



REO núm: 932
Data: 27/05/2019



Informe de resultats

iPLAENSA: Enquesta d'opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb el servei d'atenció urgent en els hospitals d'aguts. 2018

Organisme promotor: Departament de Salut. Servei Català de la Salut (CatSalut)



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

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

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA URGENT
2018**

Enquestes “en línia”

**UP 725 – HOSPITAL GENERAL DE
L'HOSPITALET**

**Unitat de Qualitat
Divisió de Qualitat i Transparència
Gerència d'Atenció Ciutadana**



2018

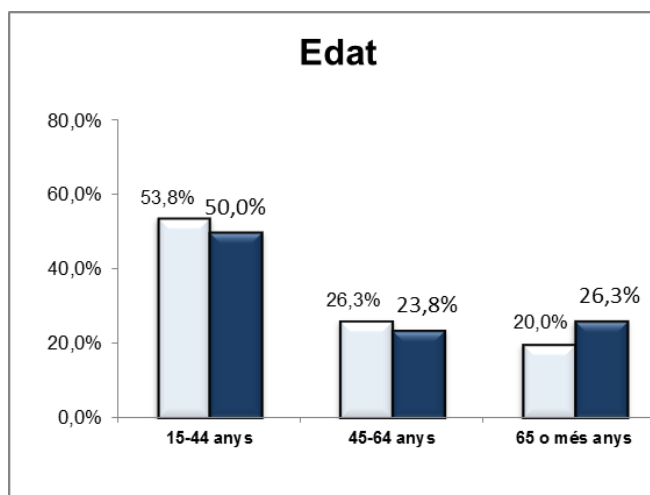
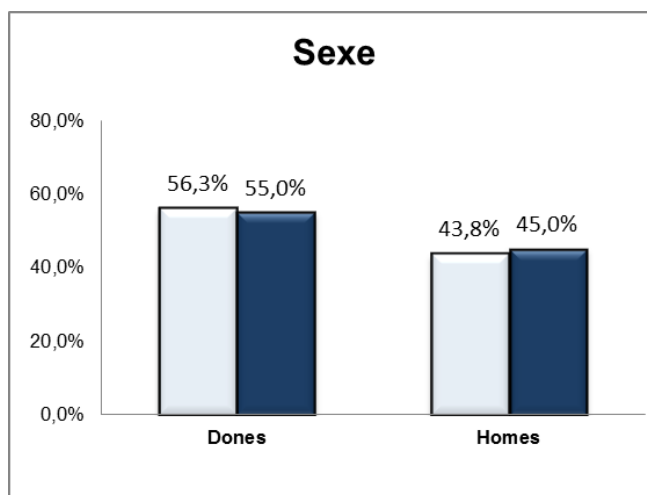
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

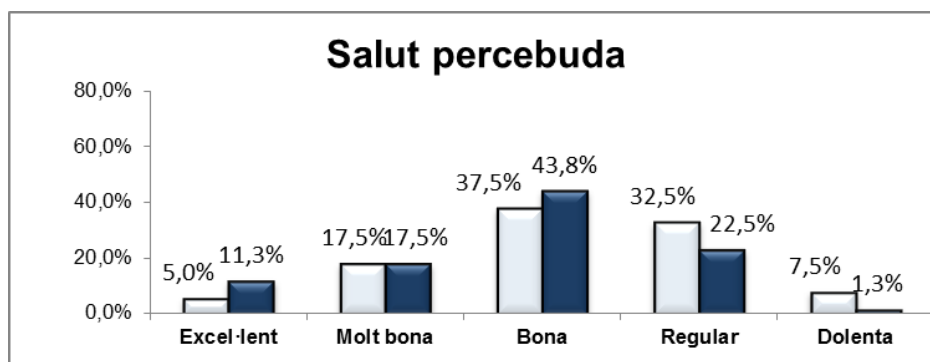
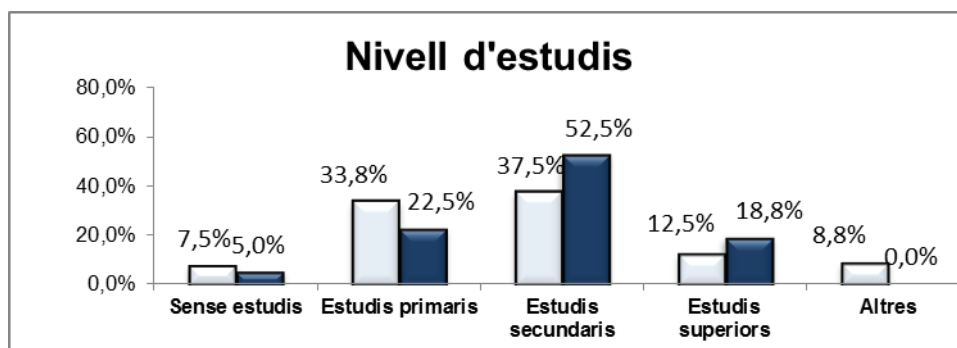
	Nombre d'enquestes
UP 725 - HOSPITAL GENERAL DE L'HOSPITALET - 2017	80
UP 725 - HOSPITAL GENERAL DE L'HOSPITALET - 2018	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2017
UP 2018



RESULTATS PER UP 2018

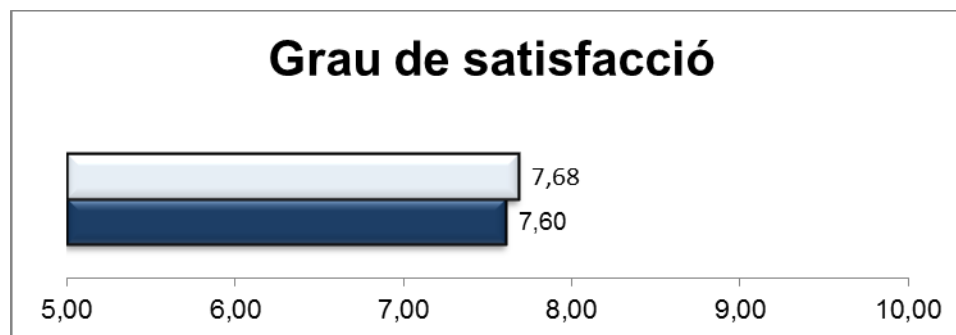


RESULTATS PER UP 2018

A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

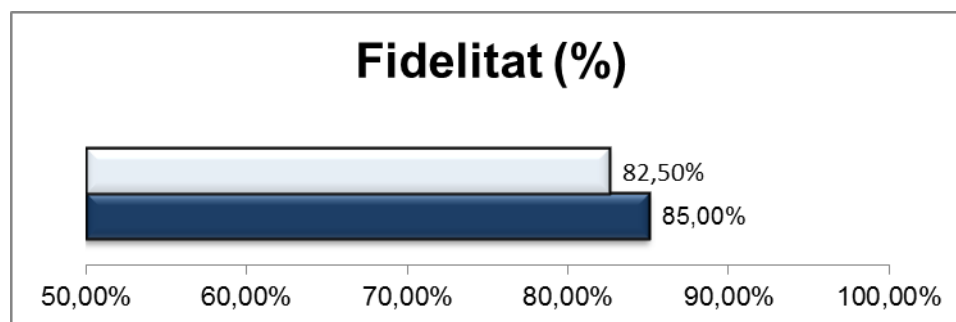


P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.



P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest mateix servei d'urgències.

(% de pacients que han afirmat que "Sí")

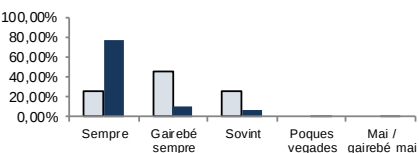
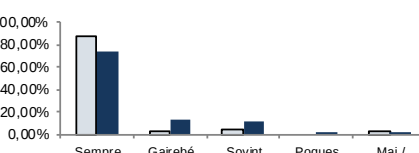
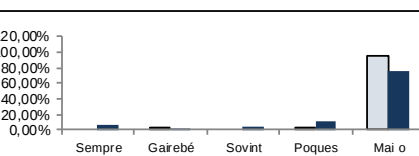
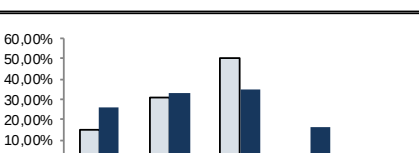
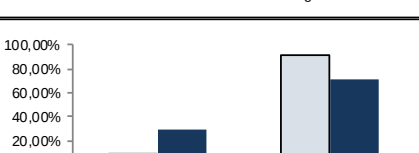
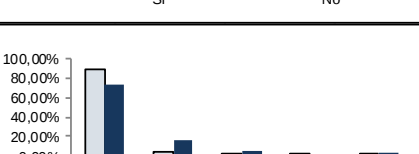
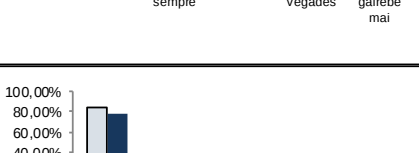


B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
Filtre. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	87,5%	93,8%	
N 80 NS/NC 0	No	12,5%	6,3%	
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	4,3%	5,3%	
N 75 NS/NC 0	Molt bona	7,1%	9,3%	
	Bona	72,9%	54,7%	
	Regular	10,0%	22,7%	
P5. Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar?	Dolenta	5,7%	8,0%	
	Sempre	12,3%	11,3%	
	Gairebé sempre	1,5%	3,2%	
N 62 NS/NC 2	Sovint	0,0%	8,1%	
No em van donar informació 11	Poques vegades	0,0%	4,8%	
	Mai / gairebé mai	86,2%	72,6%	
	Sempre	9,0%	2,7%	
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Gairebé sempre	0,0%	0,0%	
	Sovint	0,0%	6,7%	
N 75 NS/NC 0	Poques vegades	0,0%	1,3%	
No em van donar informació 0	Mai / gairebé mai	91,0%	89,3%	
	Molt curt	0,0%	1,3%	
	Curt	20,0%	18,7%	
P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	Normal	34,3%	29,3%	
	Llarg	30,0%	36,0%	
N 75 NS/NC 0	Molt Llarg	15,7%	14,7%	
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	18,8%	13,8%	
	Molt bé	12,5%	31,3%	
	Bé	63,8%	42,5%	
N 80 NS/NC 0	Regular	5,0%	6,3%	
	Malament	0,0%	6,3%	
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecta	16,3%	20,0%	
	Molt bona	27,5%	33,8%	
	Bona	48,8%	33,8%	
N 80 NS/NC 0	Regular	6,3%	10,0%	
	Dolenta	1,3%	2,5%	
P 10. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer)	Perfecta	16,3%	22,5%	
	Molt bona	25,0%	35,0%	
	Bona	50,0%	32,5%	
N 80 NS/NC 0	Regular	6,3%	10,0%	
	Dolenta	2,5%	0,0%	

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	63,3%	60,3%	
	Gairebé sempre	6,7%	14,7%	
	Sovint	5,0%	7,4%	
	Poques vegades	0,0%	8,8%	
	Mai / gairebé mai	25,0%	8,8%	
N 68 NS/NC 0				
No vaig tenir dolor 12				
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	8,8%	15,0%	
	Molt bones	22,5%	13,8%	
	Bones	55,0%	47,5%	
	Regulars	11,3%	21,3%	
	Dolentes	2,5%	2,5%	
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	8,8%	16,3%	
	Molt bona	22,5%	16,3%	
	Bona	55,0%	51,2%	
	Regular	11,3%	14,0%	
N 43 NS/NC 0				
No vaig estar en una camilla 37	Dolenta	2,5%	2,3%	
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	Sempre	77,8%	61,0%	
	Gairebé sempre	13,3%	23,7%	
	Sovint	0,0%	6,8%	
	Poques vegades	2,2%	1,7%	
	Mai / gairebé mai	6,7%	6,8%	
N 59 NS/NC 0				
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	20,0%	25,0%	
	Molt bé	23,8%	36,3%	
	Bé	48,8%	32,5%	
	Regular	3,8%	5,0%	
	Malament	3,8%	1,3%	
N 80 NS/NC 0				
P 16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	20,8%	21,8%	
	Molt bé	39,0%	37,2%	
	Bé	35,1%	35,9%	
	Regular	2,6%	3,8%	
	Malament	2,6%	1,3%	
N 78 NS/NC 2				
P 17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	21,3%	17,7%	
	Molt bé	37,5%	38,0%	
	Bé	36,3%	35,4%	
	Regular	5,0%	8,9%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 79 NS/NC 1				

RESULTATS PER UP 2018

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P 18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres “camillers”?	Perfecte	26,9%	33,3%	
	Molt bé	46,2%	30,0%	
	Bé	26,9%	30,0%	
N 30 NS/NC 0	Regular	0,0%	6,7%	
No hi vaig tenir contacte 50	Malament	0,0%	0,0%	
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	26,9%	78,5%	
	Gairebé sempre	46,2%	10,1%	
	Sovint	26,9%	7,6%	
N 79 NS/NC 0	Poques vegades	0,0%	1,3%	
No em van donar informació 1	Mai / gairebé mai	0,0%	2,5%	
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	87,5%	73,1%	
	Gairebé sempre	3,8%	12,8%	
	Sovint	5,0%	11,5%	
N 78 NS/NC 0	Poques vegades	0,0%	1,3%	
No em van donar informació 2	Mai / gairebé mai	3,8%	1,3%	
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	0,0%	7,7%	
	Gairebé sempre	1,3%	1,3%	
	Sovint	0,0%	3,8%	
	Poques vegades	2,5%	11,5%	
N 80 NS/NC 0	Mai o gairebé mai	96,3%	75,6%	
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	15,4%	25,8%	
	Molt bona	30,8%	33,3%	
N 66 NS/NC 2	Bé	50,0%	34,8%	
No em van donar informació 1	Regular	1,9%	16,3%	
No em van fer proves 11	Malament	1,9%	1,5%	
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	8,9%	29,3%	
N 58 NS/NC 0	No	91,1%	70,7%	
No tenia acompanyants 22				
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	89,4%	72,9%	
	Gairebé sempre	4,5%	16,9%	
	Sovint	3,0%	5,1%	
N 59 NS/NC 18	Poques vegades	1,5%	1,7%	
No em van donar informació 3	Mai / gairebé mai	1,5%	3,4%	
P 25. Va tenir la sensació d’estar en bones mans?	Sempre	83,8%	77,5%	
	Gairebé sempre	7,5%	11,3%	
	Sovint	3,8%	3,8%	
	Poques vegades	1,3%	3,8%	
N 80 NS/NC 0	Mai / gairebé mai	3,8%	3,8%	

PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2018
Pàg. 7

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 725 - HOSPITAL GENERAL DE L'HOSPITALET - 2017	UP 725 - HOSPITAL GENERAL DE L'HOSPITALET - 2018
P4 Comoditat de la sala d'espera	84,29%	69,33%
P5 Informació temps d'espera	13,85%	22,58%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	8,96%	9,33%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	54,29%	49,33%
P8 Temps de dedicació del metge	95,00%	87,50%
P9 Disposició per escoltar-lo	92,50%	87,50%
P10 Poder donar la seva opinió	91,25%	90,00%
P11 Ajuda a controlar el dolor	75,00%	82,35%
P12 Condicions lloc on va ser atès	86,25%	76,25%
P13 Comoditat de la camilla	86,25%	83,72%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	91,11%	91,53%
P15 Respecte a la intimitat	92,50%	93,75%
P16 Tracte personal infermeres	94,81%	94,87%
P17 Tracte personal metges	95,00%	91,14%
P18 Tracte personal dels zeladors	100,00%	93,33%
P19 Informació entenedora	100,00%	96,20%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	96,25%	97,44%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	98,75%	87,18%
P22 Informació sobre les proves	96,15%	93,94%
P23 Permís per informar família	8,89%	29,31%
P24 Informació coherent (coincident)	96,97%	94,92%
P25 Sensació d'estar en bones mans	95,00%	92,50%
P26 Organització del servei d'urgències	86,25%	82,50%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,00%	87,50%
P29 Va entendre explicacions	100,00%	92,41%
P30 Temps total a urgències	55,70%	58,75%
P31 Van resoldre el motiu	84,81%	81,25%
P. Lliure: Tracte dels administratius	95,89%	94,44%
P 101 Valoració global	7,68	7,60
P 102 Fidelitat	82,50%	85,00%

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.

