



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 771 – HOSPITAL UNIVERSITARI
SANTA MARIA**

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



2018

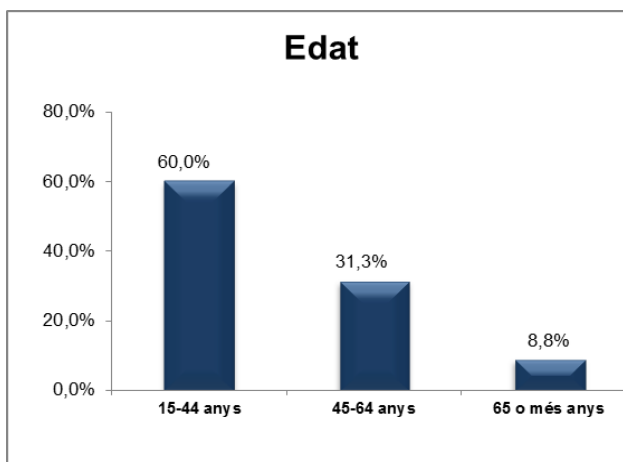
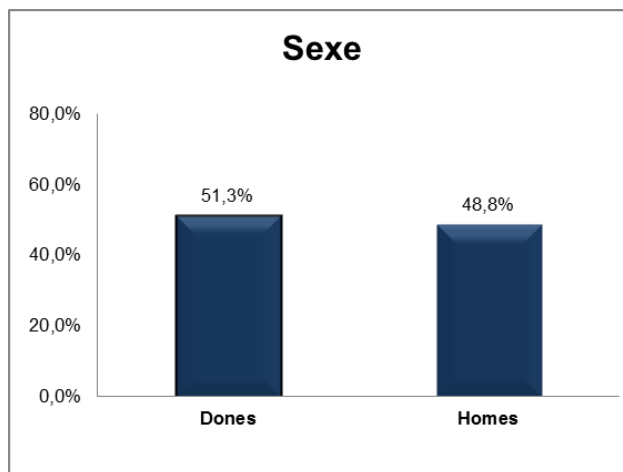
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

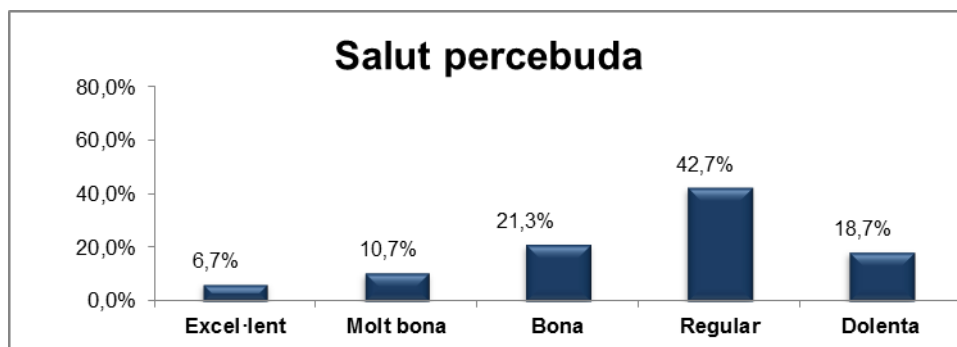
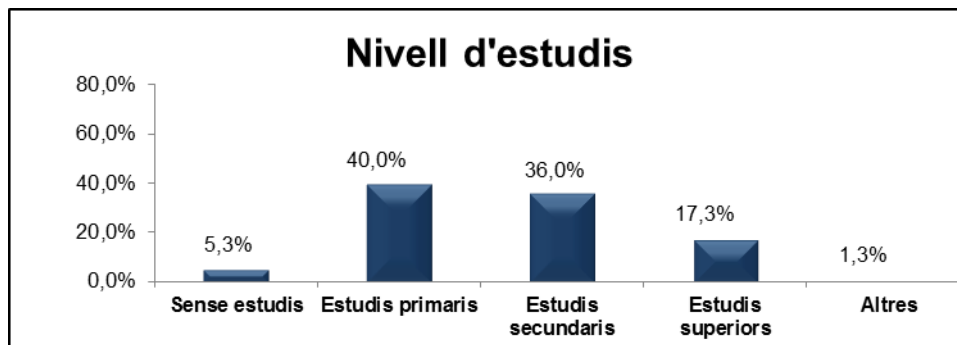
UP 771 - H.U. DE SANTA MARIA	Nombre d'enquestes
	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2018



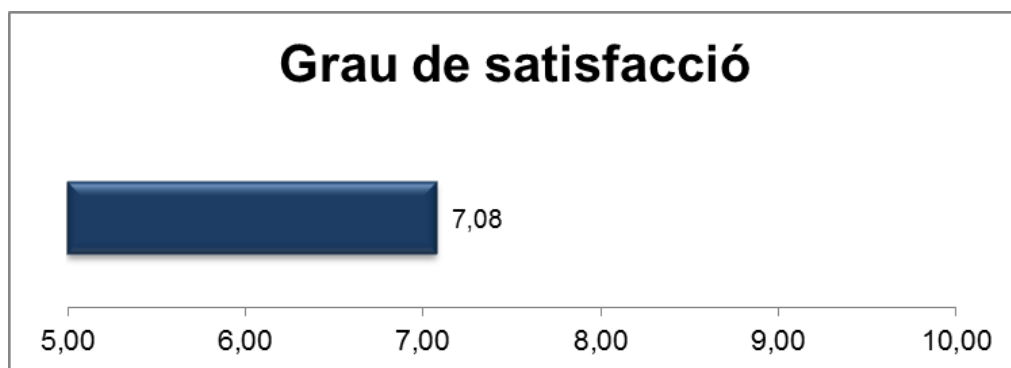
RESULTATS PER UP 2018



A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

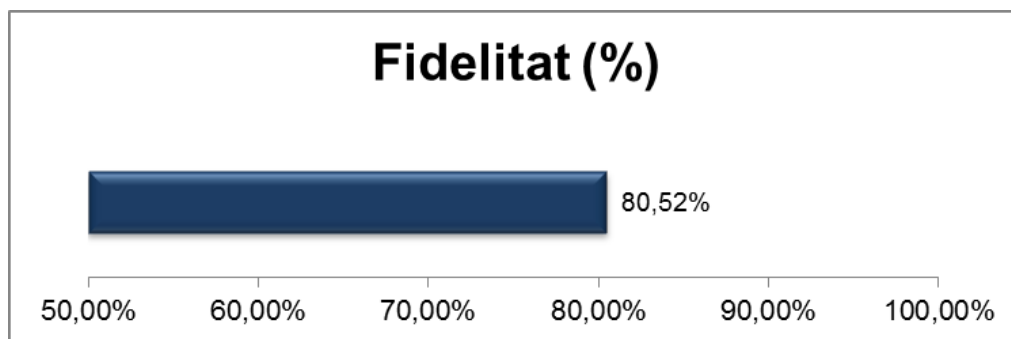
UP 2018

P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de rehabilitació?



P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de rehabilitació?

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



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
Filtre. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	82,5%	
	No	17,5%	
N 80 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	0,0%	
	Molt bona	15,2%	
	Bona	47,0%	
	Regular	27,3%	
	Dolenta	10,6%	
N 66 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	19,1%	
	Gairebé sempre	4,3%	
	Sovint	10,6%	
	Poques vegades	17,0%	
N 47 NS/NC 2			
No em van donar informació 17	Mai / gairebé mai	48,9%	
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	16,1%	
	Gairebé sempre	3,2%	
	Sovint	6,5%	
N 62 NS/NC 4			
No em van donar informació 0	Poques vegades	11,3%	
P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	Molt curt	9,1%	
	Curt	21,2%	
	Normal	34,8%	
	Llarg	28,8%	
N 66 NS/NC 0			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Molt Llarg	6,1%	
	Perfecte	24,1%	
	Molt bé	22,8%	
	Bé	38,0%	
N 79 NS/NC 1			
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Regular	11,4%	
	Malament	3,8%	
	Perfecta	24,1%	
	Molt bona	22,8%	
	Bona	35,4%	
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)	Regular	8,9%	
	Dolenta	8,9%	
	Perfecta	20,0%	
	Molt bona	20,0%	
	Bona	43,8%	
N 80 NS/NC 0			
	Regular	10,0%	
	Dolenta	6,3%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	33,3%	
	Gairebé sempre	13,3%	
	Sovint	33,3%	
	Poques vegades	6,7%	
N 15 NS/NC 3			
No vaig tenir dolor 62	Mai / gairebé mai	13,3%	
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	8,8%	
	Molt bones	20,0%	
	Bones	48,8%	
	Regulars	20,0%	
N 80 NS/NC 0	Dolentes	2,5%	
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?	Perfecta	17,4%	
	Molt bona	4,3%	
	Bona	52,2%	
	Regular	17,4%	
N 23 NS/NC 0			
No vaig estar en una camilla 57	Dolenta	8,7%	
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	Sempre	74,1%	
	Gairebé sempre	13,8%	
	Sovint	3,4%	
	Poques vegades	6,9%	
N 58 NS/NC 1			
No tenia acompanyants 21	Mai / gairebé mai	1,7%	
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	31,3%	
	Molt bé	13,8%	
	Bé	33,8%	
	Regular	15,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	6,3%	
P 16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	31,1%	
	Molt bé	23,0%	
	Bé	29,7%	
	Regular	14,9%	
N 74 NS/NC 6	Malament	1,4%	
P 17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	39,2%	
	Molt bé	19,0%	
	Bé	35,4%	
	Regular	5,1%	
N 79 NS/NC 1	Malament	1,3%	

RESULTATS PER UP 2018

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?	Perfecte	33,3%	
	Molt bé	20,8%	
	Bé	25,0%	
N 24 NS/NC 2	Regular	20,8%	
No hi vaig tenir contacte 54	Malament	0,0%	
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	74,0%	
	Gairebé sempre	7,8%	
	Sovint	3,9%	
N 77 NS/NC 2	Poques vegades	11,7%	
No em van donar informació 1	Mai / gairebé mai	2,6%	
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	72,6%	
	Gairebé sempre	6,8%	
	Sovint	8,2%	
N 73 NS/NC 2	Poques vegades	6,8%	
No em van donar informació 5	Mai / gairebé mai	5,5%	
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	14,3%	
	Gairebé sempre	3,9%	
	Sovint	5,2%	
	Poques vegades	5,2%	
N 78 NS/NC 2	Mai o gairebé mai	71,4%	
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	28,6%	
	Molt bona	10,7%	
N 28 NS/NC 1	Bé	39,3%	
No em van donar informació 3	Regular	21,4%	
No em van fer proves 48	Malament	0,0%	
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	41,4%	
N 58 NS/NC 8	No	58,6%	
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	70,5%	
	Gairebé sempre	13,1%	
	Sovint	8,2%	
N 61 NS/NC 13	Poques vegades	4,9%	
No em van donar informació 6	Mai / gairebé mai	3,3%	
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	61,5%	
	Gairebé sempre	12,8%	
	Sovint	11,5%	
	Poques vegades	3,8%	
N 78 NS/NC 2	Mai / gairebé mai	10,3%	

RESULTATS PER UP 2018

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	8,9%	
	Molt bona	19,0%	
	Bona	41,8%	
	Regular	21,5%	
	Malament	8,9%	
N 79 NS/NC 1			
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	33,8%	
	No	66,3%	
N 80 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	30,8%	
	Molt bé	15,4%	
	Bé	30,8%	
	Regular	11,5%	
	Malament	11,5%	
N 26 NS/NC 1			
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	18,8%	
	Al metge de capçalera	14,6%	
	Al metge especialista	66,7%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	0,0%	
N 48 NS/NC 2			
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	43,1%	
	Molt bé	15,3%	
	Bé	29,2%	
	Regular	6,9%	
N 72 NS/NC 5			
P 30. Com valora el temps total que va estar a urgències des que va arribar fins que li van donar l'alta?	Malament	5,6%	
	Molt curt	4,0%	
	Curt	16,0%	
	Normal	50,7%	
	Llarg	16,0%	
N 75 NS/NC 5			
P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfectament	24,7%	
	Molt bé	11,7%	
	Bé	45,5%	
	Regular	11,7%	
	Malament	6,5%	
N 77 NS/NC 3			
P101 Valoració	Satisfacció	7,08	
N 80 NS/NC 0			
P102 Fidelitat	Sí	80,5%	
	No	5,2%	
	No n'estic segura	14,3%	
N 77 NS/NC 3			

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	771 - HOSPITAL UNIVERSITARI DE SANTA MARIA
P4 Comodat de la sala d'espera	62,12%
P5 Informació temps d'espera	34,04%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	25,81%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	65,15%
P8 Temps de dedicació del metge	84,81%
P9 Disposició per escoltar-lo	82,28%
P10 Poder donar la seva opinió	83,75%
P11 Ajuda a controlar el dolor	80,00%
P12 Condicions lloc on va ser atès	77,50%
P13 Comodat de la camilla	73,91%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	91,38%
P15 Respecte a la intimitat	78,75%
P16 Tracte personal infermeres	83,78%
P17 Tracte personal metges	93,67%
P18 Tracte personal dels zeladors	79,17%
P19 Informació entenedora	85,71%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	87,67%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	76,62%
P22 Informació sobre les proves	78,57%
P23 Permís per informar família	41,38%
P24 Informació coherent (coincident)	91,80%
P25 Sensació d'estar en bones mans	85,90%
P26 Organització del servei d'urgències	69,62%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	76,92%
P29 Va entendre explicacions	87,50%
P30 Temps total a urgències	70,67%
P31 Van resoldre el motiu	81,82%
P 101 Valoració global	7,08
P 102 Fidelitat	80,52%

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.

