

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNEA DE SERVEI
ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA
2011
RESULTATS PER CENTRE
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
UP 772**

**Àrea Sanitària
Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat**

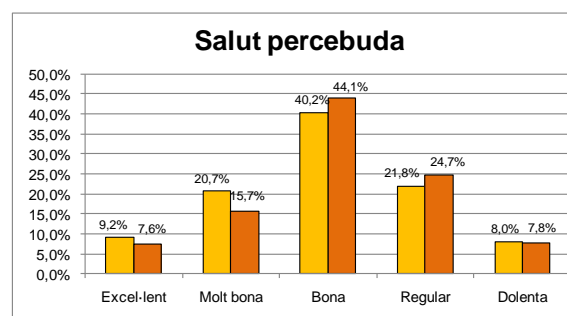
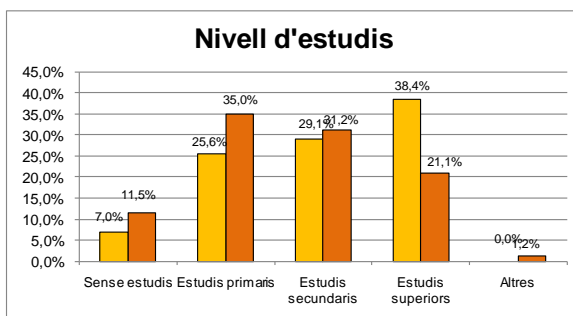
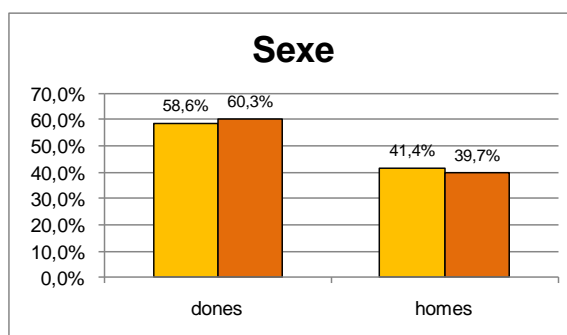
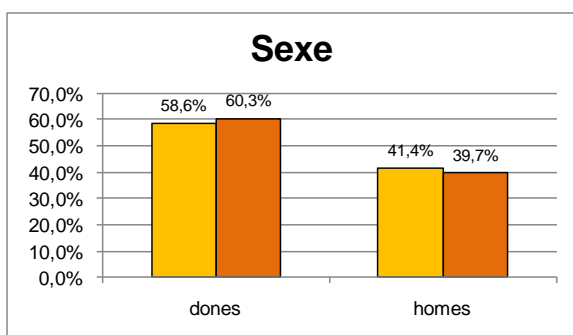
A. Anàlisi per centre

A.1. Descripció de la població enquestada

	Enquestes
H. Santa Creu i Sant Pau	87
Catalunya 2011	4625

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

Centre 2011
Catalunya 2011



A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

	1era vegada a Urgències	
	Si	No
Centre	48,3%	51,7%
Catalunya	29,3%	70,7%

Nota: P1 Era el primer cop que anava al servei d'urgències d'aquest hospital...

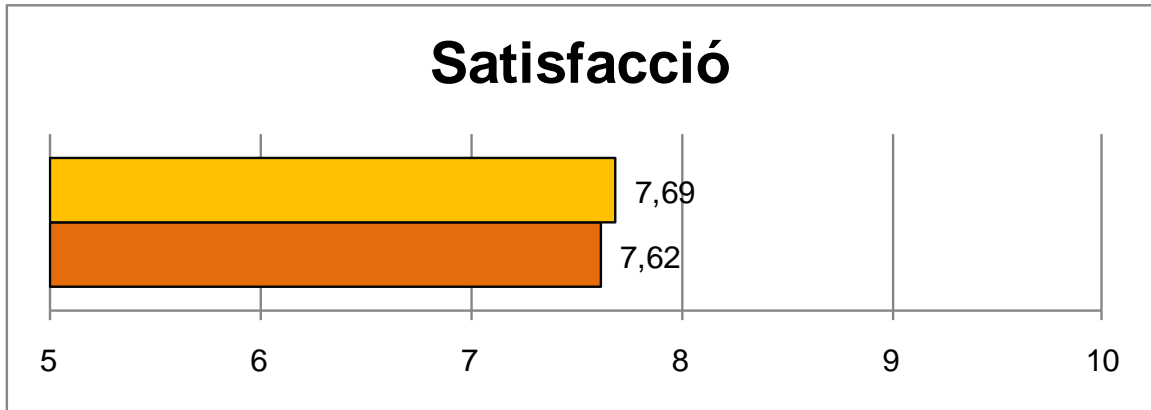
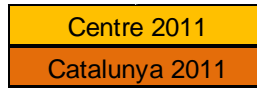
	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
Centre	59,8%	17,2%	17,2%	5,7%	0,0%
Catalunya	72,5%	12,2%	11,8%	2,1%	1,4%

Nota: P2 Com va decidir anar a urgències

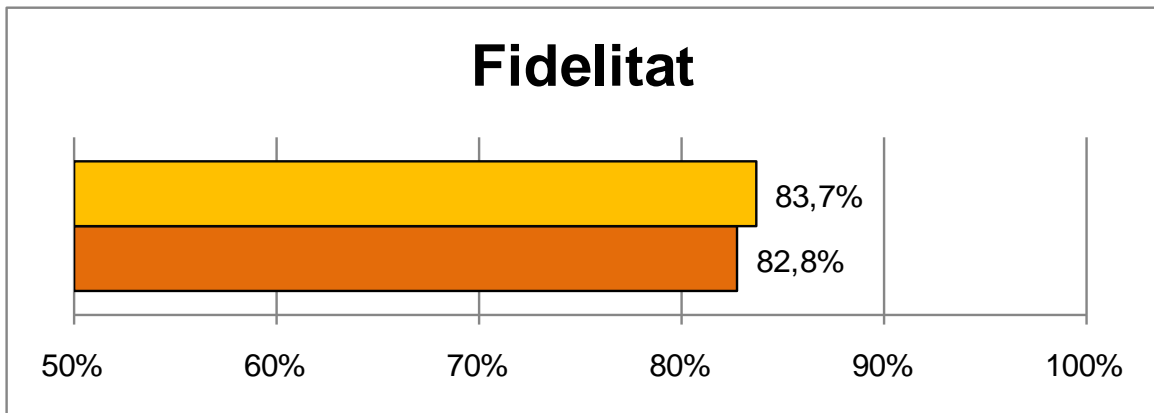
	Motiu per triar Urgències			
	CAP no pot	Urg + ràpid	Urg + fiable	Urg + aprop
Centre	15,4%	15,4%	53,8%	15,4%
Catalunya	23,2%	12,9%	46,0%	17,9%

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

B. Mesures de satisfacció global i fidelitat



Nota: P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències



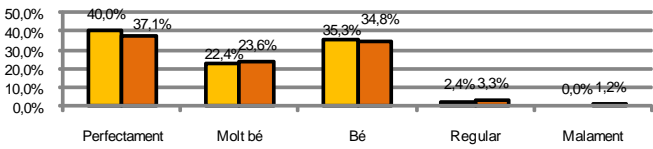
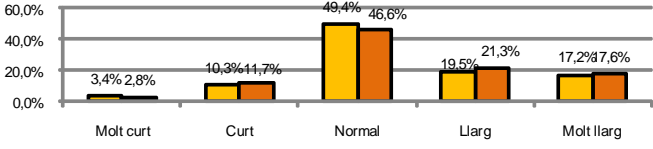
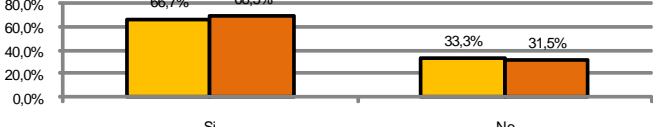
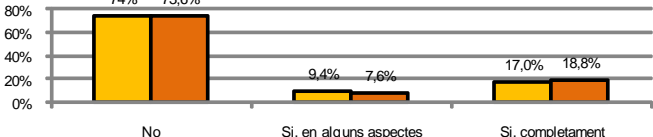
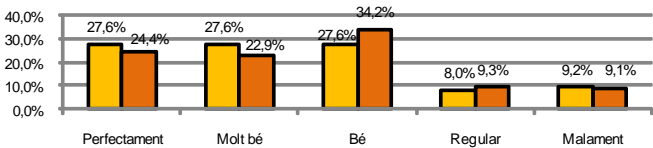
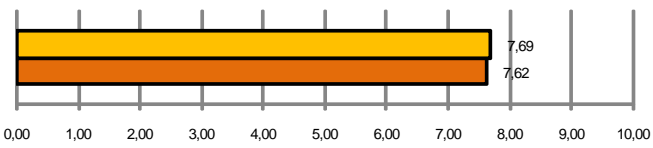
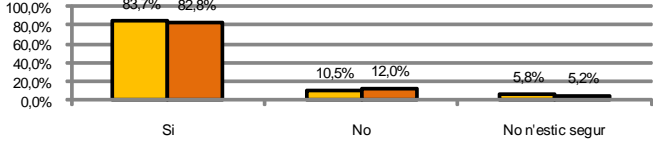
Nota: P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix servei d'urgències?

C. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Distribució de respostes
<p>FILTRE Va haver d'estar a la sala d'espera</p> <p>N 87 NS/NC 0</p>	
<p>P4 Com valora la comoditat de la sala d'espera? (Cadires, soroll, quantitat de gent, etc.)</p> <p>N 68 NS/NC 2</p>	
<p>P5 Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar?</p> <p>N 68 NS/NC 2</p>	
<p>P6 Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?</p> <p>N 67 NS/NC 3</p>	
<p>P7 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?</p> <p>N 84 NS/NC 3</p>	
<p>P8 Què opina del temps que li va dedicar el metge?</p> <p>N 87 NS/NC 0</p>	
<p>P9 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?</p> <p>N 86 NS/NC 1</p>	
<p>P10 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?</p> <p>N 57 NS/NC 1</p> <p>No vaig tenir dolor 29</p>	
<p>P11 Quina actitud tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?</p> <p>N 87 NS/NC 0</p>	

Enunciat	Distribució de respostes
P12 I la predisposició del metge per què vostè pogués donar la seva opinió? N 87 NS/NC 0	
P13 I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien? N 87 NS/NC 0	
P14 Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre? N 54 NS/NC 3 No vaig estar a una "camilla" 30	
P15 Si anava acompanyat/acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè? N 66 NS/NC 1 No tenia acompanyants 20	
P16 Així doncs, com creu que es va respectar la seva intimitat? N 87 NS/NC 0	
P17 Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències? N 82 NS/NC 1 No em van donar informació 4	
P18 Com s'entenen les explicacions que li van donar? N 87 NS/NC 0	
P19 Li explicaven les coses davant de tothom? N 86 NS/NC 1	
P20 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres? N 82 NS/NC 5	

Enunciat	Distribució de respostes																		
<p>P21 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?</p> <p>N 87 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>21,8%</td><td>21,5%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>36,8%</td><td>33,7%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>34,5%</td><td>34,9%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>3,4%</td><td>6,6%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>3,4%</td><td>3,4%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfecte	21,8%	21,5%	Molt bé	36,8%	33,7%	Bé	34,5%	34,9%	Regular	3,4%	6,6%	Malament	3,4%	3,4%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfecte	21,8%	21,5%																	
Molt bé	36,8%	33,7%																	
Bé	34,5%	34,9%																	
Regular	3,4%	6,6%																	
Malament	3,4%	3,4%																	
<p>P22 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres?</p> <p>N 39 NS/NC 1</p> <p>No hi vaig tenir contacte 47</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>20,5%</td><td>20,0%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>46,2%</td><td>37,6%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>33,3%</td><td>37,7%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>0,0%</td><td>2,6%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>0,0%</td><td>1,2%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfecte	20,5%	20,0%	Molt bé	46,2%	37,6%	Bé	33,3%	37,7%	Regular	0,0%	2,6%	Malament	0,0%	1,2%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfecte	20,5%	20,0%																	
Molt bé	46,2%	37,6%																	
Bé	33,3%	37,7%																	
Regular	0,0%	2,6%																	
Malament	0,0%	1,2%																	
<p>FILTRE Mentre va estar a urgències, li van fer proves com radiografies, anàlisis, tires del sucre, electrocardiogrames, endoscòpies, etc.?</p> <p>N 87 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Si</td><td>71,3%</td><td>71,1%</td></tr> <tr><td>No</td><td>28,7%</td><td>28,9%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Si	71,3%	71,1%	No	28,7%	28,9%									
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Si	71,3%	71,1%																	
No	28,7%	28,9%																	
<p>P23 Li van donar informació sobre les proves de manera que vostè pogués entendre-ho?</p> <p>N 62 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfectament</td><td>30,6%</td><td>24,6%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>30,6%</td><td>26,9%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>33,9%</td><td>38,2%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>3,2%</td><td>6,5%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>1,6%</td><td>3,7%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfectament	30,6%	24,6%	Molt bé	30,6%	26,9%	Bé	33,9%	38,2%	Regular	3,2%	6,5%	Malament	1,6%	3,7%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfectament	30,6%	24,6%																	
Molt bé	30,6%	26,9%																	
Bé	33,9%	38,2%																	
Regular	3,2%	6,5%																	
Malament	1,6%	3,7%																	
<p>P24 Hagués volgut més informació sobre la seva malaltia, o de les proves que li van fer?</p> <p>N 87 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>No</td><td>78,2%</td><td>77,0%</td></tr> <tr><td>Si</td><td>21,8%</td><td>23,0%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	No	78,2%	77,0%	Si	21,8%	23,0%									
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
No	78,2%	77,0%																	
Si	21,8%	23,0%																	
<p>P25 Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?</p> <p>N 74 NS/NC 0</p> <p>No tenia acompanyants 13</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Si</td><td>4,1%</td><td>9,4%</td></tr> <tr><td>No</td><td>95,9%</td><td>90,6%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Si	4,1%	9,4%	No	95,9%	90,6%									
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Si	4,1%	9,4%																	
No	95,9%	90,6%																	
<p>P26 Els diferents professionals d'urgències (els metges, les infermeres) li donaven informació contradictòria?</p> <p>N 86 NS/NC 1</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Mai/gairebé mai</td><td>93,0%</td><td>89,5%</td></tr> <tr><td>Poques vegades</td><td>4,7%</td><td>4,0%</td></tr> <tr><td>Sovint</td><td>1,2%</td><td>1,8%</td></tr> <tr><td>Gairebé sempre</td><td>0,0%</td><td>1,1%</td></tr> <tr><td>Sempre</td><td>1,2%</td><td>3,6%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Mai/gairebé mai	93,0%	89,5%	Poques vegades	4,7%	4,0%	Sovint	1,2%	1,8%	Gairebé sempre	0,0%	1,1%	Sempre	1,2%	3,6%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Mai/gairebé mai	93,0%	89,5%																	
Poques vegades	4,7%	4,0%																	
Sovint	1,2%	1,8%																	
Gairebé sempre	0,0%	1,1%																	
Sempre	1,2%	3,6%																	
<p>FILTRE Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?</p> <p>N 87 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Si</td><td>28,7%</td><td>22,3%</td></tr> <tr><td>No</td><td>71,3%</td><td>77,7%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Si	28,7%	22,3%	No	71,3%	77,7%									
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Si	28,7%	22,3%																	
No	71,3%	77,7%																	
<p>P27 Li van explicar perquè havia d'ingressar?</p> <p>N 25 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfectament</td><td>44,0%</td><td>35,4%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>24,0%</td><td>27,5%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>28,0%</td><td>31,6%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>0,0%</td><td>3,4%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>4,0%</td><td>2,1%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfectament	44,0%	35,4%	Molt bé	24,0%	27,5%	Bé	28,0%	31,6%	Regular	0,0%	3,4%	Malament	4,0%	2,1%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfectament	44,0%	35,4%																	
Molt bé	24,0%	27,5%																	
Bé	28,0%	31,6%																	
Regular	0,0%	3,4%																	
Malament	4,0%	2,1%																	

Enunciat	Distribució de respostes
<p>P28 Van entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?</p> <p>N 85 NS/NC 2</p> <p>No em van explicar res 0</p>	
<p>P30 I com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins que li van donar l'alta?</p> <p>N 87 NS/NC 0</p>	
<p>FILTRE A urgències li van dir que tenia que anar al metge de capçalera o a l'especialista?</p> <p>N 87 NS/NC 0</p>	
<p>P31 La informació que li va donar el seu metge de capçalera, o especialista era contradictòria amb la que li havien donat a urgències?</p> <p>N 53 NS/NC 5</p>	
<p>P32 Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?</p> <p>N 87 NS/NC 0</p>	
<p>P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital</p> <p>N 87 NS/NC 0</p>	
<p>P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix servei d'urgències?</p> <p>N 86 NS/NC 1</p>	

D. 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	Centre 2008	Centre 2011	Catalunya
P4. Comoditat sala d'espera	54,2%	72,1%	67,2%
P5. Informació temps d'espera	21,7%	16,2%	15,7%
P6. Esperant, algú vigilava com es trobava	23,6%	20,9%	16,1%
P7. Temps d'espera fins veure el metge	57,5%	67,9%	65,1%
P8. Temps dedicació del metge	92,9%	92,0%	85,4%
P9. Sensació d'estar en bones mans	93,8%	90,7%	87,8%
P10. Ajudar a controlar el dolor	87,9%	84,2%	80,7%
P11. Disposició per escoltar-lo	93,9%	92,0%	87,5%
P12. Poder donar la seva opinió	87,5%	90,8%	86,1%
P13. Condicions lloc on va estar atès	66,0%	82,8%	83,1%
P14. Comoditat de la camilla	67,6%	94,4%	78,9%
P15. Acompanyants varen poder estar amb vostè	27,0%	47,0%	56,5%
P16. Respecte a la intimitat	92,7%	86,2%	91,4%
P17. Informació sobre malaltia	90,3%	87,8%	83,9%
P18. S'entenen les explicacions	93,7%	87,4%	89,9%
P19. No li explicaven les coses davant de tothom	84,4%	76,7%	76,1%
P20. Tacte personal infermeres	93,4%	97,6%	92,5%
P21. Tracte personal metge	95,8%	93,1%	90,1%
P22. Tracte personal dels zeladors	91,1%	100,0%	96,2%
P23. Informació sobre proves	85,7%	95,2%	89,8%
P24. Te tota la informació que necessita.	76,3%	78,2%	77,0%
P25. Permís per informar a familiars	17,4%	4,1%	9,4%
P26. No li donaven informació contradictòria	96,8%	97,7%	93,5%
P27. Explicació el perquè de l'ingrés	82,1%	96,0%	94,5%
P28. Va entendre explicacions	95,6%	97,6%	95,4%
P30. Temps total a urgències	58,8%	63,2%	61,1%
P31. No inf. contradictòria capçalera-urgències	90,5%	73,6%	73,6%
P32. Van resoldre el motiu	89,7%	82,8%	81,6%
P102. Tornaria a aquest servei d'urgències	89,6%	83,7%	82,8%
P101. Satisfacció general (Mitjana)	7,41	7,69	7,62

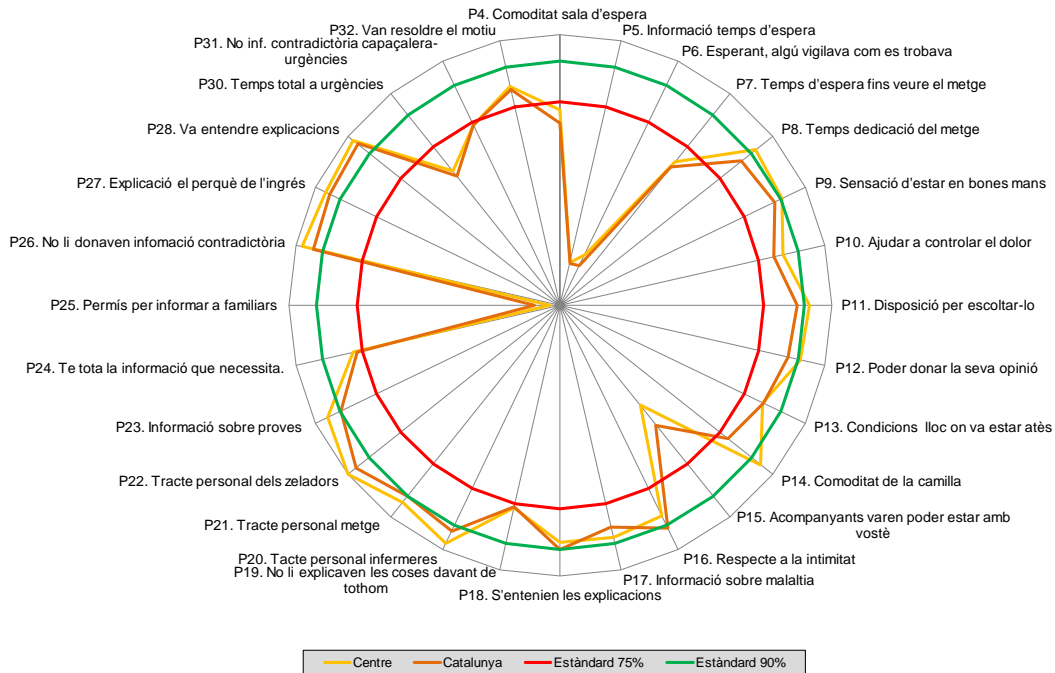
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya 2011.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) en relació amb Catalunya 2011.

E. Representació gràfica radial de les preguntes

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

E.1. Comparació del Centre 2011 amb Catalunya 2011



E.2. Comparació del Centre 2011 amb el Centre 2008

