

Enquesta de satisfacció dels usuaris dels serveis d'urgències dels hospitals de l'ICS 1998

Enquesta encarregada per l'Institut Català de la Salut

Gener de 1998

RPEEO 44

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS
DELS SERVEIS D'URGIÈNCIES
DELS HOSPITALS DE L'ICS 1998

TOTAL ICS
Informe

1. INTRODUCCIÓ.

L'objectiu d'aquesta investigació és mesurar el grau de satisfacció dels usuaris atesos als Serveis d'Urgències dels Hospitals de l'ICS del mes d'octubre de 1997 al mes d'octubre de 1998. D'altra banda, l'enquesta ha de servir de base per analitzar l'evolució, en aquest any i en els successius, de la qualitat percebuda pels clients en les dimensions més significatives, detectar les oportunitats de millora i consolidar la utilització d'aquest tipus d'instrument com a eina per a la fixació d'objectius, tant a nivell de cada hospital com de la globalitat de la Divisió.

Amb aquest marc de referència s'ha procedit a fer una investigació quantitativa realitzant una enquesta telefònica a una mostra de pacients atesos als Serveis d'Urgències dels Hospitals de l'ICS.

1.1. Objectius generals.

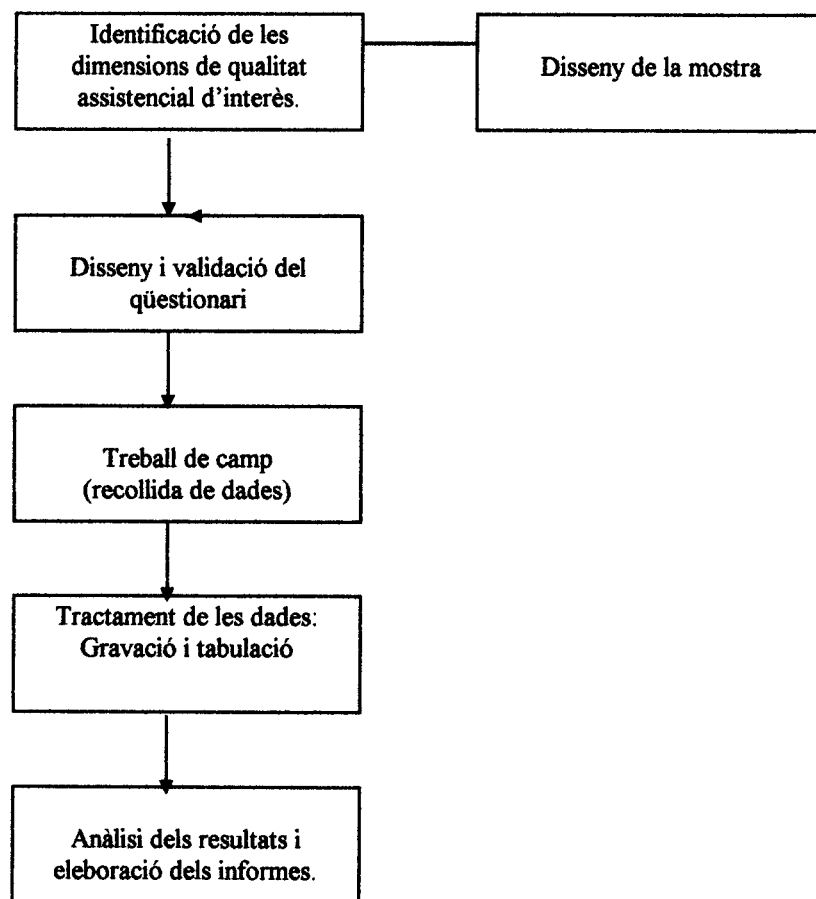
- Valorar el grau de satisfacció dels usuaris de cadascun dels hospitals de l'ICS. L'enquesta de satisfacció es presenta com una eina pel control de qualitat i, per tant, d'utilitat per a la gestió.
- Anàlisi de la percepció dels usuaris sobre l'organització, el funcionament dels hospitals, el procés assistencial i el tracte rebut per part dels professionals..

1.2. Objectius específics.

Aquests objectius es concreten en l'anàlisi de la satisfacció dels usuaris pel que fa als següents aspectes o dimensions:

- Situació
- Demores
- Accessibilitat
- Tracte
- Informació verbal i escrita
- Confort
- Confiança
- Competència professional
- Satisfacció global

2. ASPECTES METODOLÒGICS.



En definitiva, la metodologia de treball no es limita a la realització del treball de camp telefònic, sinó que inclou, també, l'anàlisi de les dades.

Distribució de la mostra

La mostra s'ha dissenyat per a què el nivell de significació sigui suficient per cadascun dels HOSPITALS gestionats per l'ICS; per tant, es treballarà amb grandàries de mostra suficients per tal que els marges d'error per HOSPITAL no superin en cap cas el $\pm 5\%$ per un marge de confiança del 95% i sota el supòsit de màxima indeterminació ($p=q=50\%$).

L'enquesta s'ha realitzat a una mostra de 3.811 pacients seleccionats aleatòriament entre els 682.463 pacients atesos als Serveis d'Urgències dels Hospitals de l'ICS durant el període comprés entre els mesos d'octubre de 1997 i de 1998.

El marge d'error pel total de la mostra (Total ICS) és de $\pm 1,58\%$ per un marge de confiança del 95 % i sota el supòsit de màxima indeterminació ($p=q=50\%$).

S'han identificat els hospitals que presenten desviacions significatives respecte a la mitjana del grup mitjançant el càlcul dels intervals de confiança del 95%, quedant representats en vermell els valors que queden significativament per sota la mitjana de l'ICS i en verd els que queden per sobre.

En el quadre de la pàgina següent es presenta la distribució dels elements de la mostra.

HOSPITAL	PACIENTS ATESOS	Nº ENTREVISTES	E = ±5 %
ARNAU DE VILANOVA	61.509	381	5,00
JOAN XXIII	64.156	381	5,00
VERGE DE LA CINTA	39.065	380	5,00
JOSEP TRUETA	59.802	381	5,00
CIUTAT SANITÀRIA BELLVITGE	101.650	382	5,00
VILADECANS	42.955	380	5,00
GERMANS TRIAS I PUJOL	98.454	382	5,00
GENERAL VALL D'HEBRON	101.492	382	5,00
MATERNAL INFANTIL V. HEBRON	56.490	381	5,00
TRAUMA VALL D'HEBRON	56.890	381	5,00
TOTAL ICS	682.463	3.811	1,58

Ponderació

La mostra s'ha dissenyat per a què es pogués garantir un marge d'error no superior al $\pm 5 \%$ per a cada HOSPITAL. Aquesta necessitat implica haver de fixar grandàries de mostra per HOSPITAL fins a cert punt independents de la seva grandària poblacional. És a dir, que la distribució de la mostra no segueix criteris estrictes de proporcionalitat amb la distribució dels pacients que formen l'univers total d'anàlisi.

Per tant, s'han recalculat els resultats pel TOTAL ICS ponderant el nombre d'enquestes fetes a cada HOSPITAL per tal d'atorgar-los el seu pes real dins de la població atesa als Serveis d'Urgències dels Hospitals de l'ICS.

HOSPITAL	Nº ENTREVISTES	Nº ENTREVISTES PONDERADES	E = $\pm 5 \%$
ARNAU DE VILANOVA	381	344	5,00
JOAN XXIII	381	358	5,00
VERGE DE LA CINTA	380	218	5,00
JOSEP TRUETA	381	334	5,00
CIUTAT SANITÀRIA BELLVITGE	382	567	5,00
VILADECANS	380	240	5,00
GERMANS TRIAS I PUJOL	382	550	5,00
GENERAL VALL D'HEBRON	382	567	5,00
MATERNAL INFANTIL V. HEBRON	381	315	5,00
TRAUMA VALL D'HEBRON	381	318	5,00
TOTAL ICS	3.811	3.811	1,58

3. QÜESTIONARI.

El qüestionari utilitzat en l'enquesta es troba semiestructurat amb la incorporació de preguntes de valoració i d'algunes preguntes obertes.

Enguany, s'ha incorporat l'ús de termòmetres de 0 a 10 per tal d'enriquir la informació obtinguda en les preguntes de valoració.

4. TREBALL DE CAMP.

El treball de camp s'ha realitzat mitjançant entrevistes telefòniques. La relació i la selecció aleatòria, així com els substituïts, va ser facilitada a l'Institut Opina per l'ICS.

El camp telefònic s'ha dut a terme durant la primera quinzena de febrer de 1999. S'han realitzat 3.811 entrevistes. Les substitucions han estat poques i no afecten a la representativitat i composició de la mostra perquè s'han fet respectant la distribució per sexe i edat.

7. GRAVACIÓ I EXPLOTACIÓ ESTADÍSTICA DE LES DADES.

D'acord amb el plec de condicions del concurs, la tabulació de les dades s'ha fet de la següent manera:

Una tabulació pel total de l'ICS amb dues capçaleres, la primera consta del total ICS 1998 més els deu hospitals; i la segona, del sexe, l'edat, la persona que va respondre l'enquesta i si va ser ingressat o no.

En la tabulació, s'han fet les operacions estadístiques necessàries a fi de què quedés reflectit si hi havia diferències significatives entre totes les dades dels diferents hospitals respecte del total de l'ICS; si la diferència és significativa apareix un signe +o-.

8. PRESENTACIÓ DE L'INFORME.

L'informe es presenta de la següent manera:

- Primera part: es presenten les dades corresponents al TOTAL ICS 1998.
- Segona part: es presenten les dades corresponents als deu hospitals analitzats comparant-les amb els totals de l'ICS 1998.
- Tercera part: es presenten les dades corresponents a cada hospital comparant-les amb les dades dels TOTALS ICS 1998.

TOTAL ICS

1. PERFIL DE L'ENTREVISTAT I FREQUÈNCIA AMB L'ANADA A URGÈNCIES

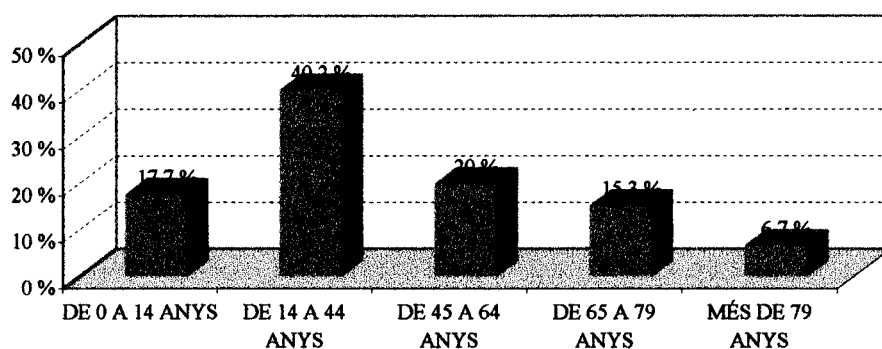
1.1. SEXE I EDAT DE L'ENTREVISTAT

Distribució global per sexe i edats de la població avaluada l'any 1998.

TOTAL ICS 1998



TOTAL ICS 1998



El 74,2% de les entrevistes han estat respostes per la persona seleccionada. El 7,7% l'han respost el cònjuge o el fill o filla de les persones grans o incapacitades. El 18,1% restant correspon a nens seleccionats, però que per motius d'edat han respost els pares.

1.2. FREQUÈNCIA

	ICS
P. 3. <i>Era la primera vegada que anava al Servei d'Urgències de l'hospital des del mes d'octubre de 1997?</i>	
	%
SI	51,2
NO	46,4
NO RESPON	2,4
Base ponderada: Total entrevistats	3811

1.3. MESOS EN ELS QUE VA ANAR AL SERVEI D'URGÈNCIES DE L'HOSPITAL

	ICS
P. 4. <i>En quin mes o mesos va anar al Servei d'Urgències de l'hospital?</i>	
	%
OCTUBRE 1997	2,2
NOVEMBRE 1997	2,8
DESEMBRE 1997	3,6
GENER 1998	4,7
FEBRER 1998	4,6
MARÇ 1998	3,7
ABRIL 1998	3,9
MAIG 1998	4,4
JUNY 1998	4,3
JULIOL 1998	5,3
AGOST 1998	5,7
SETEMBRE 1998	6,8
OCTUBRE 1998	12,6
NO RECORDA	41,9
Base ponderada: Total entrevistats	3811

Pregunta de resposta múltiple

2. ACCESSIBILITAT

2.1. NIVELL DE CONEIXEMENT DEL SERVEI D'URGÈNCIES ALS ABS O CAP

	ICS
P. 5. Sabia que durant les 24 hores del dia pot ser atès al Servei d'Atenció Continuada (Servei d'Urgències), a la seva ABS o Ambulatori o CAP?	
	%
SI	81,4
NO	16,2
NO RESPON	2,4
Base ponderada: Total entrevistats	3811

2.2. QUI LI VA INDICAR QUE ANÉS A URGÈNCIES

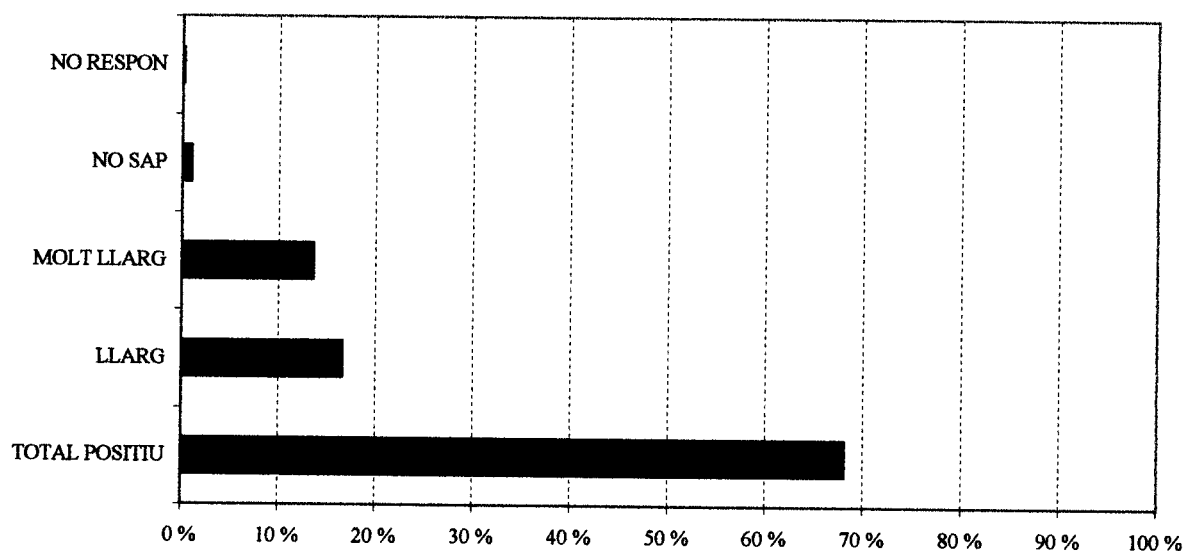
	ICS
P. 6. Qui li va dir que vingués al Servei d'Urgències de l'hospital?	
	%
A URGÈNCIES DE L'ABS	2,9
EL SEU METGE DE CAPÇALERA	13,5
VAIG ANAR ESPONTÀNIAMENT	46,2
M'HI VA PORTAR LA FAMÍLIA	23,7
EL 061 O SEM	6,5
MÚTUES PRIVADES	0,4
HOSP. COM. DE LA XHUP	0,7
ALTRES HOSPITALS DE L'ICS	0,9
ALGU MATEIX DE L'HOSPITAL	0,7
ALTRES HOSPITALS	0,7
ALTRES	3,7
NO RESPON	0,8
Base ponderada: Total entrevistats	3811

Pregunta de resposta múltiple

2.3. VALORACIÓ DEL TEMPS D'ESPERA

	ICS
P. 7. Com valoraria el temps d'espera fins que el van atendre?	
	%
TOTAL POSITIU	68,2
	↑
MOLT CURT	21,8
CURT	27,0
ADEQUAT	19,4
LLARG	16,7
MOLT LLARG	13,7
NO SAP	1,1
NO RESPON	0,3
Base ponderada: Total entrevistats	3811

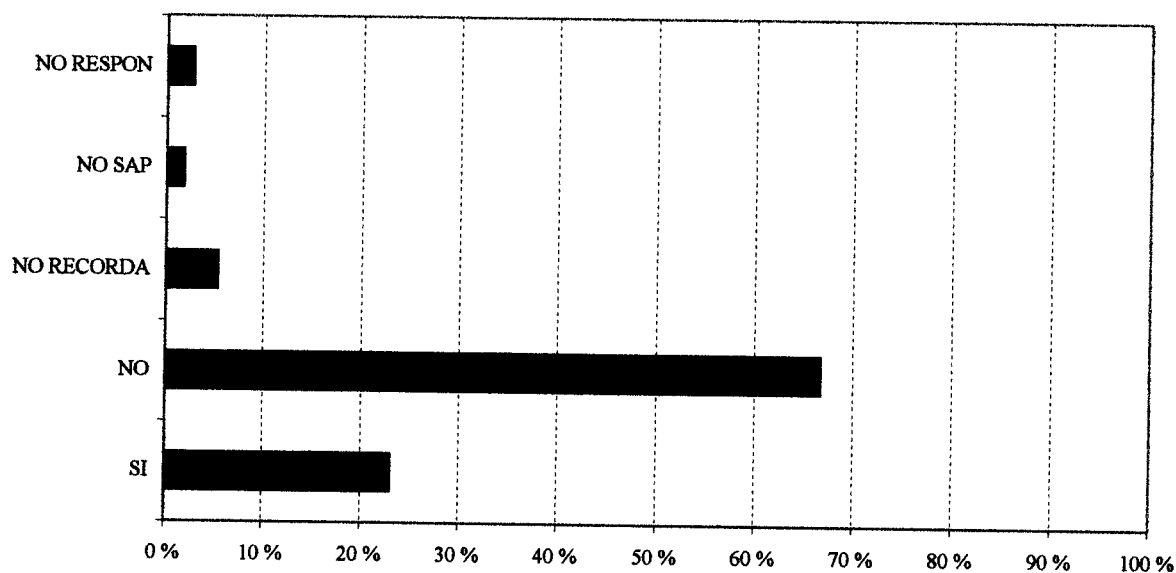
Nota mitja ICS 6,19



3. INFORMACIÓ

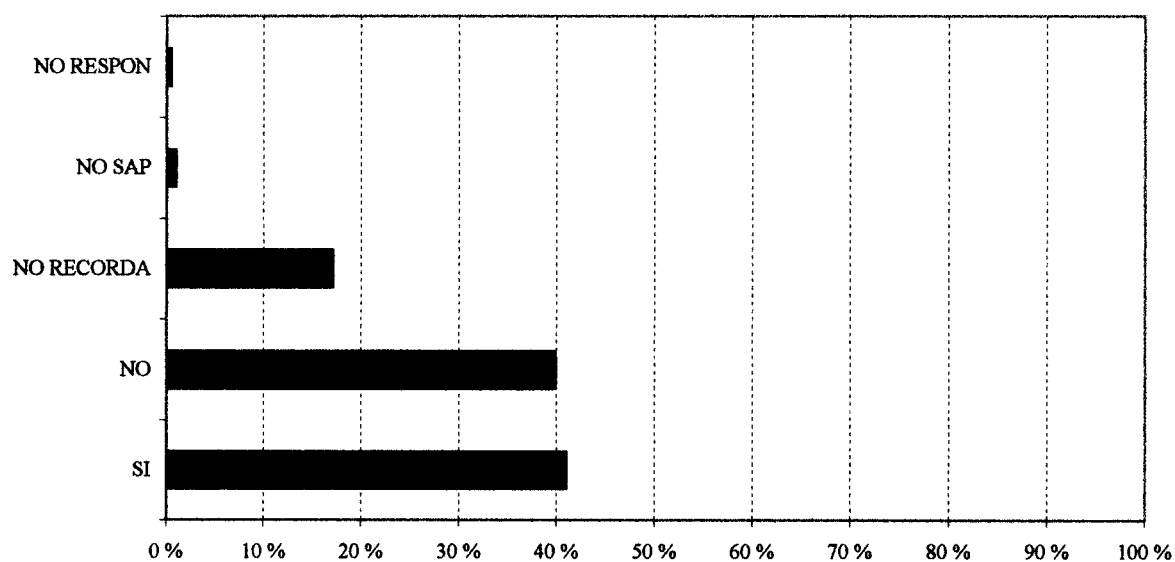
3.1. INFORMACIÓ DEL TEMPS QUE HAURIA D'ESPERAR

ICS	
P. 8. <i>El van informar a vostè o a la seva família del temps que hauria d'esperar-se per ser atès?</i>	
	%
SI	23,1
NO	66,8
NO RECORDA	5,4
NO SAP	1,9
NO RESPON	2,8
Base ponderada: Total entrevistats	
3811	



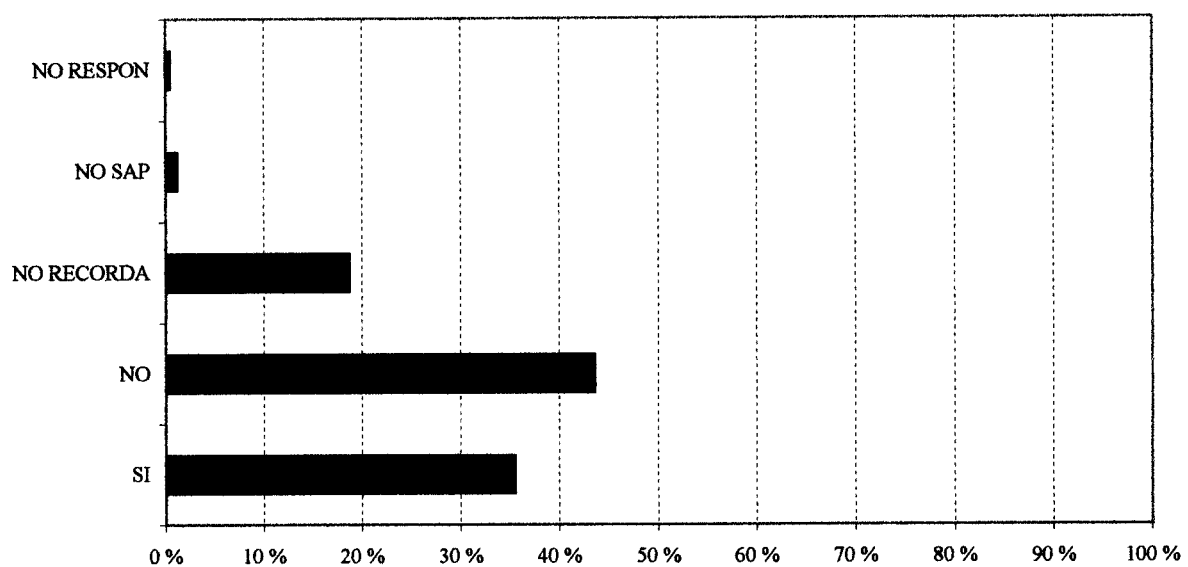
3.2. IDENTIFICACIÓ DELS METGES

	ICS
P. 9.1. <i>Es van identificar el/els metge/s que l'atenien?</i>	%
SI	41,1
NO	40,0
NO RECORDA	17,2
NO SAP	1,1
NO RESPON	0,6
Base ponderada: Total entrevistats	3811



3.3. IDENTIFICACIÓ DE LES INFERMERES

ICS	
P. 9.2. Es van identificar la/les infermera/es que l'atenien?	
	%
SI	35,6
NO	43,7
NO RECORDA	18,8
NO SAP	1,3
NO RESPON	0,6
Base ponderada: Total entrevistats	
	3811

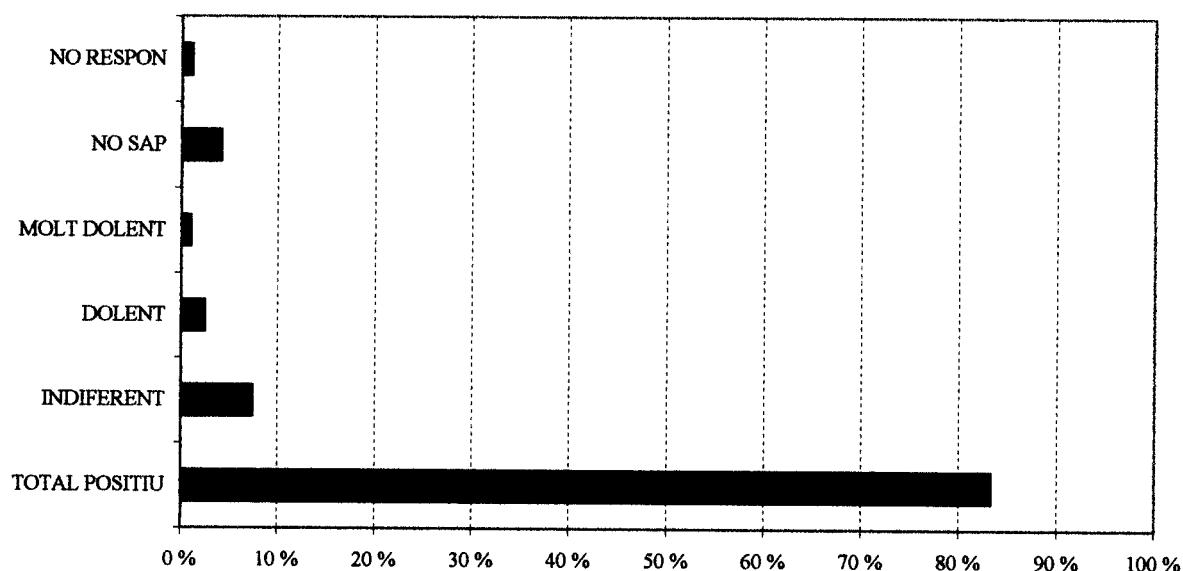


4. TRACTE

4.1. TRACTE REBUT PER PART DEL PERSONAL ADMINISTRATIU

	ICS
P. 10. Com valoraria el tracte personal rebut per part del personal administratiu?	
	%
TOTAL POSITIU	83,4
	↑
MOLT BO	23,4
BO	60,0
INDIFERENT	7,5
DOLENT	2,6
MOLT DOLENT	1,1
NO SAP	4,2
NO RESPON	1,2
Base ponderada: Total entrevistats	3811

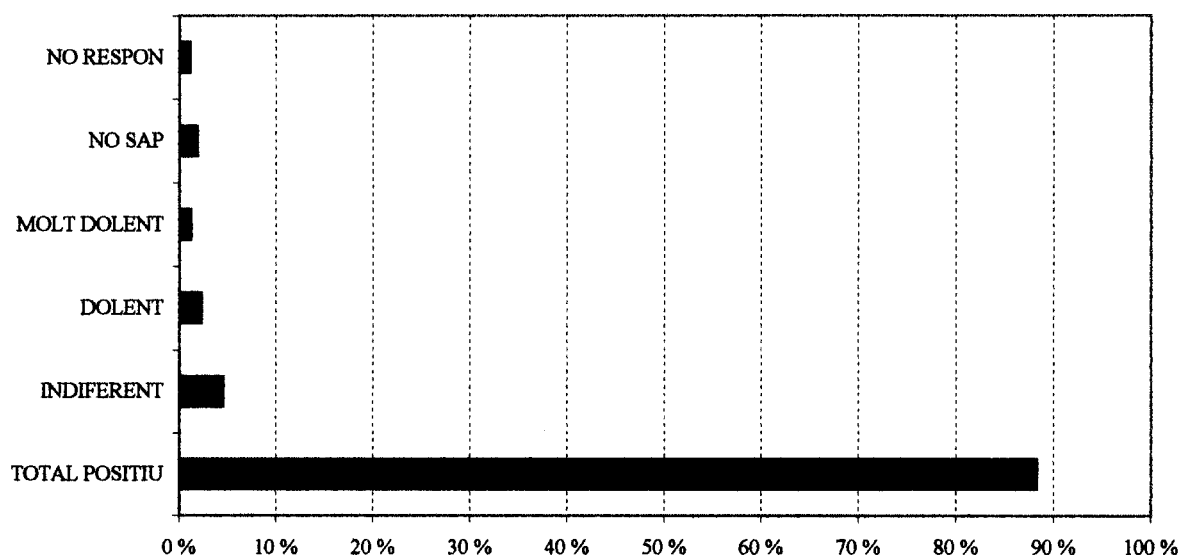
Nota mitja ICS 7,48



4.2. TRACTE REBUT PER PART LES INFERMERES

	ICS
P. 11. Com valoraria el tracte personal rebut per part de els/les infermers/eres?	
	%
TOTAL POSITIU	88,4
	↑
MOLT BO	32,8
BO	55,6
INDIFERENT	4,7
DOLENT	2,4
MOLT DOLENT	1,3
NO SAP	2,0
NO RESPON	1,2
Base ponderada: Total entrevistats	3811

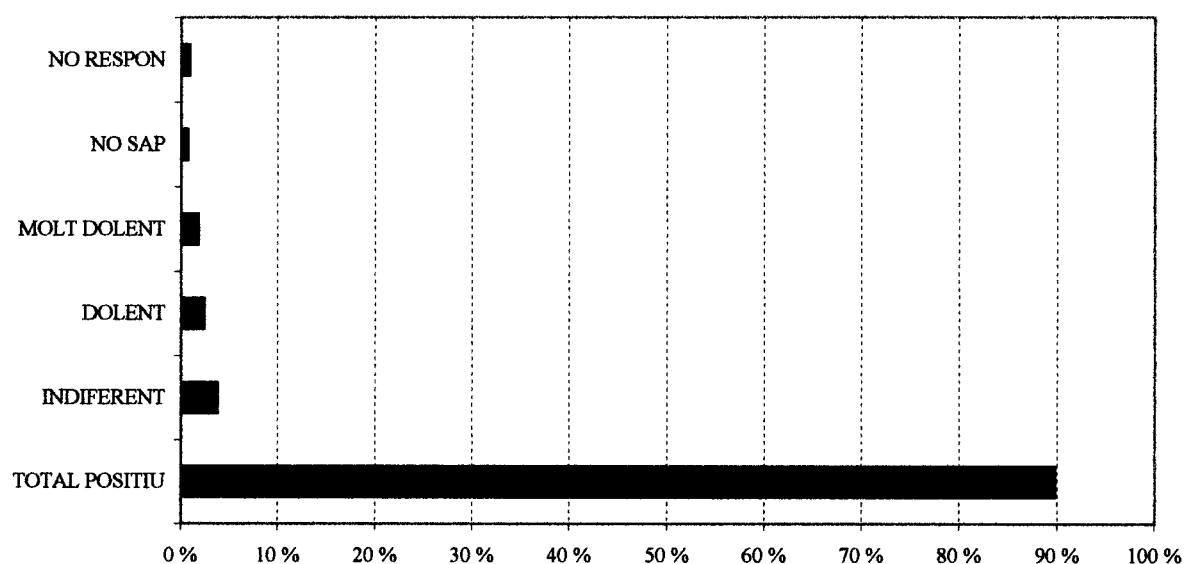
Nota mitja ICS 7,74



4.3. TRACTE REBUT PER PART DELS METGES

	ICS
P. 12. Com valoraria el tracte personal rebut per part dels metges?	
	%
TOTAL POSITIU	89,9
	↑
MOLT BO	38,4
BO	51,5
INDIFERENT	3,9
DOLENT	2,5
MOLT DOLENT	1,9
NO SAP	0,8
NO RESPON	1,0
Base ponderada: Total entrevistats	3811

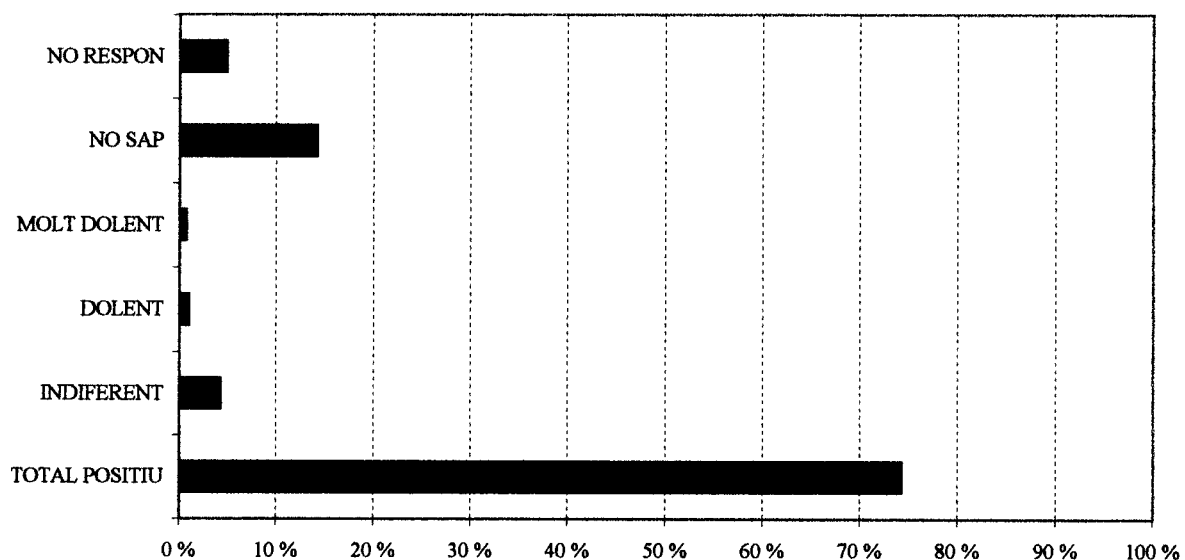
Nota mitja ICS 7,84



4.4. TRACTE REBUT PER PART DELS ZELADORS

	ICS
P. 13. Com valoraria el tracte personal rebut per part dels zeladors?	
	%
TOTAL POSITIU	74,4
	↑
MOLT BO	27,1
BO	47,3
INDIFERENT	4,4
DOLENT	1,1
MOLT DOLENT	0,8
NO SAP	14,3
NO RESPON	5,0
Base ponderada: Total entrevistats	3811

Nota mitja ICS 7,85

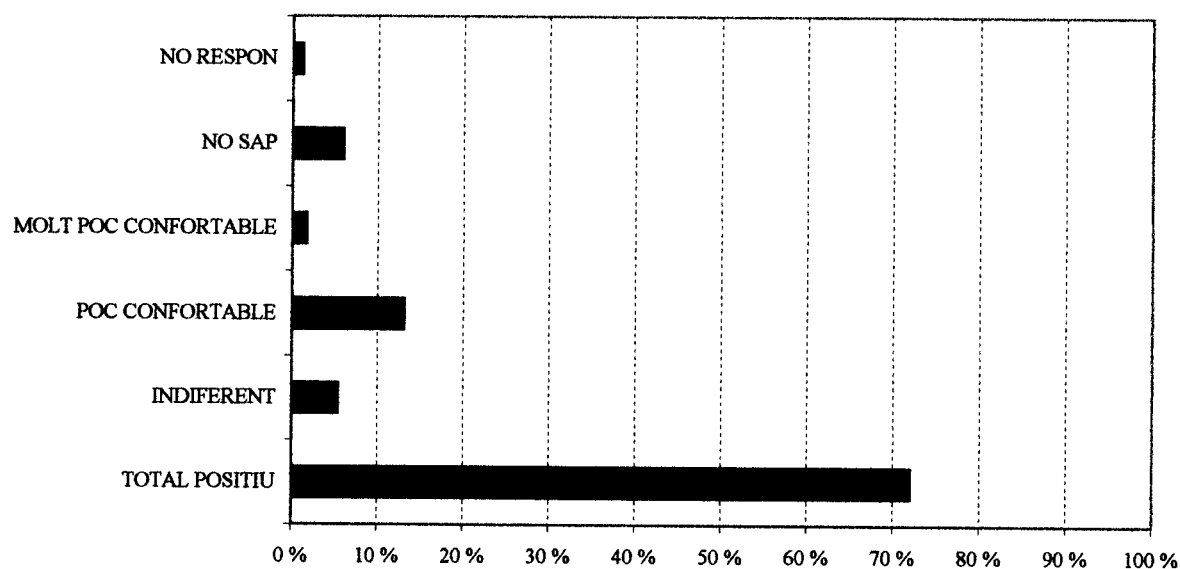


5. CONFORT

5.1. TEMPERATURA DINS DE L'ÀREA D'URGÈNCIES

	ICS
P. 14. Ja sabem que no es trobava bé i es sentia incòmode, però ens agradaria saber si es va sentir confortable amb la temperatura dins de l'àrea d'urgències?	
	%
TOTAL POSITIU	72,1
	↑
MOLT CONFORTABLE	9,9
CONFORTABLE	62,2
INDIFERENT	5,5
POC CONFORTABLE	13,2
MOLT POC CONFORTABLE	1,8
NO SAP	6,1
NO RESPON	1,3
Base ponderada: Total entrevistats	3811

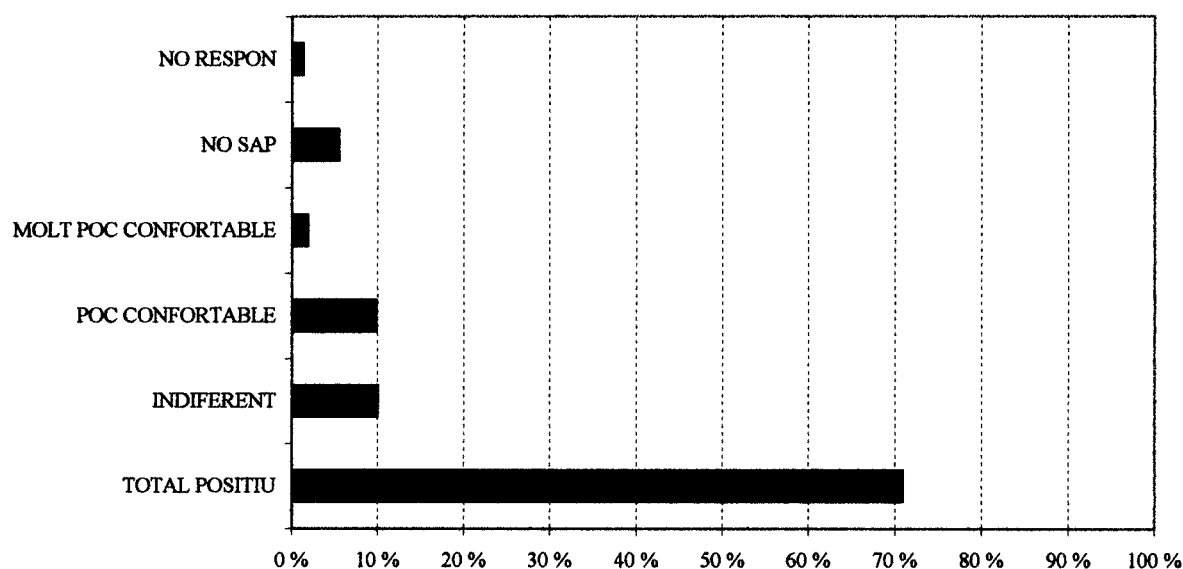
Nota mitja ICS 6,83



5.2. SOROLL DINS DE L'ÀREA D'URGÈNCIES

	ICS
P. 15. <i>Es va sentir comfortable amb el soroll dins de l'àrea d'urgències?</i>	
	%
TOTAL POSITIU	71,0
	↑
MOLT CONFORTABLE	9,4
CONFORTABLE	61,6
INDIFERENT	10,1
POC CONFORTABLE	9,9
MOLT POC CONFORTABLE	2,0
NO SAP	5,6
NO RESPON	1,4
Base ponderada: Total entrevistats	3811

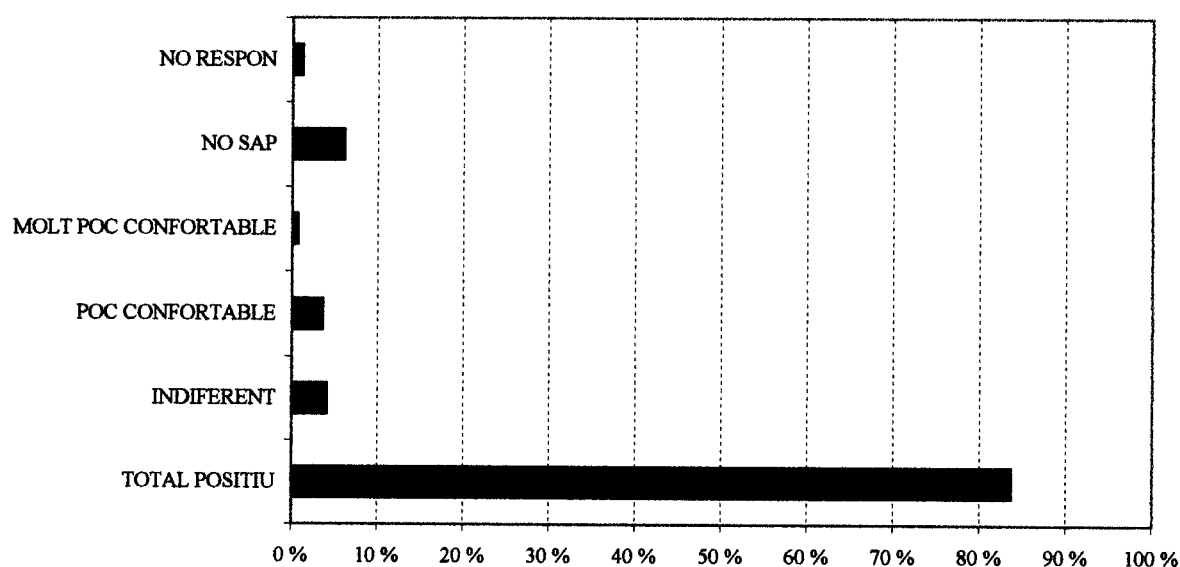
Nota mitja ICS 6,83



5.3. NETEJA DINS DE L'ÀREA D'URGÈNCIES

	ICS
P. 16. <i>Es va sentir confortable amb la neteja dins de l'àrea d'urgències?</i>	
	%
TOTAL POSITIU	83,8
	↑
MOLT CONFORTABLE	17,7
CONFORTABLE	66,1
INDIFERENT	4,2
POC CONFORTABLE	3,7
MOLT POC CONFORTABLE	0,8
NO SAP	6,2
NO RESPON	1,3
Base ponderada: Total entrevistats	3811

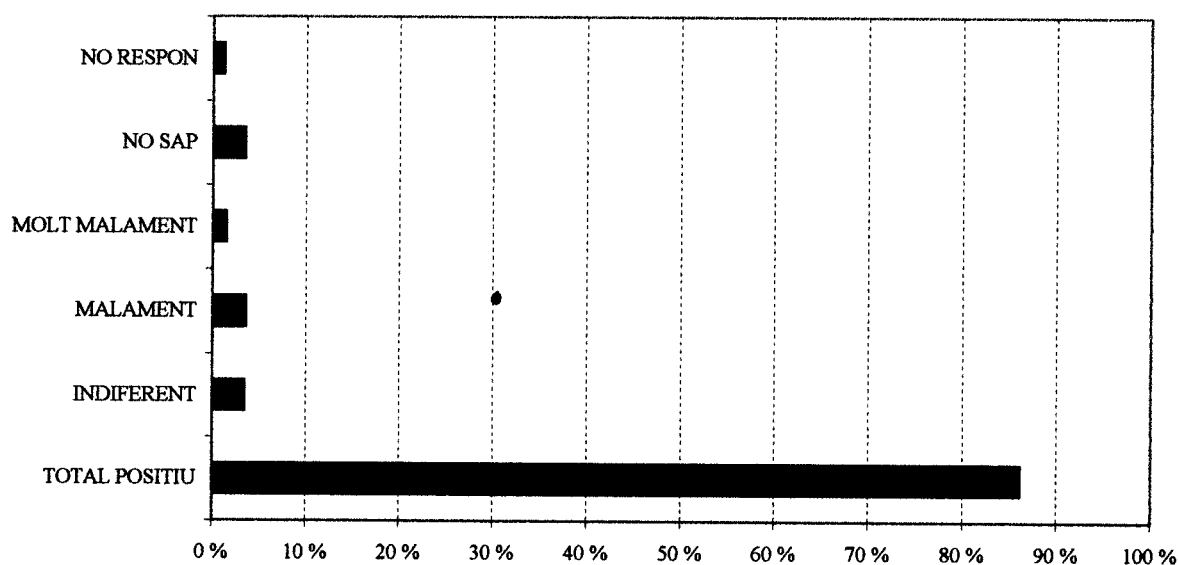
Nota mitja ICS 7,53



5.4. INTIMITAT DINS DE L'ÀREA D'URGÈNCIES

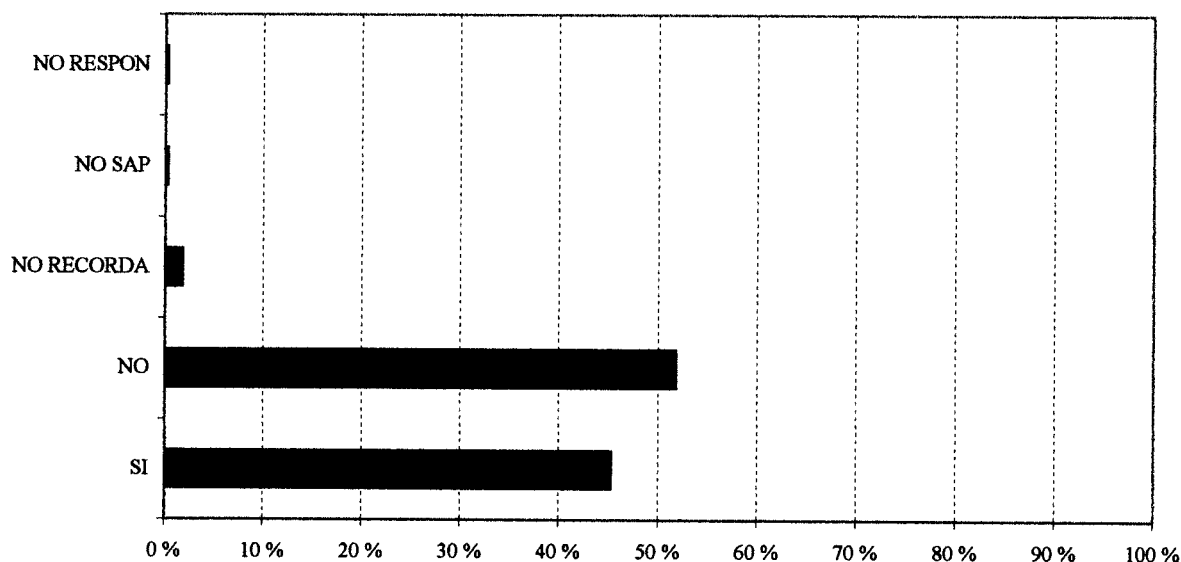
	ICS
P. 17. <i>Tenint en compte les circumstàncies d'un servei d'urgències, com creu que es va respectar la seva intimitat mentre l'atenien?</i>	
	%
TOTAL POSITIU	86,2
	↑
MOLT BÉ	23,2
BÉ	63,0
INDIFERENT	3,6
MALAMENT	3,7
MOLT MALAMENT	1,6
NO SAP	3,6
NO RESPON	1,3
Base ponderada: Total entrevistats	3811

Nota mitja ICS 7,51



5.5. LLOC D'ESPERA

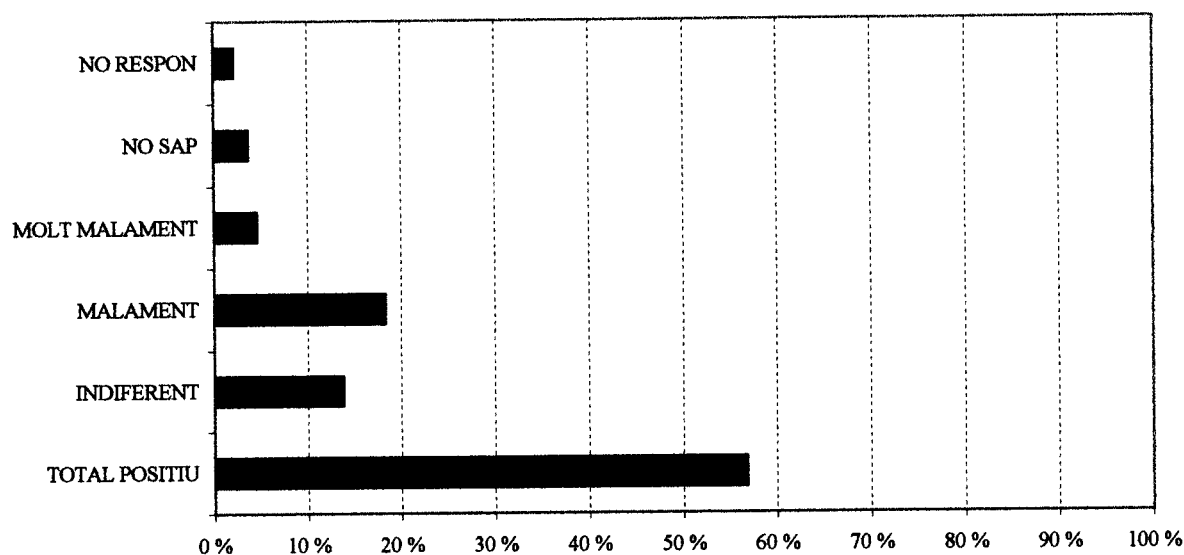
	ICS
P. 18. <i>Va haver d'esperar en algun lloc diferent d'on el van visitar? (Per exemple: abans de visitar-se o en fer-li les radiografies)?</i>	%
SI	45,4
NO	51,9
NO RECORDA	1,9
NO SAP	0,4
NO RESPON	0,4
Base ponderada: Total entrevistats	3811



5.6. CONFORT DEL LLOC D'ESPERA

	ICS
P. 19. Com valoraria la comoditat i el confort del lloc on va haver d'esperar abans de visitar-se?	
	%
TOTAL POSITIU	56,9
	↑
MOLT BÉ	5,3
BÉ	51,6
INDIFERENT	13,9
MALAMENT	18,4
MOLT MALAMENT	4,7
NO SAP	3,8
NO RESPON	2,3
Base ponderada: Base=SI p.18	1729

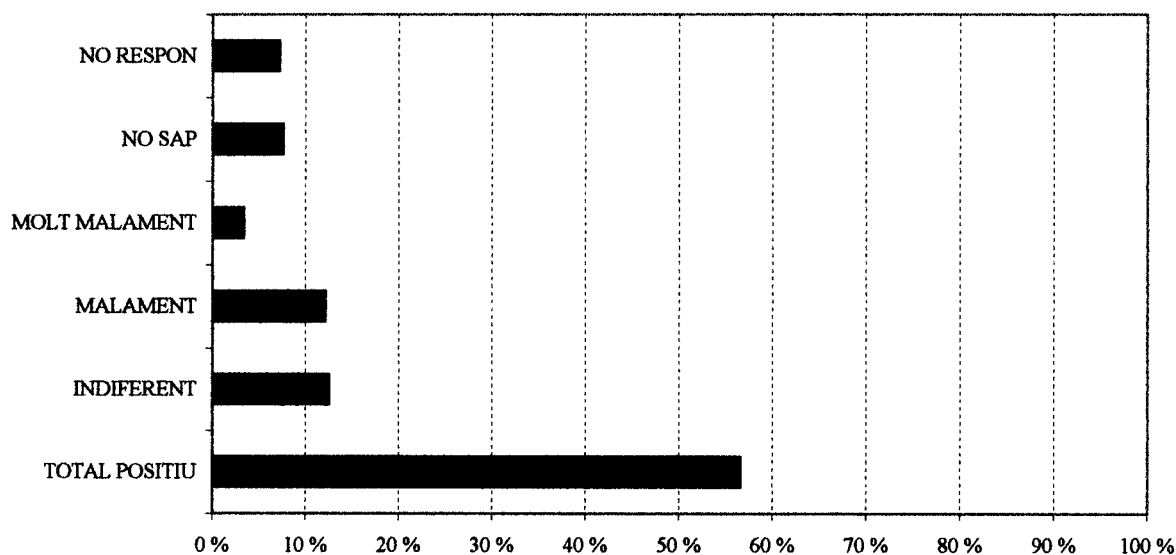
Nota mitja ICS 5,89



5.7. CONFORT DEL LLOC D'EXPLORACIONS

	ICS
P. 20. Com valoraria la comoditat i el confort del lloc on va haver d'esperar per fer-se les exploracions (RX, etc.)?	
	%
TOTAL POSITIU	56,7
	↑
MOLT BÉ	5,6
BÉ	51,1
INDIFERENT	12,6
MALAMENT	12,2
MOLT MALAMENT	3,5
NO SAP	7,7
NO RESPON	7,3
Base ponderada: Base=SI p.18	1729

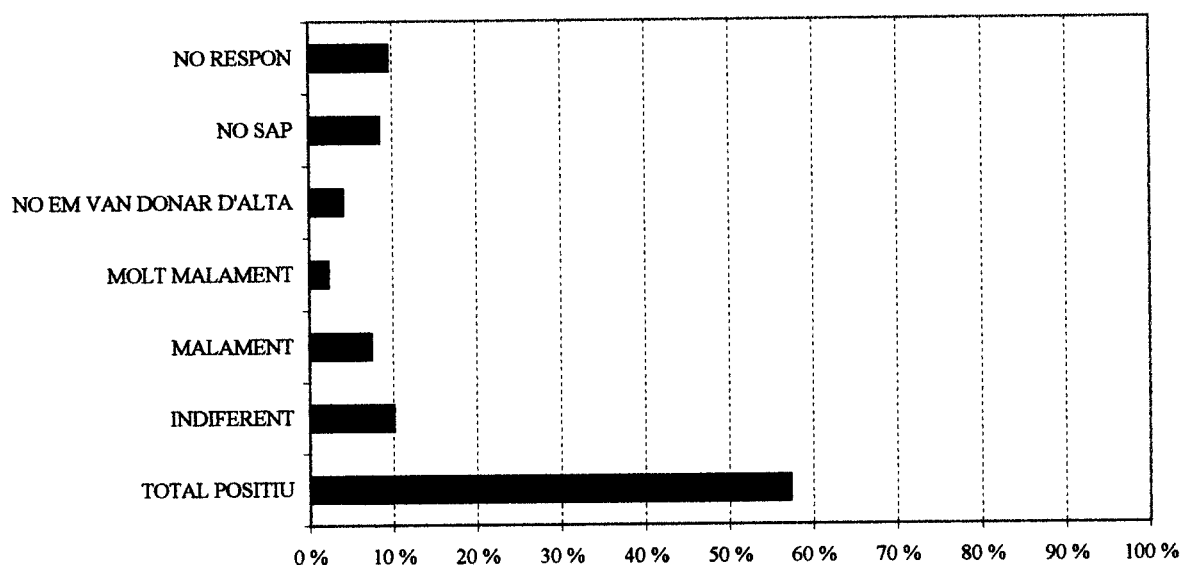
Nota mitja ICS 6,14



5.8. CONFORT DEL LLOC D'ESPERA DE L'INFORME DE L'ALTA

	ICS
P. 21. Com valoraria la comoditat i el confort del lloc on va haver d'esperar per que li donessin l'informe d'alta?	
	%
TOTAL POSITIU	57,4
	↑
MOLT BÉ	5,0
BÉ	52,4
INDIFERENT	10,2
MALAMENT	7,5
MOLT MALAMENT	2,4
NO EM VAN DONAR D'ALTA	4,2
NO SAP	8,6
NO RESPON	9,7
Base ponderada: Base=SI p. 18	1729

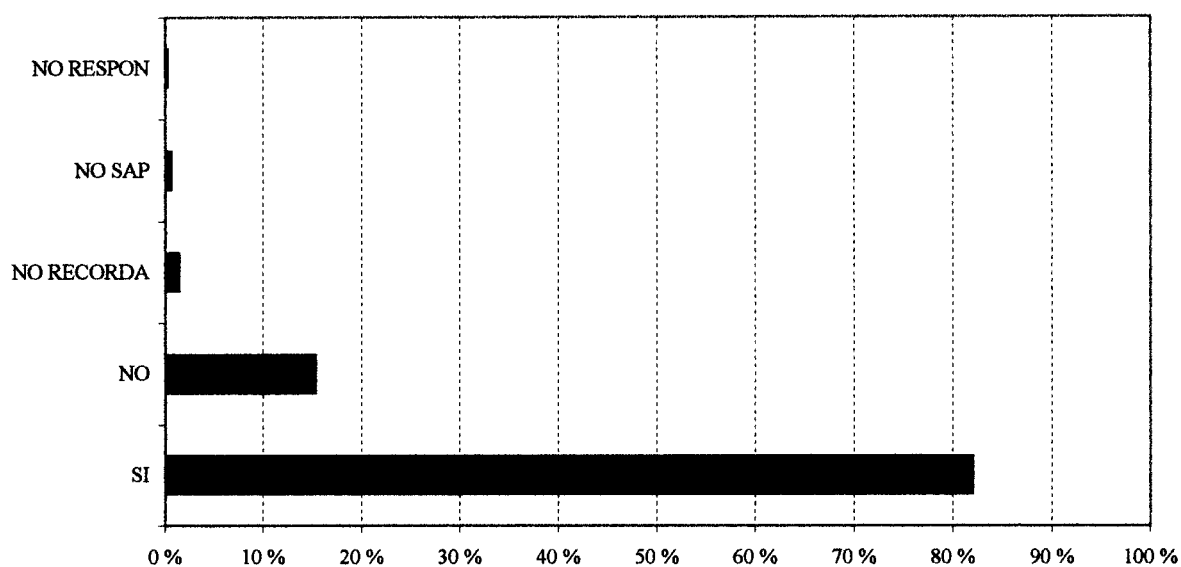
Nota mitja ICS 6,42



6. INFORMACIÓ

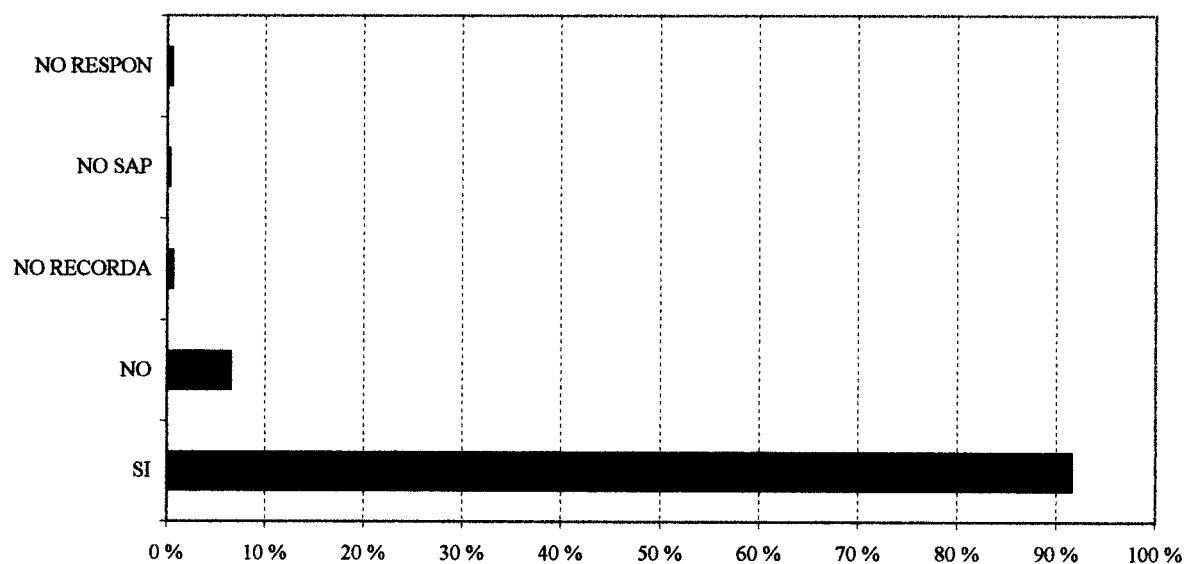
6.1. INFORMACIÓ D'ALLÒ QUE LI FEIEN

ICS	
P. 22. El van anar informant de tot el que li feien?	
	%
SI	82,1
NO	15,4
NO RECORDA	1,5
NO SAP	0,7
NO RESPON	0,3
Base ponderada: Total entrevistats	
	3811



6.2. EXPLICACIÓ D'ALLÒ QUE TENIA (DIAGNÒSTIC)

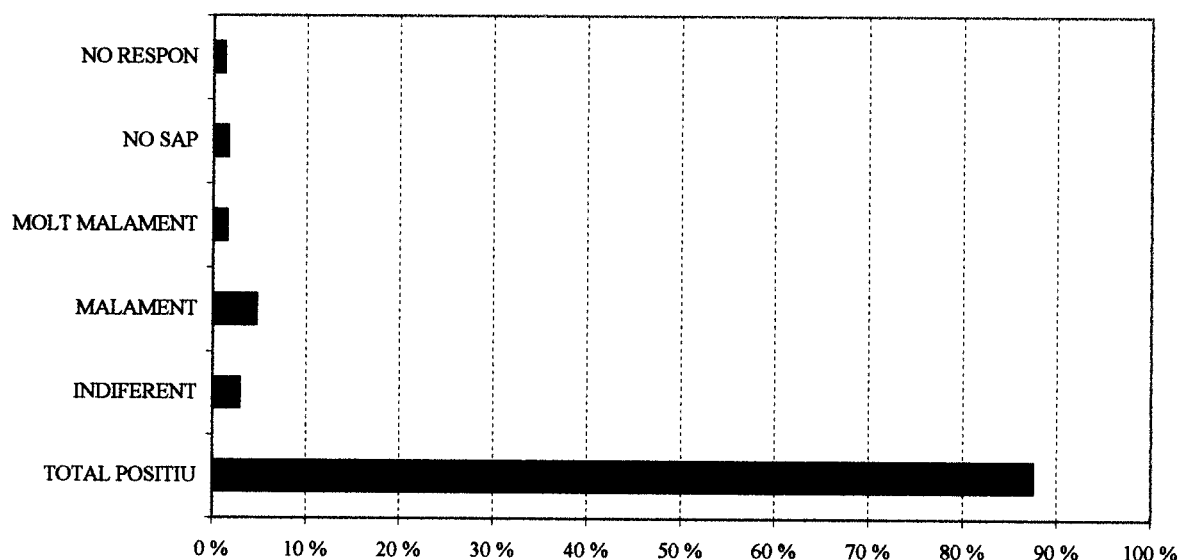
	ICS
P. 23. <i>Li van explicar a vostè o a la seva família el que tenia (diagnòstic)?</i>	
	%
SI	91,7
NO	6,6
NO RECORDA	0,7
NO SAP	0,4
NO RESPON	0,6
Base ponderada: Total entrevistats	3811



6.3. NIVELL DE COMPENSIÓ DE LES EXPLICACIONS

	ICS
P. 24. Com va entendre vostè o la seva família les explicacions que els van donar sobre el que tenia?	
	%
TOTAL POSITIU	87,6
	↑
MOLT BÉ	40,4
BÉ	47,2
INDIFERENT	3,0
MALAMENT	4,8
MOLT MALAMENT	1,6
NO SAP	1,7
NO RESPON	1,3
Base ponderada: Total entrevistats	3811

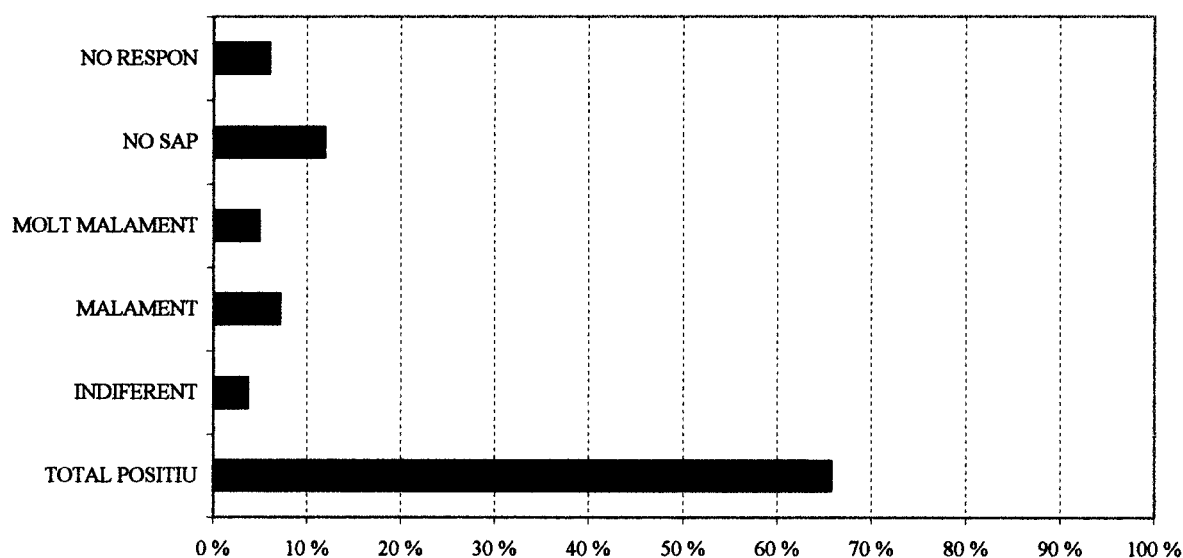
Nota mitja ICS 7,73



6.4. VALORACIÓ DE L'INFORMACIÓ DONADA ALS ACOMPANYANTS

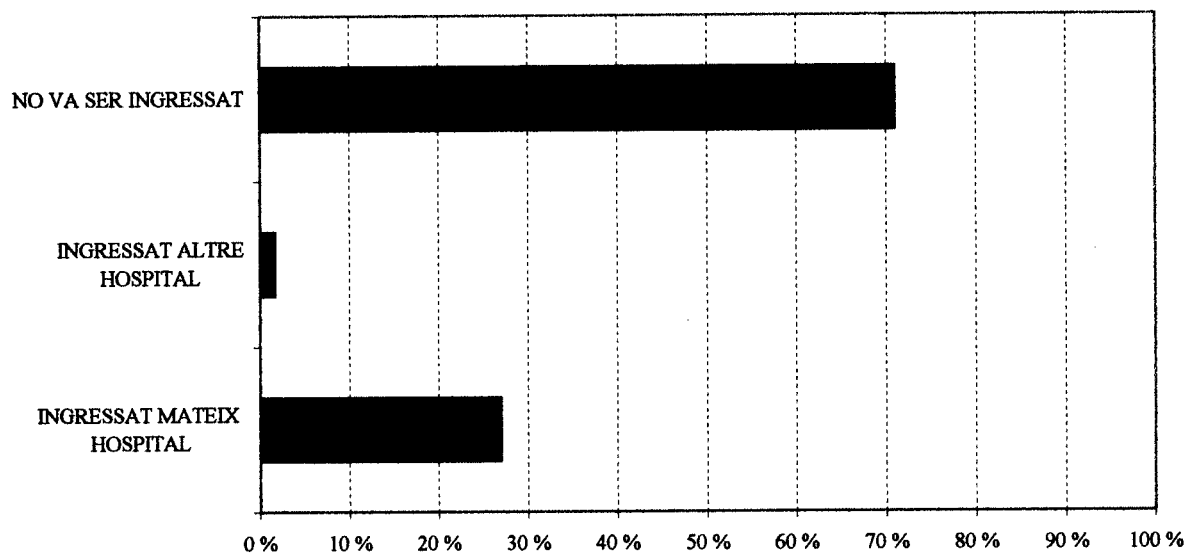
	ICS
P. 25. Com valora la informació que es va donar als seus acompanyants mentre vostè era atès a urgències?	
	%
TOTAL POSITIU	65,9
	↑
MOLT BÉ	20,7
BÉ	45,2
INDIFERENT	3,8
MALAMENT	7,2
MOLT MALAMENT	5,0
NO SAP	12,0
NO RESPON	6,1
Base ponderada: Total entrevistats	3811

Nota mitja ICS 6,98



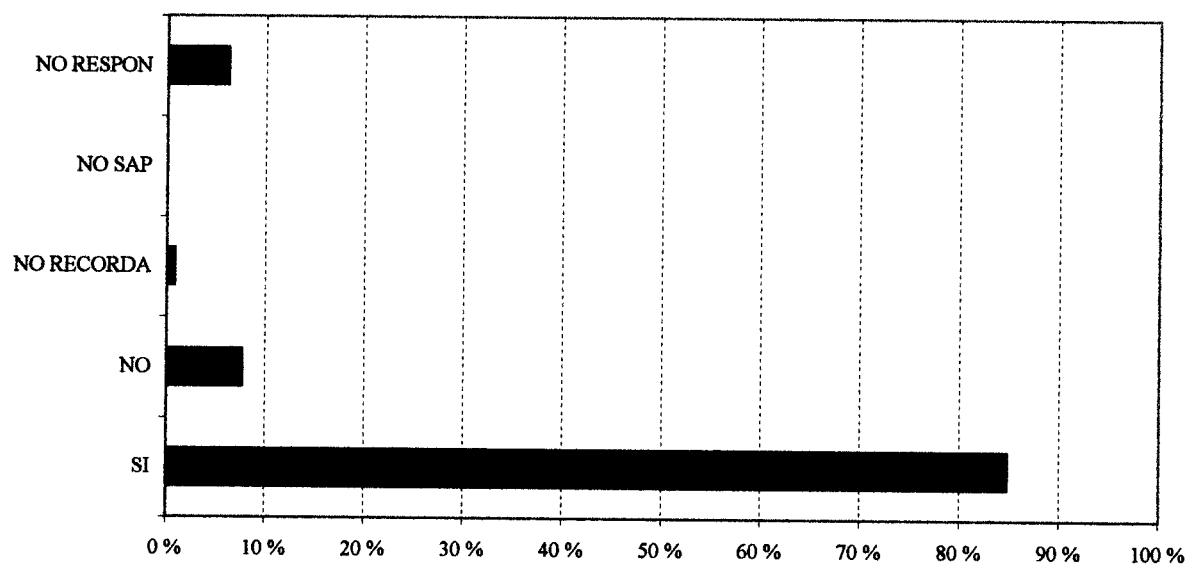
6.5. INGRÉS A L'HOSPITAL

	ICS
P. 26. <i>Va quedar ingressat al mateix hospital o el van ingressar en un altre hospital?</i>	
	%
INGRESSAT MATEIX HOSPITAL	27,1
INGRESSAT ALTRE HOSPITAL	1,8
NO VA SER INGRESSAT	71,1
Base ponderada: Total entrevistats	3811



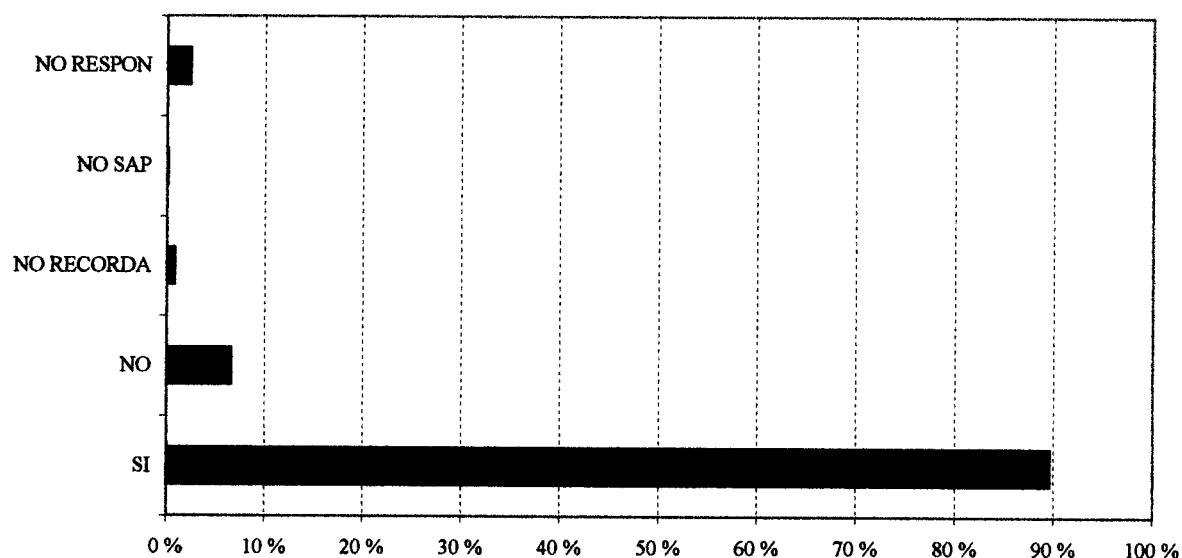
6.6. EXPLICACIÓ DEL TRACTAMENT A SEGUIR

	ICS
P. 27. <i>Li van explicar a vostè o a la seva família el tractament que havia de fer en anar-se'n?</i>	%
SI	84,9
NO	7,8
NO RECORDA	0,9
NO SAP	0,1
NO RESPON	6,3
Base ponderada: Base=NO p. 26	2710



6.7. EXPLICACIÓ D'ON HAVIA D'ANAR DESPRÉS

	ICS
P. 28. <i>Li van explicar a vostè o a la seva família on havia d'anar després? (a l'ambulatori, al CC EE, tornar a urgències, o no anar enlloc)</i>	%
SI	89,7
NO	6,7
NO RECORDA	0,9
NO SAP	0,2
NO RESPON	2,5
Base ponderada: Base=NO p. 26	2710

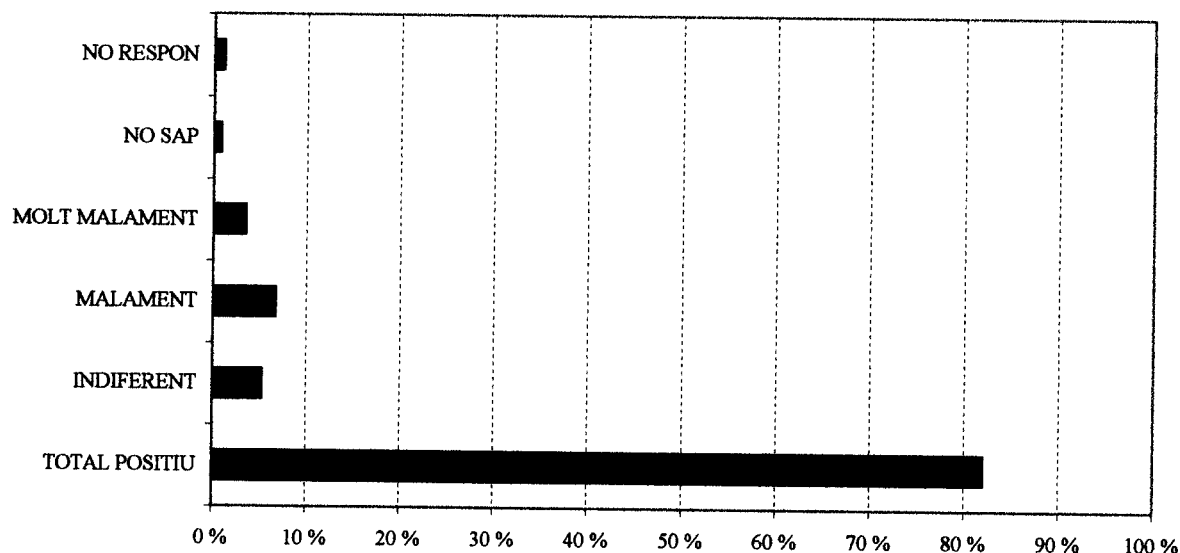


7. PERCEPCIÓ DE LA CAPACITAT DE RESOLUCIÓ

7.1. VALORACIÓ DE LA RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA

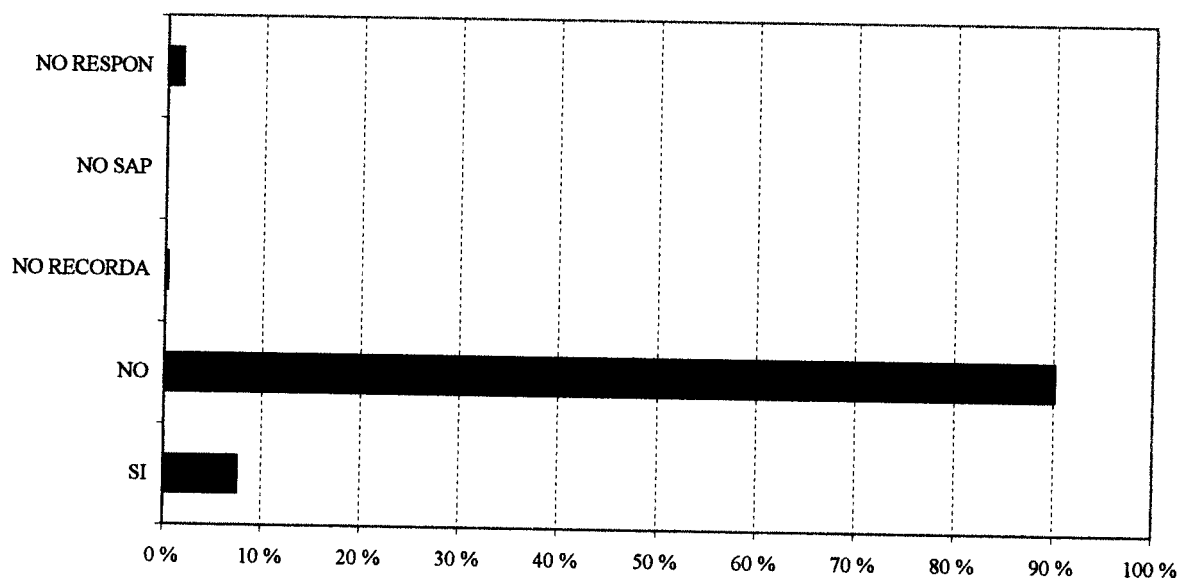
ICS	
P. 29. Com creu que li van resoldre el problema de salut pel qual va anar a urgències?	
	%
TOTAL POSITIU	82,1
	↑
MOLT BÉ	28,5
BÉ	53,6
INDIFERENT	5,4
MALAMENT	6,8
MOLT MALAMENT	3,6
NO SAP	0,9
NO RESPON	1,2
Base ponderada: Total entrevistats	3811

Nota mitja ICS 7,30



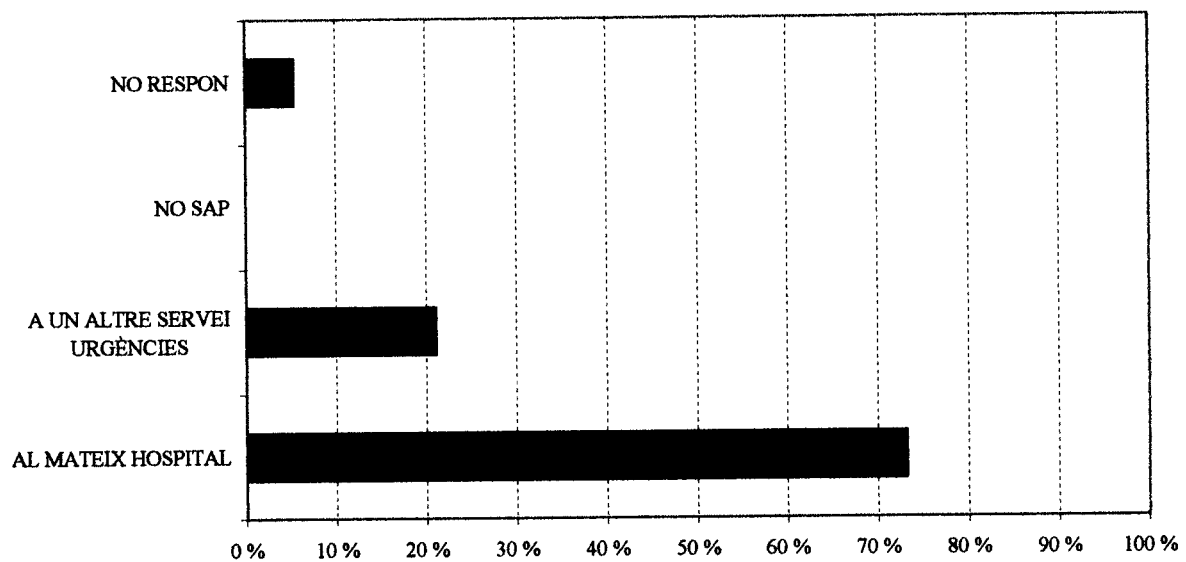
7.2. VA HAVER DE TORNAR A URGÈNCIES?

	ICS
P. 30. <i>Va haver de tornar a visitar-se d'urgències per la mateixa malaltia, abans de tres dies, sense que li haguessin dit a l'hospital que tornés?</i>	
	%
SI	7,6
NO	90,2
NO RECORDA	0,4
NO SAP	0,1
NO RESPON	1,7
Base ponderada: Total entrevistats	3811



7.3. HOSPITAL AL QUE VA ANAR

ICS	
P. 31. <i>A quin hospital va anar?</i>	
	%
AL MATEIX HOSPITAL	73,3
A UN ALTRE SERVEI URGÈNCIES	21,2
NO SAP	0,0
NO RESPON	5,5
Base ponderada: Base=SI p. 30	
	288

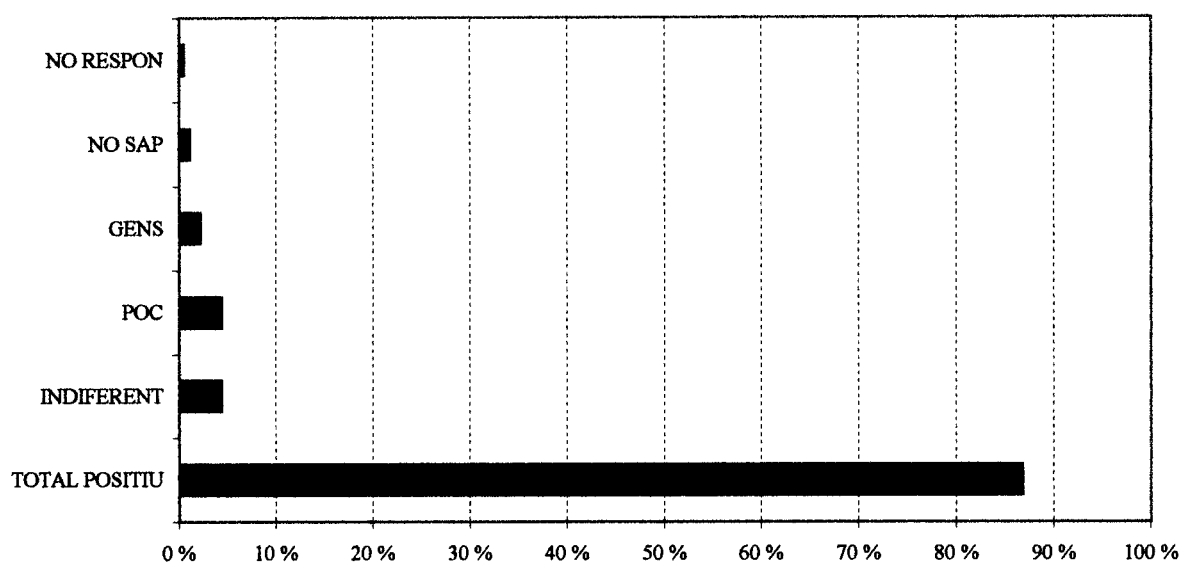


8. PERCEPCIÓ DE LA CONFIANÇA

8.1. VALORACIÓ DE L'ATENCIÓ REBUDA

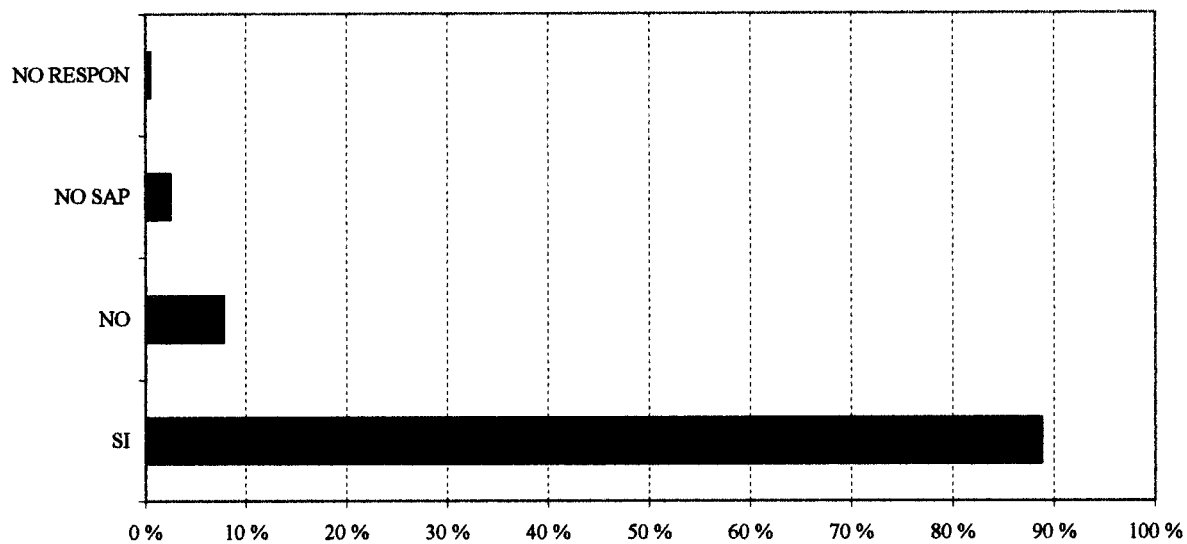
	ICS
P. 32. <i>Va sentir que estava en bones mans?</i>	
	%
TOTAL POSITIU	86,9
	↑
MOLT	37,6
BASTANT	49,3
INDIFERENT	4,5
POC	4,5
GENS	2,3
NO SAP	1,2
NO RESPON	0,6
Base ponderada: Total entrevistats	3811

Nota mitja ICS 7,62



8.2. INTENCIÓ DE TORNAR AL MATEIX HOSPITAL

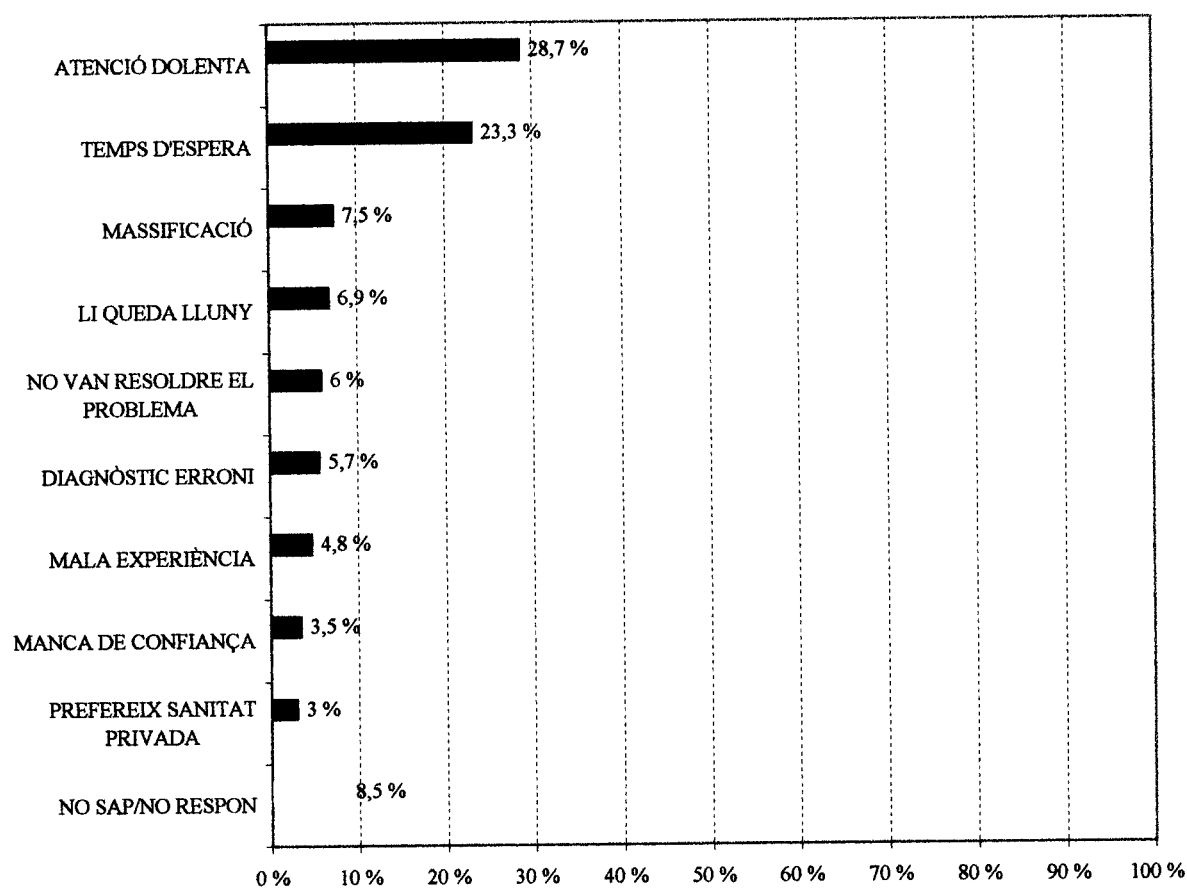
	ICS
P. 33. Si hagués de tornar a urgències i pogués triar, tornaria al mateix centre?	
	%
SI	88,9
NO	7,9
NO SAP	2,6
NO RESPON	0,6
Base ponderada: Total entrevistats	3811



8.2. MOTIUS PELS QUALS NO TORNARIA AL MATEIX HOSPITAL

P. 34. *Per què no tornaria al mateix centre d'urgències?*

(Base ponderada: Base=NO p. 33) 302



9. SATISFACIÓ GENERAL

9.1. VALORACIÓ GLOBAL

P. 35. Tenint en compte tots els aspectes, quina valoració global fa de l'atenció rebuda al Servei d'Urgències?

Base ponderada: Total entrevistats 3811

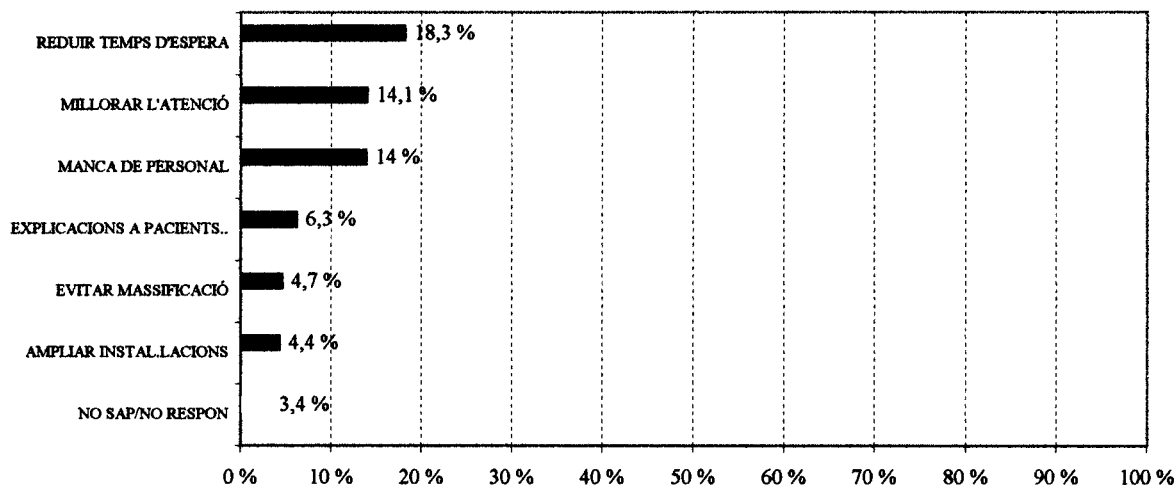
Nota mitja ICS 7,59

9.2. SUGGERIMENTS

ICS	
P. 36. Vol fer algun suggeriment o comentari de la seva estada al Servei d'Urgències de l'hospital?	
	%
SI	25,2
NO	69,9
NO SAP	0,3
NO RESPON	4,6
Base ponderada: Total entrevistats	
	3811

P. 37. Quin suggeriment?

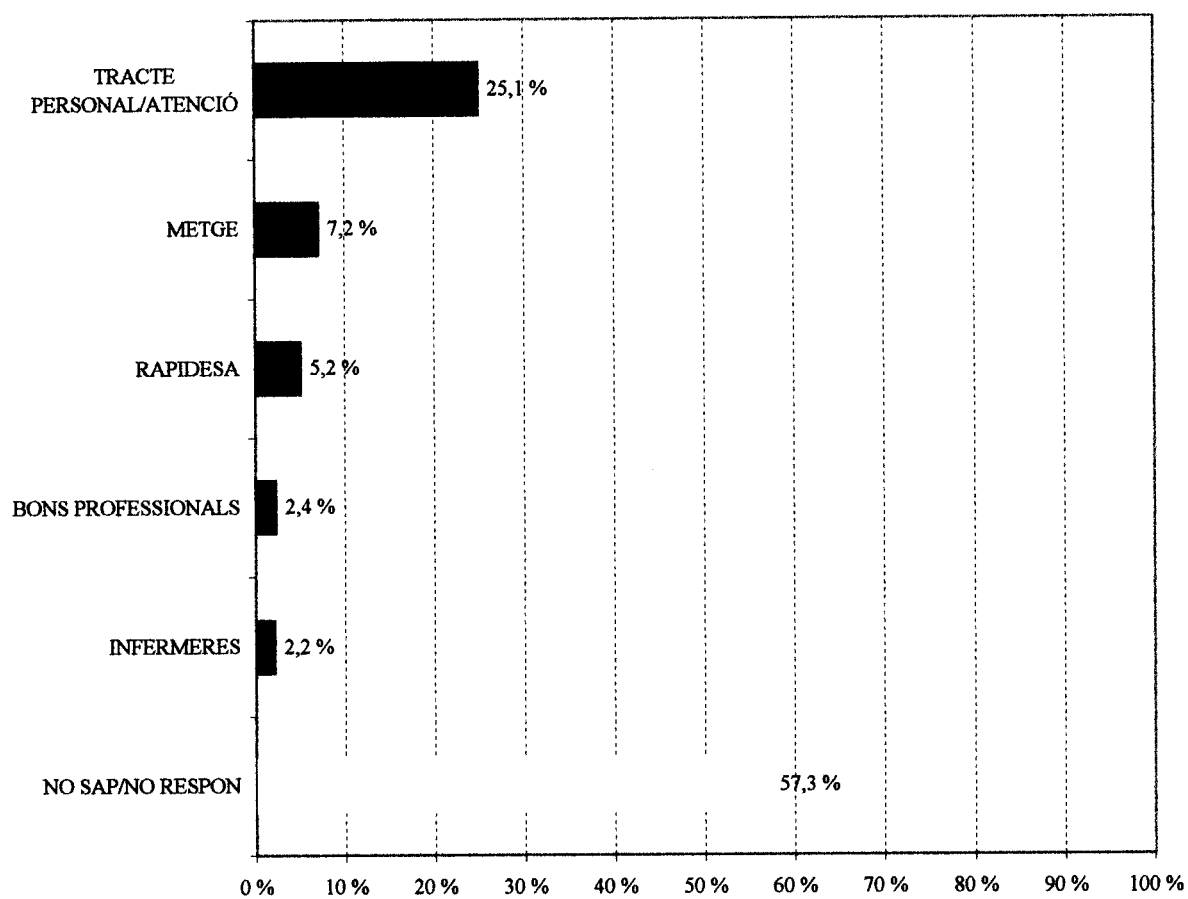
(Base ponderada: Base=SI p. 36) 959



10. EL MÉS POSITIU

P. 38 Digui, si us plau, que és allò que més li va agradar

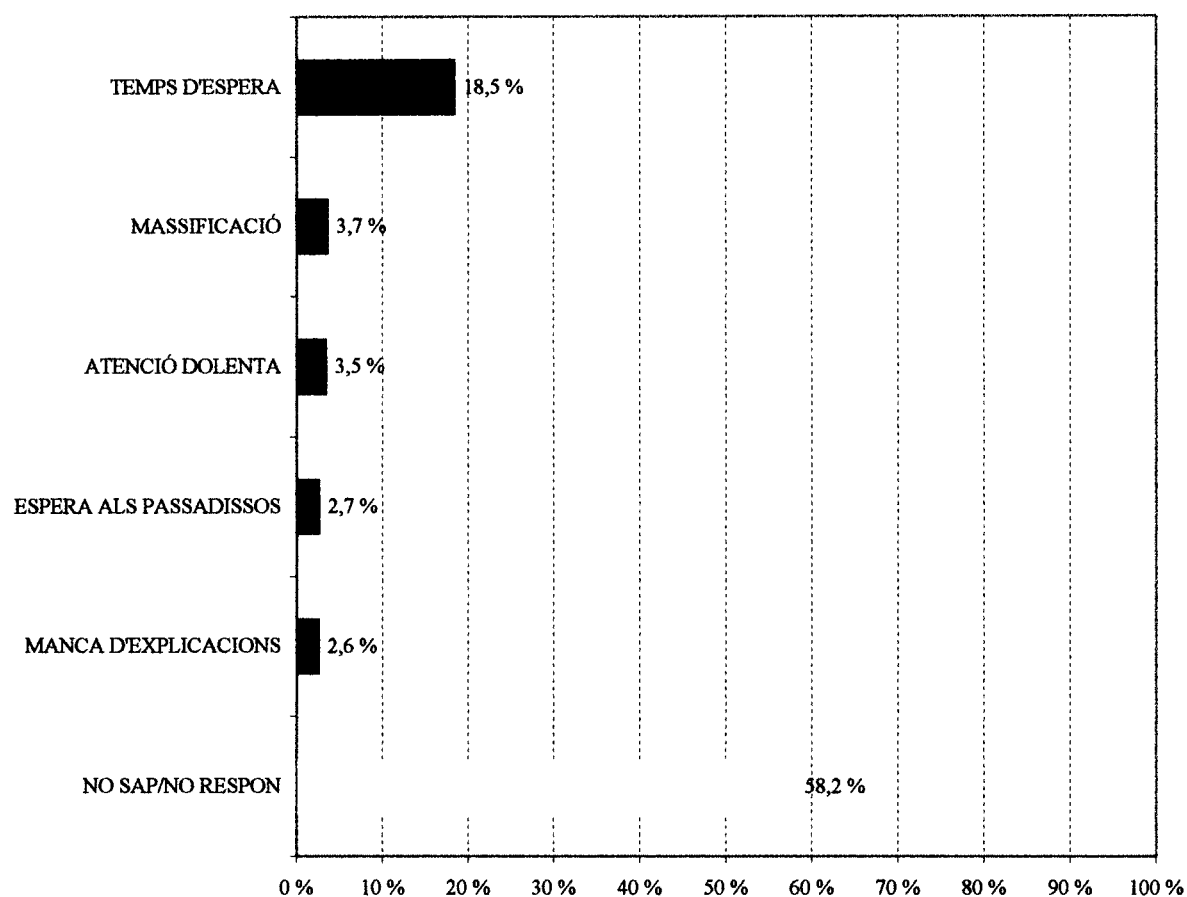
(Base ponderada: Total entrevistats) 3811



11. EL QUE CAL MILLORAR MÉS

P. 39 Digui, si us plau, que és allò que menys li va agradar

(Base ponderada: Total entrevistats) 3811



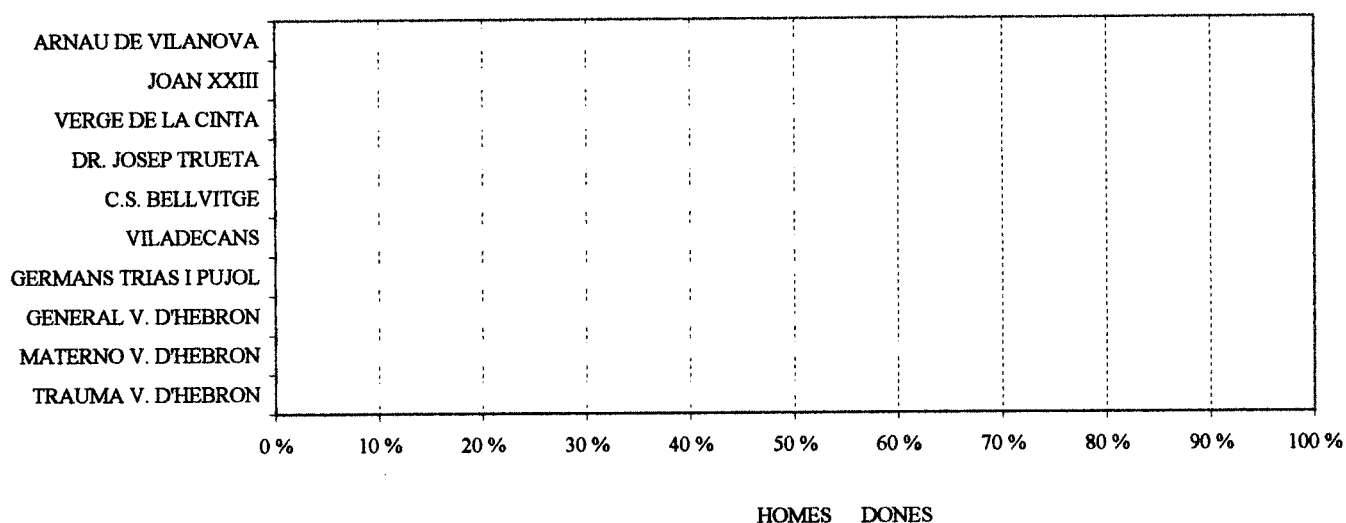
TOTAL HOSPITALS

1. PERFIL DE L'ENTREVISTAT I FREQUÈNCIA AMB L'ANADA A URGÈNCIES

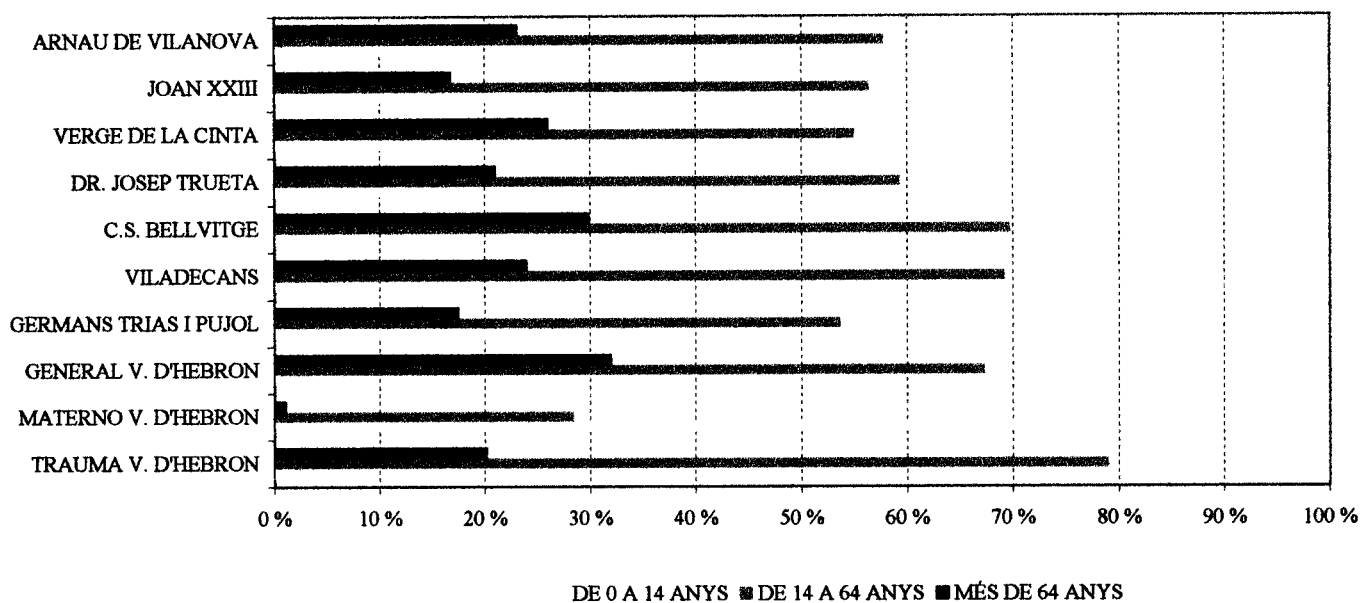
1.1. SEXE I EDAT DE L'ENTREVISTAT

Distribució global per sexe i edats de la població avaluada l'any 1998.

DISTRIBUCIÓ PER SEXE 1998



DISTRIBUCIÓ PER EDAT 1998



1.2. FREQUÈNCIA

P. 3. Era la primera vegada que anava al Servei d'Urgències de l'hospital des del mes d'octubre de 1997?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
SI	51,2	51,7	53,8	46,3	66,1	40,8	45,3	52,6	45,0	54,6	64,0
NO	46,4	47,5	45,9	50,0	32,0	55,2	45,0	46,6	53,4	43,0	33,9
NO RESPON	2,4	0,8	0,3	3,7	1,8	3,9	9,7	0,8	1,6	2,4	2,1
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

1.3. MESOS EN ELS QUE VA ANAR AL SERVEI D'URGÈNCIES DE L'HOSPITAL

P. 4. En quin mes o mesos va anar al Servei d'Urgències de l'hospital?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
OCTUBRE 1997	2,2	2,9	1,8	1,3	3,1	0,8	1,1	1,8	5,2	0,3	2,4
NOVEMBRE 1997	2,8	2,4	3,1	2,4	3,1	1,8	2,1	4,2	3,1	1,3	3,9
DESEMBRE 1997	3,6	2,6	5,0	5,5	4,2	2,6	3,7	3,4	5,5	1,0	2,4
GENER 1998	4,7	6,0	4,5	6,8	4,2	5,5	2,9	5,2	4,5	3,9	2,9
FEBRER 1998	4,6	6,3	5,2	4,5	4,7	5,2	1,6	4,7	3,7	3,7	5,0
MARÇ 1998	3,7	3,4	2,9	9,5	5,8	2,6	1,3	3,1	3,1	3,4	4,5
ABRIL 1998	3,9	4,5	6,0	4,5	4,2	2,9	2,6	1,6	6,0	1,6	5,0
MAIG 1998	4,4	3,4	3,7	8,9	4,7	4,5	2,6	3,4	4,5	4,2	6,0
JUNY 1998	4,3	5,0	3,7	5,5	4,5	4,5	39,0	2,4	4,2	6,6	4,5
JULIOL 1998	5,3	7,1	6,8	8,7	5,0	6,5	4,2	2,9	4,7	4,7	4,2
AGOST 1998	5,7	5,8	9,7	7,6	5,2	5,5	6,8	3,7	5,5	4,5	4,7
SETEMBRE 1998	6,8	7,1	8,1	5,8	6,6	7,3	5,3	8,4	5,0	8,7	4,7
OCTUBRE 1998	12,6	9,7	13,1	11,3	9,2	10,5	12,6	12,6	14,4	22,8	9,7
NO RECORDA	41,9	40,4	32,3	27,4	39,4	43,7	52,1	48,7	41,6	38,1	48,0
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

Pregunta de resposta múltiple

2. ACCESSIBILITAT

2.1. NIVELL DE CONEIXEMENT DEL SERVEI D'URGÈNCIES ALS ABS O CAP

P. 5. Sabia que durant les 24 hores del dia pot ser atès al Servei d'Atenció Continuada (Servei d'Urgències), a la seva ABS o Ambulatori o CAP?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
SI	81,4	78,2	77,7	88,7	81,6	93,5	85,3	83,5	69,6	80,1	78,0
NO	16,2	17,3	18,9	9,7	15,2	6,5	12,6	15,2	24,6	18,9	21,8
NO RESPON	2,4	4,5	3,4	1,6	3,1	0,0	2,1	1,3	5,8	1,0	0,3
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

2.2. QUI LI VA INDICAR QUE ANÈS A URGÈNCIES

P. 6. Qui li va dir que vingués al Servei d'Urgències de l'hospital?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
A URGÈNCIES DE L'ABS	2,9	4,2	3,1	8,7	3,1	1,8	2,9	0,5	3,7	2,9	1,3
EL SEU METGE DE CAPÇALERA	13,5	26,5	12,9	20,3	19,9	8,4	9,5	9,4	16,0	7,9	9,4
VAIG ANAR ESPONTANIAMENT	46,2	38,8	54,6	46,6	43,3	32,7	49,7	47,1	47,9	66,1	44,9
MHI VA PORTAR LA FAMÍLIA	23,7	13,4	18,1	9,2	16,3	36,9	30,0	34,0	19,4	17,3	26,8
EL 061 O SEM	6,5	5,5	1,0	4,7	2,6	16,0	5,0	4,5	7,3	2,6	8,7
MÚTUES PRIVADES	0,4	1,0	0,5	0,0	1,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,5	0,3
HOSP. COM. DE LA XHUP	0,7	0,3	0,8	0,3	2,1	1,0	0,0	0,5	1,3	0,3	0,0
ALTRES HOSPITALS DE L'ICS	0,9	0,3	0,3	0,8	1,3	0,8	0,3	1,0	1,3	0,8	1,8
ALGU MATEIX DE L'HOSPITAL	0,7	0,8	1,0	0,5	1,3	0,5	0,0	0,5	0,5	1,3	0,8
ALTRES HOSPITALS	0,7	0,8	1,3	0,0	0,8	1,0	0,0	0,8	0,3	0,0	1,6
ALTRES	3,7	7,6	6,3	3,2	7,6	0,5	1,8	3,4	2,6	1,0	4,7
NO RESPON	0,8	1,3	0,8	6,1	1,0	0,3	0,3	0,3	0,0	0,8	0,5
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

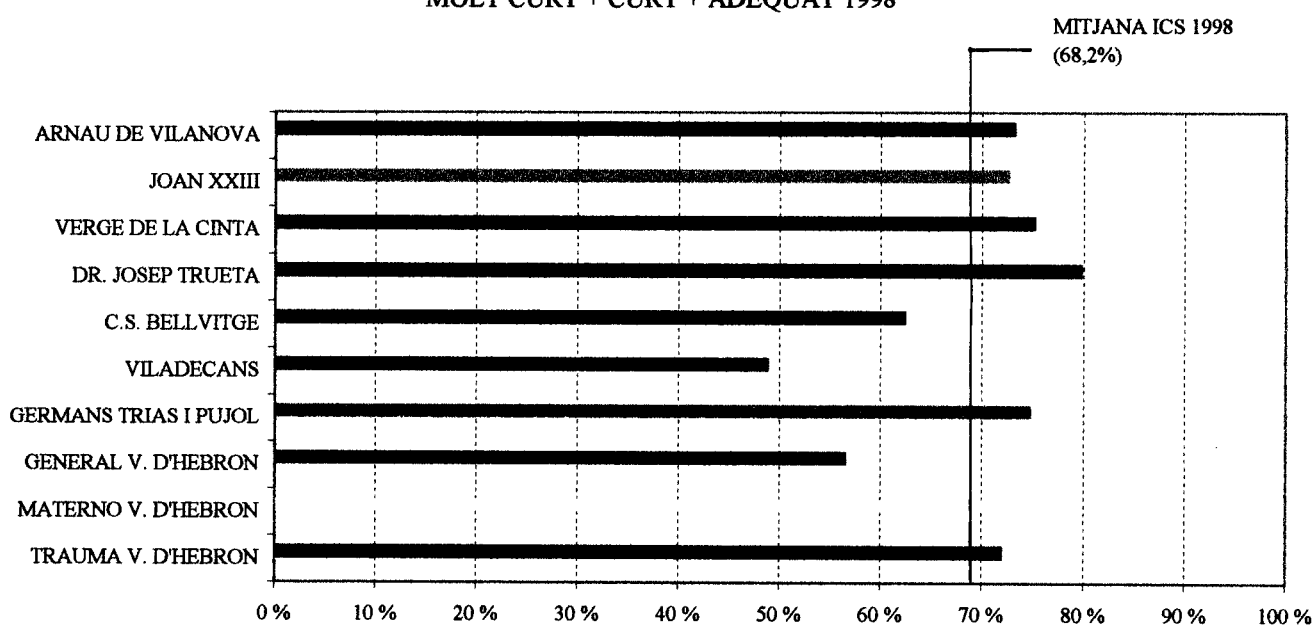
Pregunta de resposta múltiple

2.3. VALORACIÓ DEL TEMPS D'ESPERA

P. 7. Com valoraria el temps d'espera fins que el van atendre?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
TOTAL POSITIU	68,2	73,2	72,7	75,2	79,8	62,4	48,9	74,8	56,6	70,7	72,0
	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
MOLT CURT	21,8	23,6	19,4	22,6	26,0	21,5	14,7	24,3	15,7	23,4	28,1
CURT	27,0	28,3	36,2	23,4	41,2	24,1	16,8	28,5	25,7	23,4	18,4
ADEQUAT	19,4	21,3	17,1	29,2	12,6	16,8	17,4	22,0	15,2	23,9	25,5
LLARG	16,7	13,6	16,8	14,7	13,6	17,0	25,5	13,9	22,5	15,7	12,9
MOLT LLARG	13,7	12,1	8,9	7,6	5,0	19,4	24,5	9,7	20,4	13,6	11,3
NO SAP	1,1	0,8	1,3	1,3	1,3	0,8	0,8	1,3	0,5	0,0	3,9
NO RESPON	0,3	0,3	0,3	1,1	0,3	0,5	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

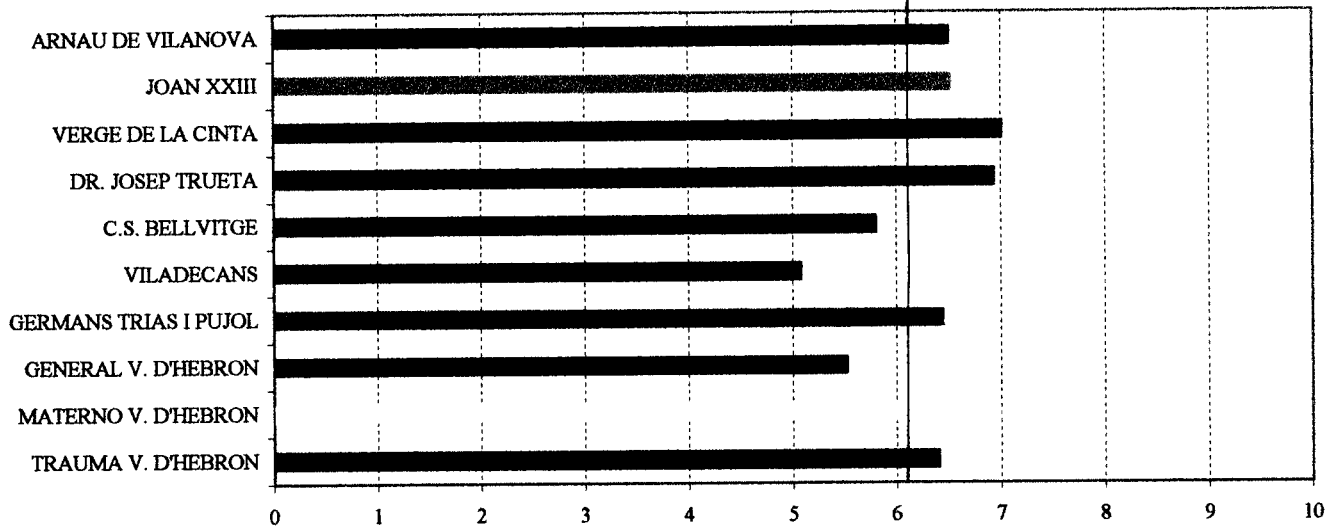
Nota mitja	6,19	6,51	6,53	7,02	6,94	5,81	5,09	6,45	5,53	6,05	6,41
------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

MOLT CURT + CURT + ADEQUAT 1998



NOTA MITJA (0= Molt llarg, 10=Molt curt) 1998

MITJA ICS 1998 (6,19)

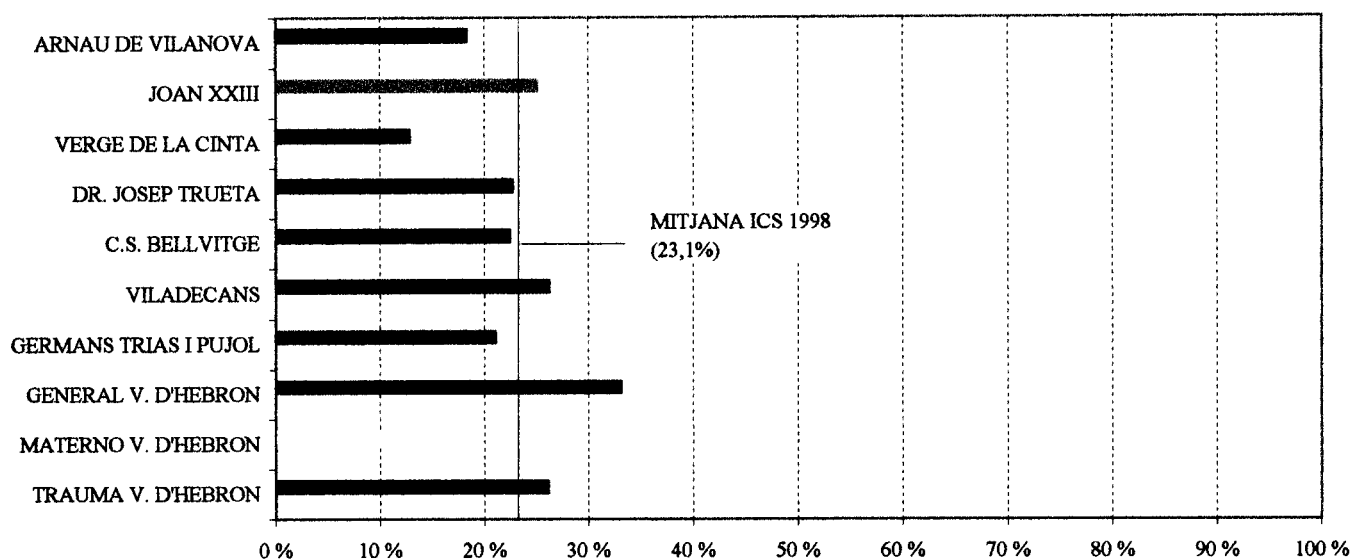


3. INFORMACIÓ

3.1. INFORMACIÓ DEL TEMPS QUE HAURIA D'ESPERAR

P. 8. El van informar a vostè o a la seva família del temps que hauria d'esperar-se per ser atès?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
SI	23,1	18,4	25,2	12,9	22,8	22,5	26,3	21,2	33,2	13,4	26,2
NO	66,8	70,9	68,5	76,3	64,8	70,9	66,1	68,8	51,3	77,7	62,5
NO RECORDA	5,4	8,7	2,9	5,5	6,3	3,1	5,8	2,4	8,9	5,0	7,1
NO SAP	1,9	1,6	2,4	1,6	1,6	1,3	1,1	1,6	2,9	1,0	3,7
NO RESPON	2,8	0,5	1,0	3,7	4,5	2,1	0,8	6,0	3,7	2,9	0,5
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

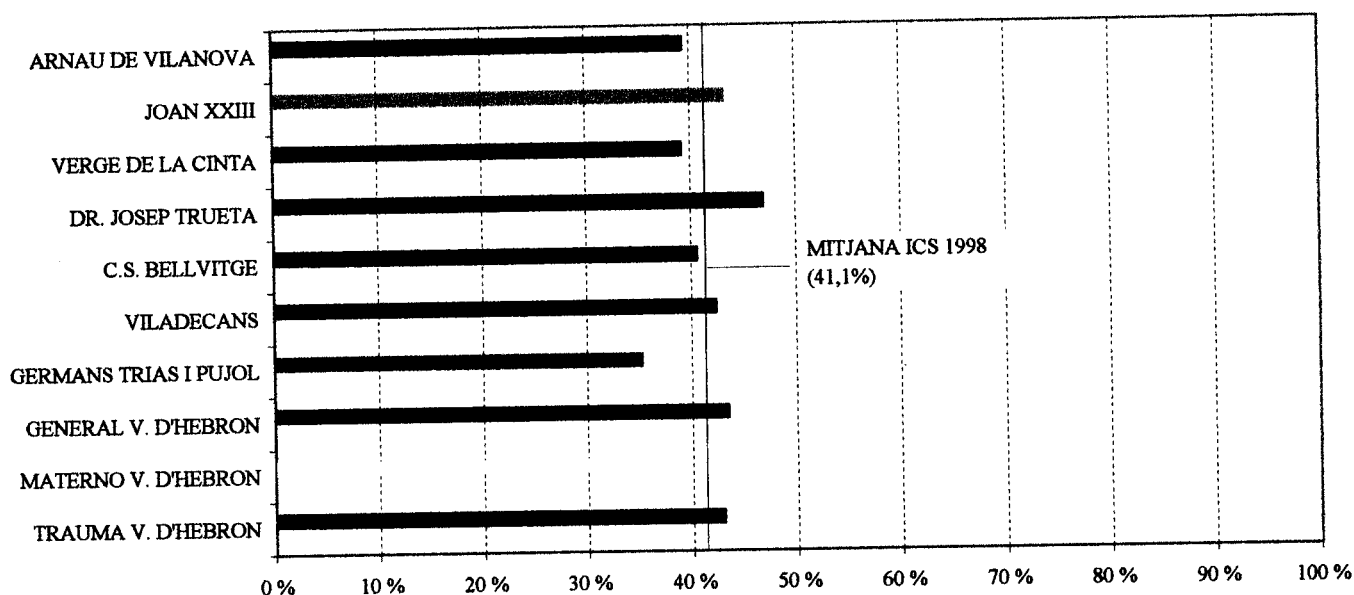
PERCENTATGE DE RESPOSTA AFIRMATIVA 1998



3.2. IDENTIFICACIÓ DELS METGES

P. 9.1. Es van identificar el/els metge/s que l'atenien?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERN V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
SI	41,1	39,4	43,3	39,2	47,0	40,6	42,4	35,3	43,5	39,4	43,0
NO	40,0	39,1	43,0	43,9	32,3	43,7	41,6	45,3	31,7	44,9	36,2
NO RECORDA	17,2	18,9	12,3	14,5	19,4	14,9	15,0	17,3	22,3	15,5	18,1
NO SAP	1,1	1,8	1,0	0,8	1,0	0,5	0,5	1,6	1,6	0,0	2,1
NO RESPON	0,6	0,8	0,3	1,6	0,3	0,3	0,5	0,5	1,0	0,3	0,5
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

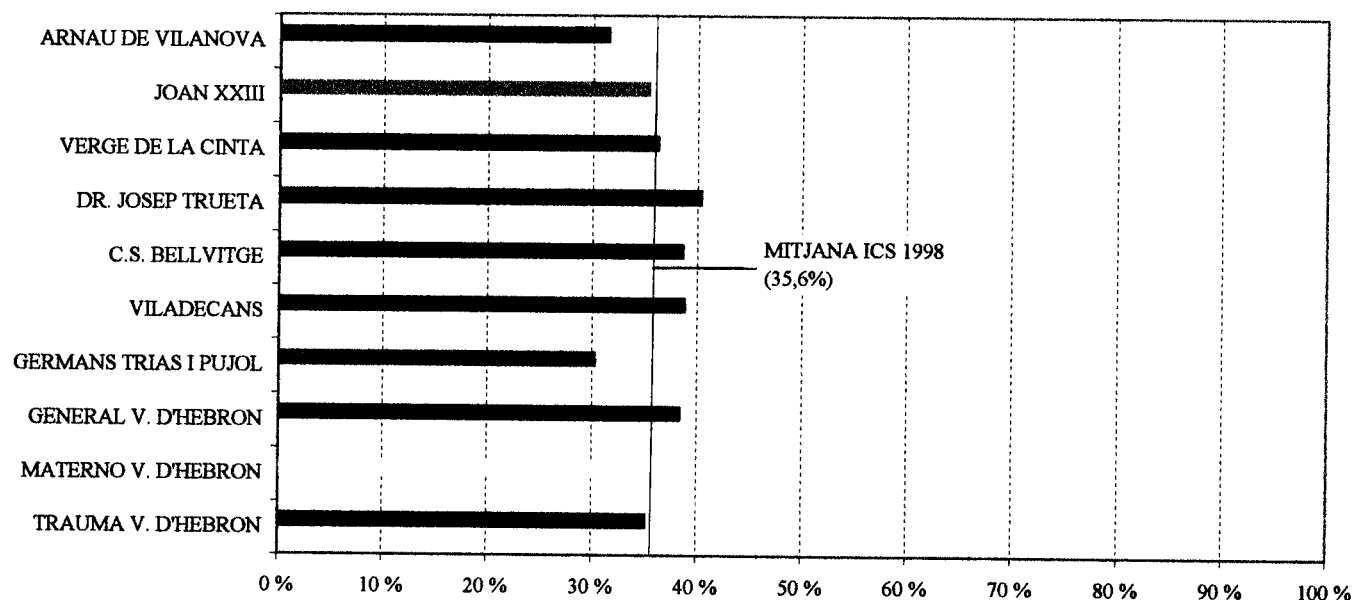
PERCENTATGE DE RESPOSTA AFIRMATIVA 1998



3.3. IDENTIFICACIÓ DE LES INFERMERES

P. 9.2. Es van identificar la/les infermera/es que l'atenien?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
SI	35,6	31,5	35,4	36,3	40,4	38,7	38,9	30,4	38,5	30,4	35,2
NO	43,7	43,3	48,0	44,7	36,5	45,8	43,7	48,7	34,3	52,2	41,5
NO RECORDA	18,8	21,8	14,7	16,1	21,5	14,7	16,1	18,8	24,6	16,5	19,9
NO SAP	1,3	2,4	1,6	0,8	1,3	0,5	0,5	1,6	1,6	0,3	2,4
NO RESPON	0,6	1,0	0,3	2,1	0,3	0,3	0,8	0,5	1,0	0,5	1,0
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

PERCENTATGE DE RESPOSTA AFIRMATIVA 1998

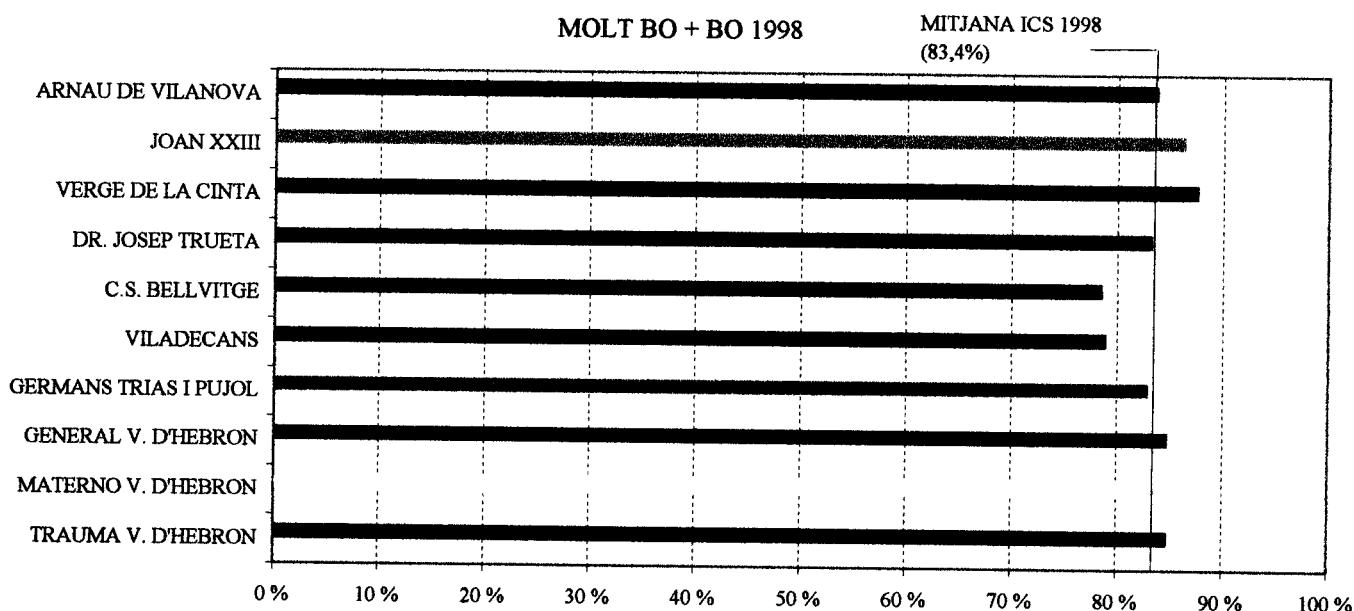


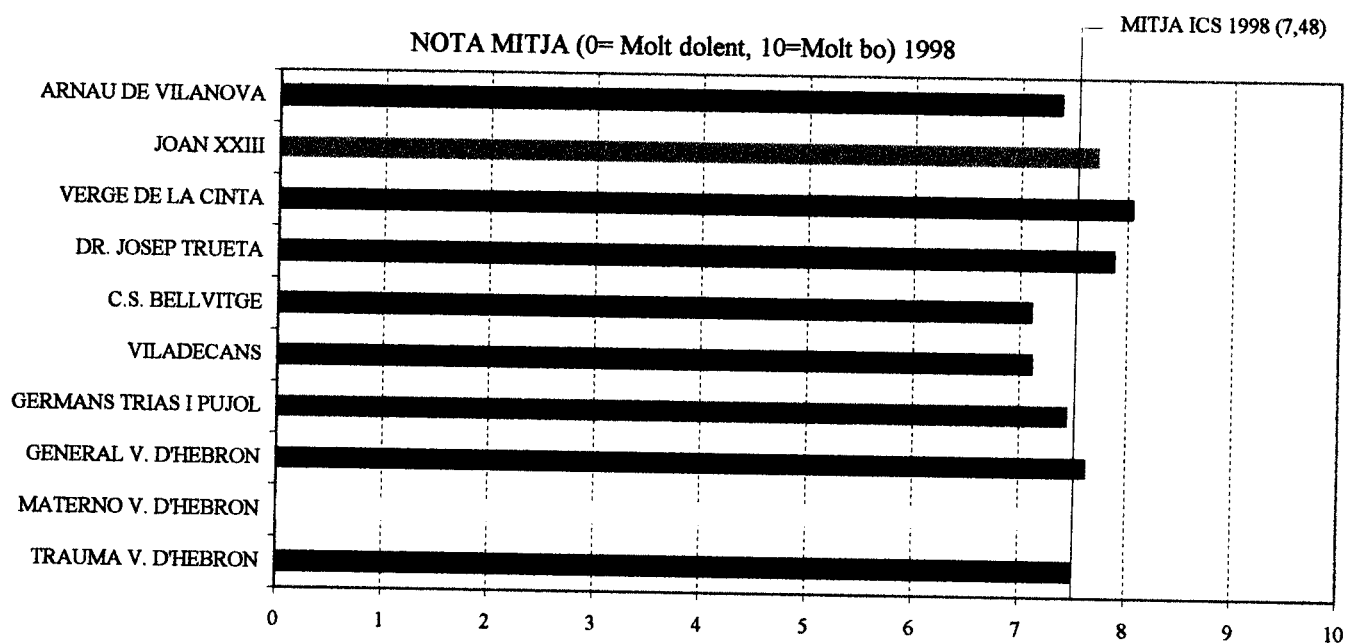
4. TRACTE

4.1. TRACTE REBUT PER PART DEL PERSONAL ADMINISTRATIU

P. 10. Com valoraria el tracte personal rebut per part del personal administratiu?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERN V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
TOTAL POSITIU	83,4	83,7	86,3	87,6	83,2	78,5	78,9	82,9	84,8	86,6	84,8
	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
MOLT BO	23,4	16,8	26,5	27,9	25,5	17,8	18,4	23,0	28,5	20,5	30,2
BO	60,0	66,9	59,8	59,7	57,7	60,7	60,5	59,9	56,3	66,1	54,6
INDIFERENT	7,5	10,2	6,6	5,8	5,0	8,1	10,3	8,4	5,8	8,7	6,6
DOLENT	2,6	2,9	3,1	0,3	0,8	3,7	5,5	0,8	3,4	2,6	2,4
MOLT DOLENT	1,1	0,5	0,3	0,3	1,0	1,8	1,1	1,6	0,8	1,0	1,3
NO SAP	4,2	2,1	2,6	4,5	7,9	6,5	3,7	4,7	3,7	0,5	4,7
NO RESPON	1,2	0,5	1,0	1,6	2,1	1,3	0,5	1,6	1,6	0,5	0,3
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

Nota mitja	7,48	7,37	7,72	8,05	7,88	7,11	7,12	7,45	7,63	7,3	7,5
------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-----	-----

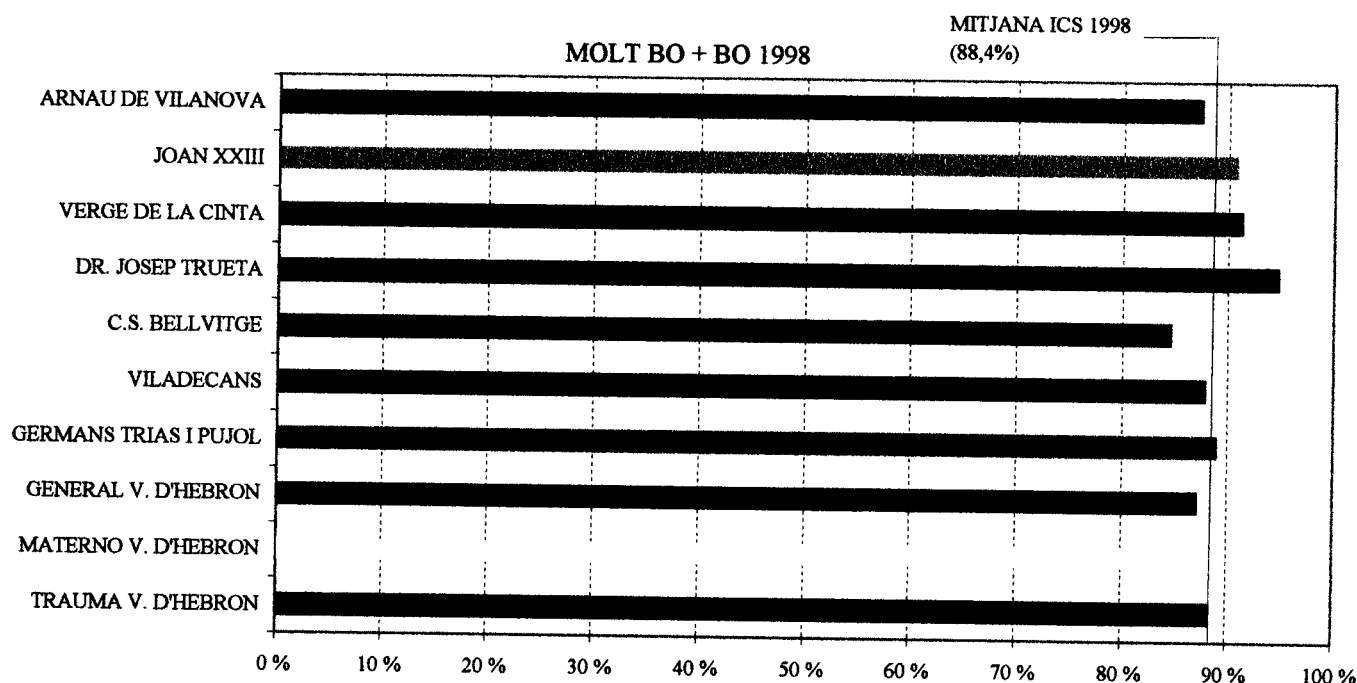


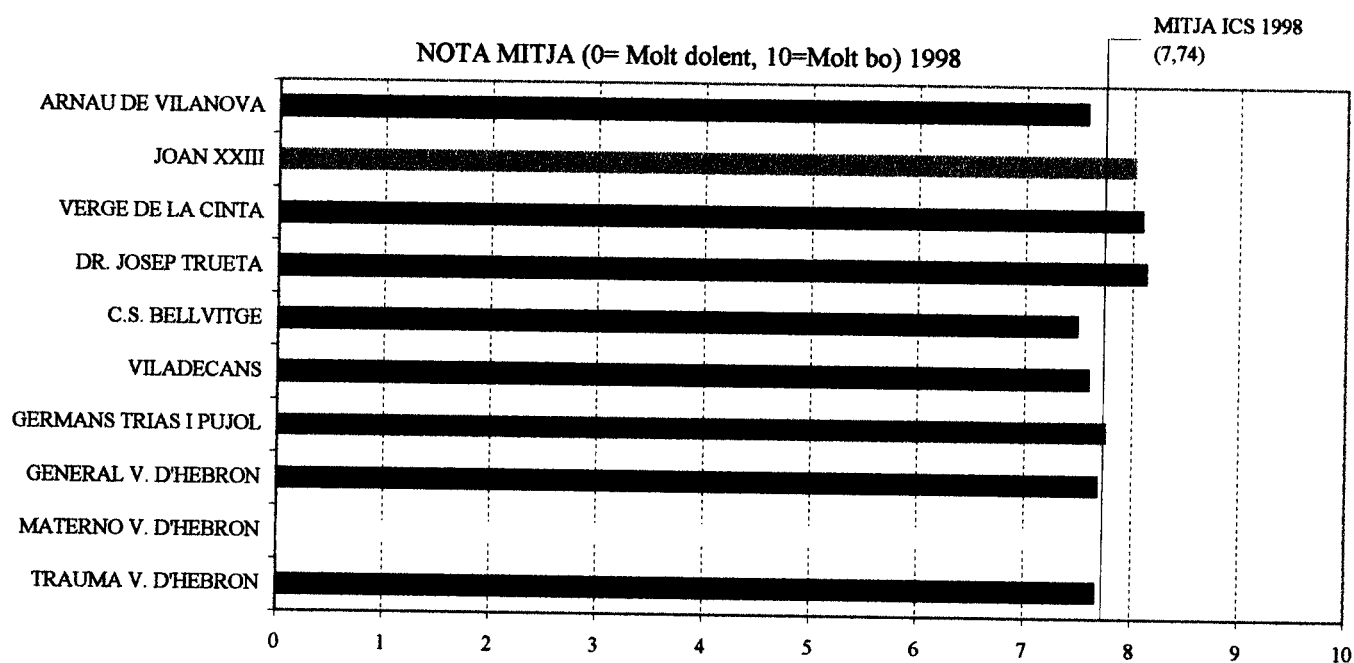


4.2. TRACTE REBUT PER PART LES INFERMERES

P. 11. Com valoraria el tracte personal rebut per part de els/les infermers/eres?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
TOTAL POSITIU	88,4	87,4	90,8	91,3	94,8	84,6	87,9	89,0	87,2	86,6	88,4
	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
MOLT BO	32,8	25,5	35,4	33,9	37,8	26,2	29,7	36,1	35,1	32,3	36,7
BO	55,6	61,9	55,4	57,4	57,0	58,4	58,2	52,9	52,1	54,3	51,7
INDIFERENT	4,7	6,6	2,4	3,4	1,8	6,0	4,5	4,5	5,5	6,0	5,0
DOLENT	2,4	2,6	2,4	1,6	0,8	3,1	3,2	1,8	2,6	3,1	1,8
MOLT DOLENT	1,3	0,5	0,8	0,0	0,8	2,1	1,1	1,3	1,6	1,6	1,6
NO SAP	2,0	1,8	2,1	1,1	0,5	2,9	2,4	2,4	1,3	1,6	2,9
NO RESPON	1,2	1,0	1,6	2,6	1,3	1,3	1,1	1,0	1,8	1,0	0,3
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

Nota mitja 7,74 7,57 8,02 8,09 8,13 7,49 7,6 7,76 7,69 7,62 7,67

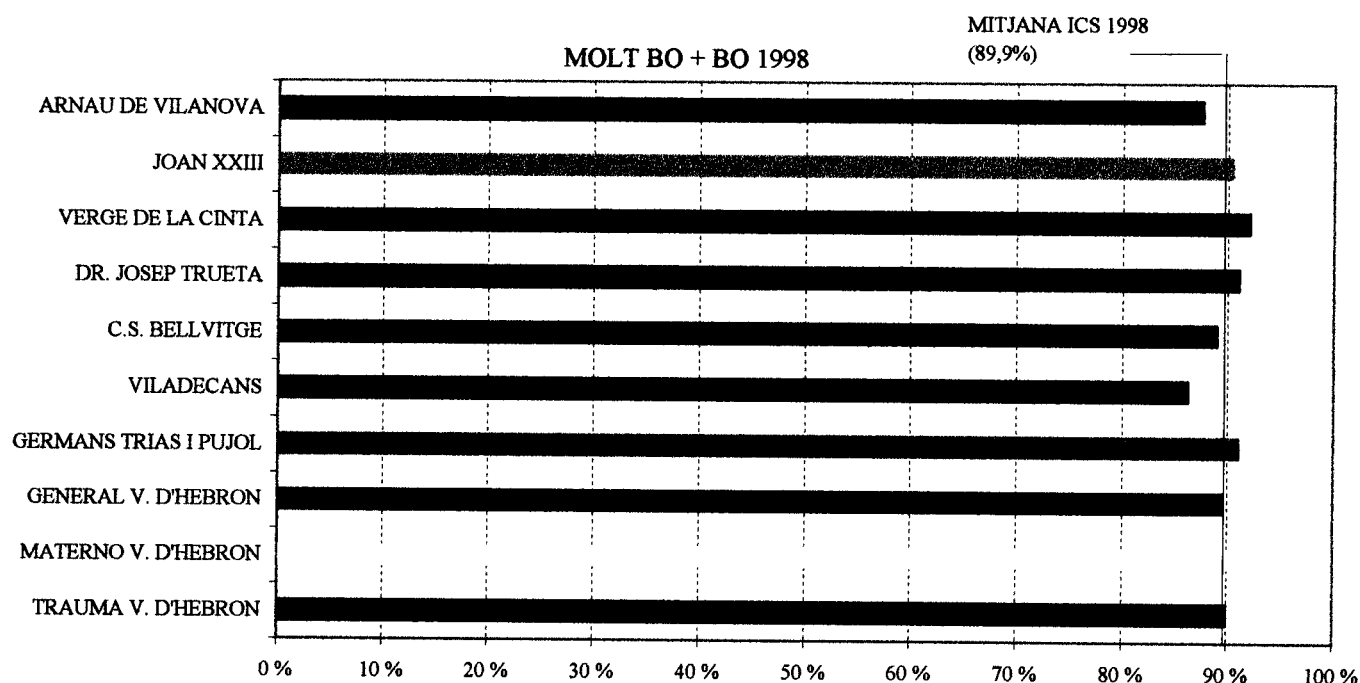


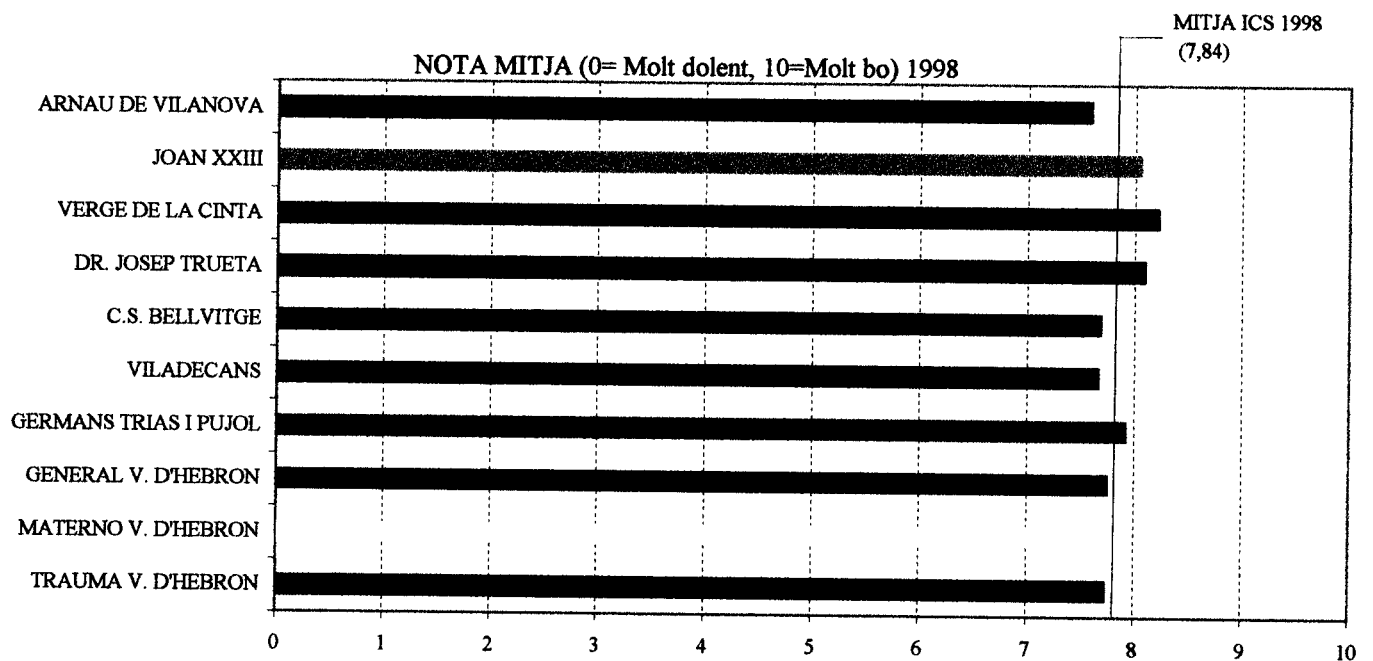


4.3. TRACTE REBUT PER PART DELS METGES

P. 12. Com valoraria el tracte personal rebut per part dels metges?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
TOTAL POSITIU	89,9	87,6	90,5	92,1	91,1	89,0	86,3	91,1	89,7	91,1	90,0
	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
MOLT BO	38,4	34,6	40,4	37,1	41,5	33,8	35,5	40,3	42,1	35,7	40,4
BO	51,5	53,0	50,1	55,0	49,6	55,2	50,8	50,8	47,6	55,4	49,6
INDIFERENT	3,9	4,7	3,1	1,6	3,7	3,4	4,7	3,7	3,9	5,5	4,5
DOLENT	2,5	3,1	2,6	1,3	2,9	2,9	4,2	1,8	2,1	1,6	2,6
MOLT DOLENT	1,9	2,9	1,6	1,3	0,5	2,9	1,6	2,1	2,9	0,8	0,8
NO SAP	0,8	0,5	0,8	0,8	1,0	1,0	1,8	1,0	0,0	0,3	1,6
NO RESPON	1,0	1,0	1,3	2,9	0,8	0,8	1,3	0,3	1,3	0,8	0,5
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

Nota mitja 7,84 7,59 8,06 8,22 8,1 7,69 7,67 7,93 7,76 7,81 7,74

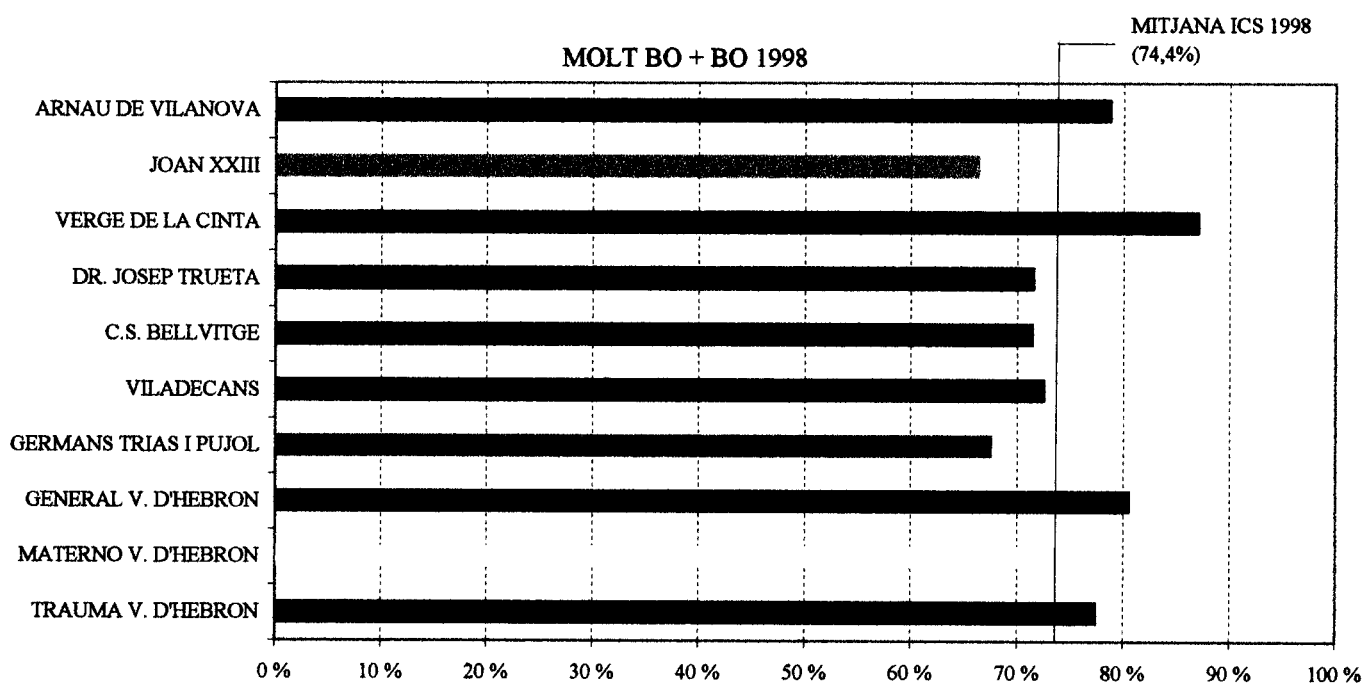


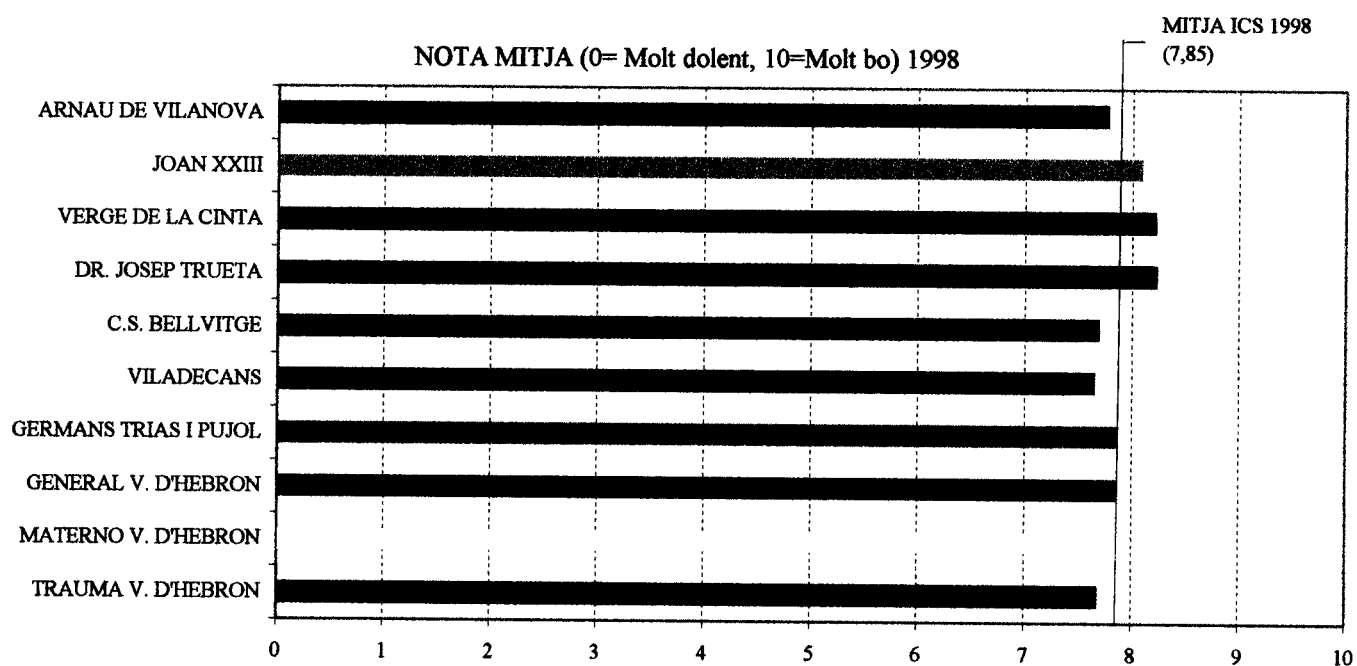


4.4. TRACTE REBUT PER PART DELS ZELADORS

P. 13. Com valoraria el tracte personal rebut per part dels zeladors?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
TOTAL POSITIU	74,4	78,8	66,4	87,1	71,6	71,5	72,6	67,6	80,6	77,5	77,5
	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
MOLT BO	27,1	26,0	20,5	31,8	27,8	22,0	25,8	29,6	33,0	24,7	29,7
BO	47,3	52,8	45,9	55,3	43,8	49,5	46,8	38,0	47,6	52,8	47,8
INDIFERENT	4,4	6,3	5,8	2,6	2,9	3,7	5,3	4,2	5,2	3,1	4,2
DOLENT	1,1	1,8	1,6	0,3	0,5	1,0	1,6	0,8	0,5	1,8	1,6
MOLT DOLENT	0,8	0,8	0,5	1,1	0,3	1,0	1,1	1,3	0,5	0,3	1,3
NO SAP	14,3	11,3	21,0	5,8	16,3	17,3	15,8	16,5	8,9	12,6	14,4
NO RESPON	5,0	1,0	4,7	3,2	8,4	5,5	3,7	9,7	4,2	4,7	1,0
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

Nota mitja 7,85 7,77 8,09 8,22 8,23 7,69 7,65 7,87 7,85 7,61 7,68





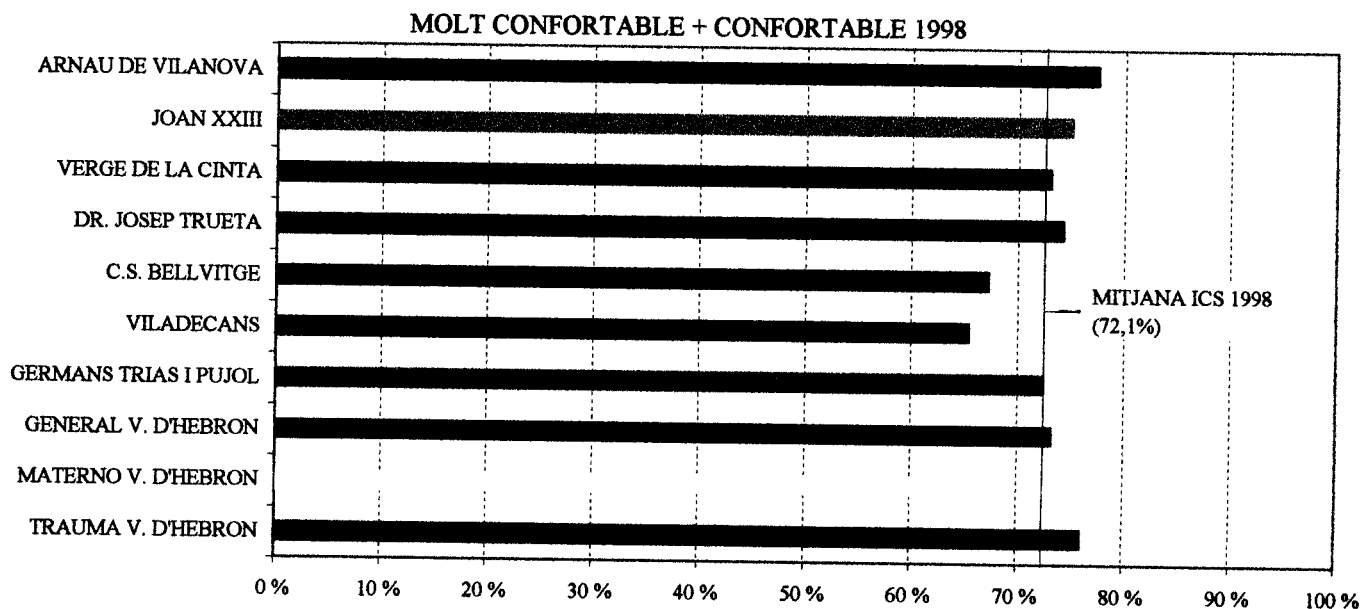
5. CONFORT

5.1. TEMPERATURA DINS DE L'ÀREA D'URGÈNCIES

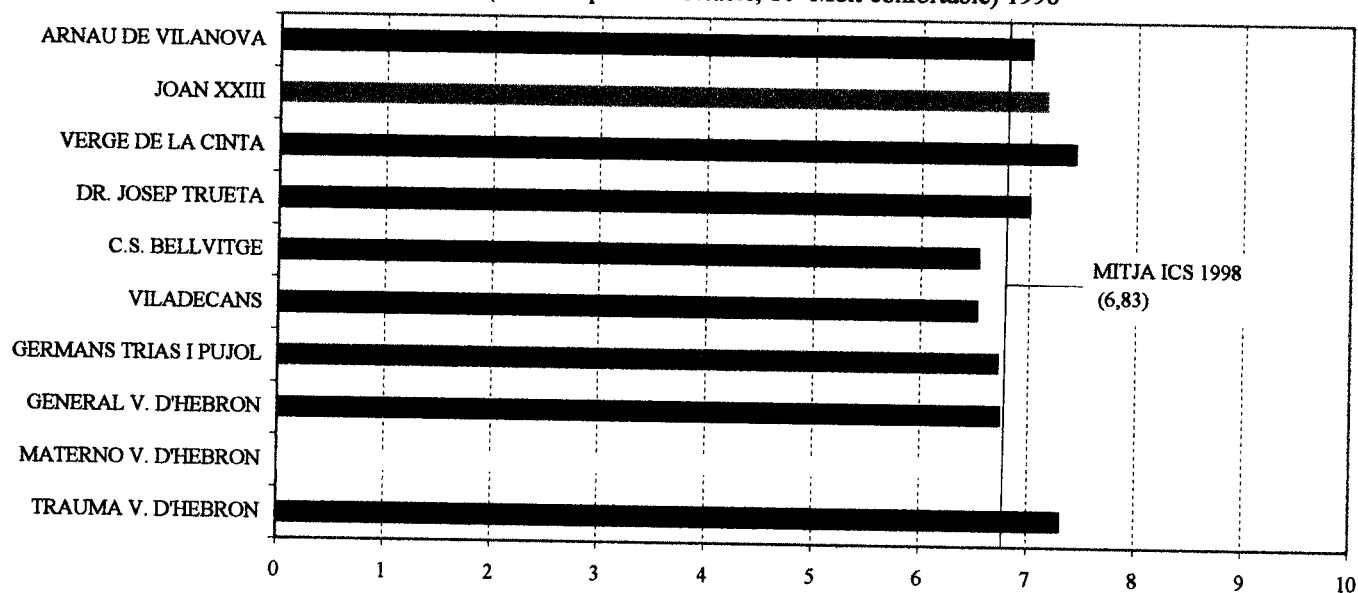
P. 14. Ja sabem que no es trobava bé i es sentia incòmode, però ens agradaria saber si es va sentir confortable amb la temperatura dins de l'àrea d'urgències?

	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
TOTAL POSITIU	72,1	77,5	75,1	73,1	74,3	67,3	65,5	72,5	73,3	66,7	76,1
	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
MOLT CONFORTABLE	9,9	5,8	9,7	15,5	7,1	8,1	8,4	8,9	10,7	7,9	19,9
CONFORTABLE	62,2	71,7	65,4	57,6	67,2	59,2	57,1	63,6	62,6	58,8	56,2
INDIFERENT	5,5	4,5	3,9	7,1	4,5	7,6	5,8	6,5	4,7	4,2	4,7
POC CONFORTABLE	13,2	9,2	15,0	8,9	16,3	11,5	16,6	12,6	12,6	22,8	8,1
MOLT POC CONFORTABLE	1,8	1,3	0,5	0,5	0,3	3,7	2,6	1,0	3,1	1,8	0,8
NO SAP	6,1	6,8	5,0	6,3	3,4	7,6	6,3	6,3	5,2	3,9	9,4
NO RESPON	1,3	0,8	0,5	3,9	1,3	2,4	3,2	1,0	1,0	0,5	0,8
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

Nota mitja 6,83 7,01 7,16 7,43 7 6,54 6,53 6,73 6,75 6,35 7,31



NOTA MITJA (0= Molt poc comfortable, 10=Molt comfortable) 1998

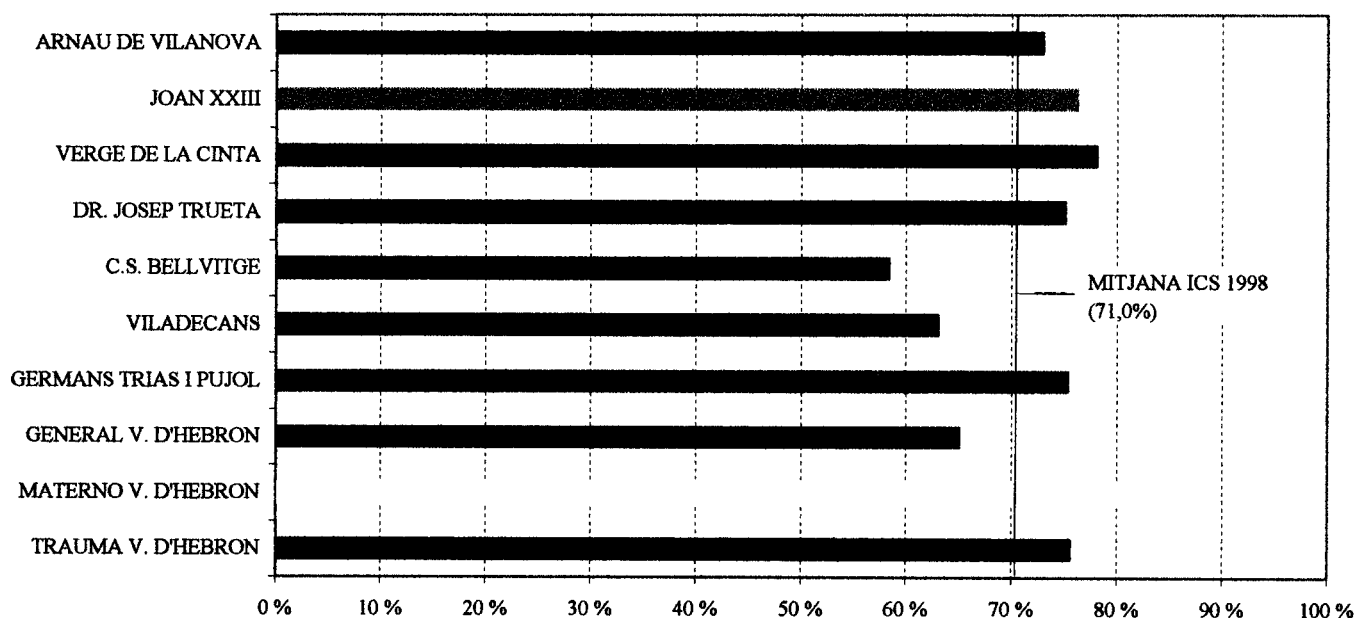


5.2. SOROLL DINS DE L'ÀREA D'URGÈNCIES

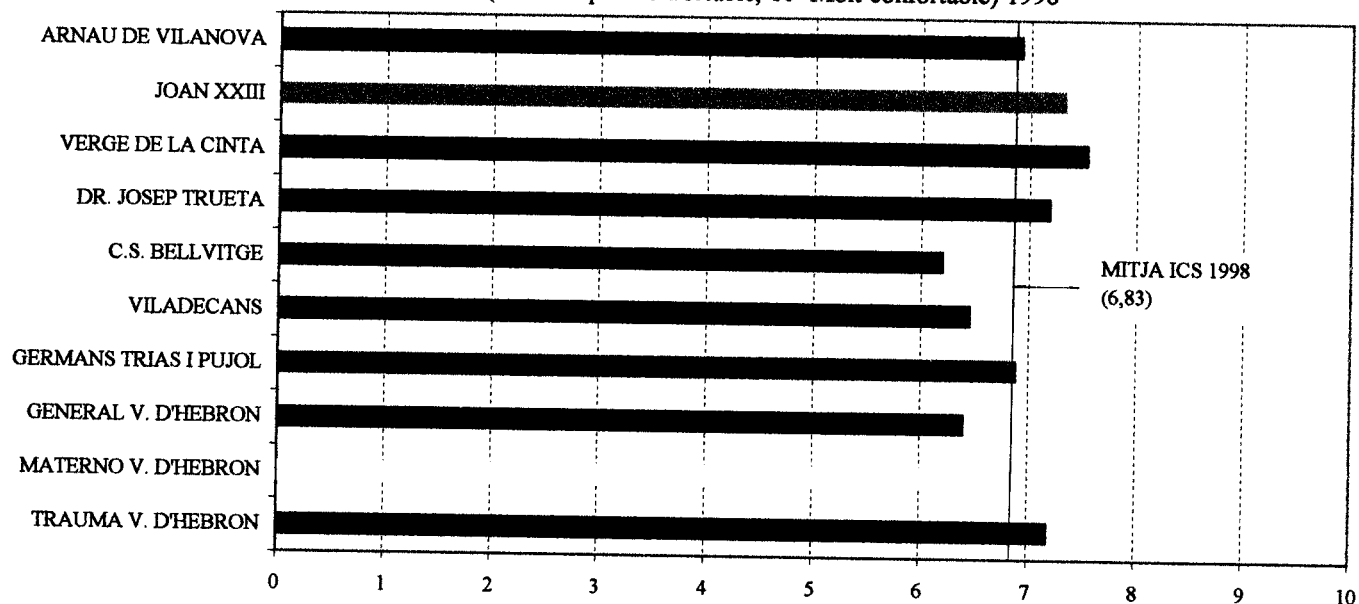
P. 15. Es va sentir confortable amb el soroll dins de l'àrea d'urgències?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
TOTAL POSITIU	71,0	73,0	76,3	78,1	75,1	58,4	63,1	75,4	65,1	80,6	75,6
	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
MOLT CONFORTABLE	9,4	4,5	10,2	14,2	6,6	6,0	9,7	8,4	8,6	9,7	21,5
CONFORTABLE	61,6	68,5	66,1	63,9	68,5	52,4	53,4	67,0	56,5	70,9	54,1
INDIFERENT	10,1	11,8	6,8	8,7	10,5	13,4	10,8	11,3	10,7	4,7	7,9
POC CONFORTABLE	9,9	8,9	9,2	3,9	5,8	15,2	16,1	5,2	16,2	6,6	6,6
MOLT POC CONFORTABLE	2,0	0,8	0,5	0,5	0,5	3,9	3,4	1,6	3,1	2,1	1,6
NO SAP	5,6	5,0	5,0	6,1	5,0	7,9	5,0	5,5	4,2	5,2	7,1
NO RESPON	1,4	0,5	2,1	2,6	3,1	1,3	1,6	1,0	0,5	0,8	1,3
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

Nota mitja 6,83 6,92 7,33 7,54 7,19 6,2 6,46 6,89 6,41 6,96 7,19

MOLT CONFORTABLE + CONFORTABLE 1998



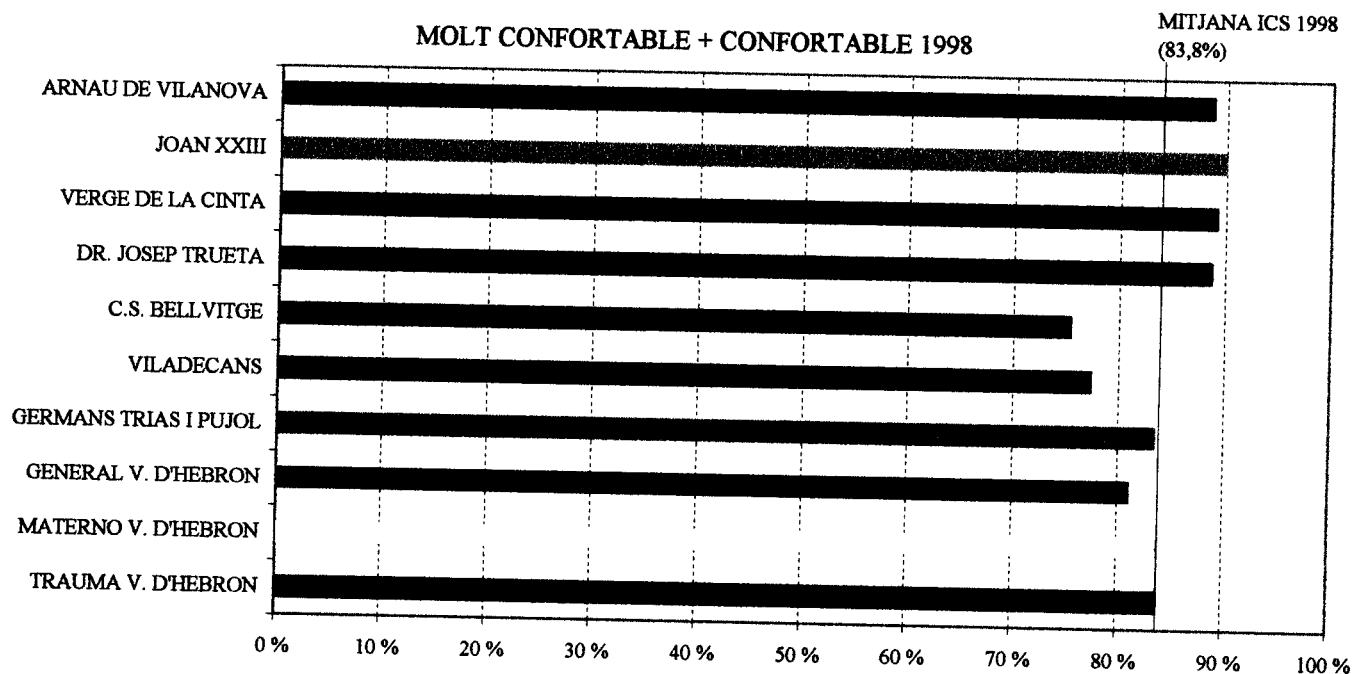
NOTA MITJA (0= Molt poc comfortable, 10=Molt comfortable) 1998



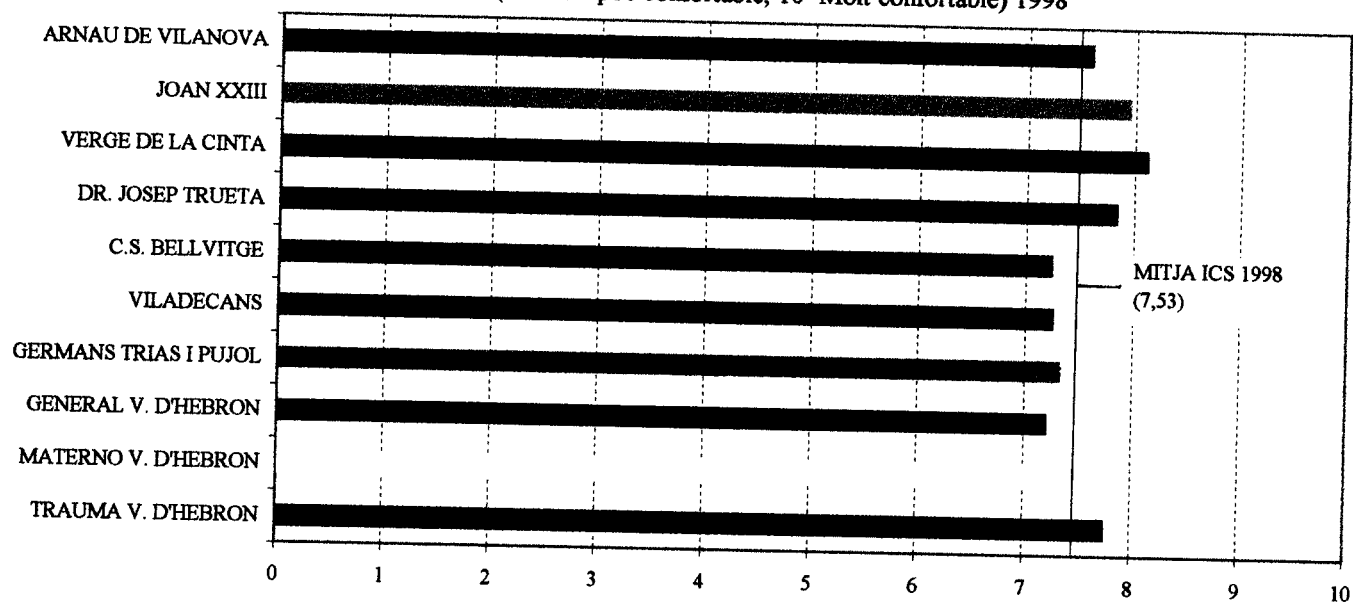
5.3. NETEJA DINS DE L'ÀREA D'URGÈNCIES

P. 16. Es va sentir comfortable amb la neteja dins de l'àrea d'urgències?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
TOTAL POSITIU	83,8	88,7	90,0	89,2	88,7	75,4	77,4	83,5	81,1	87,1	83,9
	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
MOLT CONFORTABLE	17,7	13,9	17,3	25,0	16,0	13,9	16,1	15,7	17,5	22,3	26,2
CONFORTABLE	66,1	74,8	72,7	64,2	72,7	61,5	61,3	67,8	63,6	64,8	57,7
INDIFERENT	4,2	2,4	2,6	2,9	3,4	7,1	7,6	4,2	5,2	2,1	2,6
POC CONFORTABLE	3,7	1,3	2,1	2,6	1,6	4,5	6,1	5,8	5,0	3,9	2,4
MOLT POC CONFORTABLE	0,8	0,3	0,3	0,0	0,3	2,4	0,8	0,3	1,3	0,5	0,8
NO SAP	6,2	6,6	4,2	3,7	4,2	9,7	6,1	5,8	5,2	5,5	8,7
NO RESPON	1,3	0,8	0,8	1,6	1,8	1,0	2,1	0,5	2,1	0,8	1,6
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

Nota mitja 7,53 7,59 7,95 8,12 7,84 7,24 7,26 7,33 7,21 7,62 7,76



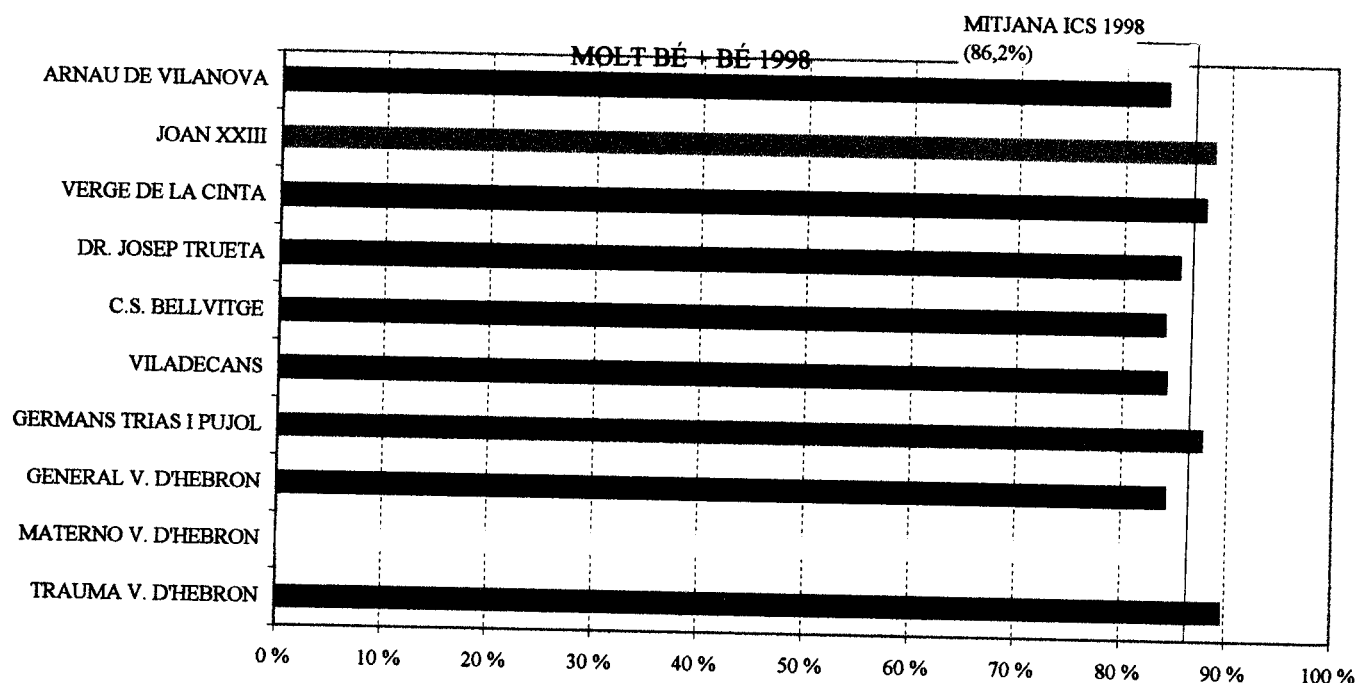
NOTA MITJA (0= Molt poc comfortable, 10=Molt comfortable) 1998

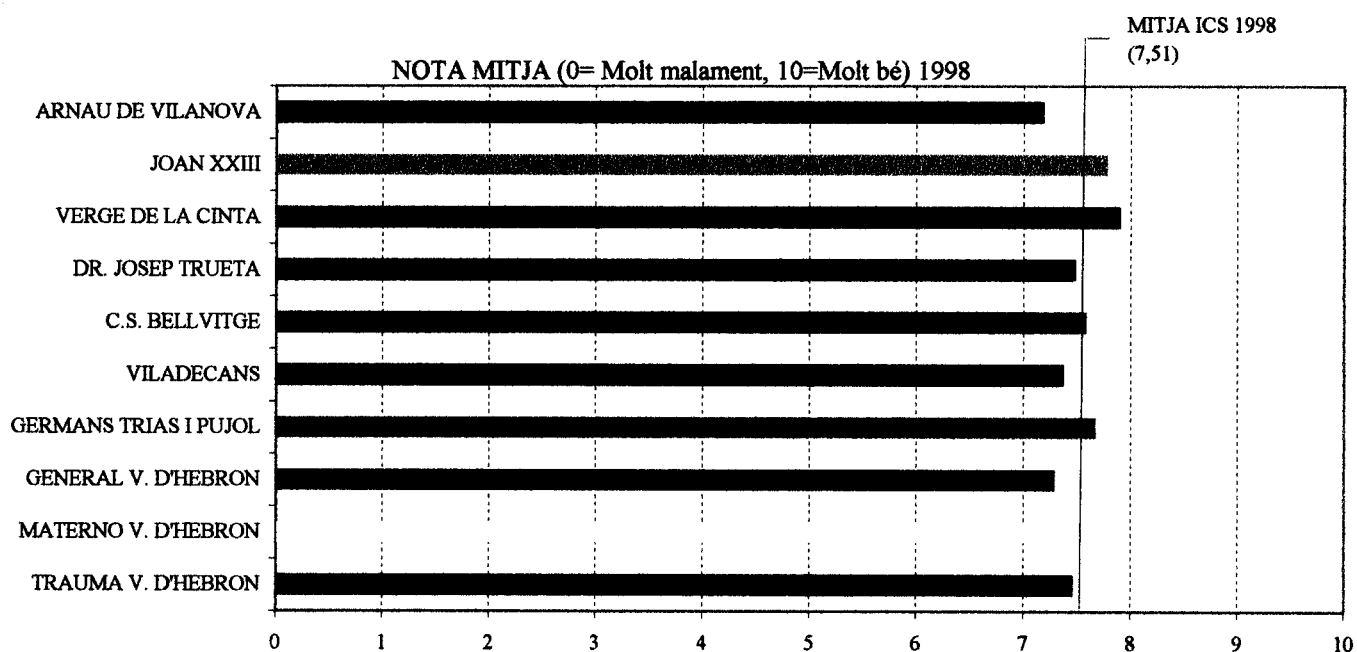


5.4. INTIMITAT DINS DE L'ÀREA D'URGÈNCIES

P. 17. Tenint en compte les circumstàncies d'un servei d'urgències, com creu que es va respectar la seva intimitat mentre l'atenien?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
TOTAL POSITIU	86,2	84,0	88,5	87,7	85,3	84,0	84,2	87,7	84,3	88,2	89,7
	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
MOLT BÉ	23,2	18,6	21,3	25,3	19,7	26,4	19,7	24,9	21,7	24,4	27,8
BÉ	63,0	65,4	67,2	62,4	65,6	57,6	64,5	62,8	62,6	63,8	61,9
INDIFERENT	3,6	5,2	4,2	3,9	5,2	3,9	3,9	2,9	2,9	3,7	1,3
MALAMENT	3,7	3,9	4,5	2,1	4,2	3,4	5,0	2,1	5,0	3,4	3,4
MOLT MALAMENT	1,6	1,0	0,8	0,8	1,3	1,3	1,6	1,8	2,9	1,6	1,8
NO SAP	3,6	3,9	1,6	4,5	2,6	6,5	4,7	4,2	1,8	2,4	3,7
NO RESPON	1,3	1,8	0,5	1,1	1,3	0,8	0,5	1,3	3,1	0,8	0,0
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

Nota mitja 7,51 7,18 7,78 7,9 7,48 7,58 7,37 7,67 7,29 7,51 7,46

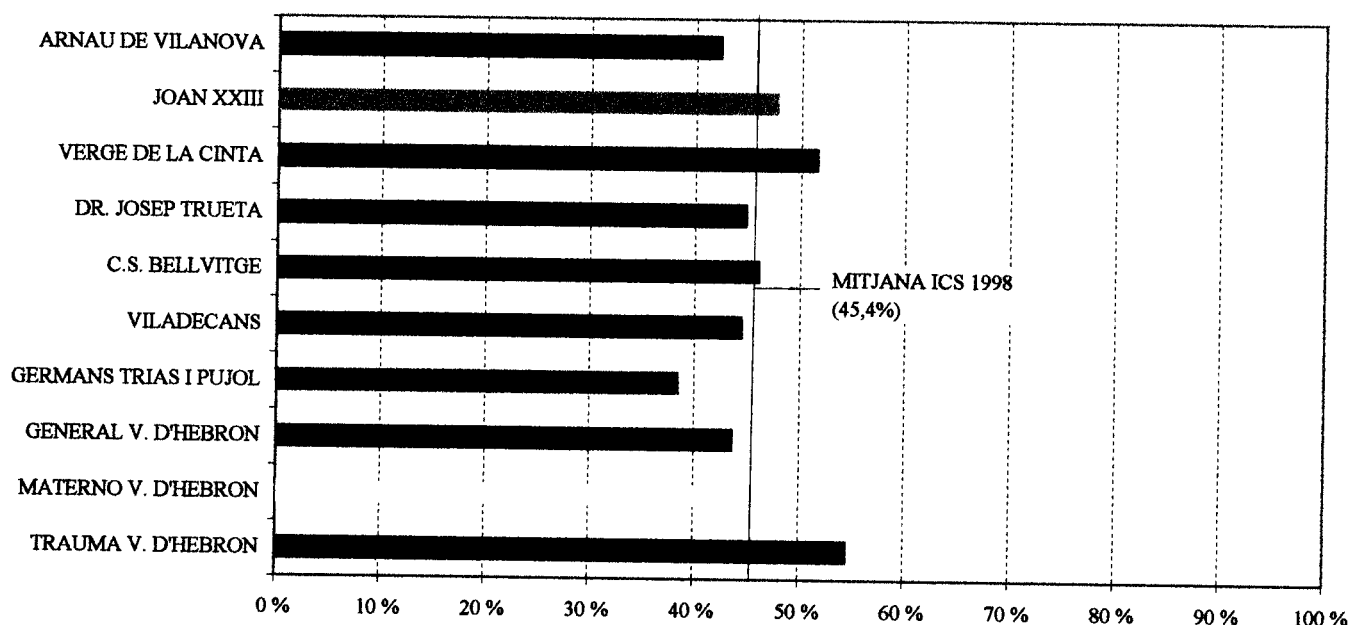




5.5. LLOC D'ESPERA

P. 18. Va haver d'esperar en algun lloc diferent d'on el van visitar? (Per exemple: abans de visitar-se o en fer-li les radiografies)?	TOTAL ICS	ARNAU DE VILANOVA	JOAN XXIII	VERGE DE LA CINTA	DR. JOSEP TRUETA	C.S. BELLVITGE	VILADECANS	GERMANS TRIAS I PUJOL	GENERAL V. D'HEBRON	MATERO V. D'HEBRON	TRAUMA V. D'HEBRON
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
SI	45,4	42,3	47,8	51,6	44,9	46,1	44,5	38,5	43,7	47,5	54,6
NO	51,9	56,2	51,2	45,3	53,3	51,6	52,6	58,4	54,2	50,9	37,3
NO RECORDA	1,9	0,8	0,5	1,6	1,0	2,4	2,6	1,8	1,3	1,3	6,3
NO SAP	0,4	0,3	0,0	1,1	0,5	0,0	0,0	0,5	0,5	0,0	1,8
NO RESPON	0,4	0,5	0,5	0,5	0,3	0,0	0,3	0,8	0,3	0,3	0,0
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

PERCENTATGE DE RESPOSTA AFIRMATIVA 1998

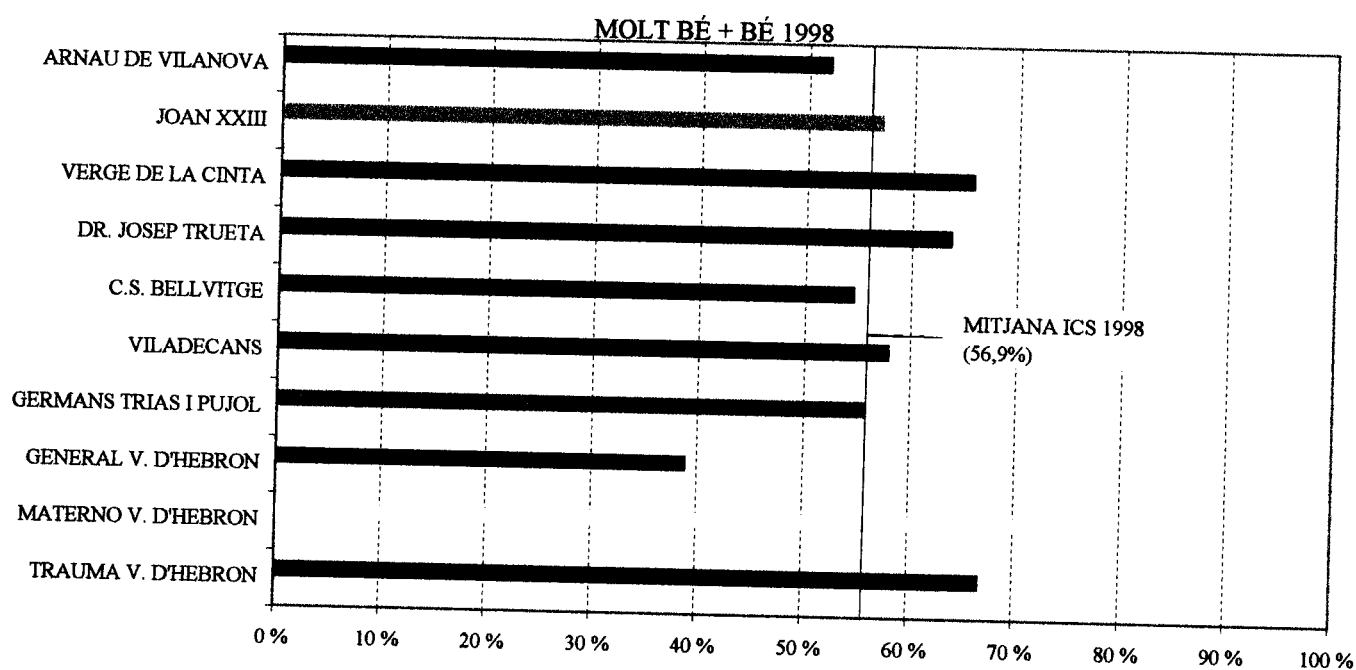


5.6. CONFORT DEL LLOC D'ESPERA

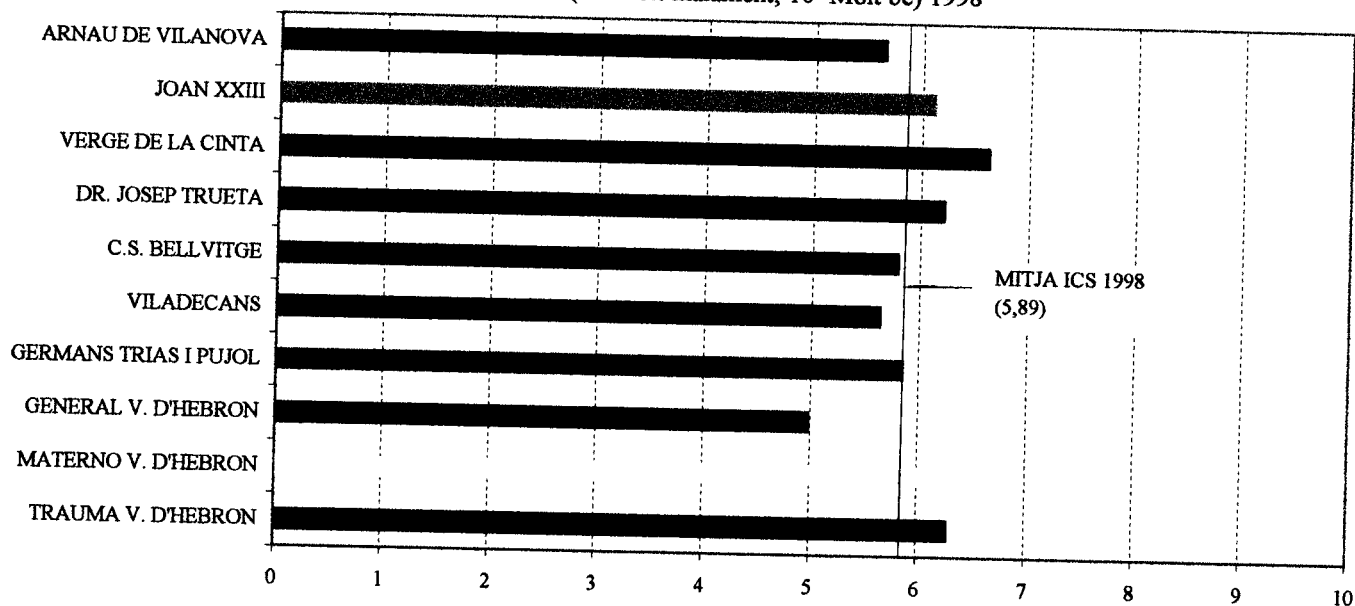
P. 19. Com valoraria la comoditat i el confort del lloc on va haver d'esperar abans de visitar-se?

	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
TOTAL POSITIU	56,9	52,1	57,1	65,8	63,7	54,6	58,0	55,8	38,9	71,3	66,8
	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
MOLT BÉ	5,3	4,3	2,7	9,7	2,9	6,3	6,5	2,7	3,0	5,0	12,5
BÉ	51,6	47,8	54,4	56,1	60,8	48,3	51,5	53,1	35,9	66,3	54,3
INDIFERENT	13,9	19,9	14,3	17,3	14,0	13,6	10,7	17,0	13,8	7,7	10,6
MALAMENT	18,4	18,6	20,3	10,7	15,8	19,9	17,2	18,4	28,7	11,0	13,9
MOLT MALAMENT	4,7	5,6	1,1	0,5	0,0	6,3	11,2	2,0	12,0	3,3	2,4
NO SAP	3,8	1,9	5,5	2,0	4,1	4,0	3,0	2,7	3,6	3,9	5,8
NO RESPON	2,3	1,9	1,6	3,6	2,3	1,7	0,0	4,1	3,0	2,8	0,5
Base ponderada: Base=SI p.18	1729	145	171	112	150	261	107	212	248	150	174

Nota mitja	5,89	5,65	6,12	6,63	6,22	5,8	5,64	5,86	4,99	6,31	6,29
------------	------	------	------	------	------	-----	------	------	------	------	------



NOTA MITJA (0= Molt malament, 10=Molt bé) 1998

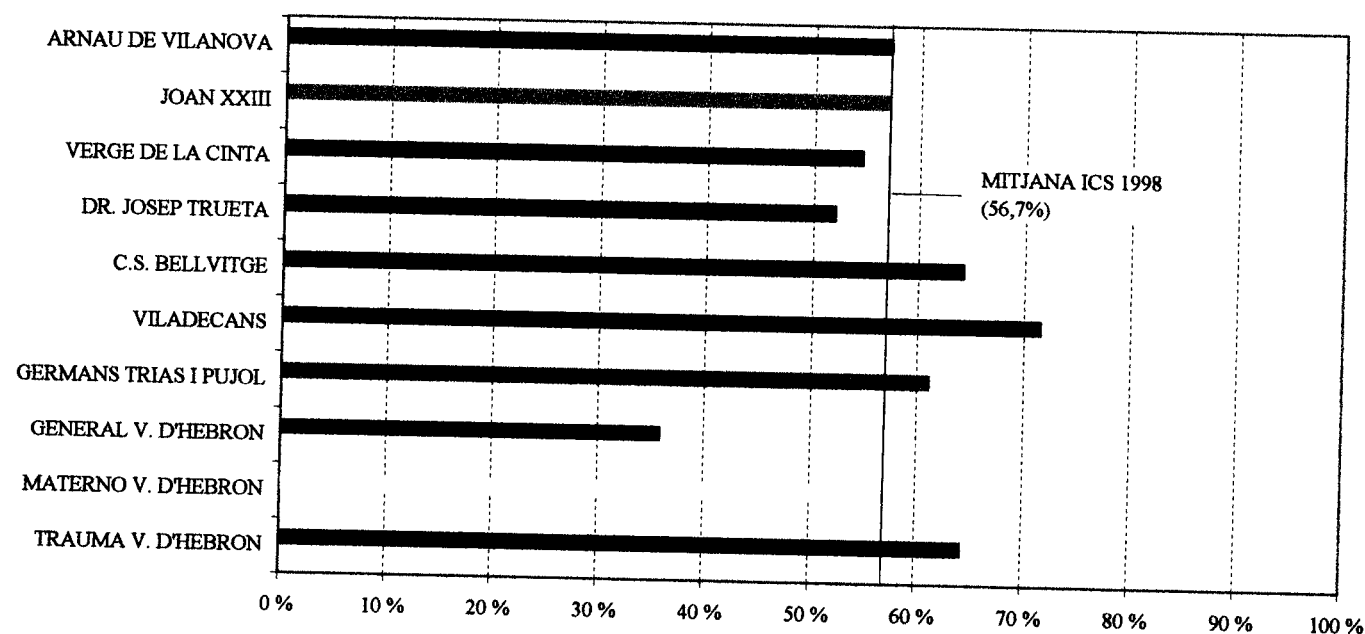


5.7. CONFORT DEL LLOC D'EXPLORACIONS

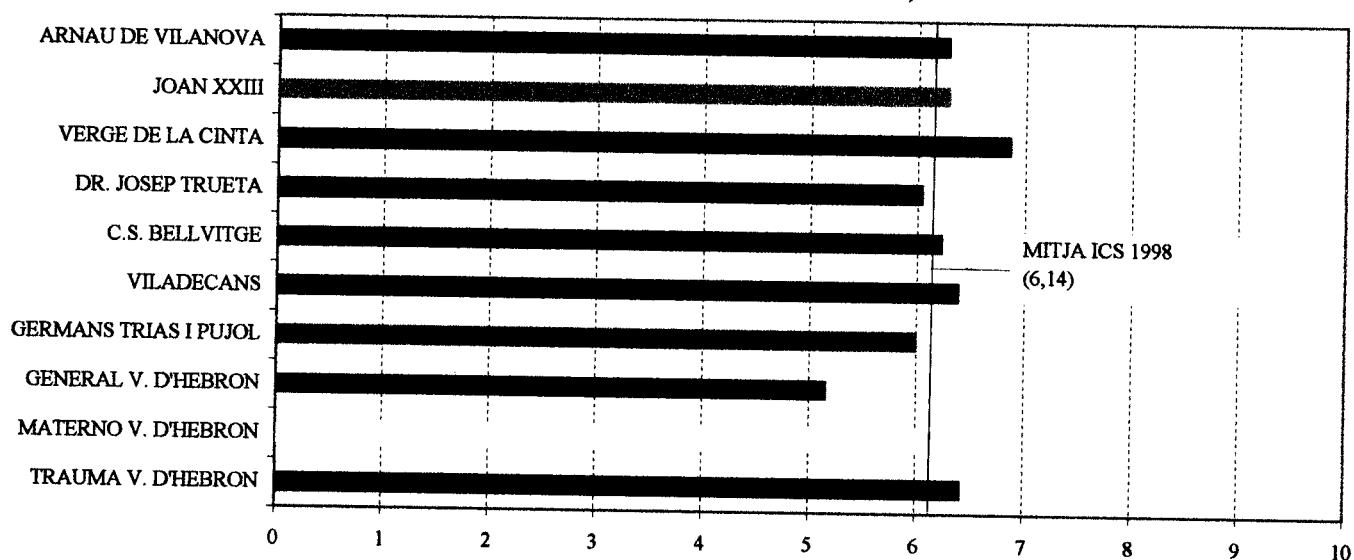
P. 20. Com valoraria la comoditat i el confort del lloc on va haver d'esperar per fer-se les exploracions (RX, etc.)?											
	TOTAL ICS	ARNAU DE VILANOVA	JOAN XXIII	VERGE DE LA CINTA	DR. JOSEP TRUETA	C.S. BELLVITGE	VILADECANS	GERMANS TRIAS I PUJOL	GENERAL V. D'HEBRON	MATERO V. D'HEBRON	TRAUMA V. D'HEBRON
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL POSITIU	56,7	57,2	57,1	54,6	52,1	64,3	71,6	61,2	35,9	56,9	64,4
	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
MOLT BÉ	5,6	5,0	2,7	9,7	1,2	6,3	7,1	3,4	4,2	5,0	13,0
BÉ	51,1	52,2	54,4	44,9	50,9	58,0	64,5	57,8	31,7	51,9	51,4
INDIFERENT	12,6	14,3	12,6	6,1	16,4	14,8	11,2	15,0	12,6	7,7	10,6
MALAMENT	12,2	12,4	15,9	5,1	12,3	10,2	6,5	12,2	22,2	6,6	9,6
MOLT MALAMENT	3,5	1,9	1,6	1,0	2,3	3,4	4,7	4,1	10,2	0,6	1,4
NO SAP	7,7	3,7	7,1	11,2	9,4	5,1	4,7	4,1	3,6	24,3	10,6
NO RESPON	7,3	10,6	5,5	21,9	7,6	2,3	1,2	3,4	15,6	3,9	3,4
Base ponderada: Base=SI p.18	1729	145	171	112	150	261	107	212	248	150	174

Nota mitja ICS 6,14 6,28 6,29 6,86 6,04 6,23 6,39 6,00 5,16 6,61 6,42

MOLT BÉ + BÉ 1998



NOTA MITJA (0= Molt malament, 10=Molt bé) 1998

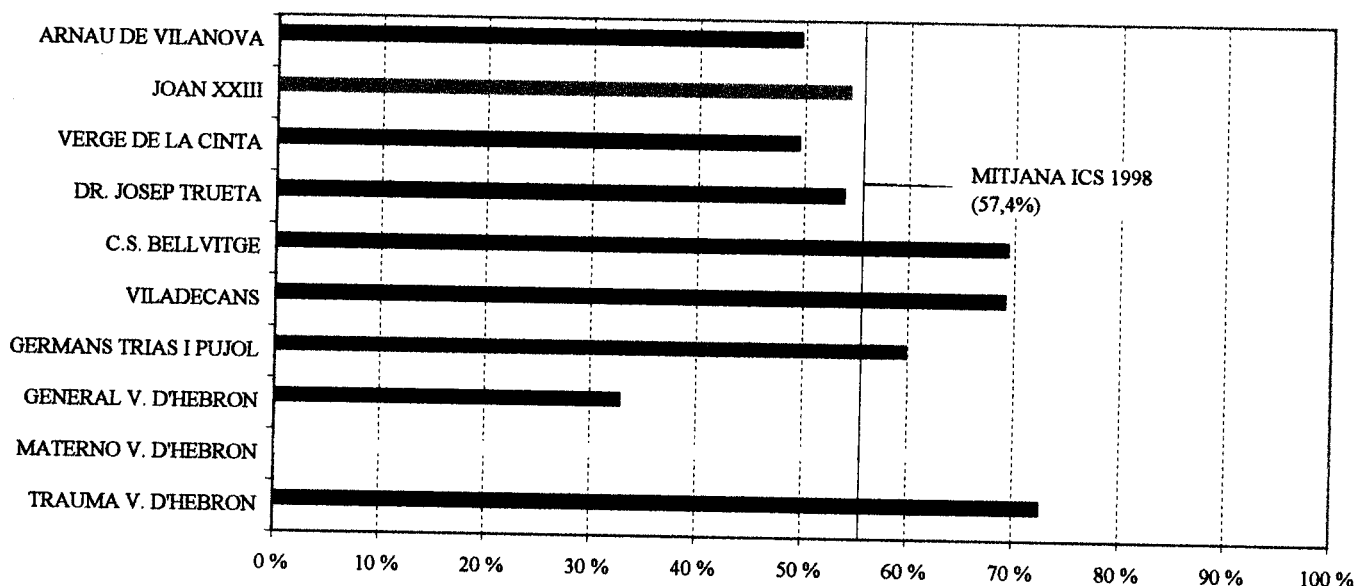


5.8. CONFORT DEL LLOC D'ESPERA DE L'INFORME DE L'ALTA

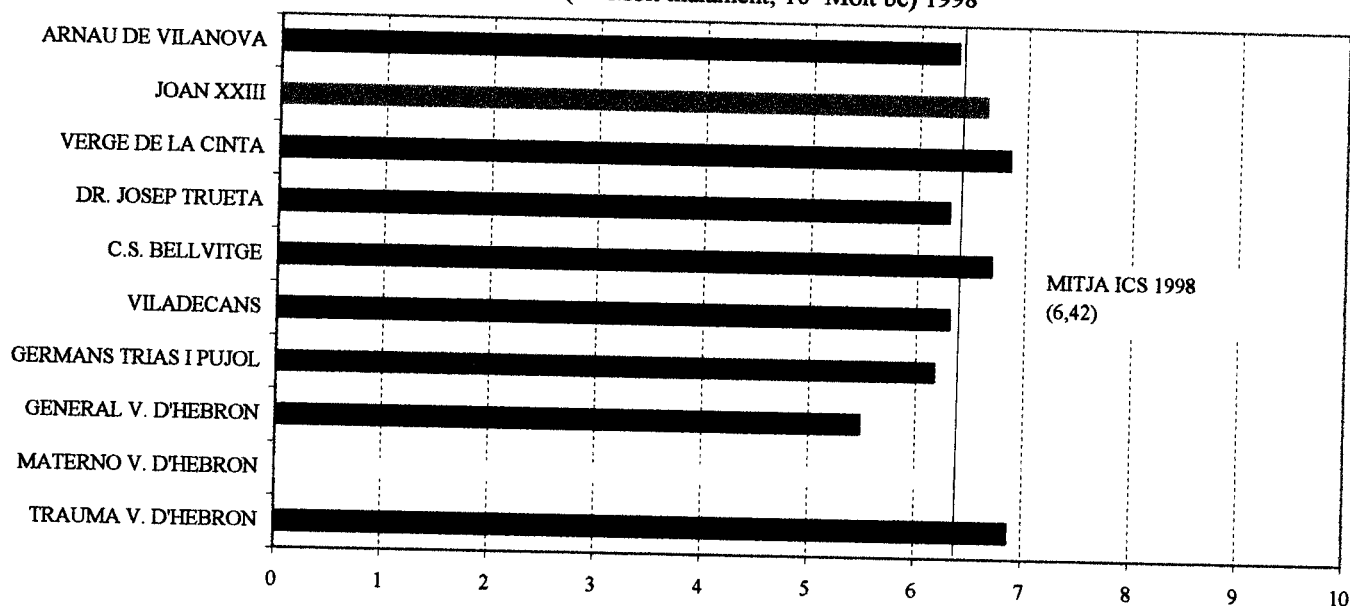
P. 21. Com valoraria la comoditat i el confort del lloc on va haver d'esperar per que li donessin l'informe d'alta?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
TOTAL POSITIU	57,4	49,6	54,4	49,5	53,8	69,4	69,2	59,9	32,9	68,5	72,6
	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
MOLT BÉ	5,0	4,3	2,2	7,7	1,2	6,3	6,5	4,1	1,2	5,0	13,5
BÉ	52,4	45,3	52,2	41,8	52,6	63,1	62,7	55,8	31,7	63,5	59,1
INDIFERENT	10,2	14,3	7,1	6,1	8,8	11,4	11,2	11,6	14,4	5,5	7,7
MALAMENT	7,5	7,5	8,2	4,1	8,2	5,1	5,9	8,8	14,4	5,5	2,9
MOLT MALAMENT	2,4	2,5	2,2	0,5	0,6	1,7	5,9	2,0	6,0	0,6	1,4
NO EM VAN DONAR D'ALTA	4,2	6,2	8,2	0,5	7,6	2,3	3,6	2,0	6,0	5,0	0,5
NO SAP	8,6	6,8	12,6	11,7	11,7	6,3	3,0	8,2	4,8	9,9	13,0
NO RESPON	9,7	13,0	7,1	27,6	9,4	4,0	1,2	7,5	21,6	5,0	1,9
Base ponderada: Base=SI p.18	1729	145	171	112	150	261	107	212	248	150	174

Nota mitja	6,42	6,35	6,63	6,85	6,29	6,69	6,31	6,18	5,49	6,78	6,87
------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

MOLT BÉ + BÉ 1998



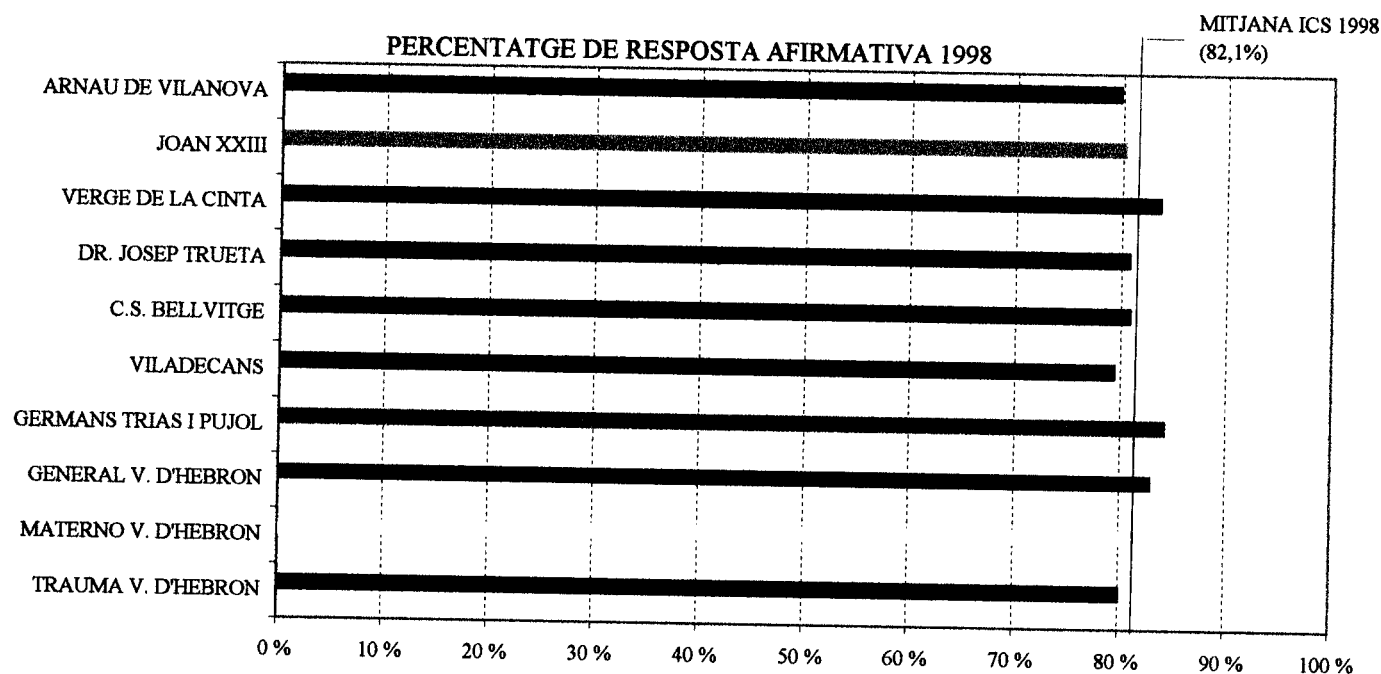
NOTA MITJA (0= Molt malament, 10=Molt bé) 1998



6. INFORMACIÓ

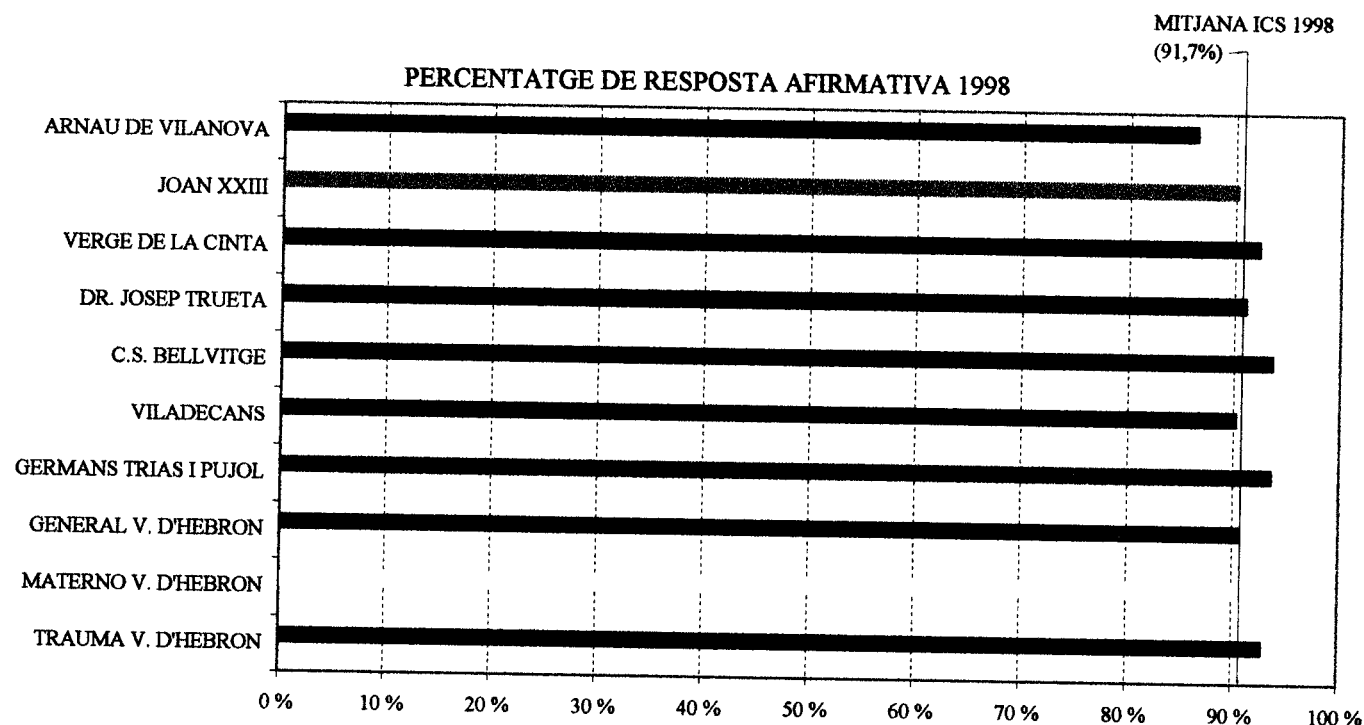
6.1. INFORMACIÓ D'ALLÒ QUE LI FEIEN

P. 22. El van anar informant de tot el que li feien?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
SI	82,1	79,8	80,3	83,7	80,8	80,9	79,5	84,3	83,0	87,9	80,1
NO	15,4	17,6	17,1	13,2	15,2	17,3	17,9	12,8	16,2	10,0	15,5
NO RECORDA	1,5	1,8	1,3	2,4	2,1	1,0	2,1	1,8	0,3	1,0	3,1
NO SAP	0,7	0,8	0,5	0,8	1,0	0,5	0,0	1,0	0,5	0,8	1,3
NO RESPON	0,3	0,0	0,8	0,0	0,8	0,3	0,5	0,0	0,0	0,3	0,0
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318



6.2. EXPLICACIÓ D'ALLÒ QUE TENIA (DIAGNÒSTIC)

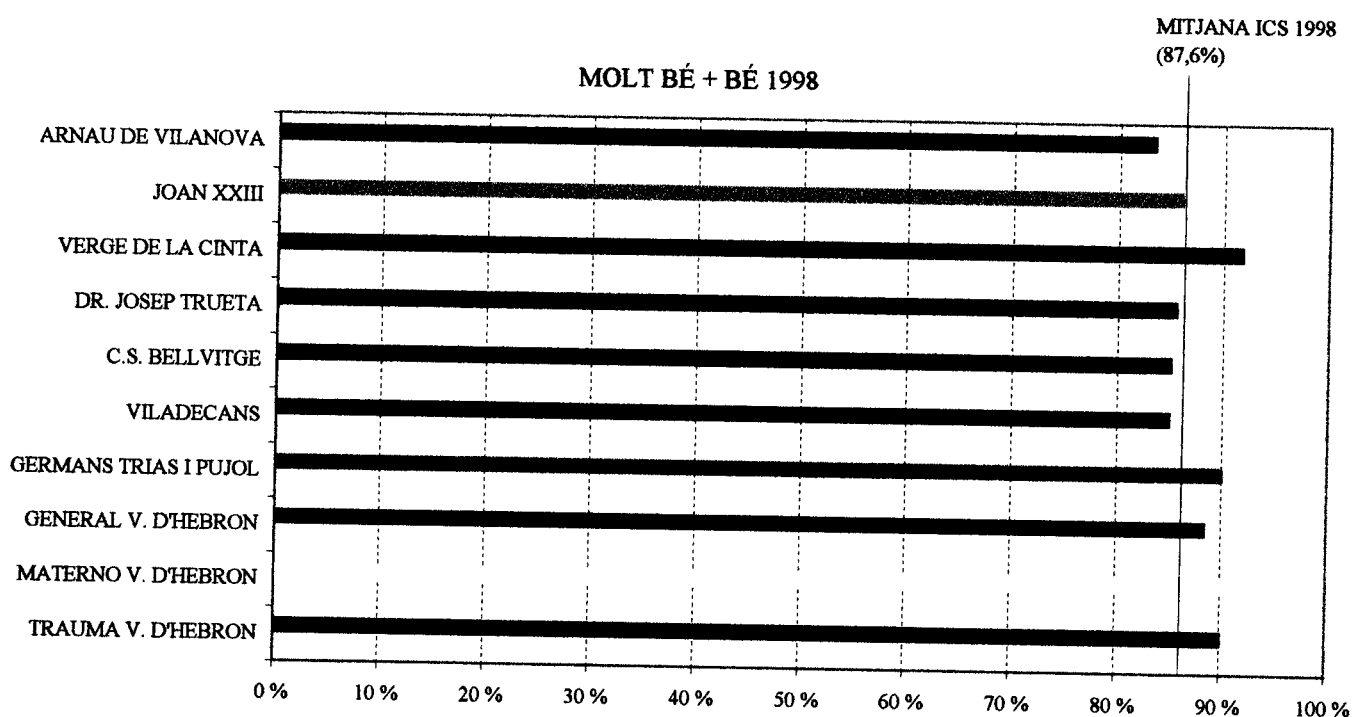
P. 23. Li van explicar a vostè o a la seva família el que tenia (diagnòstic)?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
SI	91,7	86,4	90,3	92,4	91,1	93,7	90,3	93,7	90,6	94,5	92,9
NO	6,6	11,8	8,1	5,8	6,3	6,0	7,1	4,2	9,2	2,6	4,2
NO RECORDA	0,7	1,0	0,5	0,8	1,0	0,0	1,1	1,0	0,0	0,5	2,1
NO SAP	0,4	0,5	0,0	0,5	0,3	0,0	0,5	0,5	0,3	1,0	0,8
NO RESPON	0,6	0,3	1,0	0,5	1,3	0,3	1,1	0,5	0,0	1,3	0,0
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

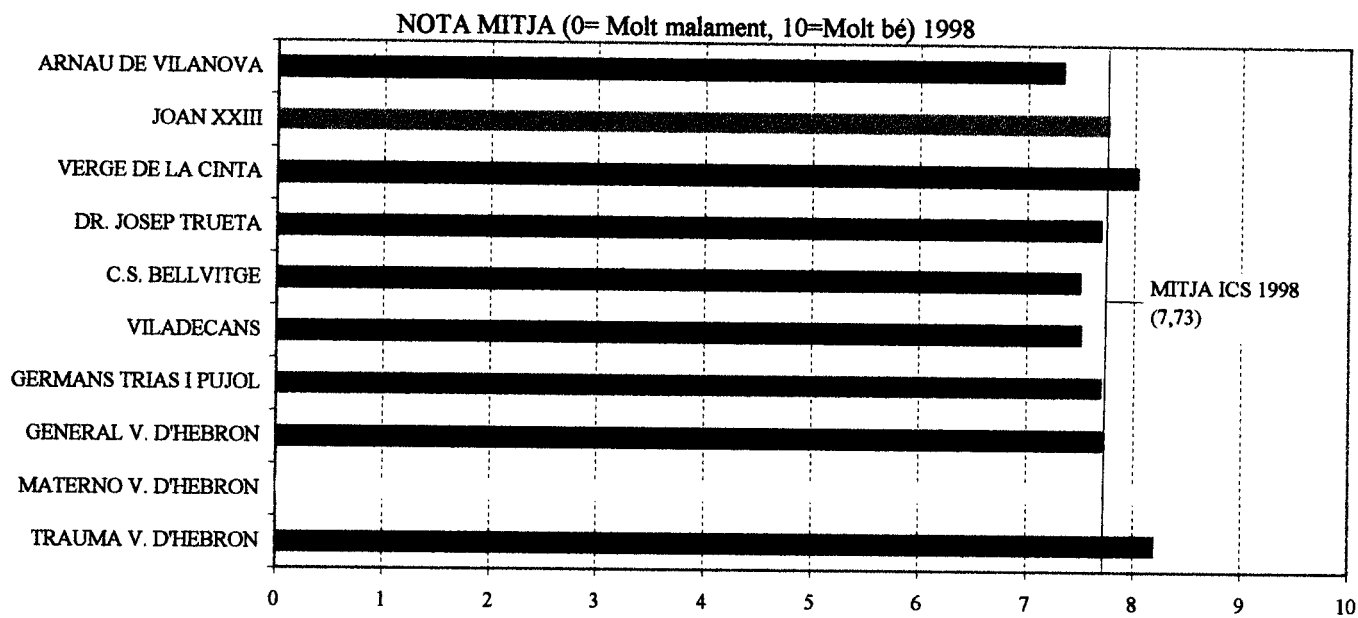


6.3. NIVELL DE COMPRENSIÓ DE LES EXPLICACIONS

P. 24. Com va entendre vostè o la seva família les explicacions que els van donar sobre el que tenia?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
TOTAL POSITIU	87,6	83,4	86,1	91,8	85,6	85,1	85,0	90,1	88,5	90,8	90,1
	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
MOLT BÉ	40,4	36,2	33,9	35,0	33,1	41,1	37,4	40,6	42,4	53,0	47,8
BÉ	47,2	47,2	52,2	56,8	52,5	44,0	47,6	49,5	46,1	37,8	42,3
INDIFERENT	3,0	3,9	2,4	2,6	2,9	4,5	4,2	2,1	3,4	1,6	2,4
MALAMENT	4,8	6,8	7,1	2,4	5,8	6,5	5,0	3,7	3,9	3,1	2,6
MOLT MALAMENT	1,6	2,9	1,3	0,3	1,0	1,8	2,4	1,6	1,6	1,6	0,8
NO SAP	1,7	2,1	1,6	0,8	2,1	1,6	2,9	1,0	1,3	1,6	3,4
NO RESPON	1,3	0,8	1,6	2,1	2,6	0,5	0,5	1,6	1,3	1,3	0,8
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

Nota mitja	7,73	7,33	7,76	8,03	7,69	7,5	7,51	7,7	7,71	8,18	8,19
------------	------	------	------	------	------	-----	------	-----	------	------	------



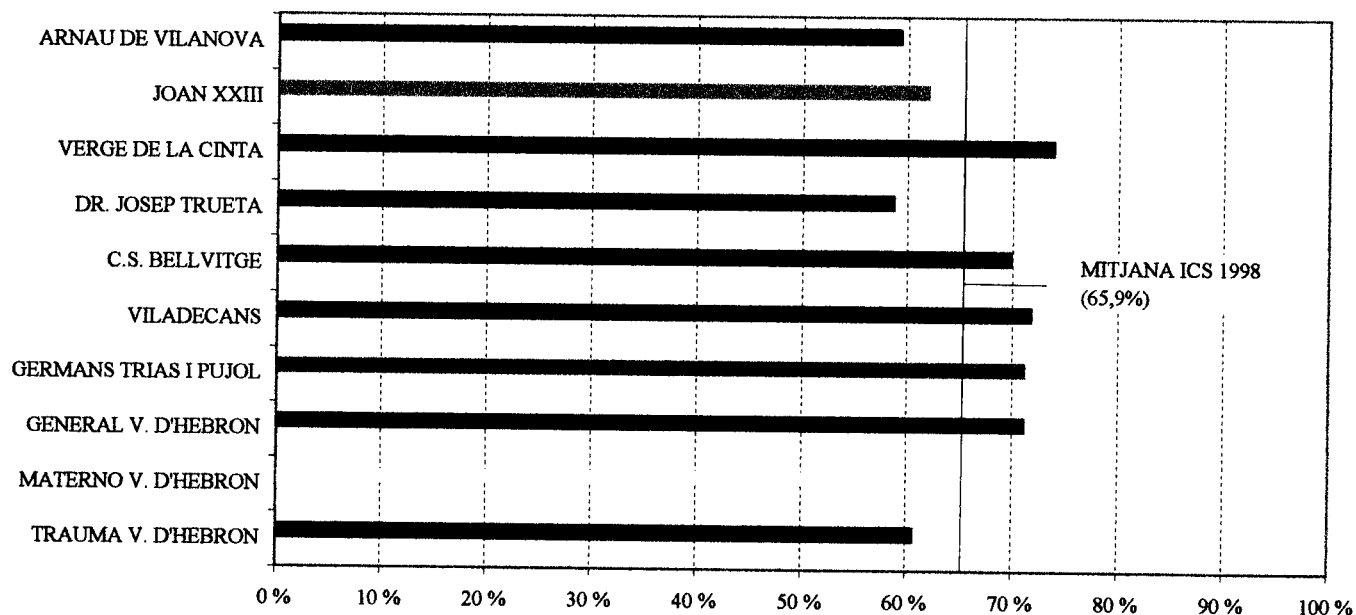


6.4. VALORACIÓ DE L'INFORMACIÓ DONADA ALS ACOMPANYANTS

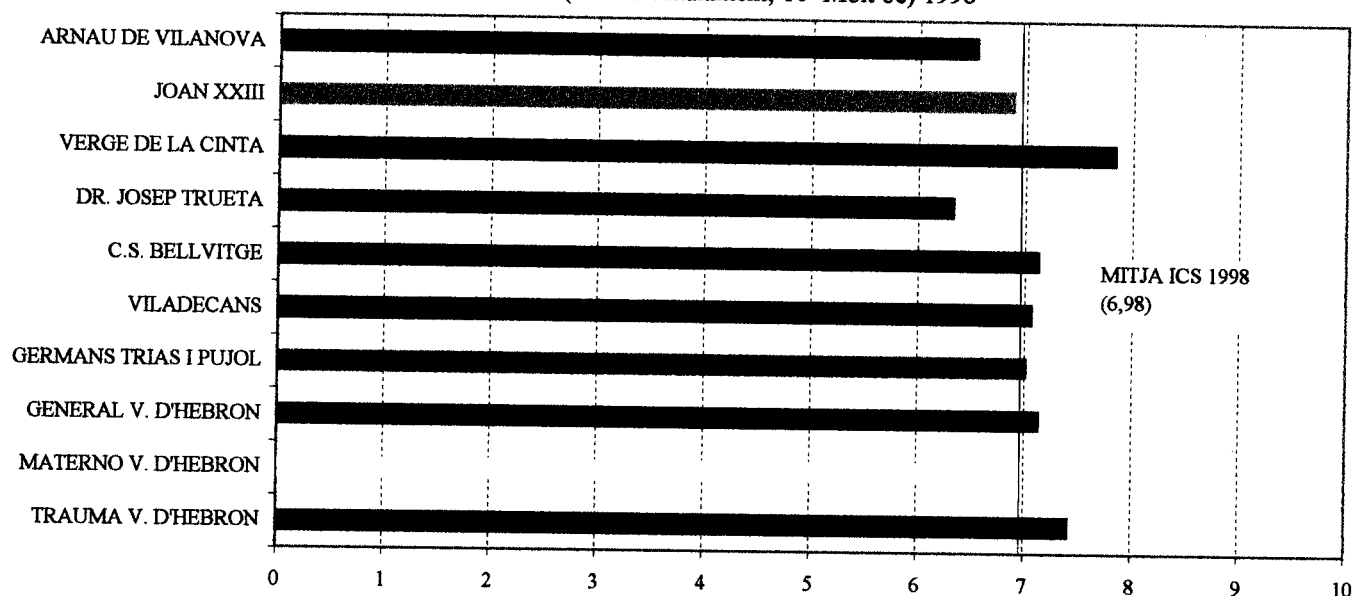
P. 25. Com valora la informació que es va donar als seus acompanyants mentre vostè era atès a urgències?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERN V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
TOTAL POSITIU	65,9	59,3	62,0	73,9	58,7	69,9	71,8	71,2	71,2	54,6	60,7
	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
MOLT BÉ	20,7	14,4	15,5	21,3	11,5	22,5	19,2	24,6	22,5	20,7	31,0
BÉ	45,2	44,9	46,5	52,6	47,2	47,4	52,6	46,6	48,7	33,9	29,7
INDIFERENT	3,8	3,7	3,7	2,9	4,5	3,1	5,0	3,4	5,5	3,7	2,6
MALAMENT	7,2	7,1	10,2	2,9	12,1	6,8	5,3	5,2	6,8	8,4	7,3
MOLT MALAMENT	5,0	7,1	4,2	1,1	8,7	3,9	3,7	6,5	3,4	7,1	3,4
NO SAP	12,0	13,9	15,2	7,1	11,5	12,0	11,3	9,9	5,5	17,3	20,7
NO RESPON	6,1	8,9	4,7	12,1	4,5	4,2	2,9	3,7	7,6	8,9	5,2
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

Nota mitja 6,98 6,54 6,89 7,84 6,33 7,13 7,07 7,02 7,14 6,52 7,42

MOLT BÉ + BÉ 1998

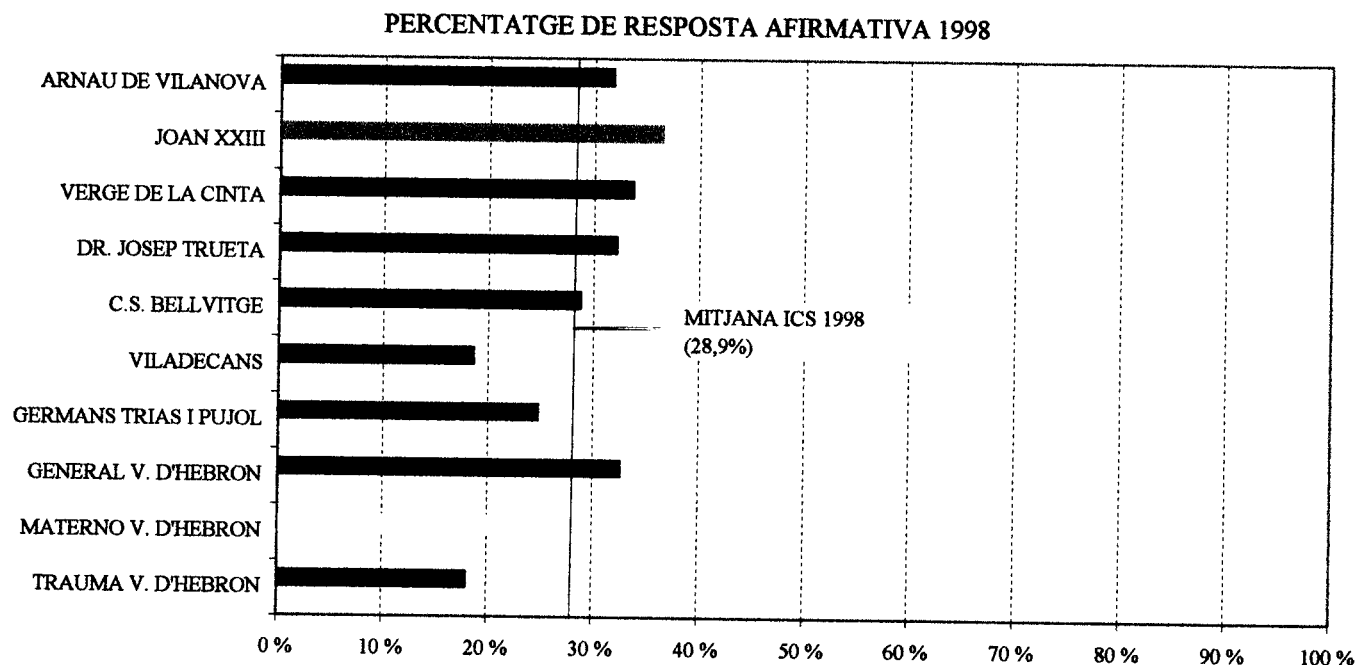


NOTA MITJA (0= Molt malament, 10=Molt bé) 1998



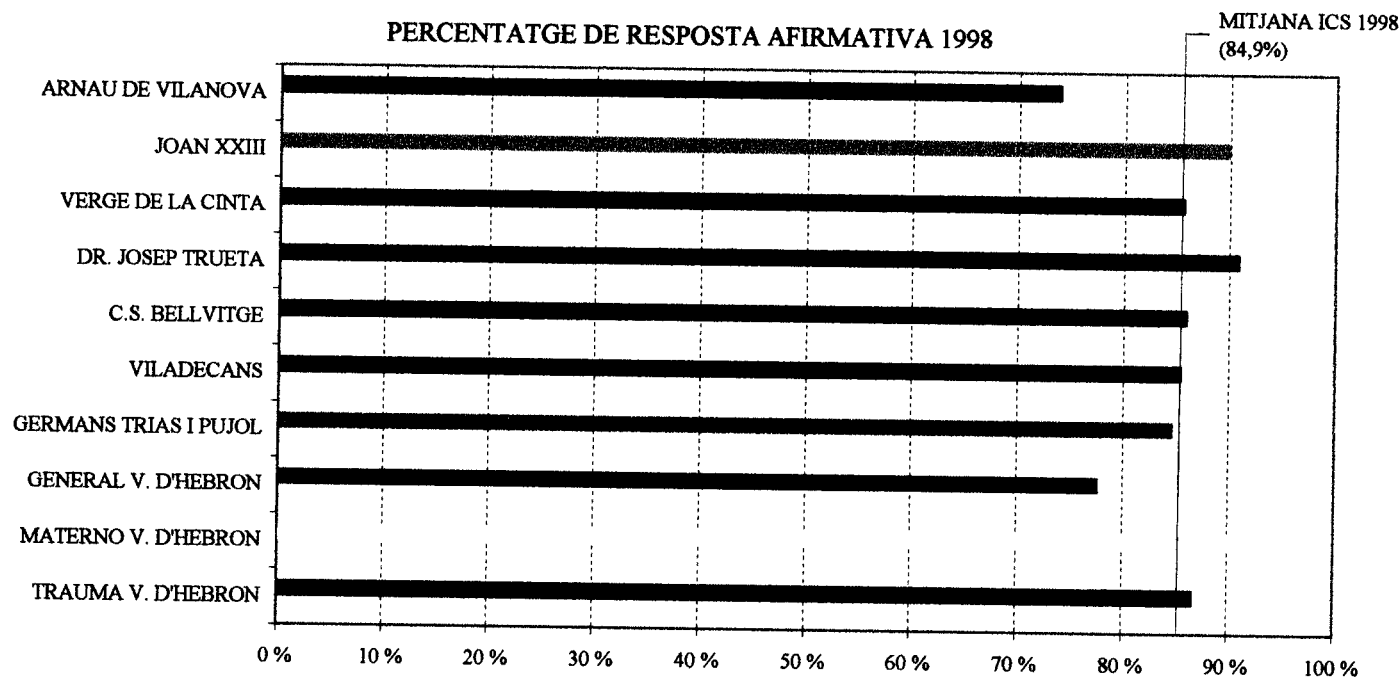
6.5. INGRÉS A L'HOSPITAL

P. 26. Va quedar ingressat al mateix hospital o el van ingressar en un altre hospital?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
INGRESSAT MATEIX HOSPITAL	27,1	31,5	31,8	32,9	30,4	26,2	18,2	24,1	31,9	25,5	16,3
INGRESSAT ALTRE HOSPITAL	1,8	2,1	0,8	0,8	0,5	2,6	1,8	0,8	4,7	0,3	1,0
NO VA SER INGRESSAT	71,1	66,4	67,5	66,3	69,0	71,2	80,0	75,1	63,4	74,3	82,7
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318



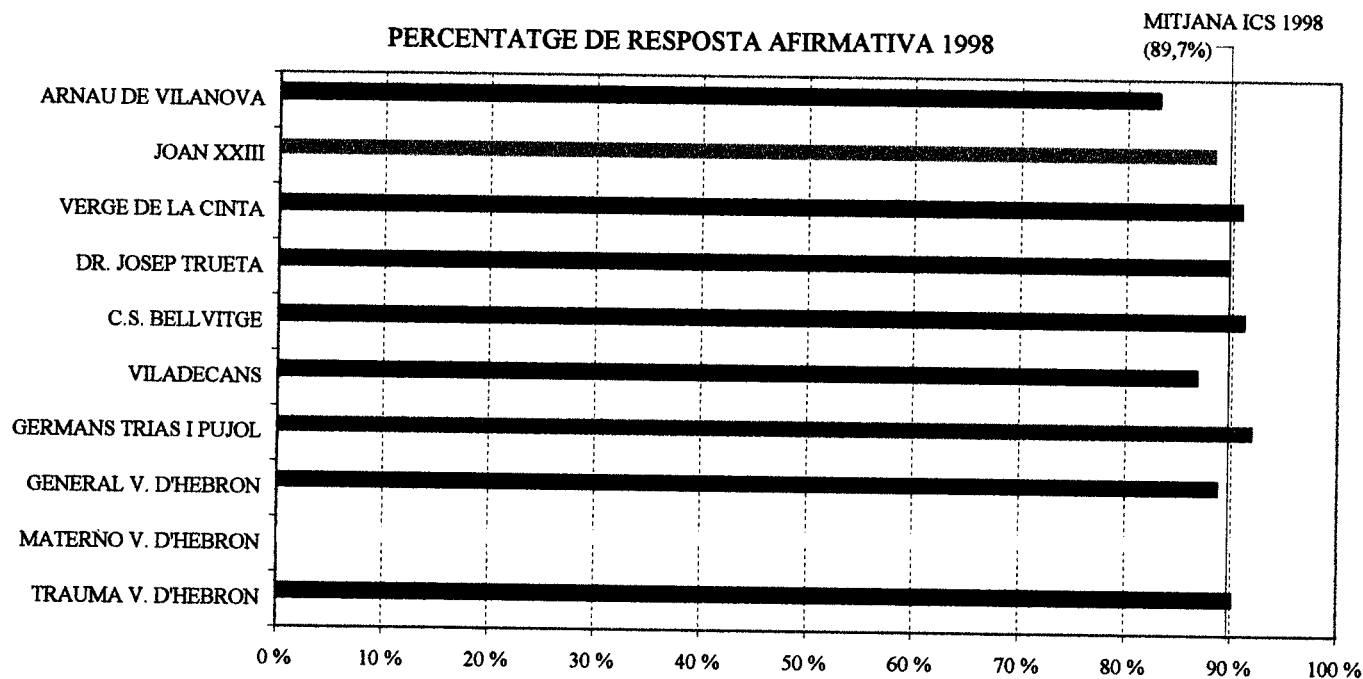
6.6. EXPLICACIÓ DEL TRACTAMENT A SEGUIR

P. 27. Li van explicar a vostè o a la seva família el tractament que havia de fer en anar-se'n?	TOTAL ICS	ARNAU DE VILANOVA	JOAN XXIII	VERGE DE LA CINTA	DR. JOSEP TRUETA	C.S. BELLVITGE	VILADECANS	GERMANS TRIAS I PUJOL	GENERAL V. D'HEBRON	MATERO V. D'HEBRON	TRAUMA V. D'HEBRON
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
SI	84,9	73,9	89,9	85,7	90,9	86,0	85,5	84,7	77,7	91,2	86,7
NO	7,8	13,8	7,4	5,6	6,5	8,8	6,6	6,6	11,2	4,2	5,1
NO RECORDA	0,9	2,4	0,8	0,8	0,4	0,4	1,3	1,4	0,0	0,4	1,6
NO SAP	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,6
NO RESPON	6,3	9,5	1,9	7,9	2,3	4,8	6,6	7,3	11,2	3,9	6,0
Base ponderada: Base=NO p. 26	2710	228	241	145	231	404	192	413	359	234	263



6.7. EXPLICACIÓ D'ON HAVIA D'ANAR DESPRÉS

P. 28. Li van explicar a vostè o a la seva família on havia d'anar després? (a l'ambulatori, al CC EE, tornar a urgències, o no anar enlloc)	TOTAL ICS	ARNAU DE VILANOVA	JOAN XXIII	VERGE DE LA CINTA	DR. JOSEP TRUETA	C.S. BELLVITGE	VILADECANS	GERMANS TRIAS I PUJOL	GENERAL V. D'HEBRON	MATERO V. D'HEBRON	TRAUMA V. D'HEBRON
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
SI	89,7	83,0	88,3	90,9	89,7	91,2	86,8	92,0	88,8	93,6	90,2
NO	6,7	12,6	8,6	4,0	6,1	4,4	7,2	6,3	8,7	2,5	6,3
NO RECORDA	0,9	2,4	1,2	1,6	0,4	0,4	0,7	0,7	0,4	0,4	1,9
NO SAP	0,2	0,4	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,6
NO RESPON	2,5	1,6	1,6	3,6	3,8	4,0	5,3	1,0	2,1	3,2	1,0
Base ponderada: Base=NO p. 26	2710	228	241	145	231	404	192	413	359	234	263

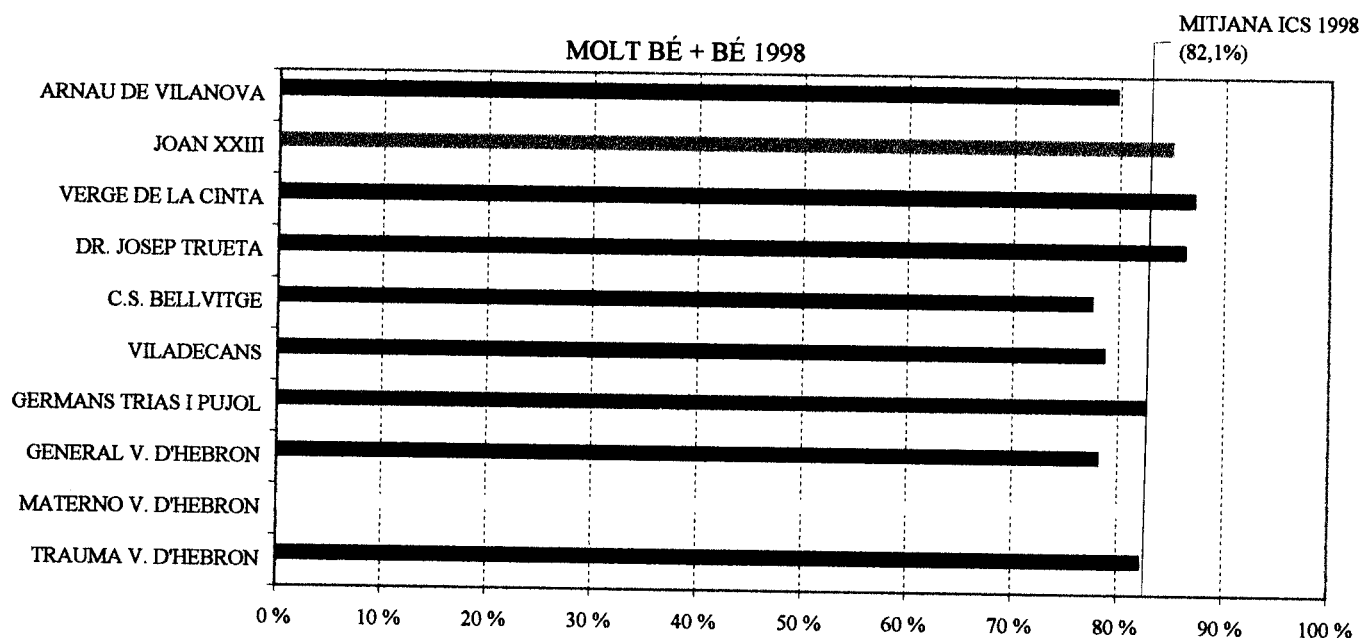


7. PERCEPCIO DE LA CAPACITAT DE RESOLUCIO

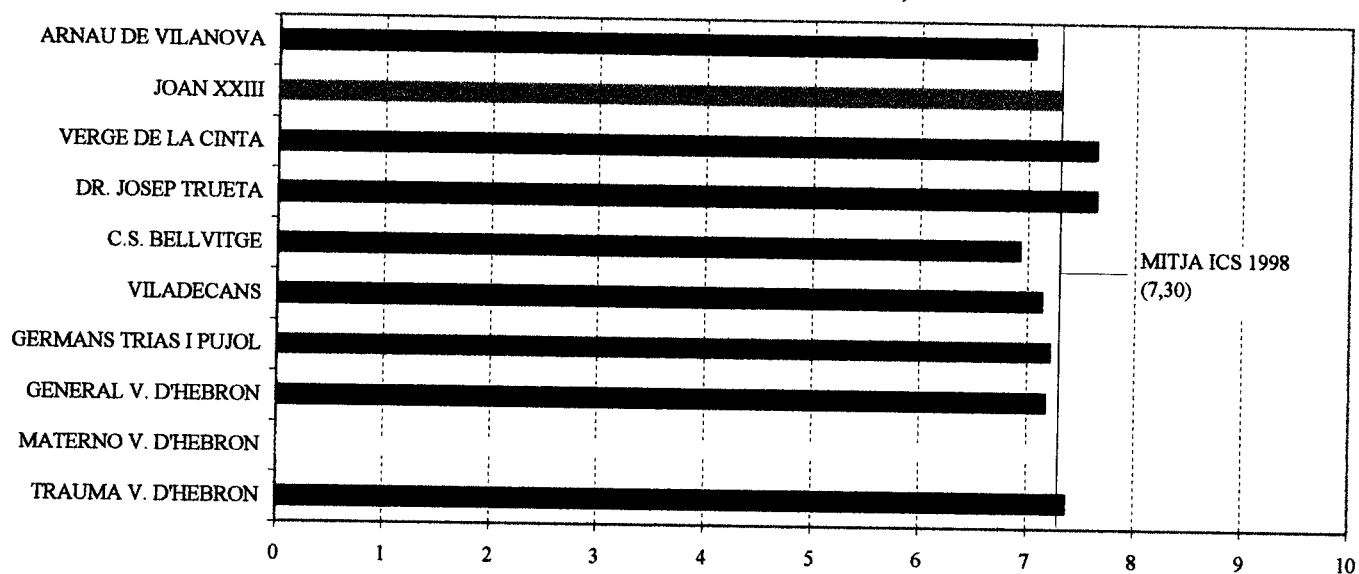
7.1. VALORACIÓ DE LA RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA

P. 29. Com creu que li van resoldre el problema de salut pel qual va anar a urgències?	TOTAL ICS	ARNAU DE VILANOVA	JOAN XXIII	VERGE DE LA CINTA	DR. JOSEP TRUETA	C.S. BELLVITGE	VILADECANS	GERMANS TRIAS I PUJOL	GENERAL V. D'HEBRON	MATERO V. D'HEBRON	TRAUMA V. D'HEBRON
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL POSITIU	82,1	79,7	85,0	87,1	86,3	77,5	78,7	82,7	78,2	89,8	82,2
	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
MOLT BÉ	28,5	24,1	29,9	28,9	27,8	27,2	27,6	26,7	28,5	37,3	29,7
BÉ	53,6	55,6	55,1	58,2	58,5	50,3	51,1	56,0	49,7	52,5	52,5
INDIFERENT	5,4	6,6	3,1	6,3	3,1	6,0	5,8	5,5	7,3	3,1	5,5
MALAMENT	6,8	6,0	7,6	4,8	4,7	8,4	9,5	6,0	8,4	4,2	6,8
MOLT MALAMENT	3,6	5,5	2,9	0,8	2,9	5,0	3,2	3,9	4,2	2,1	2,9
NO SAP	0,9	1,6	0,5	0,5	0,5	0,8	0,5	1,0	1,0	0,3	2,1
NO RESPON	1,2	0,5	0,8	0,5	2,4	2,4	2,4	0,8	0,8	0,5	0,5
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

Nota mitja 7,30 7,05 7,58 7,64 7,64 6,93 7,14 7,22 7,18 7,73 7,37

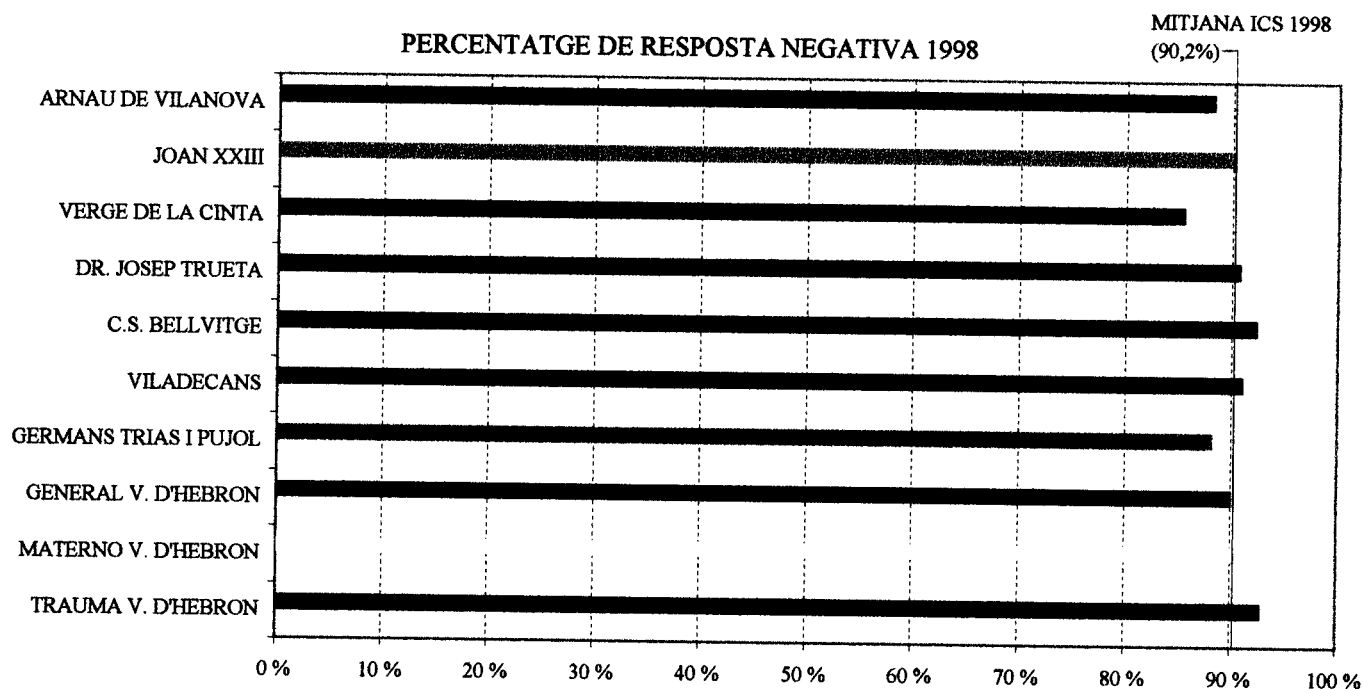


NOTA MITJA (0= Molt malament, 10=Molt bé) 1998



7.2. VA HAVER DE TORNAR A URGÈNCIES?

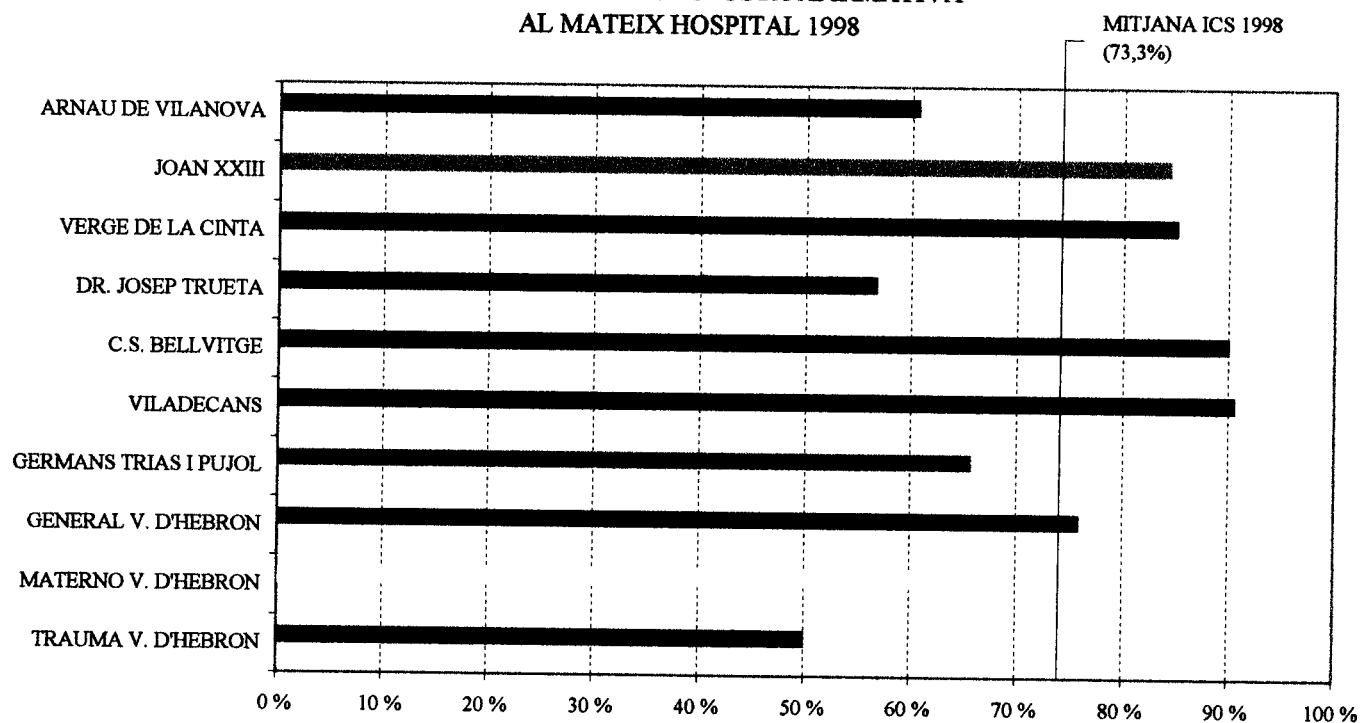
P. 30. Va haver de tornar a visitar-se d'urgències per la mateixa malaltia, abans de tres dies, sense que li haguessin dit a l'hospital que tornés?	TOTAL ICS	ARNAU DE VILANOVA	JOAN XXIII	VERGE DE LA CINTA	DR. JOSEP TRUETA	C.S. BELLVITGE	VILADECANS	GERMANS TRIAS I PUJOL	GENERAL V. D'HEBRON	MATERO V. D'HEBRON	TRAUMA V. D'HEBRON
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
SI	7,6	8,7	8,4	12,4	7,9	5,2	8,4	9,2	7,6	5,8	4,2
NO	90,2	88,2	90,3	85,5	90,8	92,4	91,1	88,2	90,1	91,3	92,9
NO RECORDA	0,4	0,5	0,0	0,0	0,3	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	2,1
NO SAP	0,1	0,8	0,3	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,3
NO RESPON	1,7	1,8	1,0	2,1	1,0	2,1	0,3	1,8	2,4	2,9	0,5
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318



7.3. HOSPITAL AL QUE VA ANAR

P. 31. A quin hospital va anar?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
AL MATEIX HOSPITAL	73,3	60,6	84,4	85,1	56,7	90,0	90,6	65,7	75,9	68,2	50,0
A UN ALTRE SERVEI URGÈNCIES	21,2	36,4	15,6	8,5	43,3	5,0	9,4	28,6	17,2	18,2	25,0
NO SAP	0,0	0,0	0,0	6,4	0,0	5,0	0,0	5,7	6,9	13,6	25,0
NO RESPON	5,5	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base ponderada: Base=SI p. 30	288	30	30	27	26	30	20	50	43	18	13

PERCENTATGE DE RESPOSTA AFIRMATIVA AL MATEIX HOSPITAL 1998

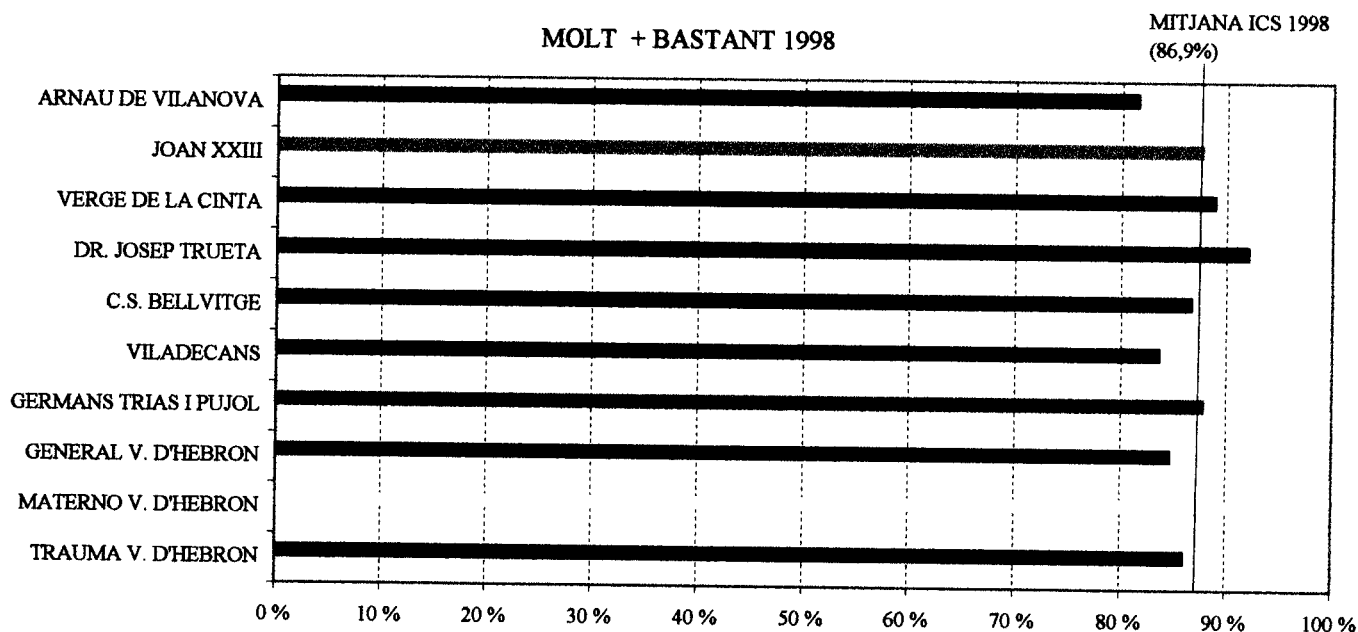


8. PERCEPCIO DE LA CONFIANÇA

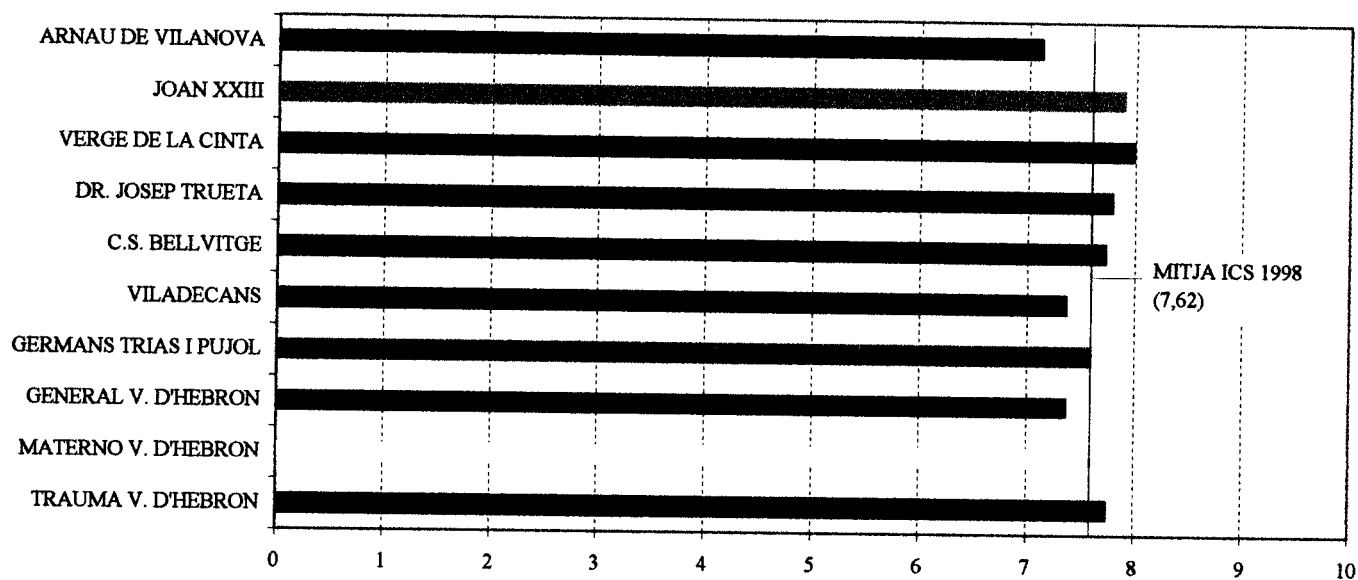
8.1. VALORACIÓ DE L'ATENCIÓ REBUDA

P. 32. Va sentir que estava en bones mans?	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
TOTAL POSITIU	86,9	81,6	87,7	88,9	92,1	86,7	83,7	87,9	84,8	90,8	86,1
	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
MOLT BASTANT	37,6	34,4	42,3	36,8	34,9	40,1	36,3	34,8	37,2	45,9	33,6
INDIFERENT	49,3	47,2	45,4	52,1	57,2	46,6	47,4	53,1	47,6	44,9	52,5
POC	4,5	5,5	3,1	6,6	2,1	4,2	4,5	4,7	6,3	2,6	5,0
GENS	4,5	7,9	5,8	2,6	2,4	3,7	6,6	3,7	5,5	5,0	2,6
NO SAP	2,3	3,4	1,8	0,3	2,1	3,1	2,9	2,4	2,6	1,3	2,1
NO RESPON	1,2	1,6	1,3	1,1	1,0	1,6	1,6	0,5	0,3	0,0	4,2
NO RESPON	0,6	0,0	0,3	0,5	0,3	0,8	0,8	0,8	0,5	0,3	0,0
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

Nota mitja 7,62 7,12 7,9 7,99 7,79 7,73 7,37 7,6 7,37 7,74 7,75

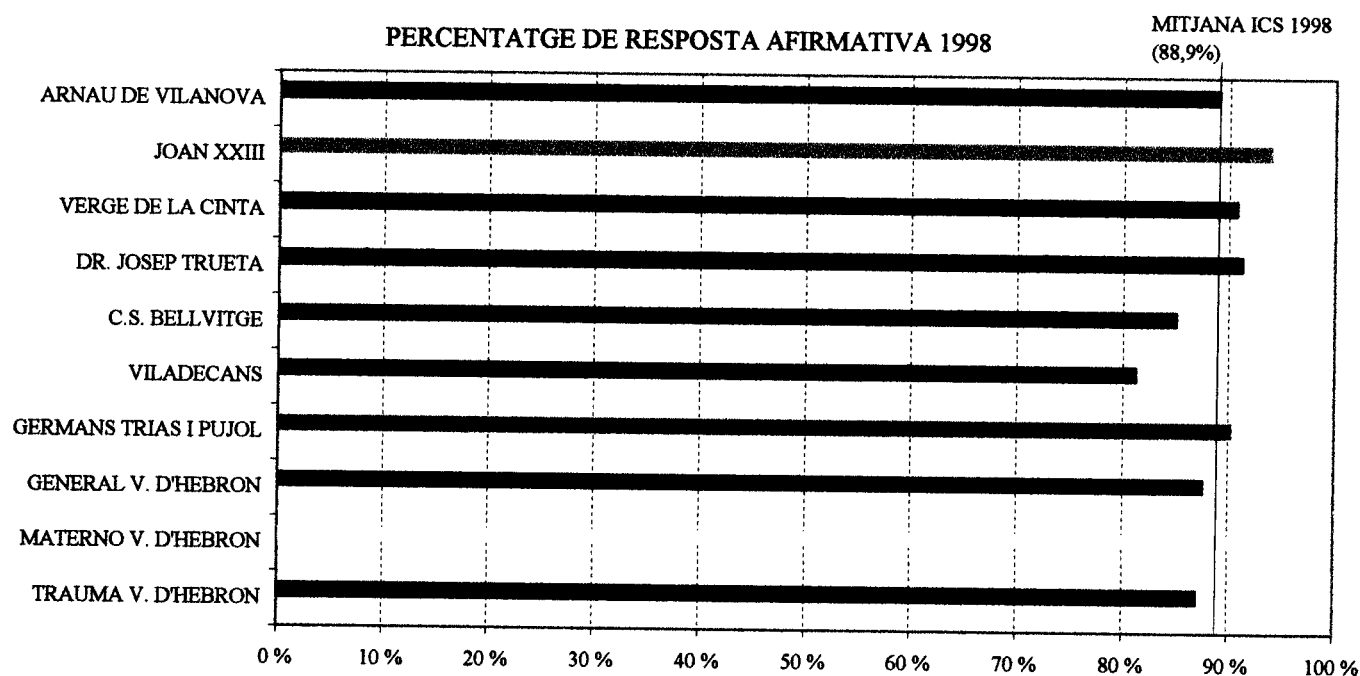


NOTA MITJA (0= Gens, 10=Molt) 1998



8.2. INTENCIÓ DE TORNAR AL MATEIX HOSPITAL

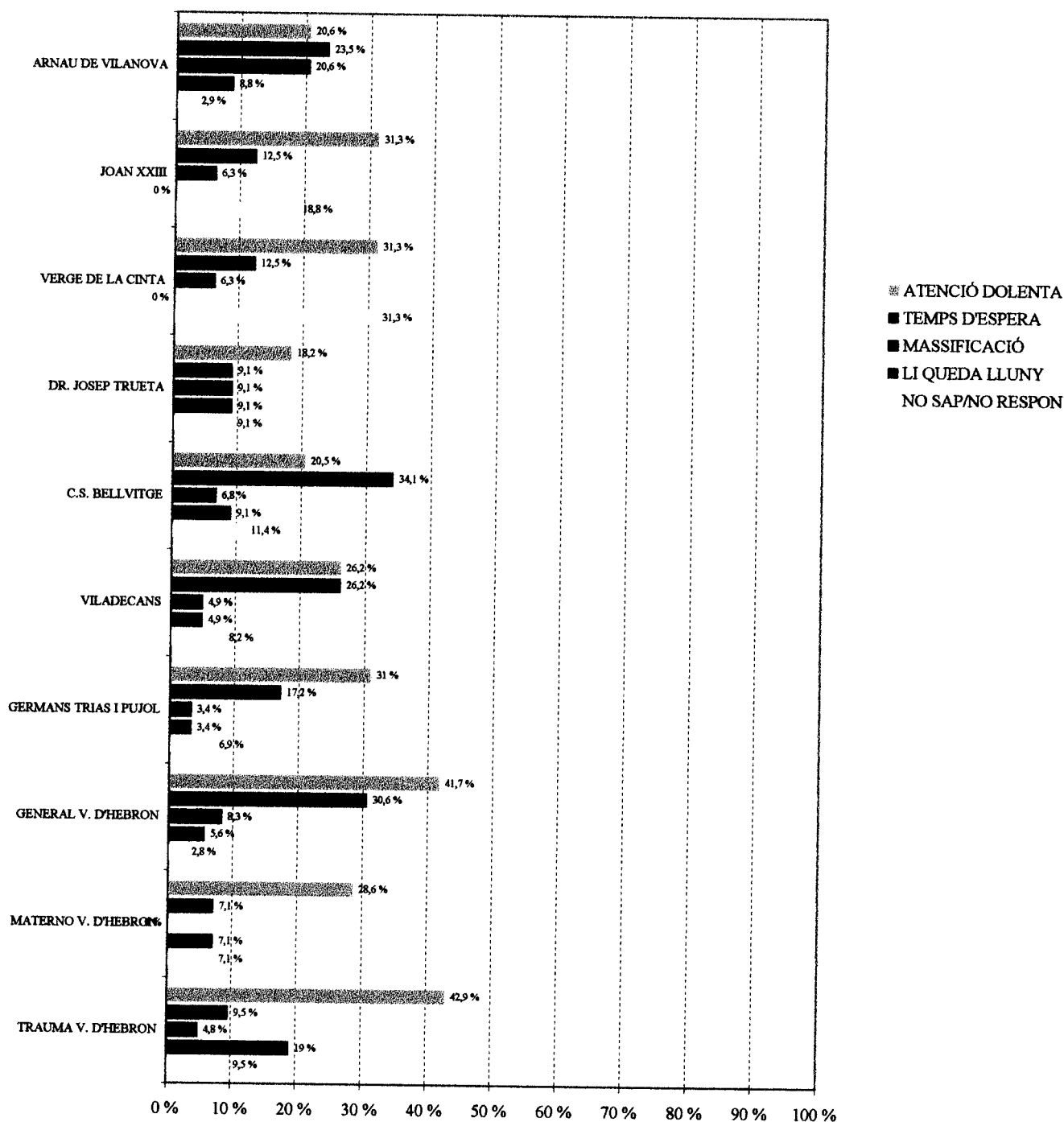
P. 33. Si hagués de tornar a urgències i pogués triar, tornaria al mateix centre?	TOTAL ICS	ARNAU DE VILANOVA	JOAN XXIII	VERGE DE LA CINTA	DR. JOSEP TRUETA	C.S. BELLVITGE	VILADECANS	GERMANS TRIAS I PUJOL	GENERAL V. D'HEBRON	MATERO V. D'HEBRON	TRAUMA V. D'HEBRON
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
SI	88,9	89,0	94,0	90,8	91,3	85,1	81,3	90,3	87,7	93,2	87,1
NO	7,9	8,9	4,2	4,2	5,8	11,5	16,1	7,6	9,4	3,7	5,5
NO SAP	2,6	1,6	1,3	3,2	2,4	2,6	2,4	1,6	2,6	2,6	6,0
NO RESPON	0,6	0,5	0,5	1,8	0,5	0,8	0,3	0,5	0,3	0,5	1,3
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318



8.2. MOTIUS PELS QUALS NO TORNARIA AL MATEIX HOSPITAL

P. 34. Per què no tornaria al mateix centre d'urgències?

(Base ponderada: Base=NO p. 33)

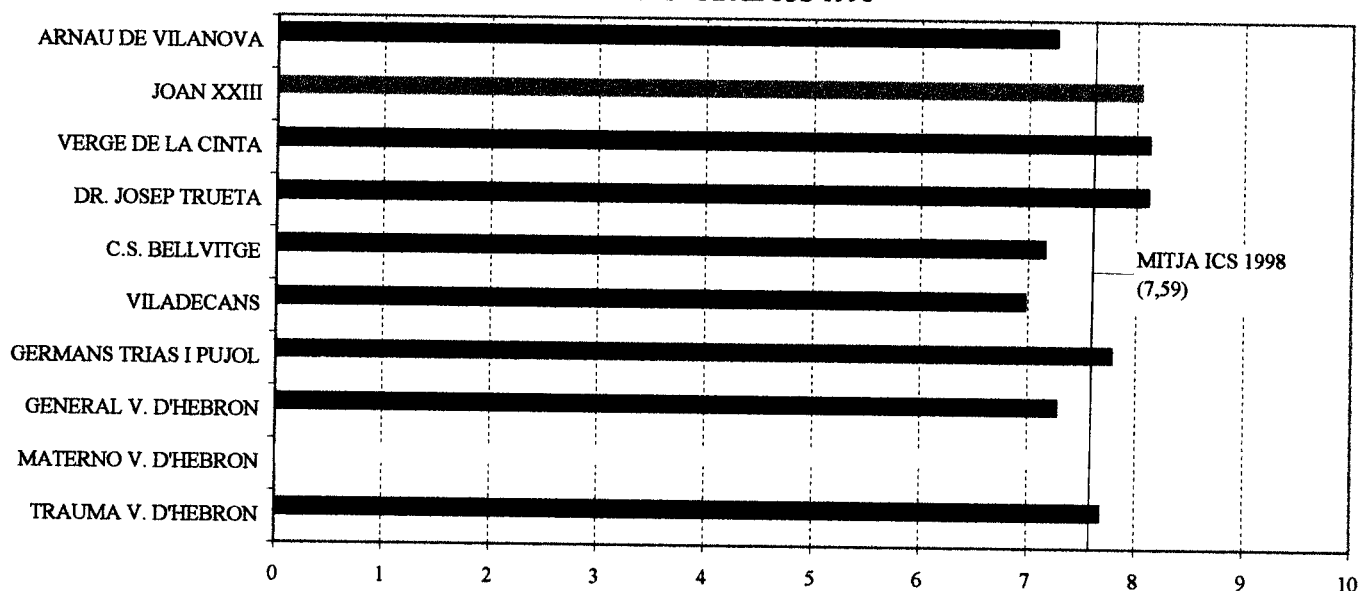


9. SATISFACIÓ GENERAL

9.1. VALORACIÓ GLOBAL

P. 35. Tenint en compte tots els aspectes, quina valoració global fa de l'atenció rebuda al Servei d'Urgències?	TOTAL ICS	ARNAU DE VILANOVA	JOAN XXIII	VERGE DE LA CINTA	DR. JOSEP TRUETA	C.S. BELLVITGE	VILADECANS	GERMANS TRIAS I PUJOL	GENERAL V. D'HEBRON	MATERO V. D'HEBRON	TRAUMA V. D'HEBRON
Nota mitja	7,59	7,26	8,05	8,12	8,11	7,16	6,98	7,79	7,28	7,84	7,68
Base ponderada: Total respon preg.	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

VALORACIÓ GLOBAL ICS 1998



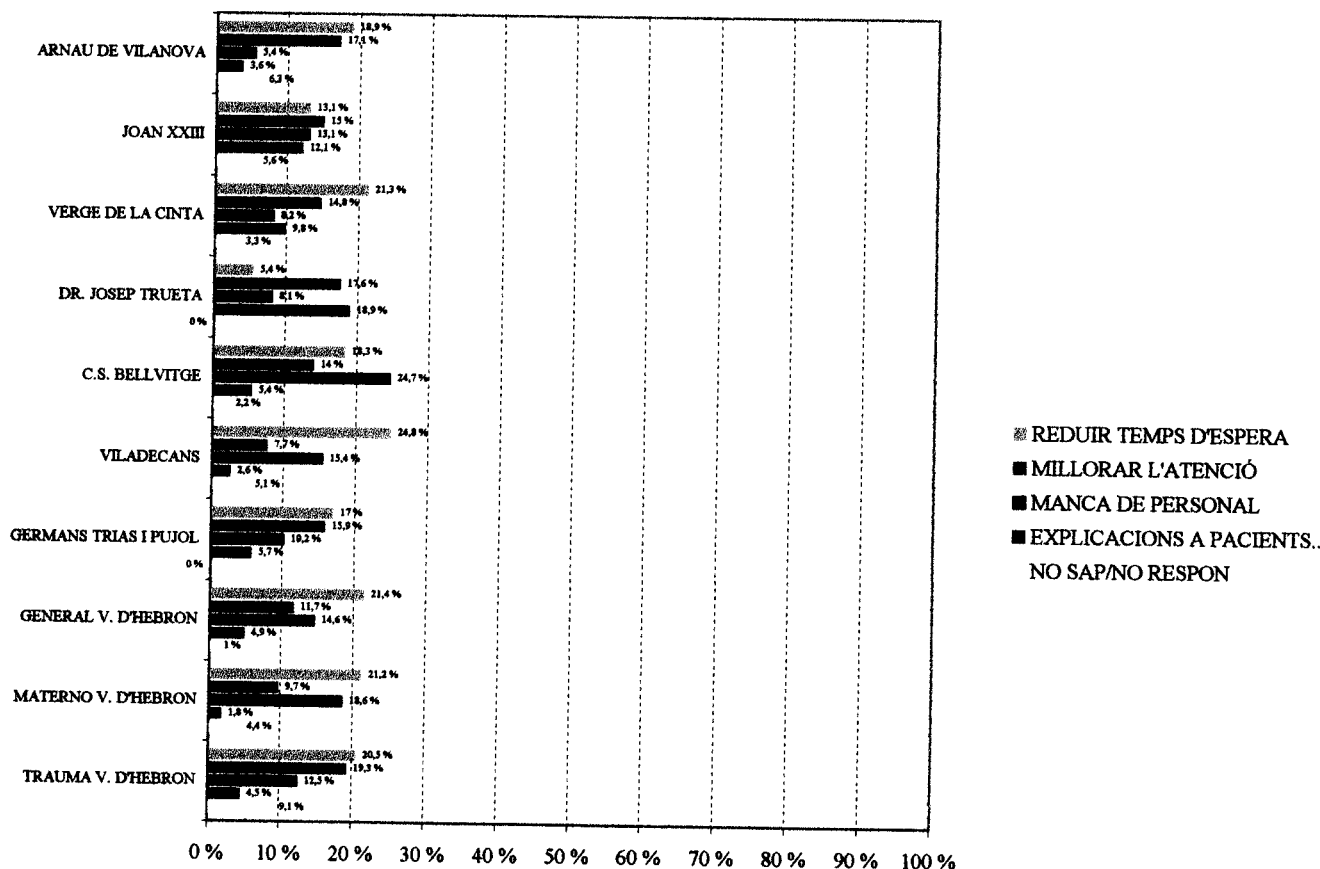
9.2. SUGGERIMENTS

P. 36. Vol fer algun suggeriment o comentari de la seva estada al Servei d'Urgències de l'hospital?

	TOTAL ICS %	ARNAU DE VILANOVA %	JOAN XXIII %	VERGE DE LA CINTA %	DR. JOSEP TRUETA %	C.S. BELLVITGE %	VILADECANS %	GERMANS TRIAS I PUJOL %	GENERAL V. D'HEBRON %	MATERO V. D'HEBRON %	TRAUMA V. D'HEBRON %
SI	25,2	29,1	28,1	16,1	19,4	24,3	30,8	23,0	27,0	29,7	23,1
NO	69,9	65,4	63,8	73,9	79,0	72,0	62,9	71,5	71,5	63,5	71,9
NO SAP	0,3		0,0	0,3	0,0	0,3	0,5	0,0	0,0	0,0	2,4
NO RESPON	4,6	5,5	8,1	9,7	1,6	3,4	5,8	5,5	1,6	6,8	2,6
Base ponderada: Total entrevistats	3811	344	358	218	334	567	240	550	567	315	318

P. 37. Quin suggeriment?

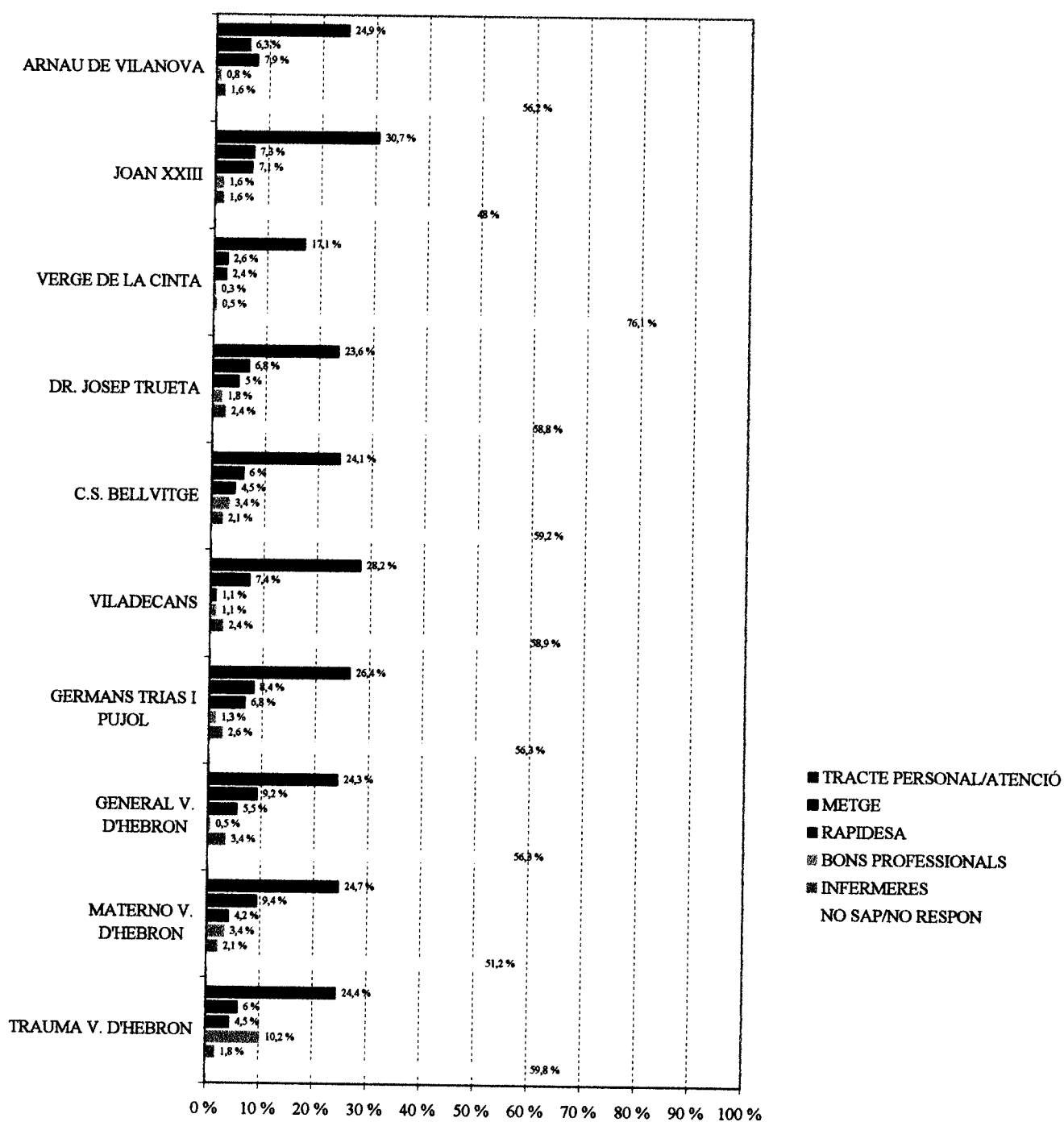
(Base ponderada: Base=SI p. 36)



10. EL MÉS POSITIU

P. 38 Digui, si us plau, que és allò que més li va agradar

(Base ponderada: Total entrevistats)



11. EL QUE CAL MILLORAR MÉS

P. 39 Digui, si us plau, que és allò que menys li va agradar

(Base ponderada: Total entrevistats)

