



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 272 – HOSPITAL UNIVERSITARI
GERMANS TRÍAS I PUJOL**

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



2018

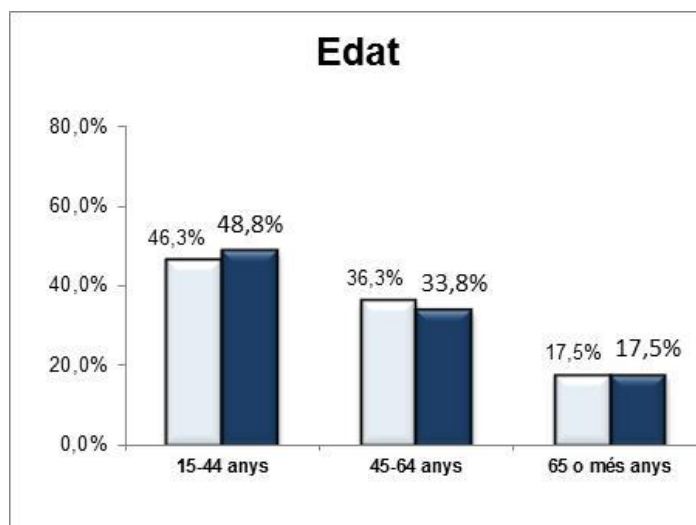
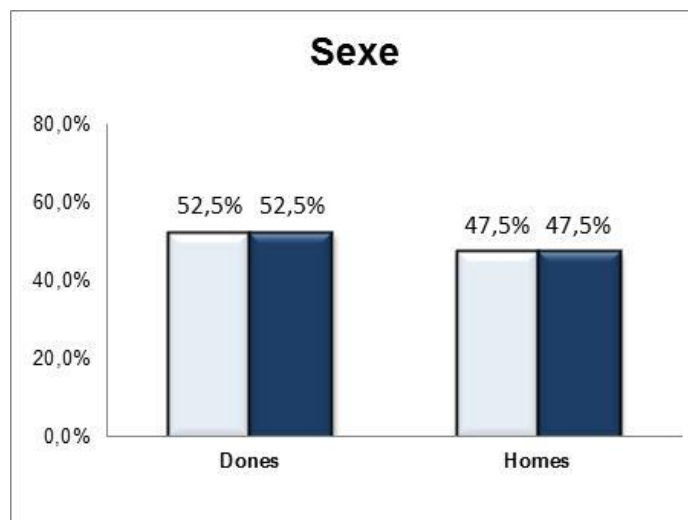
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

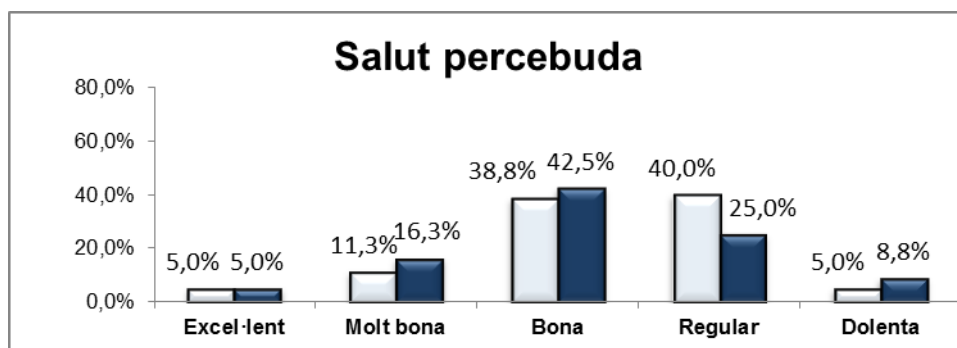
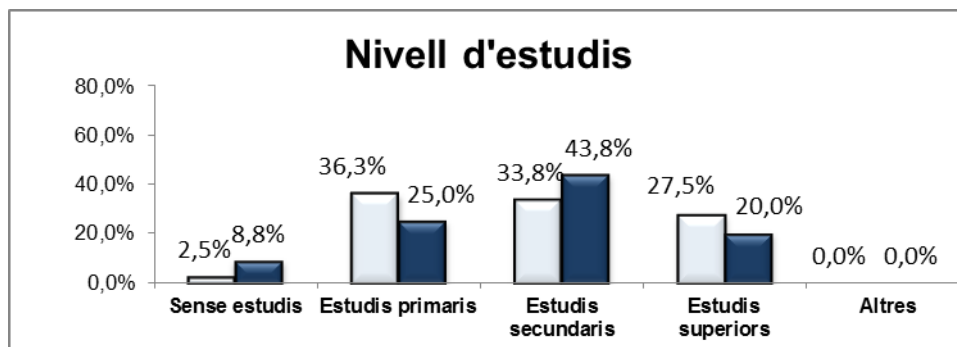
	Nombre d'enquestes
UP 272 - H. U. GERMANS TRÍAS I PUJOL - 2017	80
UP 272 - H. U. GERMANS TRÍAS I PUJOL - 2018	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2017
UP 2018



RESULTATS PER UP 2018

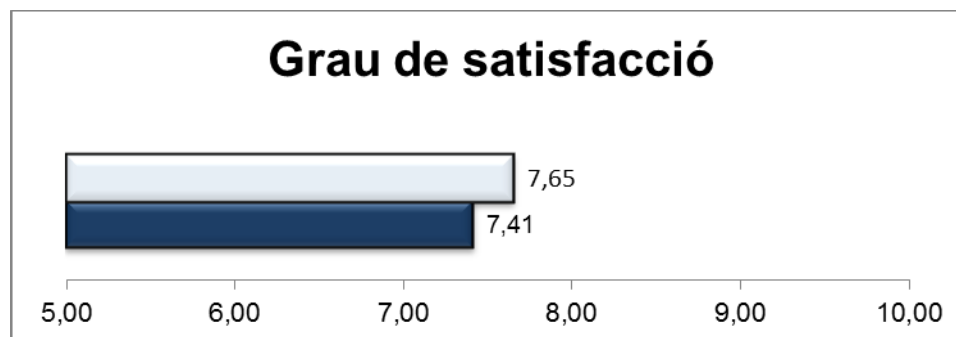


RESULTATS PER UP 2018

A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

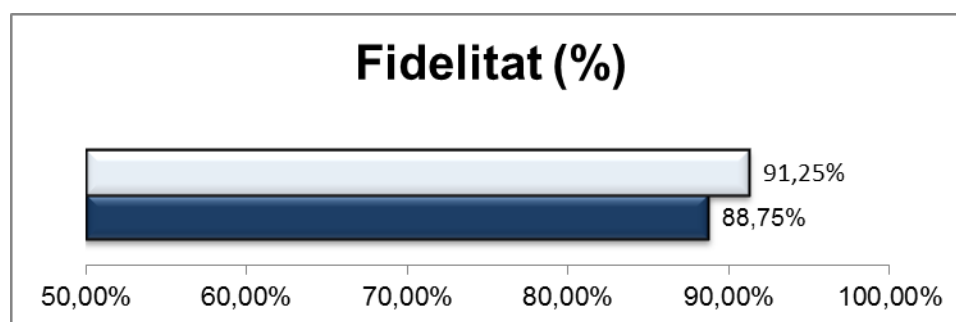
UP 2017
UP 2018

P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el 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	2017	2018	Distribució de respostes
Filtre. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	71,3%	73,8%	
	No	28,8%	26,3%	
N 80 NS/NC 0				
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	5,3%	0,0%	
	Molt bona	10,5%	10,2%	
	Bona	64,9%	59,3%	
	Regular	14,0%	22,0%	
N 59 NS/NC 0	Dolenta	5,3%	8,5%	
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	0,0%	2,6%	
	Gairebé sempre	2,4%	10,3%	
	Sovint	26,2%	20,5%	
	Poques vegades	7,1%	23,1%	
N 39 NS/NC 0	Mai / gairebé mai	64,3%	43,6%	
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	0,0%	2,3%	
	Gairebé sempre	0,0%	4,7%	
	Sovint	9,1%	7,0%	
	Poques vegades	25,0%	16,3%	
N 43 NS/NC 0	Mai / gairebé mai	65,9%	69,8%	
P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	Molt curt	3,6%	0,0%	
	Curt	10,9%	10,2%	
	Normal	38,2%	50,8%	
	Llarg	34,5%	27,1%	
N 59 NS/NC 0	Molt Llarg	12,7%	11,9%	
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	11,3%	15,0%	
	Molt bé	23,8%	23,8%	
	Bé	52,5%	43,8%	
	Regular	10,0%	13,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	3,8%	
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecta	35,0%	23,8%	
	Molt bona	22,5%	30,0%	
	Bona	38,8%	31,3%	
	Regular	3,8%	12,5%	
N 80 NS/NC 0	Dolenta	0,0%	2,5%	
P 10. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió (poder donar el seu parer)	Perfecta	27,5%	15,4%	
	Molt bona	25,0%	23,1%	
	Bona	40,0%	46,2%	
	Regular	7,5%	12,8%	
N 78 NS/NC 2	Dolenta	0,0%	2,6%	

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	47,0%	64,6%	
	Gairebé sempre	21,2%	12,3%	
	Sovint	21,2%	4,6%	
	Poques vegades	10,6%	9,2%	
N 65 NS/NC 0				
No vaig tenir dolor 15	Mai / gairebé mai	0,0%	9,2%	
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	12,5%	12,5%	
	Molt bones	23,8%	30,0%	
	Bones	51,3%	38,8%	
	Regulars	8,8%	16,3%	
N 80 NS/NC 0	Dolentes	3,8%	2,5%	
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o lliç) on va estar mentre el van atendre?	Perfecta	12,5%	3,6%	
	Molt bona	23,8%	27,3%	
	Bona	51,3%	49,1%	
	Regular	8,8%	12,7%	
N 55 NS/NC 1	Dolenta	3,8%	7,3%	
No vaig estar en una camilla 24				
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	Sempre	84,5%	84,4%	
	Gairebé sempre	5,2%	10,9%	
	Sovint	3,4%	1,6%	
	Poques vegades	3,4%	1,6%	
N 64 NS/NC 0	Mai / gairebé mai	3,4%	1,6%	
No tenia acompanyants 16				
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	50,0%	27,5%	
	Molt bé	16,3%	28,8%	
	Bé	31,3%	41,3%	
	Regular	2,5%	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	0,0%	
P 16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	12,8%	20,0%	
	Molt bé	47,4%	38,8%	
	Bé	35,9%	31,3%	
	Regular	3,8%	10,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	0,0%	
P 17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	20,0%	26,3%	
	Molt bé	43,8%	33,8%	
	Bé	33,8%	26,3%	
	Regular	1,3%	10,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	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	15,7%	10,5%	
	Molt bé	49,0%	55,3%	
	Bé	33,3%	28,9%	
	Regular	2,0%	2,6%	
N 38 NS/NC 0	Malament	0,0%	2,6%	
No hi vaig tenir contacte 42	Sempre	15,7%	79,2%	
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Gairebé sempre	49,0%	14,3%	
	Sovint	33,3%	5,2%	
	Poques vegades	2,0%	0,0%	
N 77 NS/NC 0	Mai / gairebé mai	0,0%	1,3%	
No em van donar informació 3	Sempre	78,8%	77,9%	
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.?	Gairebé sempre	16,3%	10,4%	
	Sovint	3,8%	9,1%	
	Poques vegades	1,3%	2,6%	
N 77 NS/NC 0	Mai / gairebé mai	0,0%	0,0%	
No em van donar informació 3	Sempre	27,5%	11,3%	
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Gairebé sempre	1,3%	5,0%	
	Sovint	11,3%	3,8%	
	Poques vegades	3,8%	3,8%	
N 80 NS/NC 0	Mai o gairebé mai	56,3%	76,3%	
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	39,1%	30,6%	
N 62 NS/NC 0	Molt bona	21,9%	25,8%	
	Bé	28,1%	40,3%	
No em van donar informació 4	Regular	9,4%	15,0%	
No em van fer proves 14	Malament	1,6%	1,6%	
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	12,3%	25,8%	
	No	87,7%	74,2%	
N 62 NS/NC 2	Sempre	75,0%	49,3%	
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)?	Gairebé sempre	13,8%	27,4%	
	Sovint	7,5%	16,4%	
	Poques vegades	1,3%	5,5%	
N 73 NS/NC 1	Mai / gairebé mai	2,5%	1,4%	
No em van donar informació 6	Sempre	67,5%	58,8%	
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Gairebé sempre	17,5%	21,3%	
	Sovint	8,8%	3,8%	
	Poques vegades	6,3%	12,5%	
N 80 NS/NC 0	Mai / gairebé mai	0,0%	3,8%	

RESULTATS PER UP 2018

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	11,3%	8,8%	
	Molt bona	27,5%	25,0%	
	Bona	43,8%	47,5%	
	Regular	13,8%	15,0%	
	Malament	3,8%	3,8%	
N 80 NS/NC 0				
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	12,5%	13,8%	
	No	87,5%	86,3%	
N 80 NS/NC 0				
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	30,0%	0,0%	
	Molt bé	20,0%	72,7%	
	Bé	50,0%	18,2%	
	Regular	0,0%	9,1%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 11 NS/NC 0				
P28. Quan van donar-lo d'alta a urgències, li van dir si havia d'anar a un altre servei (el van derivar)?	No em van donar informació	27,7%	14,8%	
	Al metge de capçalera	56,9%	57,4%	
	Al metge especialista	15,4%	26,2%	
N 61 NS/NC 3				
No ho recordo 5	El van derivar a un altre centre	0,0%	1,6%	
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	71,8%	59,0%	
	Molt bé	11,5%	21,8%	
	Bé	16,7%	17,9%	
	Regular	0,0%	1,3%	
N 78 NS/NC 0				
No em van explicar res 2	Malament	0,0%	0,0%	
P 30. Com valora el temps total que va estar a urgències des que va arribar fins que li van donar l'alta?	Molt curt	1,3%	2,5%	
	Curt	3,8%	7,5%	
	Normal	55,0%	47,5%	
	Llarg	20,0%	26,3%	
	Molt Llarg	20,0%	16,3%	
N 80 NS/NC 0				
P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfectament	22,8%	30,0%	
	Molt bé	11,4%	17,5%	
	Bé	46,8%	30,0%	
	Regular	13,9%	13,8%	
N 80 NS/NC 0				
P101 Valoració	Satisfacció	7,65	7,41	
N 80 NS/NC 0				
P102 Fidelitat	Sí	91,3%	88,8%	
	No	1,3%	5,0%	
N 80 NS/NC 0				
	No n'estic segura	7,5%	6,3%	

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	272 - H. U. GERMANS TRÍAS I PUJOL 2017	272 - H. U. GERMANS TRÍAS I PUJOL 2018
P4 Comoditat de la sala d'espera	80,70%	69,49%
P5 Informació temps d'espera	28,57%	33,33%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	9,09%	13,95%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	52,73%	61,02%
P8 Temps de dedicació del metge	87,50%	82,50%
P9 Disposició per escoltar-lo	96,25%	85,00%
P10 Poder donar la seva opinió	92,50%	84,62%
P11 Ajuda a controlar el dolor	89,39%	81,54%
P12 Condicions lloc on va ser atès	87,50%	81,25%
P13 Comoditat de la camilla	87,50%	80,00%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	93,10%	96,88%
P15 Respecte a la intimitat	97,50%	97,50%
P16 Tracte personal infermeres	96,15%	90,00%
P17 Tracte personal metges	97,50%	86,25%
P18 Tracte personal dels zeladors	98,04%	94,74%
P19 Informació entenedora	98,04%	98,70%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	98,75%	97,40%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	60,00%	80,00%
P22 Informació sobre les proves	89,06%	96,77%
P23 Permís per informar família	12,31%	25,81%
P24 Informació coherent (coincident)	96,25%	93,15%
P25 Sensació d'estar en bones mans	93,75%	83,75%
P26 Organització del servei d'urgències	82,50%	81,25%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,00%	90,91%
P29 Va entendre explicacions	100,00%	98,72%
P30 Temps total a urgències	60,00%	57,50%
P31 Van resoldre el motiu	81,01%	77,50%
P 101 Valoració global	7,65	7,41
P 102 Fidelitat	91,25%	88,75%

RESULTATS PER UP 2018

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.

