

**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI  
ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA  
2016  
RESULTATS PER CENTRE**

Hospital de la Santa Creu i Sant Pau - UP 772

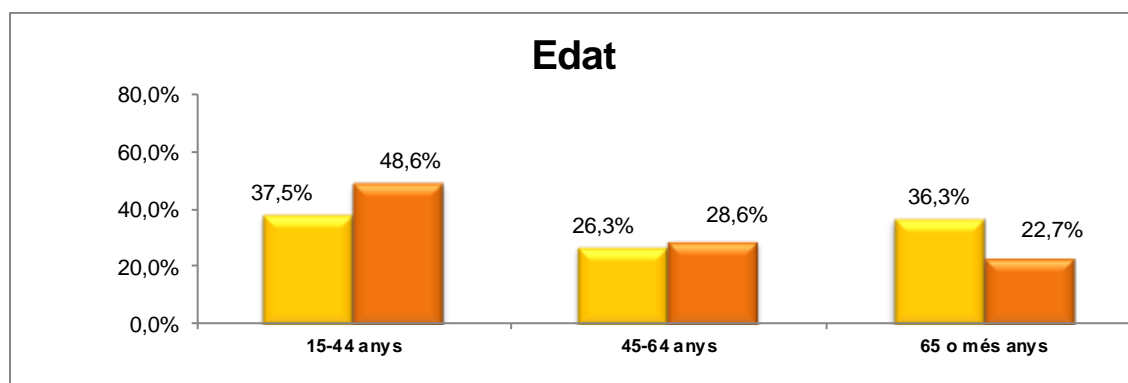
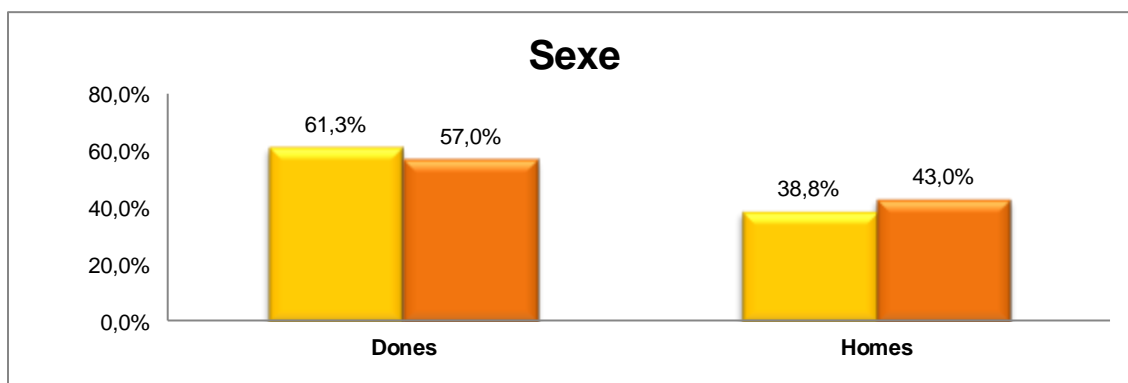
**Subdirecció  
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

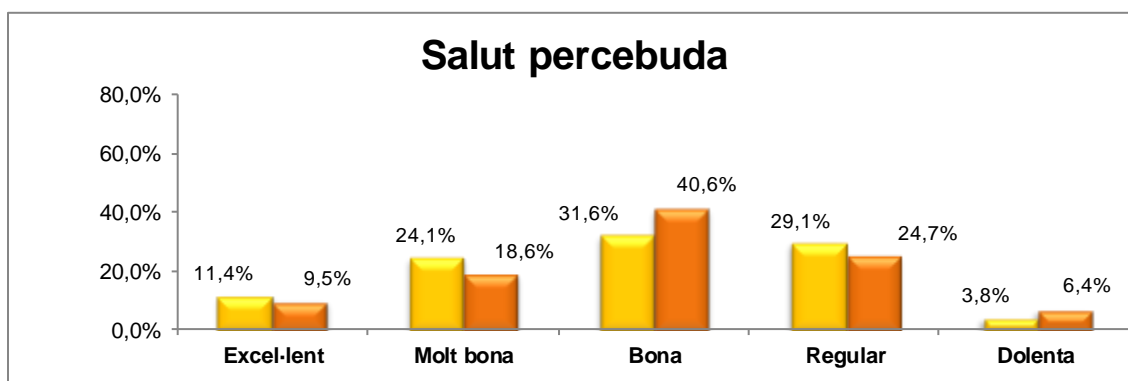
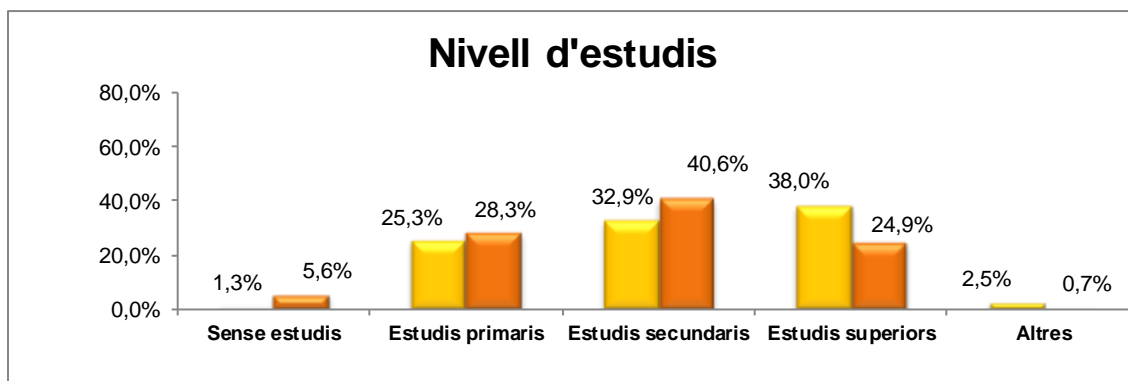
## A. Anàlisi per UP

### A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	80
CATALUNYA	4453

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





#### A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
<b>UP</b>	26,6%	73,4%
<b>Catalunya</b>	22,8%	77,2%

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
<b>UP</b>	55,0%	16,3%	16,3%	2,5%	10,0%
<b>Catalunya</b>	64,9%	13,4%	11,7%	2,9%	7,0%

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
<b>UP</b>	18,6%	20,9%	48,8%	11,6%
<b>Catalunya</b>	27,6%	11,4%	47,8%	13,2%

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	81,3%	
	No	18,8%	
N 80 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	4,6%	
	Molt bona	9,2%	
	Bona	44,6%	
	Regular	26,2%	
	Dolenta	15,4%	
N 65 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	18,8%	
	Gairebé sempre	9,4%	
	Sovint	3,1%	
	Poques vegades	18,8%	
	Mai / gairebé mai	50,0%	
N 32 NS/NC 2			
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	4,8%	
	Gairebé sempre	6,5%	
	Sovint	3,2%	
	Poques vegades	16,1%	
	Mai / gairebé mai	69,4%	
No em van donar informació 31			
P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	Molt curt	12,3%	
	Curt	7,7%	
	Normal	30,8%	
	Llarg	30,8%	
	Molt Llarg	18,5%	
N 65 NS/NC 0			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	25,0%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	35,0%	
	Regular	8,8%	
	Malament	0,0%	
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	19,0%	
	Molt bona	32,9%	
	Bona	38,0%	
	Regular	8,9%	
	Dolenta	1,3%	
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	20,3%	
	Molt bona	29,7%	
	Bona	41,9%	
	Regular	8,1%	
	Dolenta	0,0%	
N 74 NS/NC 6			



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	57,6%	
	Gairebé sempre	13,6%	
	Sovint	13,6%	
	Poques vegades	10,2%	
	Mai / gairebé mai	5,1%	
N 59 NS/NC 3			
No vaig tenir dolor	18		
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	23,8%	
	Molt bones	15,0%	
	Bones	35,0%	
	Regulars	20,0%	
	Dolentes	6,3%	
N 80 NS/NC 0			
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?	Perfecta	15,1%	
	Molt bona	20,8%	
	Bona	49,1%	
	Regular	9,4%	
	Dolenta	5,7%	
N 53 NS/NC 3			
No vaig estar en una camilla	24		
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	Sempre	65,5%	
	Gairebé sempre	14,5%	
	Sovint	1,8%	
	Poques vegades	10,9%	
	Mai / gairebé mai	7,3%	
N 55 NS/NC 1			
No tenia acompanyants	24		
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	35,0%	
	Molt bé	17,5%	
	Bé	35,0%	
	Regular	7,5%	
	Malament	5,0%	
N 80 NS/NC 0			
P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	35,4%	
	Molt bé	31,6%	
	Bé	29,1%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	41,3%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	25,0%	
	Regular	6,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?	Perfecte	36,7%	
	Molt bé	38,8%	
	Bé	24,5%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 49 NS/NC 2	No hi vaig tenir contacte	29	
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	80,8%	
	Gairebé sempre	9,0%	
	Sovint	6,4%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai / gairebé mai	0,0%	
N 78 NS/NC 1	No em van donar informació	1	
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	80,3%	
	Gairebé sempre	6,6%	
	Sovint	9,2%	
	Poques vegades	3,9%	
	Mai / gairebé mai	0,0%	
N 76 NS/NC 3	No em van donar informació	1	
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	13,8%	
	Gairebé sempre	5,0%	
	Sovint	12,5%	
	Poques vegades	7,5%	
	Mai o gairebé mai	61,3%	
N 80 NS/NC 0	No em van donar informació	1	
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	27,9%	
	Molt bona	23,5%	
	Bona	41,2%	
	Regular	7,4%	
	Malament	0,0%	
N 68 NS/NC 2	No em van donar informació	1	
No em van fer proves	9		
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	24,1%	
	No	75,9%	
N 54 NS/NC 2	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	80,3%	
	Gairebé sempre	4,2%	
	Sovint	9,9%	
	Poques vegades	5,6%	
	Mai / gairebé mai	0,0%	
N 71 NS/NC 7	No em van donar informació	2	
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	76,9%	
	Gairebé sempre	14,1%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	5,1%	
	Mai / gairebé mai	0,0%	
N 78 NS/NC 2	No em van donar informació	2	



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	11,3%	
	Molt bona	21,3%	
	Bona	42,5%	
	Regular	17,5%	
	Malament	7,5%	
N 80 NS/NC 0			
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	17,5%	
	No	82,5%	
N 80 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	35,7%	
	Molt bé	14,3%	
	Bé	35,7%	
	Regular	14,3%	
	Malament	0,0%	
N 14 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	27,0%	
	Al metge de capçalera	36,5%	
	Al metge especialista	31,7%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	4,8%	
N 63 NS/NC 1			
No ho recordo 2			
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	57,5%	
	Molt bé	16,4%	
	Bé	23,3%	
	Regular	2,7%	
	Malament	0,0%	
N 73 NS/NC 1			
No em van explicar res 6			
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	3,8%	
	Curt	10,3%	
	Normal	33,3%	
	Llarg	38,5%	
	Molt Llarg	14,1%	
N 78 NS/NC 2			
P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfectament	31,6%	
	Molt bé	21,5%	
	Bé	26,6%	
	Regular	12,7%	
	Malament	7,6%	
N 79 NS/NC 1			
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.	Valor	7,72	
	Desviació estàndard	1,92	
N 78 NS/NC 2			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?	Sí	88,5%	
	No	3,8%	
	No n'estic segura	7,7%	
N 78 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 2013	UP 2016	Catalunya
P4 Comoditat de la sala d'espera	82,6%	58,5%	61,8%
P5 Informació temps d'espera	26,2%	31,3%	46,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	25,0%	14,5%	11,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	65,2%	50,8%	52,5%
P8 Temps de dedicació del metge	91,9%	91,3%	84,8%
P9 Disposició per escoltar-lo	93,0%	89,9%	85,6%
P10 Poder donar la seva opinió	90,7%	91,9%	86,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	89,7%	84,7%	82,5%
P12 Condicions lloc on va ser atès	90,7%	73,8%	76,3%
P13 Comoditat de la camilla	88,1%	84,9%	78,8%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	77,4%	81,8%	87,6%
P15 Respecte a la intimitat	95,2%	87,5%	89,7%
P16 Tracte personal infermeres	90,5%	96,2%	92,2%
P17 Tracte personal metges	95,3%	93,8%	90,9%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,9%	100,0%	97,5%
P19 Informació entenedora	89,5%	96,2%	94,1%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	95,2%	96,1%	91,8%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	83,7%	68,8%	75,1%
P22 Informació sobre les proves	87,8%	92,6%	88,5%
P23 Permís per informar família	27,4%	24,1%	26,6%
P24 Informació coherent (coincident)	93,2%	94,4%	91,5%
P25 Sensació d'estar en bones mans	94,1%	94,9%	89,1%
P26 Organització del servei d'urgències	81,4%	75,0%	73,0%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	92,9%	85,7%	93,6%
P29 Va entendre explicacions	98,8%	97,3%	94,0%
P30 Temps total a urgències	65,1%	47,4%	53,8%
P31 Van resoldre el motiu	92,9%	79,7%	81,7%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>8,37</b>	<b>7,72</b>	<b>7,51</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>93,0%</b>	<b>88,5%</b>	<b>80,3%</b>

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.

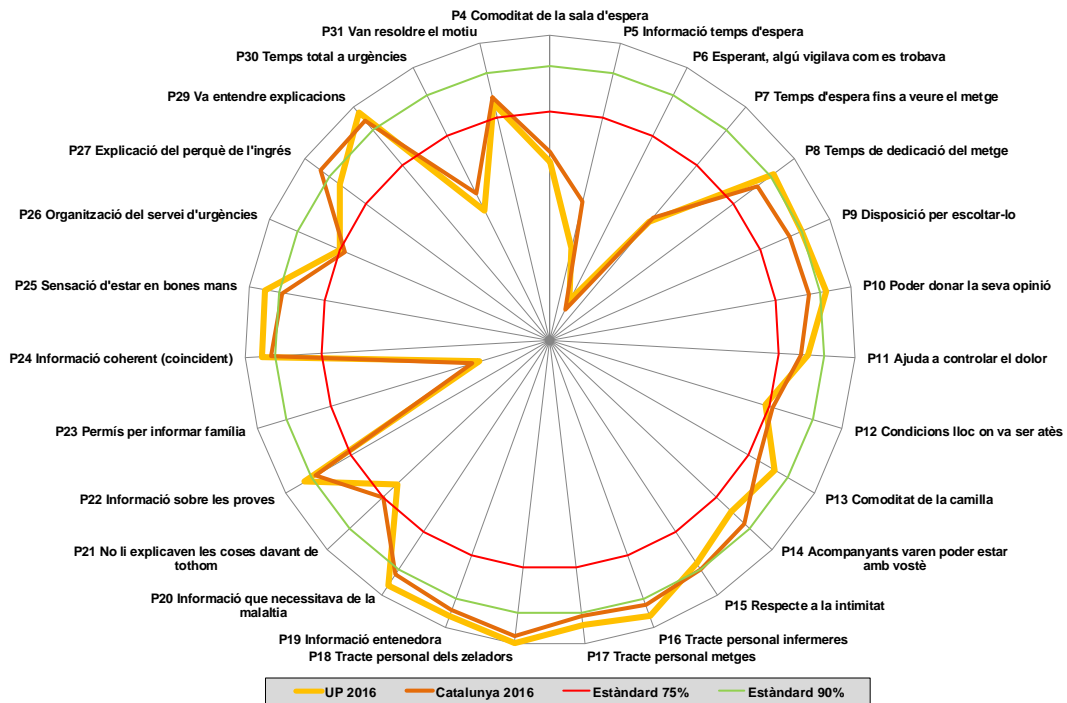
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.



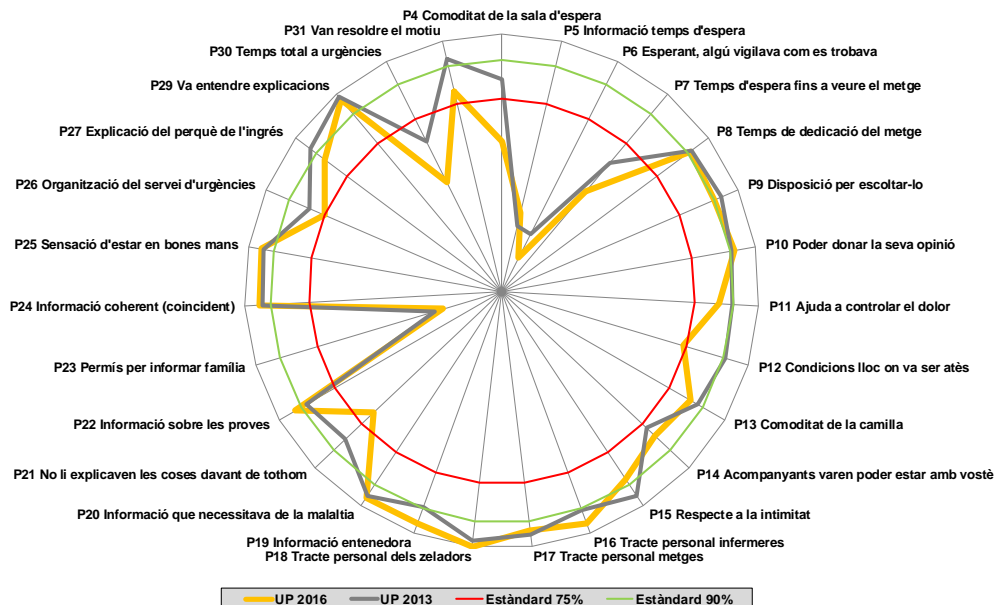
### D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

#### D.1. Comparació de la UP 2016 amb Catalunya 2016



#### D.2. Comparació de la UP 2016 amb la UP 2013



## 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 2016	Millors resultats
P4 Comoditat de la sala d'espera	58,5%	87,9%
P5 Informació temps d'espera	31,3%	78,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	14,5%	30,2%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	50,8%	84,8%
P8 Temps de dedicació del metge	91,3%	97,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	89,9%	97,5%
P10 Poder donar la seva opinió	91,9%	97,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	84,7%	95,3%
P12 Condicions lloc on va ser atès	73,8%	97,5%
P13 Comoditat de la camilla	84,9%	100,0%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	81,8%	100,0%
P15 Respects a la intimitat	87,5%	98,8%
P16 Tracte personal infermeres	96,2%	98,8%
P17 Tracte personal metges	93,8%	97,5%
P18 Tracte personal dels zeladors	100,0%	100,0%
P19 Informació entenedora	96,2%	98,7%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	96,1%	98,7%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	68,8%	86,8%
P22 Informació sobre les proves	92,6%	97,1%
P23 Permís per informar família	24,1%	45,2%
P24 Informació coherent (coincident)	94,4%	97,4%
P25 Sensació d'estar en bones mans	94,9%	96,3%
P26 Organització del servei d'urgències	75,0%	92,5%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	85,7%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	97,3%	100,0%
P30 Temps total a urgències	47,4%	78,8%
P31 Van resoldre el motiu	79,7%	91,0%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,72</b>	<b>8,56</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>88,5%</b>	<b>93,8%</b>