informació entenedora	93,6%	100,0%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	88,3%	97,4%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	67,9%	78,2%
P22 Informació sobre les proves	90,8%	97,3%
P23 Permis per informar família	28,8%	44,6%
P24 Informació coherent (coincident)	90,3%	100,0%
P25 Sensació d'estar en bones mans	86,1%	100,0%
P26 Organització del servei d'urgències	77,5%	92,5%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,0%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	96,1%	98,7%
P30 Temps total a urgències	52,5%	83,3%
P31 Van resoldre el motiu	76,3%	92,4%
P 101 Valoració global	7,74	8,41
P 102 Fidelitat	78,5%	97,5%