

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

ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

2019

RESULTATS PER CENTRE

Hospital de la Santa Creu i Sant Pau - UP 772

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut

 Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

2019

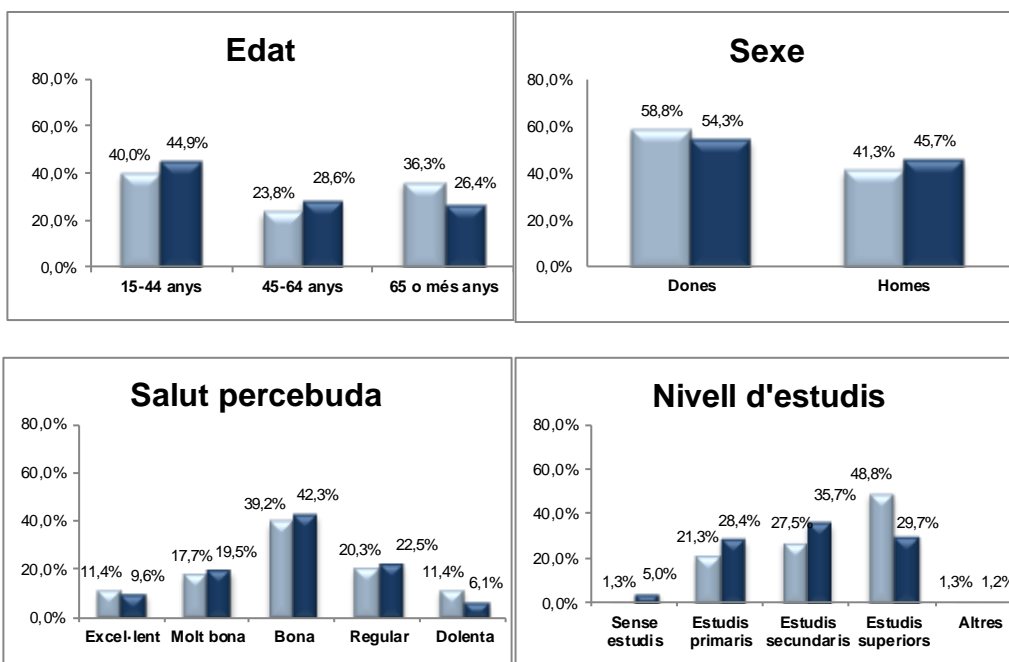
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	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		32,5%	67,5%
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		62,5%	18,8%	12,5%	1,3%	5,0%
Catalunya		69,3%	12,3%	13,3%	1,8%	3,2%

Nota: P2 Com va decidir anar a urgències

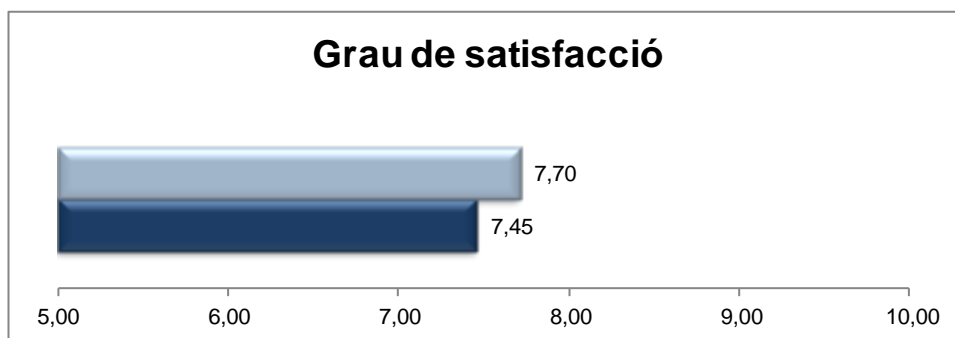
		Motiu per triar Urgències			
		CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop
UP		26,0%	14,0%	46,0%	14,0%
Catalunya		26,5%	11,0%	50,8%	11,8%

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

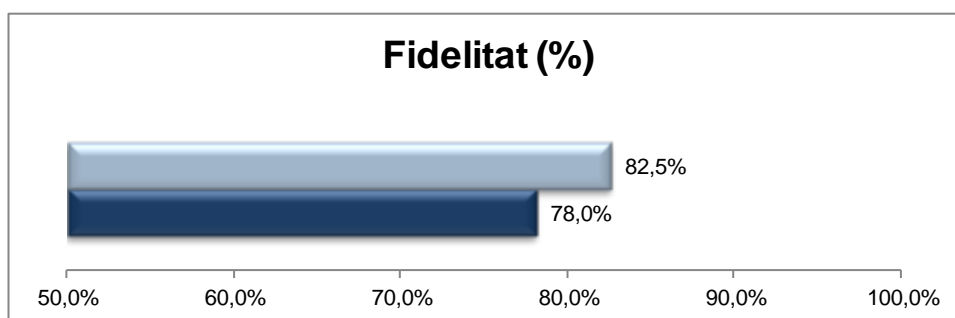
RESULTATS PER UP 2019

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	76,3%	
	No	23,8%	
N 80 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	1,6%	
	Molt bona	8,2%	
	Bona	47,5%	
	Regular	29,5%	
	Dolenta	13,1%	
N 61 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	10,5%	
	Gairebé sempre	5,3%	
	Sovint	5,3%	
	Poques vegades	12,3%	
	Mai / gairebé mai	66,7%	
N 57 NS/NC 0			
No em van donar informació 4			
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	6,8%	
	Gairebé sempre	1,7%	
	Sovint	3,4%	
	Poques vegades	8,5%	
	Mai / gairebé mai	79,7%	
N 59 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	6,6%	
	Curt	16,4%	
	Normal	31,1%	
	Llarg	21,3%	
	Molt Llarg	24,6%	
N 61 NS/NC 0			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	21,3%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	41,3%	
	Regular	7,5%	
	Malament	6,3%	
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	25,3%	
	Molt bona	29,1%	
	Bona	30,4%	
	Regular	11,4%	
	Dolenta	3,8%	
N 79 NS/NC 1			
P 10. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer)	Perfecta	26,3%	
	Molt bona	28,9%	
	Bona	30,3%	
	Regular	11,8%	
	Dolenta	2,6%	
N 76 NS/NC 4			

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? N 58 NS/NC 0 No vaig tenir dolor 22	Sempre	67,2%	
	Gairebé sempre	3,4%	
	Sovint	8,6%	
	Poques vegades	6,9%	
	Mai / gairebé mai	13,8%	
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien? N 79 NS/NC 1	Perfectes	15,2%	
	Molt bones	26,6%	
	Bones	39,2%	
	Regulars	13,9%	
	Dolentes	5,1%	
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre? N 66 NS/NC 0 No vaig estar en una camilla 14	Perfecta	15,2%	
	Molt bona	27,3%	
	Bona	37,9%	
	Regular	15,2%	
	Dolenta	4,5%	
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè? N 55 NS/NC 0 No tenia acompanyants 25	Sempre	76,4%	
	Gairebé sempre	9,1%	
	Sovint	3,6%	
	Poques vegades	5,5%	
	Mai / gairebé mai	5,5%	
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat? N 80 NS/NC 0	Perfectament	36,3%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	30,0%	
	Regular	2,5%	
	Malament	2,5%	
P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres? N 79 NS/NC 1	Perfecte	38,0%	
	Molt bé	27,8%	
	Bé	29,1%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges? N 78 NS/NC 2	Perfecte	34,6%	
	Molt bé	29,5%	
	Bé	32,1%	
	Regular	2,6%	
	Malament	1,3%	

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	35,1%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	35,1%	
	Regular	3,5%	
	Malament	0,0%	
N 57 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte	23		
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	87,0%	
	Gairebé sempre	9,1%	
	Sovint	3,9%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai / gairebé mai	0,0%	
N 77 NS/NC 1			
No em van donar informació	2		
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	78,4%	
	Gairebé sempre	9,5%	
	Sovint	6,8%	
	Poques vegades	4,1%	
	Mai / gairebé mai	1,4%	
N 74 NS/NC 0			
No em van donar informació	6		
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Mai o gairebé mai	53,2%	
	Poques vegades	3,8%	
	Sovint	5,1%	
	Gairebé sempre	1,3%	
	Sempre	36,7%	
N 79 NS/NC 1			
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	41,1%	
	Molt bona	17,8%	
	Bona	34,2%	
	Regular	4,1%	
	Malament	2,7%	
N 73 NS/NC 1			
No em van donar informació	1		
No em van fer proves	5		
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	18,6%	
	No	81,4%	
	N 59 NS/NC 2		
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	78,1%	
	Gairebé sempre	13,7%	
	Sovint	4,1%	
	Poques vegades	2,7%	
	Mai / gairebé mai	1,4%	
N 73 NS/NC 3			
No em van donar informació	4		
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	80,0%	
	Gairebé sempre	7,5%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	6,3%	
	Mai / gairebé mai	2,5%	
N 80 NS/NC 0			

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?	N 79 NS/NC 1	Perfecta	17,7%	
		Molt bona	26,6%	
		Bona	31,6%	
		Regular	17,7%	
		Malament	6,3%	
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	N 80 NS/NC 0	Sí	28,8%	
		No	71,3%	
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	N 23 NS/NC 0	Perfectament	78,3%	
		Molt bé	13,0%	
		Bé	4,3%	
		Regular	0,0%	
		Malament	4,3%	
P28. Quan van donar-lo d'alta a urgències, li van dir si havia d'anar a un altre servei (el van derivar)?	N 79 NS/NC 1	No em van donar informació	31,6%	
		Al metge de capçalera	31,6%	
		Al metge especialista	25,3%	
		El van derivar o ingressar a un altre centre	10,1%	
		No ho recordo		
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	N 78 NS/NC 0	Perfectament	61,5%	
		Molt bé	16,7%	
		Bé	16,7%	
		Regular	3,8%	
		Malament	1,3%	
P 30. Com valora el temps total que va estar a urgències des que va arribar fins que li van donar l'alta?	N 76 NS/NC 4	Molt curt	3,9%	
		Curt	18,4%	
		Normal	39,5%	
		Llarg	11,8%	
		Molt Llarg	26,3%	
P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	N 80 NS/NC 0	Perfectament	48,8%	
		Molt bé	11,3%	
		Bé	22,5%	
		Regular	11,3%	
		Malament	6,3%	
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.	N 80 NS/NC 0	Valor	7,70	
		Desviació estàndard	2,08	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?	N 80 NS/NC 0	Sí	82,5%	
		No	8,8%	
		No n'estic segura	8,8%	

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	58,5%	57,4%	60,6%
P5 Informació temps d'espera	31,3%	21,1%	28,2%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	14,5%	11,9%	10,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	50,8%	54,1%	51,7%
P8 Temps de dedicació del metge	91,3%	86,3%	83,2%
P9 Disposició per escoltar-lo	89,9%	84,8%	84,5%
P10 Poder donar la seva opinió	91,9%	85,5%	84,2%
P11 Ajuda a controlar el dolor	84,7%	79,3%	81,1%
P12 Condicions lloc on va ser atès	73,8%	81,0%	77,6%
P13 Comoditat de la camilla	84,9%	80,3%	77,0%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	81,8%	89,1%	88,7%
P15 Respecte a la intimitat	87,5%	95,0%	90,4%
P16 Tracte personal infermeres	96,2%	94,9%	92,7%
P17 Tracte personal metges	93,8%	96,2%	90,1%
P18 Tracte personal dels zeladors	100,0%	96,5%	96,0%
P19 Informació entenedora	96,2%	100,0%	92,0%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	96,1%	94,6%	89,1%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	68,8%	57,0%	62,6%
P22 Informació sobre les proves	92,6%	93,2%	87,3%
P23 Permís per informar família	24,1%	18,6%	28,0%
P24 Informació coherent (coincident)	94,4%	95,9%	91,0%
P25 Sensació d'estar en bones mans	94,9%	91,3%	88,0%
P26 Organització del servei d'urgències	75,0%	75,9%	73,3%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	85,7%	95,7%	92,9%
P29 Va entendre explicacions	97,3%	94,9%	94,0%
P30 Temps total a urgències	47,4%	61,8%	55,6%
P31 Van resoldre el motiu	79,7%	82,5%	81,3%
P 101 Valoració global	7,72	7,70	7,45
P 102 Fidelitat	88,5%	82,5%	78,0%

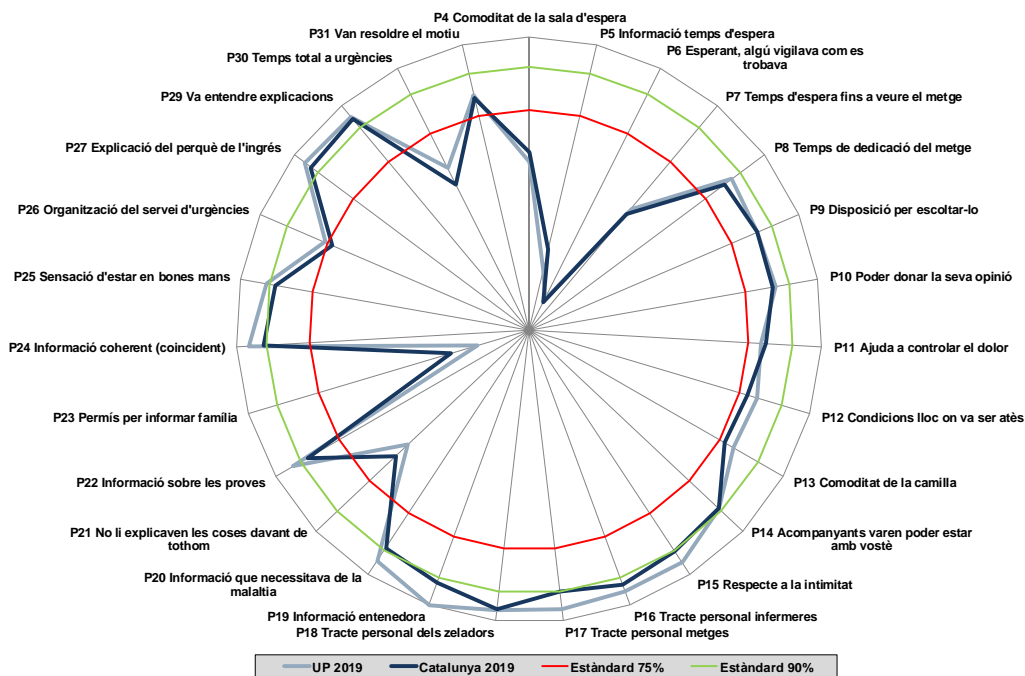
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2019 en relació a Catalunya 2019.

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

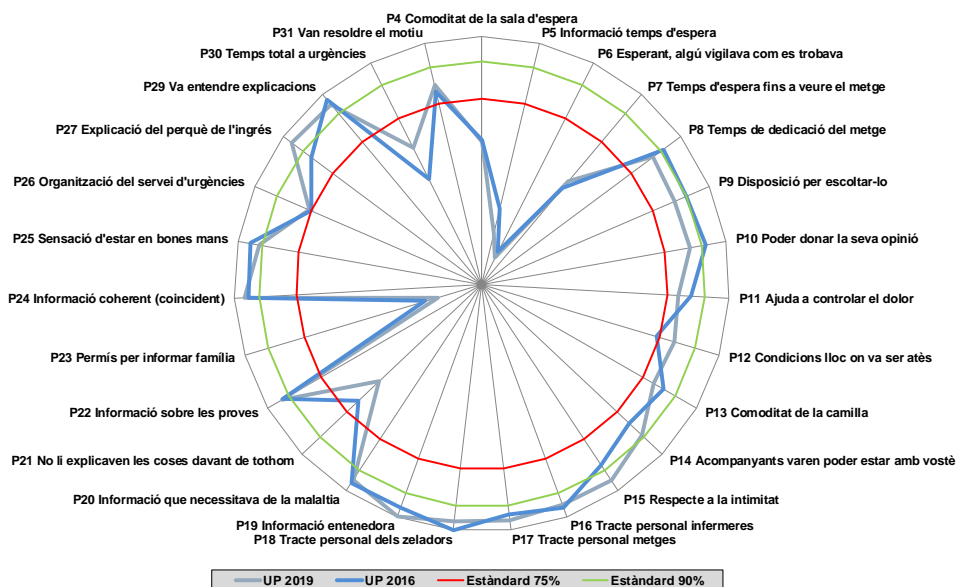
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	57,4%	91,8%
P5 Informació temps d'espera	21,1%	68,5%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	11,9%	48,0%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	54,1%	79,7%
P8 Temps de dedicació del metge	86,3%	92,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	84,8%	95,0%
P10 Poder donar la seva opinió	85,5%	93,7%
P11 Ajuda a controlar el dolor	79,3%	94,0%
P12 Condicions lloc on va ser atès	81,0%	97,5%
P13 Comoditat de la camilla	80,3%	97,4%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	89,1%	100,0%
P15 Respecte a la intimitat	95,0%	100,0%
P16 Tracte personal infermeres	94,9%	100,0%
P17 Tracte personal metges	96,2%	98,8%
P18 Tracte personal dels zeladors	96,5%	100,0%
P19 Informació entenedora	100,0%	100,0%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	94,6%	97,4%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	57,0%	78,2%
P22 Informació sobre les proves	93,2%	97,3%
P23 Permís per informar família	18,6%	44,6%
P24 Informació coherent (coincident)	95,9%	100,0%
P25 Sensació d'estar en bones mans	91,3%	100,0%
P26 Organització del servei d'urgències	75,9%	92,5%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	95,7%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	94,9%	98,7%
P30 Temps total a urgències	61,8%	83,3%
P31 Van resoldre el motiu	82,5%	92,4%
P 101 Valoració global	7,70	8,41
P 102 Fidelitat	82,5%	97,5%