

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

HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU - UP 772

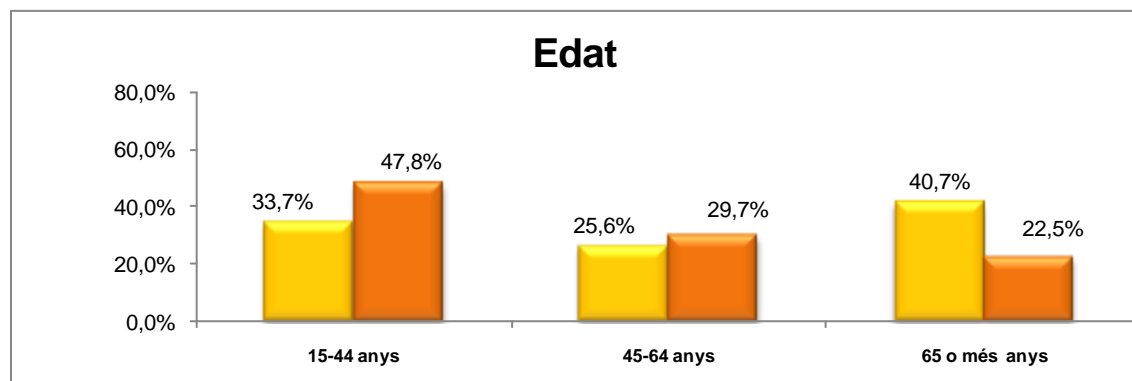
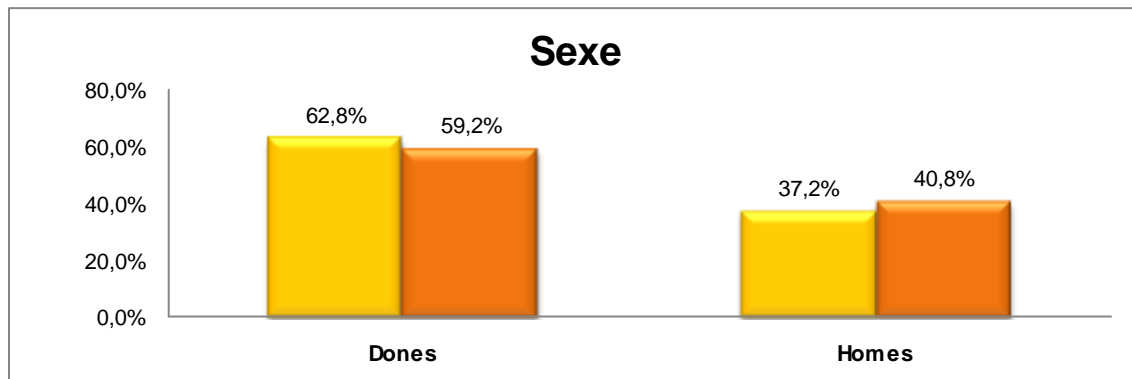
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

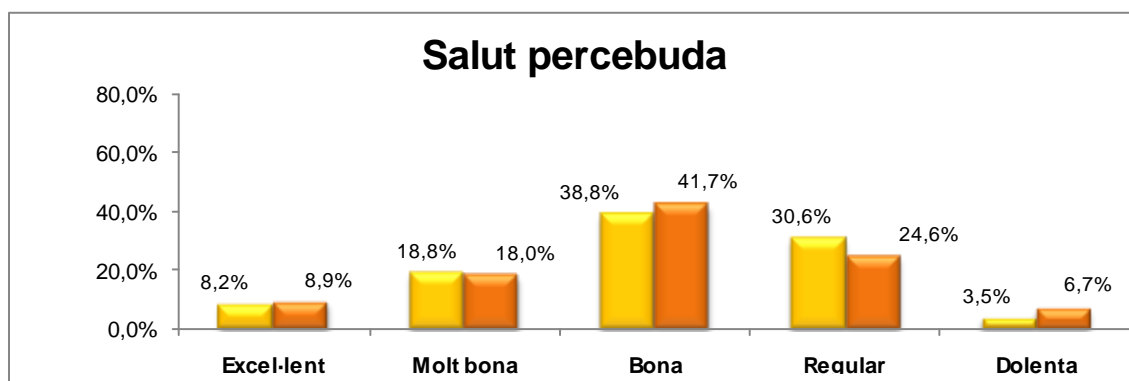
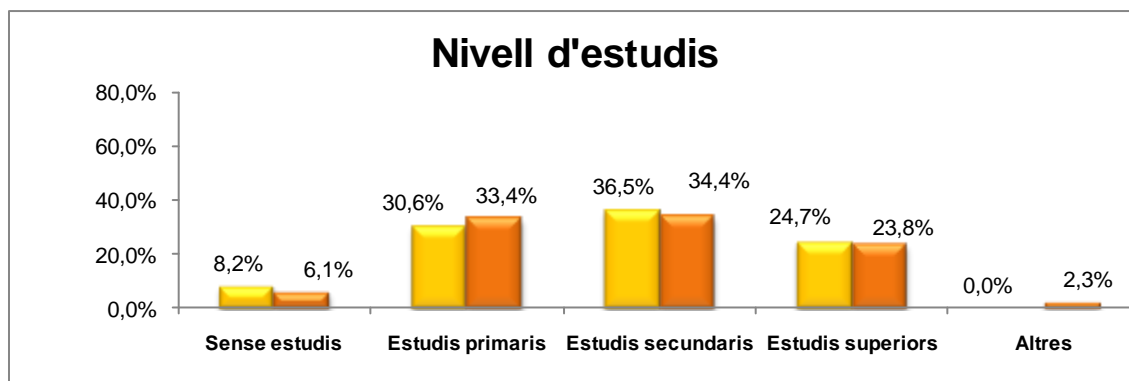
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

| | Nombre d'enquestes |
|--------------------------------------|--------------------|
| HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU | 86 |
| CATALUNYA | 5061 |

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

| | 1era vegada a Urgències? | |
|------------------|--------------------------|-------|
| | Sí | No |
| UP | 33,7% | 66,3% |
| 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 | 56,5% | 11,8% | 14,1% | 3,5% | 14,1% |
| 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 | 29,2% | 12,5% | 52,1% | 6,3% |
| 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 | 80,2% | |
| | No | 19,8% | |
| N 86 NS/NC 0 | | | |
| P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera? | Perfecta | 8,7% | |
| | Molt bona | 18,8% | |
| | Bona | 55,1% | |
| | Regular | 15,9% | |
| | Dolenta | 1,4% | |
| N 69 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 | 21,4% | |
| | Gairebé sempre | 0,0% | |
| | Sovint | 4,8% | |
| | Poques vegades | 21,4% | |
| | Mai / gairebé mai | 52,4% | |
| N 42 NS/NC 3 | | | |
| P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava? | Sempre | 10,3% | |
| | Gairebé sempre | 5,9% | |
| | Sovint | 8,8% | |
| | Poques vegades | 13,2% | |
| | Mai / gairebé mai | 61,8% | |
| No em van donar informació 24 | | | |
| P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge? | Molt curt | 5,8% | |
| | Curt | 14,5% | |
| | Normal | 44,9% | |
| | Llarg | 26,1% | |
| | Molt Llarg | 8,7% | |
| N 69 NS/NC 0 | | | |
| P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge? | Perfecte | 29,1% | |
| | Molt bé | 27,9% | |
| | Bé | 34,9% | |
| | Regular | 7,0% | |
| | Malament | 1,2% | |
| N 86 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 | 27,9% | |
| | Molt bona | 33,7% | |
| | Bona | 31,4% | |
| | Regular | 5,8% | |
| | Dolenta | 1,2% | |
| N 86 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 | 25,6% | |
| | Molt bona | 29,1% | |
| | Bona | 36,0% | |
| | Regular | 7,0% | |
| | Dolenta | 2,3% | |
| N 86 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 58 NS/NC 1 No vaig tenir dolor 27 | Sempre | 69,0% | |
| | Gairebé sempre | 8,6% | |
| | Sovint | 12,1% | |
| | Poques vegades | 6,9% | |
| | Mai / gairebé mai | 3,4% | |
| P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien? N 86 NS/NC 0 | Perfectes | 18,6% | |
| | Molt bones | 37,2% | |
| | Bones | 34,9% | |
| | Regulars | 4,7% | |
| | Dolentes | 4,7% | |
| P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre? N 59 NS/NC 0 No vaig estar en una camilla 27 | Perfecta | 22,0% | |
| | Molt bona | 27,1% | |
| | Bona | 39,0% | |
| | Regular | 8,5% | |
| | Dolenta | 3,4% | |
| P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè? N 62 NS/NC 1 No tenia acompanyants 23 | Sempre | 58,1% | |
| | Gairebé sempre | 14,5% | |
| | Sovint | 4,8% | |
| | Poques vegades | 9,7% | |
| | Mai / gairebé mai | 12,9% | |
| P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat? N 84 NS/NC 2 | Perfectament | 27,4% | |
| | Molt bé | 23,8% | |
| | Bé | 44,0% | |
| | Regular | 2,4% | |
| | Malament | 2,4% | |
| P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres? N 84 NS/NC 2 | Perfecte | 34,5% | |
| | Molt bé | 34,5% | |
| | Bé | 21,4% | |
| | Regular | 8,3% | |
| | Malament | 1,2% | |
| P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges? N 86 NS/NC 0 | Perfecte | 33,7% | |
| | Molt bé | 36,0% | |
| | Bé | 25,6% | |
| | Regular | 4,7% | |
| | 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 | 29,2% | |
| | Molt bé | 45,8% | |
| | Bé | 22,9% | |
| | Regular | 0,0% | |
| | Malament | 2,1% | |
| N 48 NS/NC 0 | | | |
| No hi vaig tenir contacte | 38 | | |
| P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la? | Sempre | 79,1% | |
| | Gairebé sempre | 9,3% | |
| | Sovint | 1,2% | |
| | Poques vegades | 10,5% | |
| N 86 NS/NC 0 | | | |
| No em van donar informació | 0 | | |
| 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 | 81,9% | |
| | Gairebé sempre | 8,4% | |
| | Sovint | 4,8% | |
| | Poques vegades | 3,6% | |
| N 83 NS/NC 1 | | | |
| No em van donar informació | 2 | | |
| P 21. Li explicaven les coses davant de tothom? | Sempre | 7,0% | |
| | Gairebé sempre | 7,0% | |
| | Sovint | 2,3% | |
| | Poques vegades | 8,1% | |
| N 86 NS/NC 0 | | | |
| Mai o gairebé mai | 75,6% | | |
| P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves? | Perfecta | 29,7% | |
| | Molt bona | 21,6% | |
| | Bona | 36,5% | |
| | Regular | 10,8% | |
| | Malament | 1,4% | |
| N 74 NS/NC 1 | | | |
| No em van donar informació | 0 | | |
| No em van fer proves | 11 | | |
| P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia? | Sí | 27,4% | |
| | No | 72,6% | |
| N 62 NS/NC 0 | | | |
| No tenia acompanyants | 24 | | |
| 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 | 75,7% | |
| | Gairebé sempre | 12,2% | |
| | Sovint | 5,4% | |
| | Poques vegades | 6,8% | |
| | Mai / gairebé mai | 0,0% | |
| N 74 NS/NC 8 | | | |
| No em van donar informació | 4 | | |
| P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans? | Sempre | 75,3% | |
| | Gairebé sempre | 8,2% | |
| | Sovint | 10,6% | |
| | Poques vegades | 3,5% | |
| | Mai / gairebé mai | 2,4% | |
| N 85 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 | 17,4% | |
| | Molt bona | 25,6% | |
| | Bona | 38,4% | |
| | Regular | 14,0% | |
| | Malament | 4,7% | |
| N 86 NS/NC 0 | | | |
| FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències? | Sí | 33,7% | |
| | No | 66,3% | |
| N 86 NS/NC 0 | | | |
| P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar? | Perfectament | 35,7% | |
| | Molt bé | 17,9% | |
| | Bé | 39,3% | |
| | Regular | 7,1% | |
| | Malament | 0,0% | |
| N 28 NS/NC 1 | | | |
| 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 | 21,4% | |
| | Al metge de capçalera | 41,1% | |
| | Al metge especialista | 35,7% | |
| | El van derivar o ingressar a un altre centre | 1,8% | |
| N 56 NS/NC 0 | | | |
| No ho recordo | 1 | | |
| P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer? | Perfectament | 47,0% | |
| | Molt bé | 25,3% | |
| | Bé | 26,5% | |
| | Regular | 1,2% | |
| | Malament | 0,0% | |
| N 83 NS/NC 0 | | | |
| No em van explicar res | 3 | | |
| 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 | 2,3% | |
| | Curt | 12,8% | |
| | Normal | 50,0% | |
| | Llarg | 24,4% | |
| | Molt Llarg | 10,5% | |
| N 86 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 | 35,7% | |
| | Molt bé | 22,6% | |
| | Bé | 34,5% | |
| | Regular | 3,6% | |
| | Malament | 3,6% | |
| N 84 NS/NC 2 | | | |
| P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital. | Valor | 8,37 | |
| | Desviació estàndard | 1,54 | |
| N 86 NS/NC 0 | | | |
| P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències? | Sí | 93,0% | |
| | No | 3,5% | |
| | No n'estic segura | 3,5% | |
| N 86 NS/NC 0 | | | |

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 | 72,1% | 82,6% | 68,9% |
| P5 Informació temps d'espera | | 26,2% | 34,6% |
| P6 Esperant, algú vigilava com es trobava | | 25,0% | 14,5% |
| P7 Temps d'espera fins a veure el metge | 67,9% | 65,2% | 62,1% |
| P8 Temps de dedicació del metge | 92,0% | 91,9% | 87,0% |
| P9 Disposició per escoltar-lo | 92,0% | 93,0% | 88,3% |
| P10 Poder donar la seva opinió | 90,8% | 90,7% | 87,8% |
| P11 Ajuda a controlar el dolor | 84,2% | 89,7% | 84,9% |
| P12 Condicions lloc on va ser atès | 82,8% | 90,7% | 83,0% |
| P13 Comoditat de la camilla | 94,4% | 88,1% | 81,3% |
| P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè | | 77,4% | 85,1% |
| P15 Respecte a la intimitat | 86,2% | 95,2% | 93,0% |
| P16 Tracte personal infermeres | 97,6% | 90,5% | 93,4% |
| P17 Tracte personal metges | 93,1% | 95,3% | 92,1% |
| P18 Tracte personal dels zeladors | 100,0% | 97,9% | 97,1% |
| P19 Informació entenedora | | 89,5% | 94,5% |
| P20 Informació que necessitava de la malaltia | | 95,2% | 92,7% |
| P21 No li explicaven les coses davant de tothom | 76,7% | 83,7% | 77,3% |
| P22 Informació sobre les proves | 95,2% | 87,8% | 90,9% |
| P23 Permís per informar família | 4,1% | 27,4% | 25,1% |
| P24 Informació coherent (coincident) | | 93,2% | 93,1% |
| P25 Sensació d'estar en bones mans | 90,7% | 94,1% | 90,9% |
| P26 Organització del servei d'urgències | | 81,4% | 78,3% |
| P27 Explicació del perquè de l'ingrés | 96,0% | 92,9% | 94,8% |
| P29 Va entendre explicacions | 97,6% | 98,8% | 96,4% |
| P30 Temps total a urgències | 63,2% | 65,1% | 61,6% |
| P31 Van resoldre el motiu | 82,8% | 92,9% | 84,3% |
| P 101 Valoració global | 7,69 | 8,37 | 7,64 |
| P 102 Fidelitat | 83,7% | 93,0% | 83,0% |

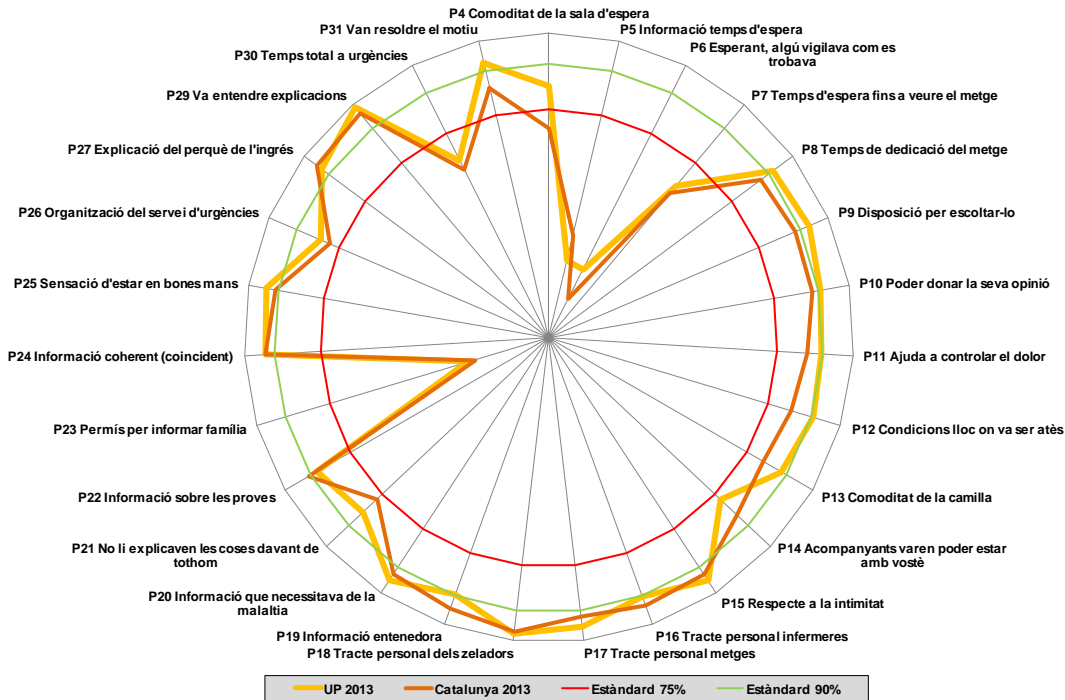
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2013 en relació amb Catalunya 2013.

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

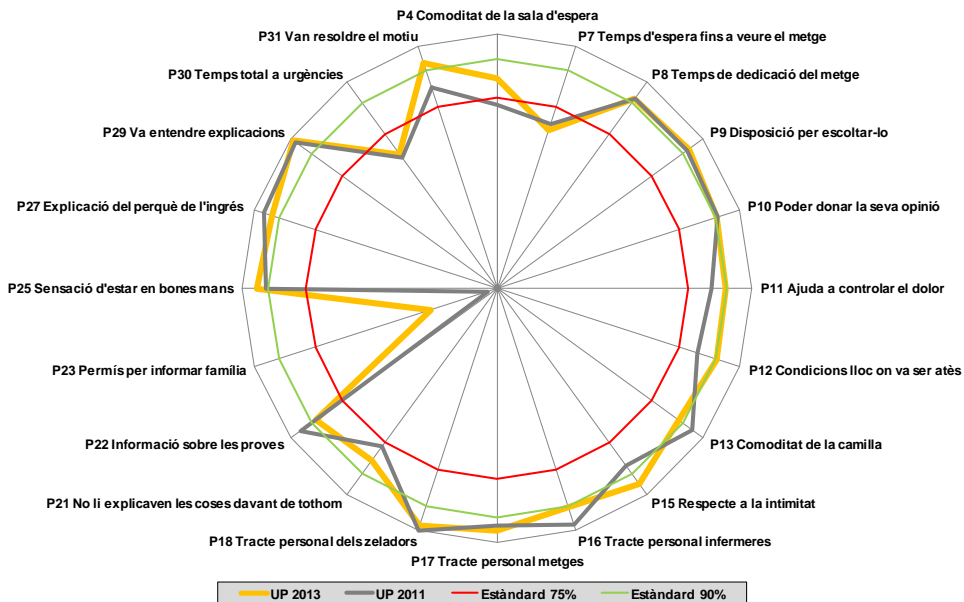
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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 | 82,6% | 89,2% |
| P5 Informació temps d'espera | 26,2% | 64,1% |
| P6 Esperant, algú vigilava com es trobava | 25,0% | 37,1% |
| P7 Temps d'espera fins a veure el metge | 65,2% | 89,4% |
| P8 Temps de dedicació del metge | 91,9% | 96,6% |
| P9 Disposició per escoltar-lo | 93,0% | 95,8% |
| P10 Poder donar la seva opinió | 90,7% | 96,5% |
| P11 Ajuda a controlar el dolor | 89,7% | 95,3% |
| P12 Condicions lloc on va ser atès | 90,7% | 94,8% |
| P13 Comoditat de la camilla | 88,1% | 98,7% |
| P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè | 77,4% | 97,6% |
| P15 Respecte a la intimitat | 95,2% | 100,0% |
| P16 Tracte personal infermeres | 90,5% | 99,0% |
| P17 Tracte personal metges | 95,3% | 97,7% |
| P18 Tracte personal dels zeladors | 97,9% | 100,0% |
| P19 Informació entenedora | 89,5% | 99,0% |
| P20 Informació que necessitava de la malaltia | 95,2% | 98,9% |
| P21 No li explicaven les coses davant de tothom | 83,7% | 90,9% |
| P22 Informació sobre les proves | 87,8% | 98,7% |
| P23 Permís per informar família | 27,4% | 34,2% |
| P24 Informació coherent (coincident) | 93,2% | 98,9% |
| P25 Sensació d'estar en bones mans | 94,1% | 98,0% |
| P26 Organització del servei d'urgències | 81,4% | 92,8% |
| P27 Explicació del perquè de l'ingrés | 92,9% | 100,0% |
| P29 Va entendre explicacions | 98,8% | 100,0% |
| P30 Temps total a urgències | 65,1% | 85,6% |
| P31 Van resoldre el motiu | 92,9% | 92,9% |
| P 101 Valoració global | 8,37 | 8,37 |
| P 102 Fidelitat | 93,0% | 97,0% |