

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

HOSPITAL COMARCAL DE SANT BERNABÉ - UP 757

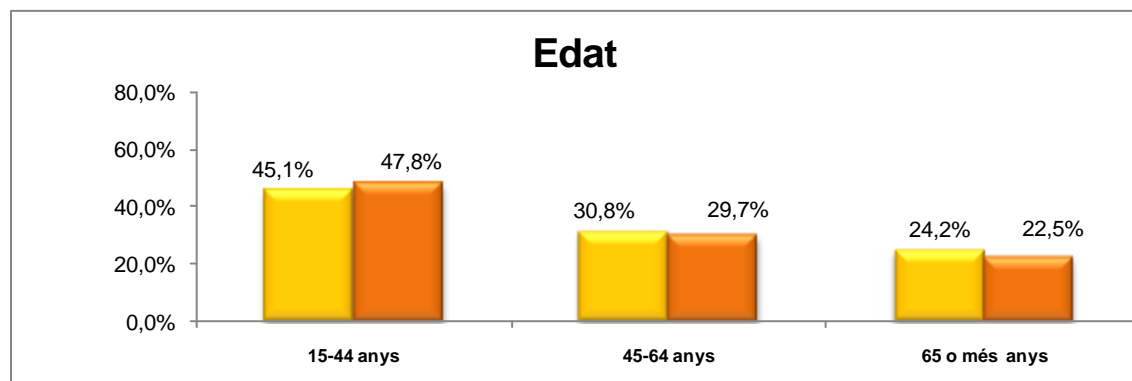
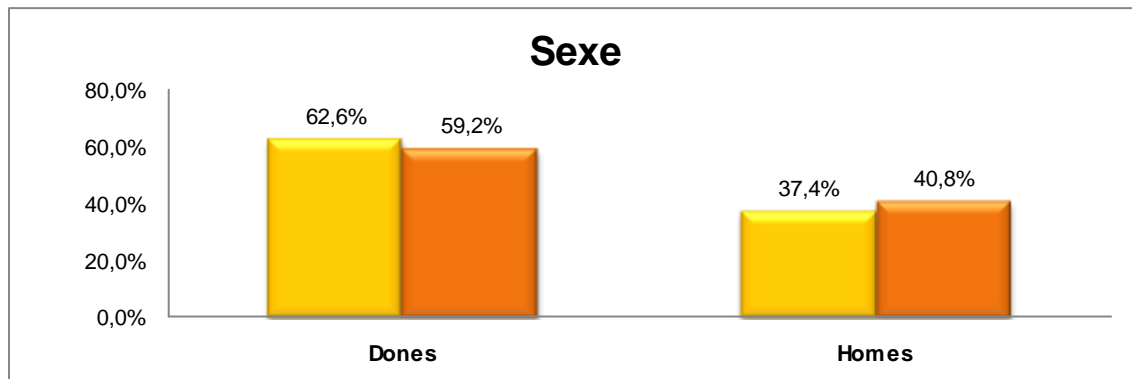
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

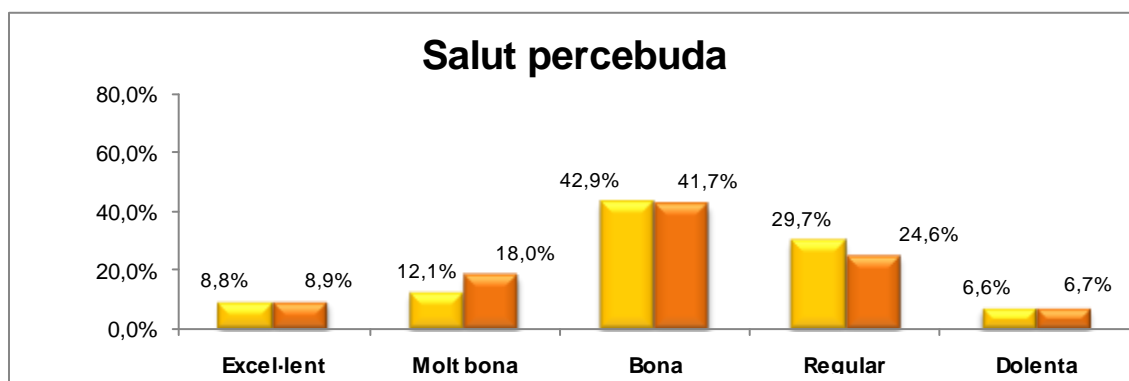
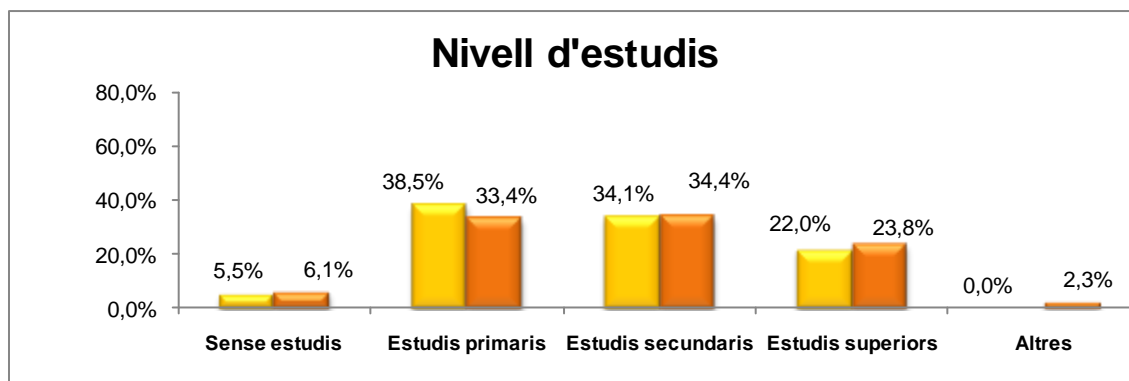
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
HOSPITAL COMARCAL DE SANT BERNABÉ	91
CATALUNYA	5061

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	11,1%	88,9%
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	61,5%	19,8%	4,4%	0,0%	14,3%
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	21,4%	8,9%	62,5%	7,1%
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	86,8%	
	No	13,2%	
N 91 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	2,6%	
	Molt bona	16,7%	
	Bona	61,5%	
	Regular	17,9%	
	Dolenta	1,3%	
N 78 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	26,4%	
	Gairebé sempre	5,7%	
	Sovint	1,9%	
	Poques vegades	7,5%	
	Mai / gairebé mai	58,5%	
N 53 NS/NC 5			
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	9,0%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sovint	5,1%	
	Poques vegades	5,1%	
	Mai / gairebé mai	80,8%	
N 78 NS/NC 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	5,1%	
	Curt	13,9%	
	Normal	51,9%	
	Llarg	19,0%	
	Molt Llarg	10,1%	
N 79 NS/NC 0			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	15,4%	
	Molt bé	26,4%	
	Bé	45,1%	
	Regular	9,9%	
	Malament	3,3%	
N 91 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	20,9%	
	Molt bona	18,7%	
	Bona	51,6%	
	Regular	7,7%	
	Dolenta	1,1%	
N 91 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	21,1%	
	Molt bona	16,7%	
	Bona	48,9%	
	Regular	8,9%	
	Dolenta	4,4%	
N 90 NS/NC 1			



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	64,5%	
	Gairebé sempre	14,5%	
	Sovint	11,8%	
	Poques vegades	2,6%	
	Mai / gairebé mai	6,6%	
N 76 NS/NC 0			
No vaig tenir dolor	15		
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	13,2%	
	Molt bones	15,4%	
	Bones	60,4%	
	Regulars	9,9%	
	Dolentes	1,1%	
N 91 NS/NC 0			
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?	Perfecta	10,5%	
	Molt bona	10,5%	
	Bona	71,1%	
	Regular	5,3%	
	Dolenta	2,6%	
N 76 NS/NC 3			
No vaig estar en una camilla	12		
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	Sempre	72,1%	
	Gairebé sempre	14,7%	
	Sovint	4,4%	
	Poques vegades	4,4%	
	Mai / gairebé mai	4,4%	
N 68 NS/NC 0			
No tenia acompanyants	23		
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	35,6%	
	Molt bé	21,1%	
	Bé	41,1%	
	Regular	2,2%	
	Malament	0,0%	
N 90 NS/NC 1			
P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	28,1%	
	Molt bé	29,2%	
	Bé	32,6%	
	Regular	9,0%	
	Malament	1,1%	
N 89 NS/NC 2			
P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	32,2%	
	Molt bé	26,7%	
	Bé	34,4%	
	Regular	5,6%	
	Malament	1,1%	
N 90 NS/NC 1			



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes	
P18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?	Perfecte	28,9%		
	Molt bé	28,9%		
	Bé	31,1%		
	Regular	8,9%		
	Malament	2,2%		
N 45 NS/NC 3	No hi vaig tenir contacte	43		
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	75,0%		
	Gairebé sempre	9,1%		
	Sovint	9,1%		
	Poques vegades	6,8%		
N 88 NS/NC 1	No em van donar informació	2	Mai / gairebé mai	0,0%
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	75,3%		
	Gairebé sempre	11,2%		
	Sovint	6,7%		
	Poques vegades	1,1%		
N 89 NS/NC 0	No em van donar informació	2	Mai / gairebé mai	5,6%
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	11,0%		
	Gairebé sempre	2,2%		
	Sovint	1,1%		
	Poques vegades	5,5%		
N 91 NS/NC 0	Mai o gairebé mai	80,2%		
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	18,4%		
	Molt bona	19,7%		
	Bona	51,3%		
	Regular	9,2%		
	Malament	1,3%		
N 76 NS/NC 0	No em van donar informació	3		
No em van fer proves	12			
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	25,0%		
	No	75,0%		
N 72 NS/NC 1	No tenia acompanyants	18		
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	74,1%		
	Gairebé sempre	10,6%		
	Sovint	9,4%		
	Poques vegades	3,5%		
	Mai / gairebé mai	2,4%		
N 85 NS/NC 5	No em van donar informació	1		
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	70,3%		
	Gairebé sempre	11,0%		
	Sovint	6,6%		
	Poques vegades	8,8%		
	Mai / gairebé mai	3,3%		
N 91 NS/NC 0				

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	15,6%	
	Molt bona	20,0%	
	Bona	52,2%	
	Regular	8,9%	
	Malament	3,3%	
N 90 NS/NC 1			
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	17,6%	
	No	82,4%	
N 91 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	50,0%	
	Molt bé	18,8%	
	Bé	31,3%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 16 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	26,0%	
	Al metge de capçalera	45,2%	
	Al metge especialista	26,0%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	2,7%	
	No ho recordo	2	
N 73 NS/NC 0			
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	51,7%	
	Molt bé	11,2%	
	Bé	36,0%	
	Regular	1,1%	
	Malament	0,0%	
N 89 NS/NC 0			
No em van explicar res	2		
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	4,4%	
	Curt	9,9%	
	Normal	51,6%	
	Llarg	23,1%	
	Molt Llarg	11,0%	
N 91 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	32,2%	
	Molt bé	11,5%	
	Bé	42,5%	
	Regular	5,7%	
	Malament	8,0%	
N 87 NS/NC 4			
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.	Valor	7,62	
	Desviació estàndard	1,99	
N 91 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?	Sí	74,7%	
	No	9,9%	
	No n'estic segura	15,4%	
N 91 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%	80,8%	68,9%
P5 Informació temps d'espera		34,0%	34,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava		14,1%	14,5%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	70,0%	70,9%	62,1%
P8 Temps de dedicació del metge	85,5%	86,8%	87,0%
P9 Disposició per escoltar-lo	85,4%	91,2%	88,3%
P10 Poder donar la seva opinió	77,8%	86,7%	87,8%
P11 Ajuda a controlar el dolor	81,5%	90,8%	84,9%
P12 Condicions lloc on va ser atès	86,7%	89,0%	83,0%
P13 Comoditat de la camilla	82,8%	92,1%	81,3%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè		91,2%	85,1%
P15 Respecte a la intimitat	90,4%	97,8%	93,0%
P16 Tracte personal infermeres	97,5%	89,9%	93,4%
P17 Tracte personal metges	85,5%	93,3%	92,1%
P18 Tracte personal dels zeladors	100,0%	88,9%	97,1%
P19 Informació entenedora		93,2%	94,5%
P20 Informació que necessitava de la malaltia		93,3%	92,7%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	70,4%	85,7%	77,3%
P22 Informació sobre les proves	81,7%	89,5%	90,9%
P23 Permís per informar família	7,4%	25,0%	25,1%
P24 Informació coherent (coincident)		94,1%	93,1%
P25 Sensació d'estar en bones mans	89,0%	87,9%	90,9%
P26 Organització del servei d'urgències		87,8%	78,3%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	90,0%	100,0%	94,8%
P29 Va entendre explicacions	93,8%	98,9%	96,4%
P30 Temps total a urgències	58,5%	65,9%	61,6%
P31 Van resoldre el motiu	78,0%	86,2%	84,3%
P 101 Valoració global	7,63	7,62	7,64
P 102 Fidelitat	81,9%	74,7%	83,0%

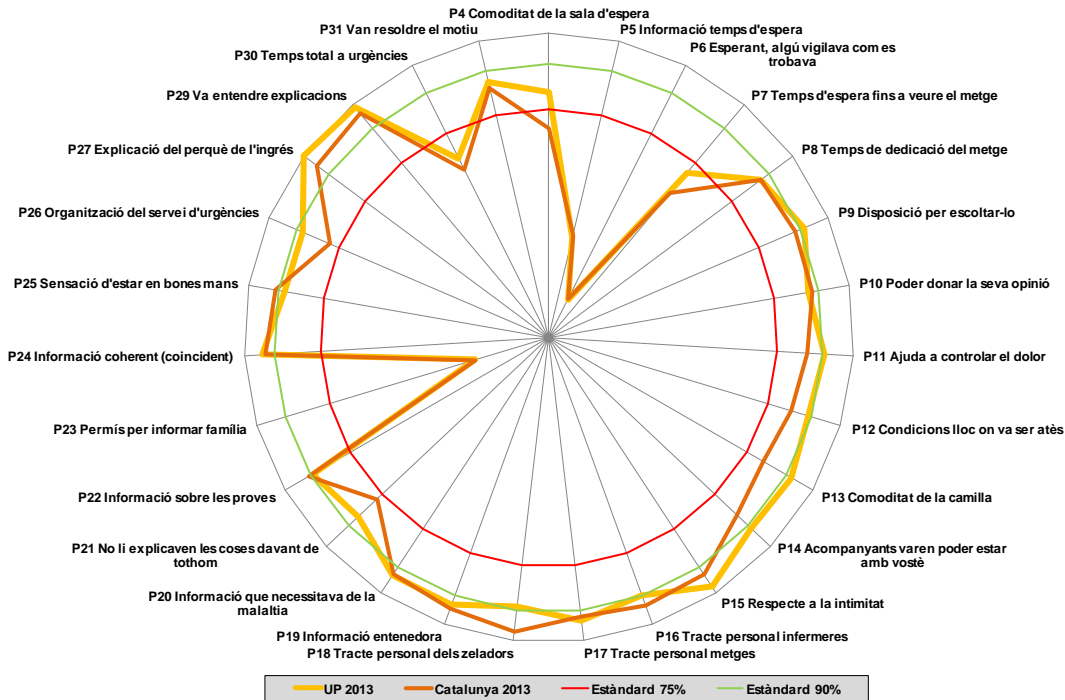
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2013 en relació amb Catalunya 2013.

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

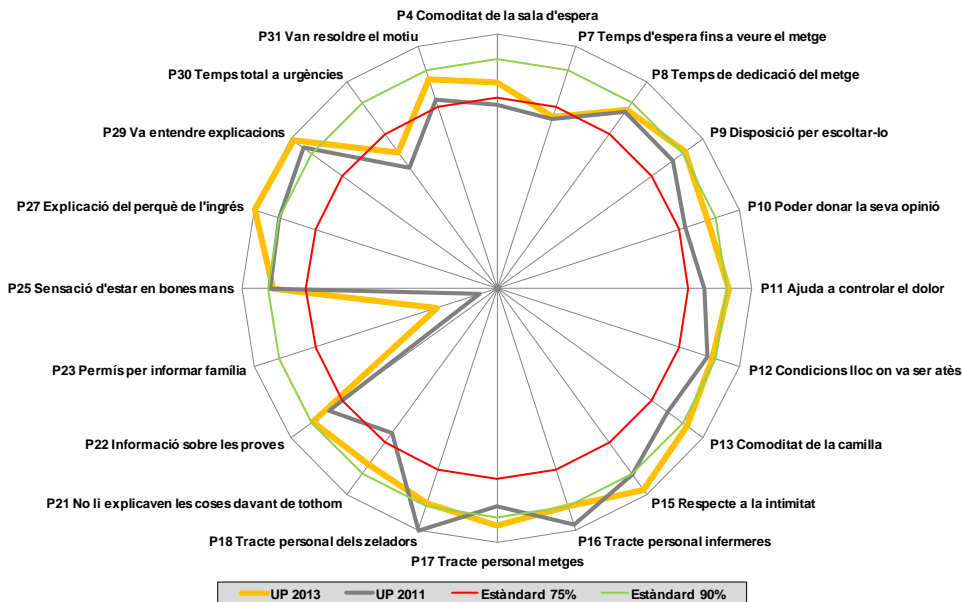
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	80,8%	89,2%
P5 Informació temps d'espera	34,0%	64,1%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	14,1%	37,1%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	70,9%	89,4%
P8 Temps de dedicació del metge	86,8%	96,6%
P9 Disposició per escoltar-lo	91,2%	95,8%
P10 Poder donar la seva opinió	86,7%	96,5%
P11 Ajuda a controlar el dolor	90,8%	95,3%
P12 Condicions lloc on va ser atès	89,0%	94,8%
P13 Comoditat de la camilla	92,1%	98,7%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	91,2%	97,6%
P15 Respecte a la intimitat	97,8%	100,0%
P16 Tracte personal infermeres	89,9%	99,0%
P17 Tracte personal metges	93,3%	97,7%
P18 Tracte personal dels zeladors	88,9%	100,0%
P19 Informació entenedora	93,2%	99,0%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	93,3%	98,9%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	85,7%	90,9%
P22 Informació sobre les proves	89,5%	98,7%
P23 Permís per informar família	25,0%	34,2%
P24 Informació coherent (coincident)	94,1%	98,9%
P25 Sensació d'estar en bones mans	87,9%	98,0%
P26 Organització del servei d'urgències	87,8%	92,8%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,0%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	98,9%	100,0%
P30 Temps total a urgències	65,9%	85,6%
P31 Van resoldre el motiu	86,2%	92,9%
P 101 Valoració global	7,62	8,37
P 102 Fidelitat	74,7%	84,5%