

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI
ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA
2013
RESULTATS PER CENTRE**

HOSPITAL DE SANT CELONI - UP 743

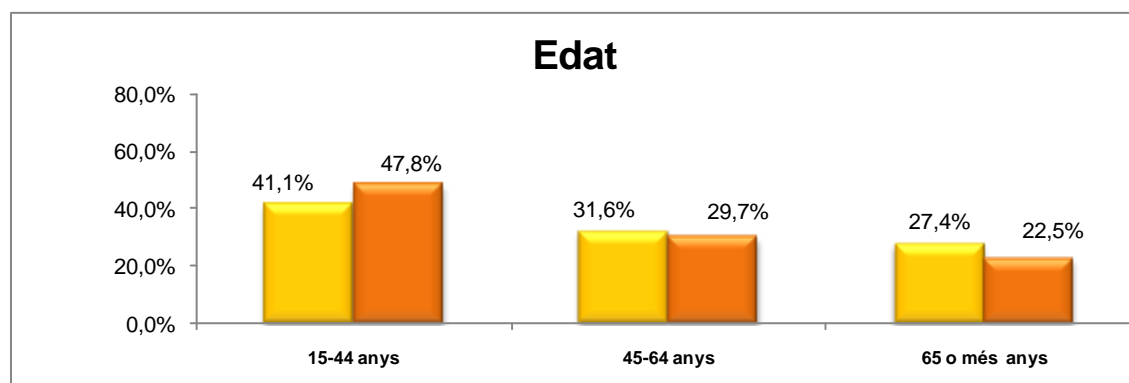
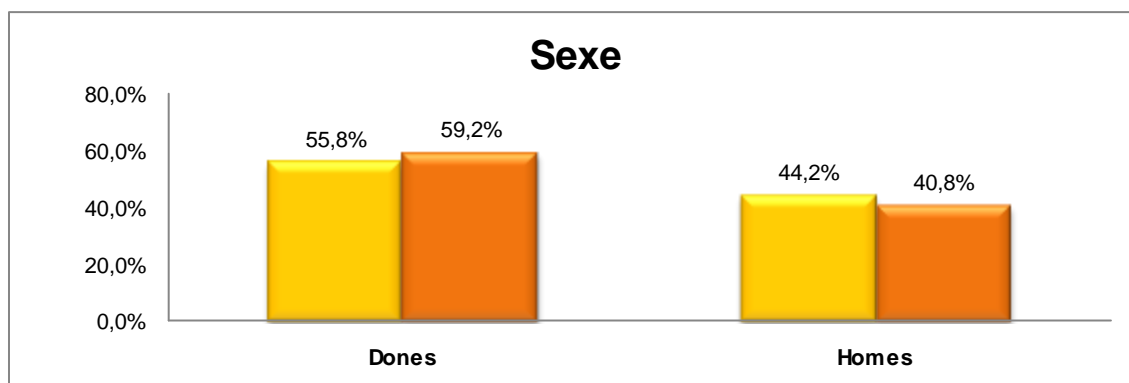
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

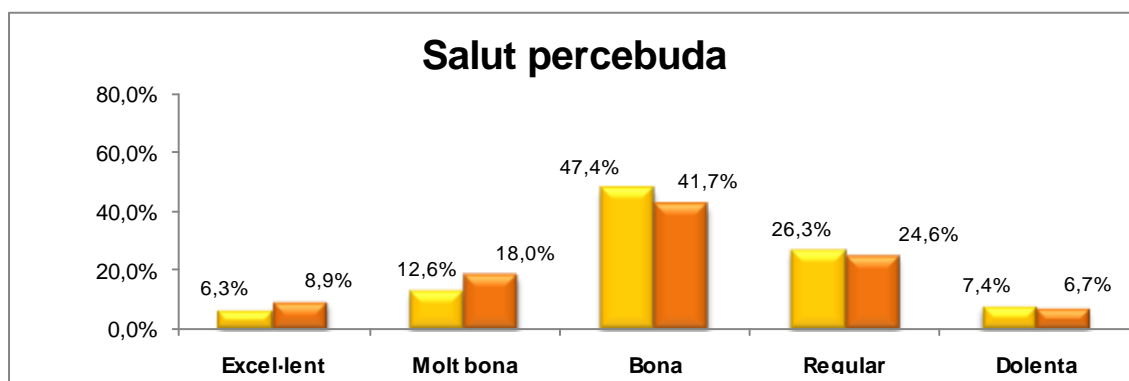
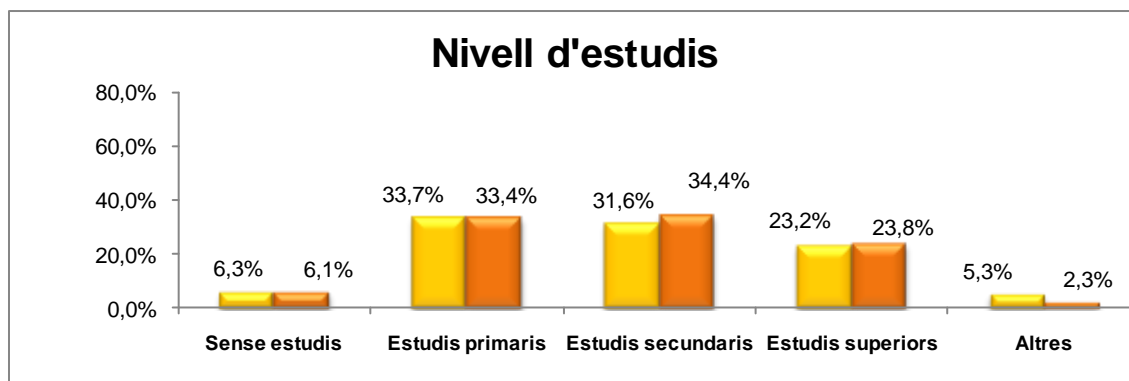
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
HOSPITAL DE SANT CELONI	95
CATALUNYA	5061

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	16,8%	83,2%
Catalunya	25,1%	74,9%

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	73,4%	8,5%	9,6%	1,1%	7,4%
Catalunya	64,4%	14,7%	11,5%	2,7%	6,7%

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	34,8%	11,6%	46,4%	7,2%
Catalunya	25,7%	9,6%	54,6%	10,2%

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	87,4%	
	No	12,6%	
N 95 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	6,1%	
	Molt bona	4,9%	
	Bona	39,0%	
	Regular	42,7%	
	Dolenta	7,3%	
N 82 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	7,5%	
	Gairebé sempre	2,5%	
	Sovint	5,0%	
	Poques vegades	22,5%	
	Mai / gairebé mai	62,5%	
N 40 NS/NC 6			
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	1,3%	
	Gairebé sempre	1,3%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	6,3%	
	Mai / gairebé mai	84,8%	
N 79 NS/NC 4			
P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	Molt curt	12,2%	
	Curt	20,7%	
	Normal	32,9%	
	Llarg	19,5%	
	Molt Llarg	14,6%	
N 82 NS/NC 1			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	15,8%	
	Molt bé	28,4%	
	Bé	41,1%	
	Regular	11,6%	
	Malament	3,2%	
N 95 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	10,5%	
	Molt bona	26,3%	
	Bona	46,3%	
	Regular	15,8%	
	Dolenta	1,1%	
N 95 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	13,7%	
	Molt bona	22,1%	
	Bona	53,7%	
	Regular	8,4%	
	Dolenta	2,1%	
N 95 NS/NC 0			

UP Catalunya

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor? N 81 NS/NC 4 No vaig tenir dolor 10	Sempre	63,0%	
	Gairebé sempre	8,6%	
	Sovint	11,1%	
	Poques vegades	9,9%	
	Mai / gairebé mai	7,4%	
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien? N 95 NS/NC 0	Perfectes	13,7%	
	Molt bones	11,6%	
	Bones	53,7%	
	Regulars	20,0%	
	Dolentes	1,1%	
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre? N 82 NS/NC 1 No vaig estar en una camilla 12	Perfecta	14,6%	
	Molt bona	7,3%	
	Bona	56,1%	
	Regular	18,3%	
	Dolenta	3,7%	
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè? N 71 NS/NC 2 No tenia acompanyants 22	Sempre	60,6%	
	Gairebé sempre	11,3%	
	Sovint	4,2%	
	Poques vegades	14,1%	
	Mai / gairebé mai	9,9%	
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat? N 95 NS/NC 0	Perfectament	25,3%	
	Molt bé	23,2%	
	Bé	41,1%	
	Regular	10,5%	
	Malament	0,0%	
P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres? N 94 NS/NC 1	Perfecte	28,7%	
	Molt bé	29,8%	
	Bé	33,0%	
	Regular	7,4%	
	Malament	1,1%	
P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges? N 95 NS/NC 0	Perfecte	23,2%	
	Molt bé	31,6%	
	Bé	35,8%	
	Regular	9,5%	
	Malament	0,0%	



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?	Perfecte	22,0%	
	Molt bé	41,5%	
	Bé	36,6%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 41 NS/NC 0	No hi vaig tenir contacte 54		
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	78,0%	
	Gairebé sempre	14,3%	
	Sovint	5,5%	
	Poques vegades	1,1%	
N 91 NS/NC 1	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	69,3%	
	Gairebé sempre	13,6%	
	Sovint	9,1%	
	Poques vegades	5,7%	
N 88 NS/NC 4	No em van donar informació 3		
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	10,6%	
	Gairebé sempre	4,3%	
	Sovint	1,1%	
	Poques vegades	3,2%	
N 94 NS/NC 1	Mai o gairebé mai	80,9%	
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	24,1%	
	Molt bona	24,1%	
	Bona	38,0%	
	Regular	12,7%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 1	No em van donar informació 0		
No em van fer proves 15			
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	18,7%	
	No	81,3%	
	N 75 NS/NC 0	No tenia acompanyants 20	
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	78,2%	
	Gairebé sempre	10,3%	
	Sovint	8,0%	
	Poques vegades	2,3%	
	Mai / gairebé mai	1,1%	
N 87 NS/NC 6	No em van donar informació 2		
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	67,0%	
	Gairebé sempre	8,5%	
	Sovint	10,6%	
	Poques vegades	11,7%	
	Mai / gairebé mai	2,1%	
N 94 NS/NC 1			

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	10,5%	
	Molt bona	21,1%	
	Bona	40,0%	
	Regular	23,2%	
	Malament	5,3%	
N 95 NS/NC 0			
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	8,4%	
	No	91,6%	
N 95 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	25,0%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	50,0%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 8 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	21,8%	
	Al metge de capçalera	50,6%	
	Al metge especialista	23,0%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	4,6%	
N 87 NS/NC 0			
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	40,0%	
	Molt bé	23,2%	
	Bé	32,6%	
	Regular	3,2%	
	Malament	1,1%	
N 95 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	2,1%	
	Curt	16,8%	
	Normal	47,4%	
	Llarg	22,1%	
	Molt Llarg	11,6%	
N 95 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	22,1%	
	Molt bé	16,8%	
	Bé	40,0%	
	Regular	13,7%	
	Malament	7,4%	
N 95 NS/NC 0			
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.	Valor	7,49	
	Desviació estàndard	1,99	
N 95 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?	Sí	77,4%	
	No	11,8%	
	No n'estic segura	10,8%	
N 93 NS/NC 2			

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 2011	UP 2013	Catalunya
P4 Comoditat de la sala d'espera	69,8%	50,0%	68,9%
P5 Informació temps d'espera		15,0%	34,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava		8,9%	14,5%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	75,9%	65,9%	62,1%
P8 Temps de dedicació del metge	83,5%	85,3%	87,0%
P9 Disposició per escoltar-lo	82,4%	83,2%	88,3%
P10 Poder donar la seva opinió	78,8%	89,5%	87,8%
P11 Ajuda a controlar el dolor	70,0%	82,7%	84,9%
P12 Condicions lloc on va ser atès	70,6%	78,9%	83,0%
P13 Comoditat de la camilla	80,6%	78,0%	81,3%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè		76,1%	85,1%
P15 Respecte a la intimitat	90,5%	89,5%	93,0%
P16 Tracte personal infermeres	95,1%	91,5%	93,4%
P17 Tracte personal metges	85,9%	90,5%	92,1%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,4%	100,0%	97,1%
P19 Informació entenedora		97,8%	94,5%
P20 Informació que necessitava de la malaltia		92,0%	92,7%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	72,6%	84,0%	77,3%
P22 Informació sobre les proves	84,0%	86,1%	90,9%
P23 Permís per informar família	11,3%	18,7%	25,1%
P24 Informació coherent (coincident)		96,6%	93,1%
P25 Sensació d'estar en bones mans	85,7%	86,2%	90,9%
P26 Organització del servei d'urgències		71,6%	78,3%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,0%	100,0%	94,8%
P29 Va entendre explicacions	96,4%	95,8%	96,4%
P30 Temps total a urgències	73,8%	66,3%	61,6%
P31 Van resoldre el motiu	80,0%	78,9%	84,3%
P 101 Valoració global	7,52	7,49	7,64
P 102 Fidelitat	81,2%	77,4%	83,0%

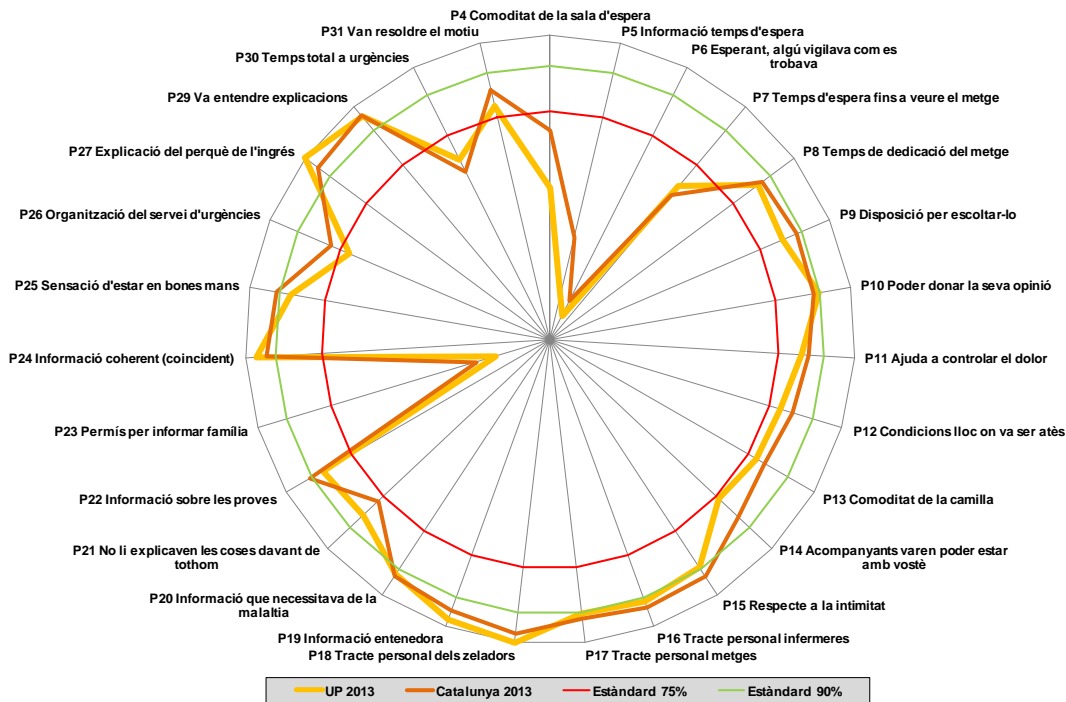
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2013 en relació amb Catalunya 2013.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2013 en relació amb Catalunya 2013.

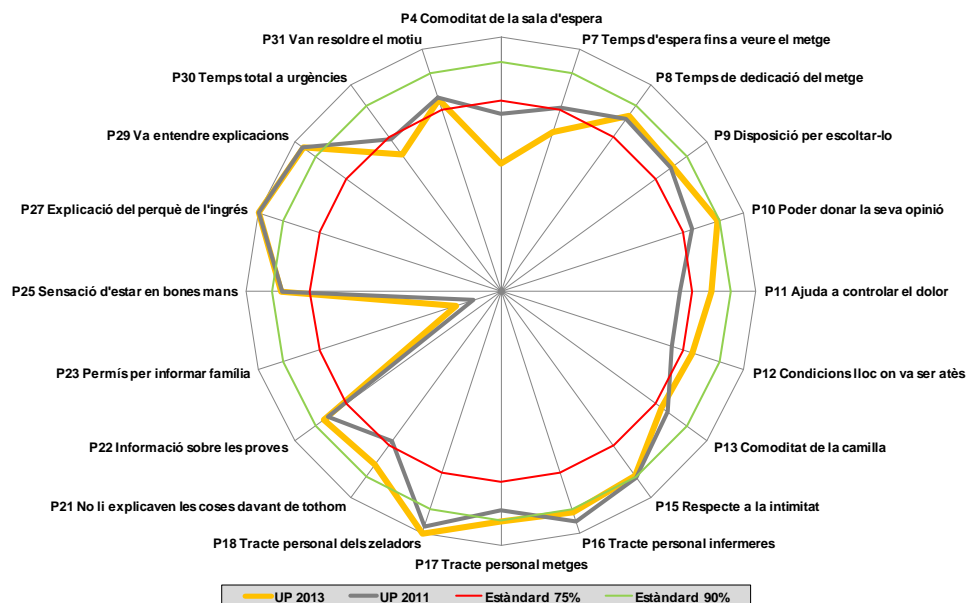
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de la UP 2013 amb Catalunya 2013



D.2. Comparació de la UP 2013 amb la UP 2011



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 2013	Millors resultats
P4 Comoditat de la sala d'espera	50,0%	89,2%
P5 Informació temps d'espera	15,0%	64,1%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	8,9%	37,1%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	65,9%	89,4%
P8 Temps de dedicació del metge	85,3%	96,6%
P9 Disposició per escoltar-lo	83,2%	95,8%
P10 Poder donar la seva opinió	89,5%	96,5%
P11 Ajuda a controlar el dolor	82,7%	95,3%
P12 Condicions lloc on va ser atès	78,9%	94,8%
P13 Comoditat de la camilla	78,0%	98,7%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	76,1%	97,6%
P15 Respecte a la intimitat	89,5%	100,0%
P16 Tracte personal infermeres	91,5%	99,0%
P17 Tracte personal metges	90,5%	97,7%
P18 Tracte personal dels zeladors	100,0%	100,0%
P19 Informació entenedora	97,8%	99,0%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	92,0%	98,9%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	84,0%	90,9%
P22 Informació sobre les proves	86,1%	98,7%
P23 Permís per informar família	18,7%	34,2%
P24 Informació coherent (coincident)	96,6%	98,9%
P25 Sensació d'estar en bones mans	86,2%	98,0%
P26 Organització del servei d'urgències	71,6%	92,8%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,0%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	95,8%	100,0%
P30 Temps total a urgències	66,3%	85,6%
P31 Van resoldre el motiu	78,9%	92,9%
P 101 Valoració global	7,49	8,37
P 102 Fidelitat	77,4%	84,5%