



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 5994 – HOSPITAL MOISÈS BROGGI
(SANT JOAN DESPÍ)**

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



2018

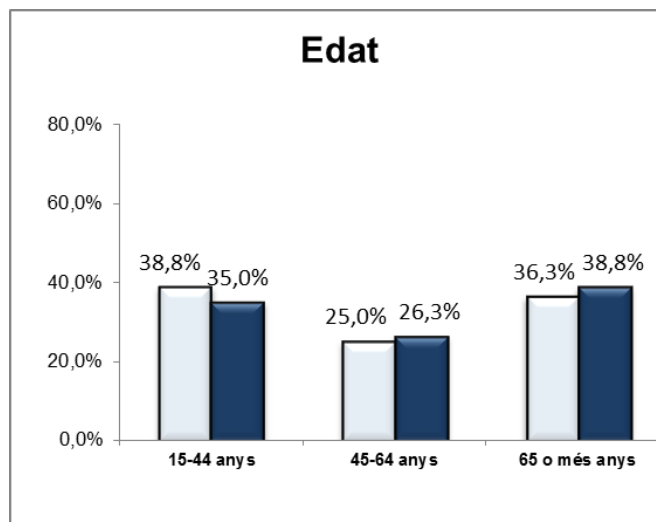
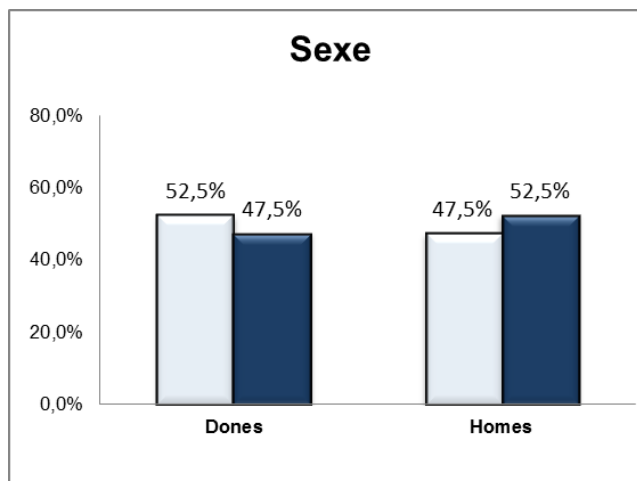
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

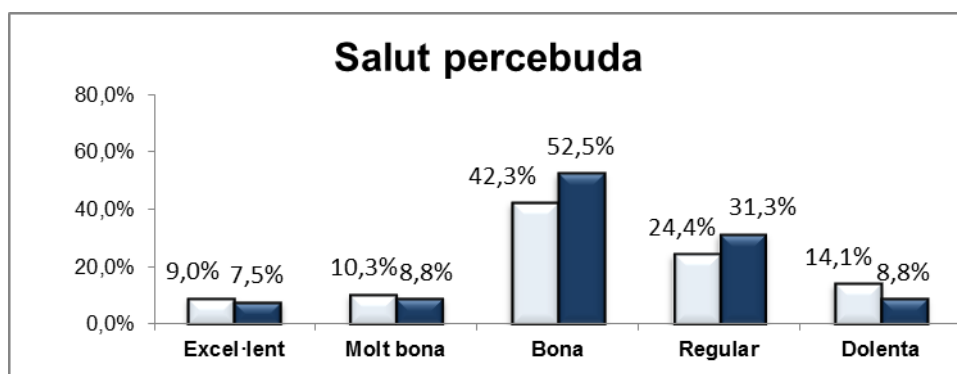
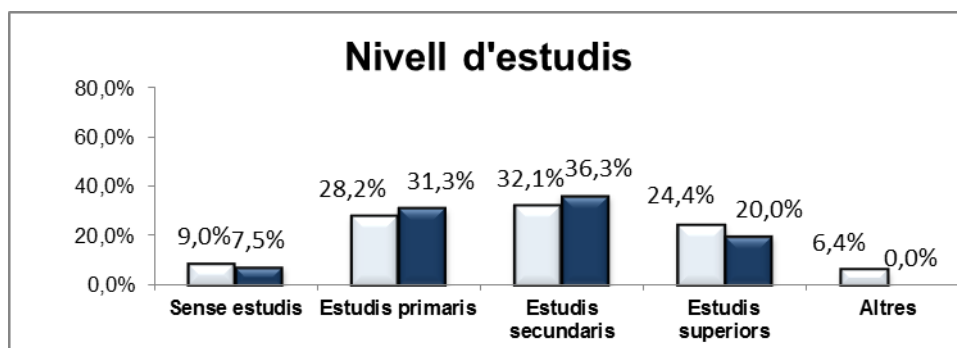
	Nombre d'enquestes
UP 5994 - HOSPITAL MOISÈS BROGGI (SANT JOAN DESPÍ) - 2017	80
UP 5994 - HOSPITAL MOISÈS BROGGI (SANT JOAN DESPÍ) - 2018	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2017
UP 2018



RESULTATS PER UP 2018

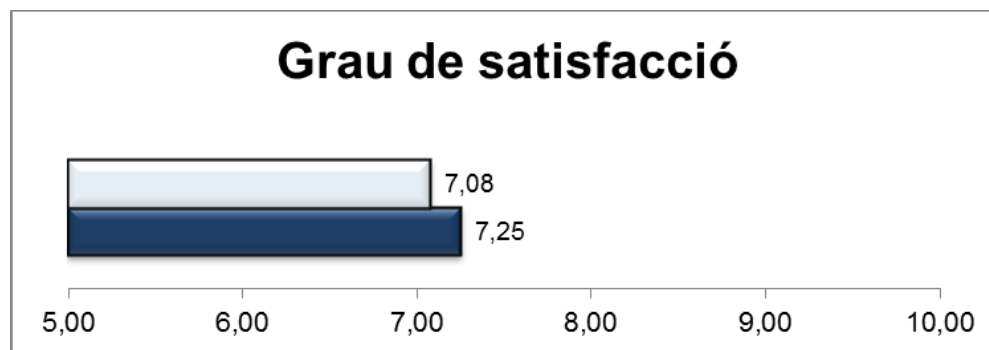


RESULTATS PER UP 2018

A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

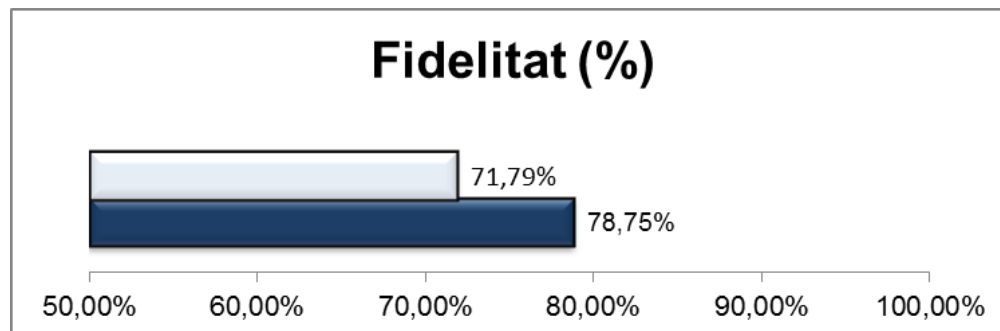
UP 2017
UP 2018

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	82,5%	86,3%	
	No	17,5%	13,8%	
N 80 NS/NC 0				
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	6,2%	1,4%	
	Molt bona	10,8%	7,2%	
	Bona	61,5%	69,6%	
	Regular	16,9%	8,7%	
	Dolenta	4,6%	13,0%	
N 69 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	5,1%	14,5%	
	Gairebé sempre	0,0%	6,5%	
	Sovint	0,0%	6,5%	
N 62 NS/NC 3	Poques vegades	2,6%	9,7%	
No em van donar informació 4	Mai / gairebé mai	92,3%	62,9%	
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	9,2%	7,4%	
	Gairebé sempre	1,5%	0,0%	
	Sovint	1,5%	1,5%	
N 68 NS/NC 1	Poques vegades	0,0%	4,4%	
No em van donar informació 0	Mai / gairebé mai	87,7%	86,8%	
P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	Molt curt	4,6%	5,9%	
	Curt	9,2%	25,0%	
	Normal	44,6%	38,2%	
	Llarg	26,2%	17,6%	
N 68 NS/NC 1	Molt Llarg	15,4%	13,2%	
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	7,5%	13,8%	
	Molt bé	30,0%	28,8%	
	Bé	46,3%	41,3%	
	Regular	8,8%	10,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	7,5%	6,3%	
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecta	7,6%	20,0%	
	Molt bona	36,7%	28,8%	
	Bona	43,0%	40,0%	
	Regular	2,5%	7,5%	
N 80 NS/NC 0	Dolenta	10,1%	3,8%	
P 10. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer)	Perfecta	12,5%	18,8%	
	Molt bona	31,3%	27,5%	
	Bona	37,5%	38,8%	
	Regular	10,0%	11,3%	
N 80 NS/NC 0	Dolenta	8,8%	3,8%	

RESULTATS PER UP 2018

Enunciat	CATEGORIES	2017	2018	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	69,0%	70,2%	
	Gairebé sempre	4,2%	10,5%	
	Sovint	1,4%	7,0%	
	Poques vegades	4,2%	3,5%	
N 57 NS/NC 2	Mai / gairebé mai	21,1%	8,8%	
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	5,0%	13,8%	
	Molt bones	18,8%	15,0%	
	Bones	50,0%	55,0%	
	Regulars	15,0%	7,5%	
N 80 NS/NC 0	Dolentes	11,3%	8,8%	
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?	Perfecta	5,0%	4,8%	
	Molt bona	18,8%	11,9%	
	Bona	50,0%	66,7%	
	Regular	15,0%	14,3%	
N 42 NS/NC 0	Dolenta	11,3%	2,4%	
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	Sempre	90,9%	76,2%	
	Gairebé sempre	7,3%	22,2%	
	Sovint	0,0%	1,6%	
	Poques vegades	0,0%	0,0%	
N 63 NS/NC 0	Mai / gairebé mai	1,8%	0,0%	
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	13,8%	23,8%	
	Molt bé	17,5%	32,5%	
	Bé	53,8%	28,8%	
	Regular	10,0%	7,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	5,0%	7,5%	
P 16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	17,9%	20,0%	
	Molt bé	33,3%	43,8%	
	Bé	44,9%	31,3%	
	Regular	2,6%	3,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	1,3%	
P 17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	15,0%	23,8%	
	Molt bé	32,5%	35,0%	
	Bé	38,8%	32,5%	
	Regular	6,3%	5,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	7,5%	3,8%	

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	22,7%	32,5%	
	Molt bé	27,3%	35,0%	
	Bé	47,7%	32,5%	
N 40 NS/NC 0	Regular	2,3%	0,0%	
No hi vaig tenir contacte 40	Malament	0,0%	0,0%	
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	22,7%	80,0%	
	Gairebé sempre	27,3%	12,5%	
	Sovint	47,7%	1,3%	
N 80 NS/NC 0	Poques vegades	2,3%	1,3%	
No em van donar informació 0	Mai / gairebé mai	0,0%	5,0%	
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	86,8%	77,9%	
	Gairebé sempre	1,3%	14,3%	
	Sovint	2,6%	2,6%	
N 77 NS/NC 2	Poques vegades	1,3%	2,6%	
No em van donar informació 1	Mai / gairebé mai	7,9%	2,6%	
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	13,9%	18,8%	
	Gairebé sempre	5,1%	3,8%	
	Sovint	5,1%	0,0%	
	Poques vegades	0,0%	10,0%	
N 80 NS/NC 0	Mai o gairebé mai	75,9%	67,5%	
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	14,8%	18,6%	
	Molt bona	31,5%	20,3%	
N 59 NS/NC 0	Bé	42,6%	50,8%	
No em van donar informació 3	Regular	9,3%	6,3%	
No em van fer proves 18	Malament	1,9%	3,4%	
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	13,5%	16,9%	
N 65 NS/NC 1	No	86,5%	83,1%	
No tenia acompanyants 14				
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	87,7%	75,0%	
	Gairebé sempre	2,7%	8,3%	
	Sovint	1,4%	2,8%	
N 72 NS/NC 6	Poques vegades	2,7%	5,6%	
No em van donar informació 2	Mai / gairebé mai	5,5%	8,3%	
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	77,5%	75,0%	
	Gairebé sempre	5,0%	10,0%	
	Sovint	3,8%	3,8%	
	Poques vegades	2,5%	3,8%	
N 80 NS/NC 0	Mai / gairebé mai	11,3%	7,5%	

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P 26. Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències?	Perfecta	7,5%	10,0%	
	Molt bona	16,3%	18,8%	
	Bona	55,0%	55,0%	
	Regular	10,0%	6,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	11,3%	10,0%	
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	11,3%	16,3%	
N 80 NS/NC 0	No	88,8%	83,8%	
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	62,5%	23,1%	
	Molt bé	0,0%	30,8%	
	Bé	25,0%	46,2%	
	Regular	12,5%	0,0%	
N 13 NS/NC 0	Malament	0,0%	0,0%	
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	21,1%	24,2%	
	Al metge de capçalera	60,6%	53,0%	
	Al metge especialista	18,3%	21,2%	
N 66 NS/NC 0	El van derivar o ingressar a un altre centre	0,0%	1,5%	
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	20,5%	28,0%	
	Molt bé	23,3%	20,0%	
	Bé	53,4%	48,0%	
N 75 NS/NC 0	Regular	1,4%	2,7%	
P 30. Com valora el temps total que va estar a urgències des que va arribar fins que li van donar l'alta?	Malament	1,4%	1,3%	
	Molt curt	6,3%	3,8%	
	Curt	3,8%	18,8%	
N 80 NS/NC 0	Normal	55,7%	37,5%	
P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Llarg	20,3%	20,0%	
	Molt Llarg	13,9%	20,0%	
	Perfectament	15,4%	20,5%	
N 78 NS/NC 2	Molt bé	17,9%	10,3%	
P. Lliure: Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els administratius?	Bé	60,6%	47,9%	
	Regular	1,4%	4,2%	
	Malament	10,3%	11,5%	
N 71 NS/NC 0	Malament	0,0%	0,0%	
No vaig tenir contacte amb els administratius				
P101 Valoració	Satisfacció	7,08	7,25	
N 80 NS/NC 0				
P102 Fidelitat	Sí	71,8%	78,8%	
	No	17,9%	11,3%	
N 80 NS/NC 0	No n'estic segura	10,3%	10,0%	

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.

PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2018
Pàg. 8

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.

