



REO núm: 896  
Data: 20/06/2018



Informe de resultats

## **Estudi de l'opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis d'atenció hospitalària urgent 2017**

Organisme promotor: Servei Català de la Salut



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**



**Generalitat  
de Catalunya**



**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI**

**ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA**  
Enquestes "en línia"

**2017**

**RESULTATS PER CENTRE**

**UP 723 - Hospital de Campdevàrol**

**Subdirecció**

**Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

 **Generalitat de Catalunya**  
**Departament de Salut**

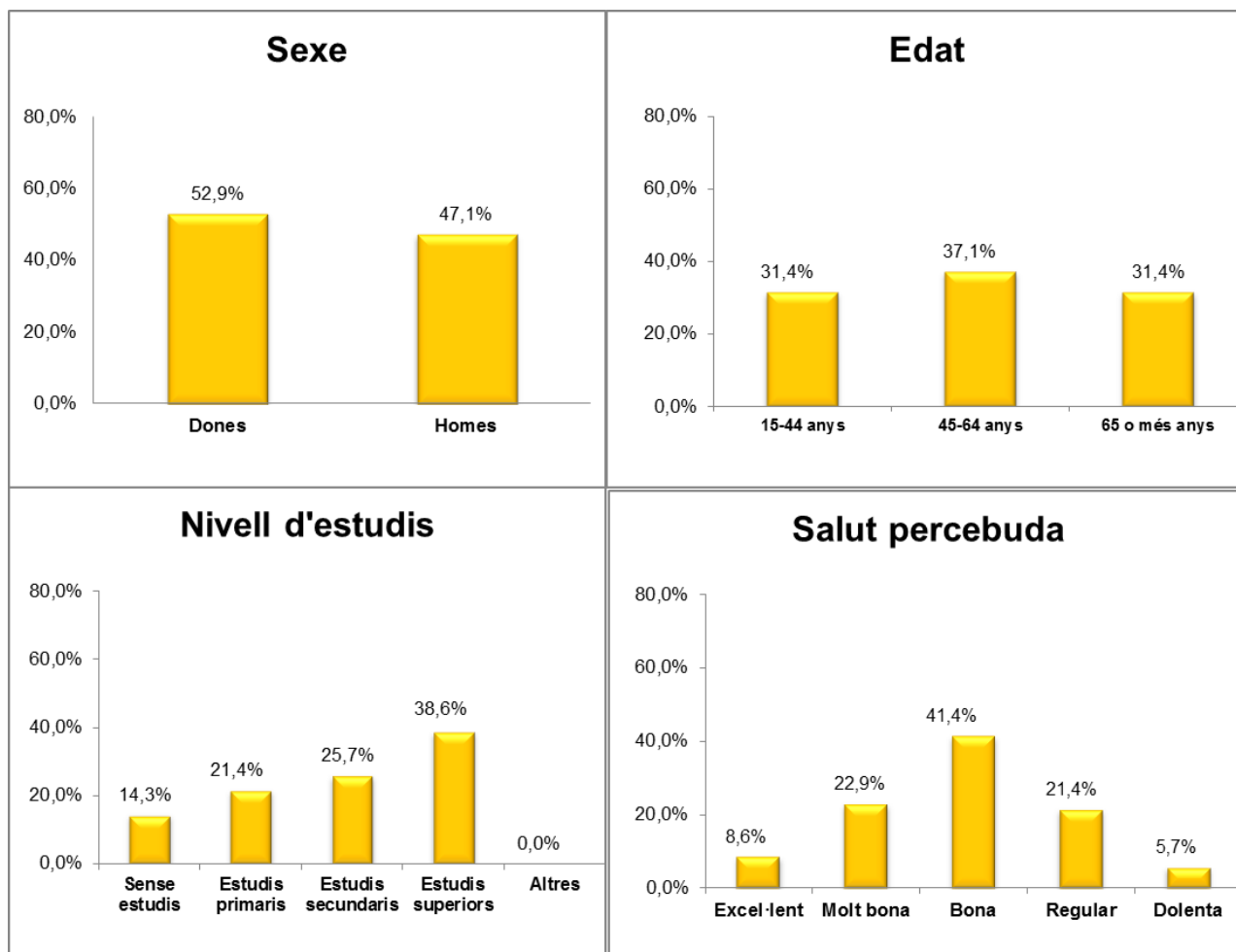
**2017**

## A. Anàlisi per UP

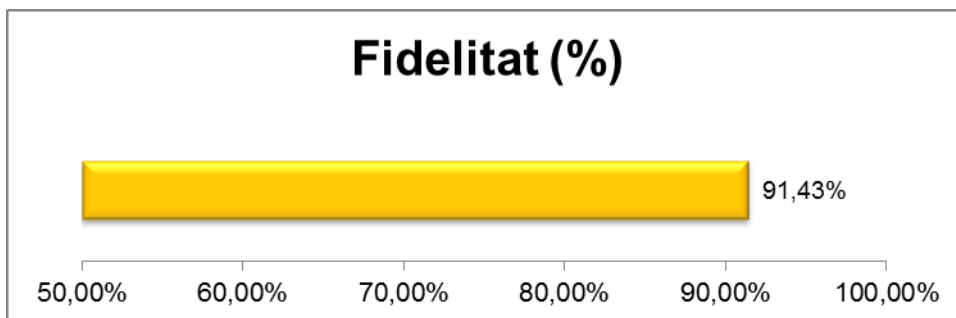
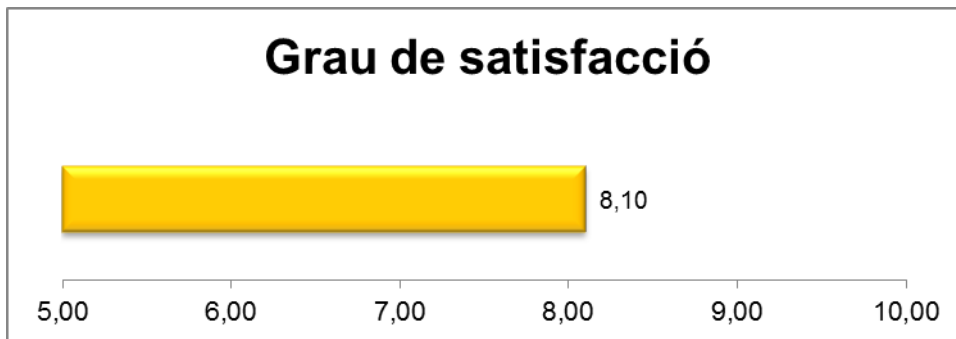
### A.1. Descripció de la població enquestada

UP 723 - HOSPITAL DE CAMPDEVÀNOL - 2017	Nombre d'enquestes
	70

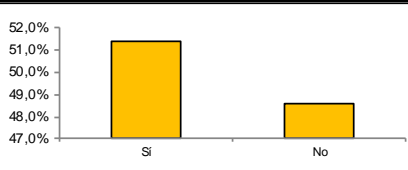
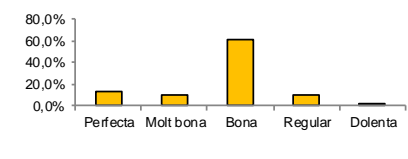
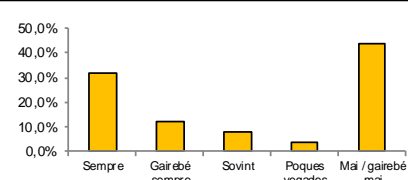
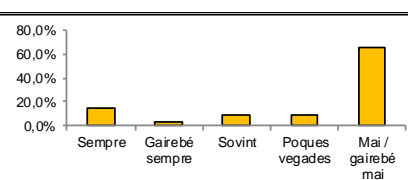
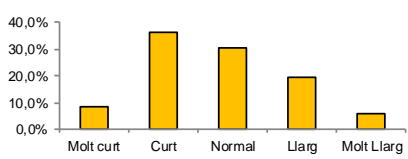
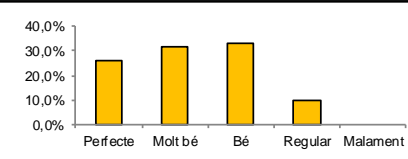
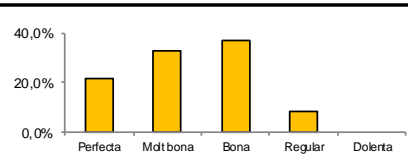
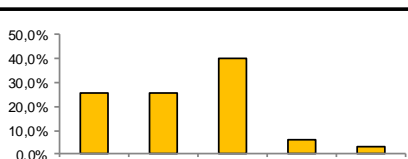
#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

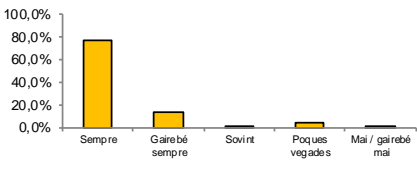
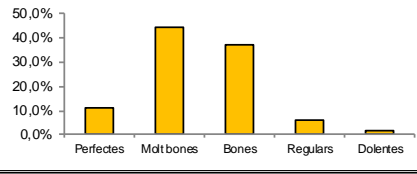
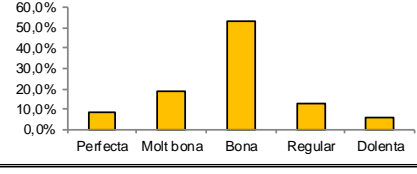
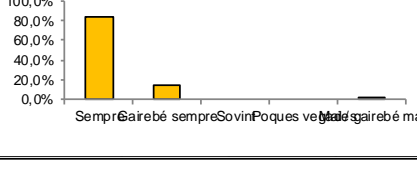

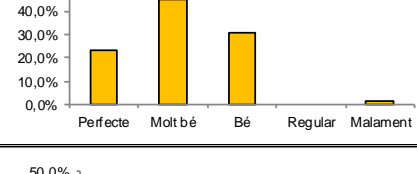



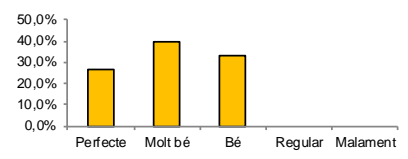
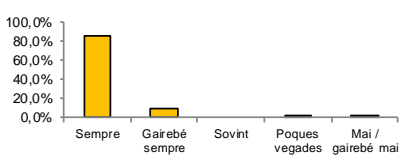
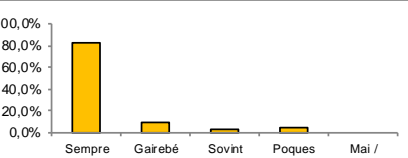
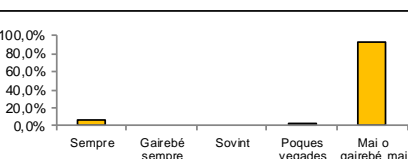
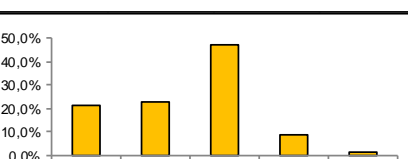
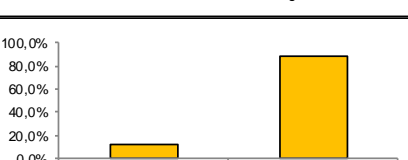
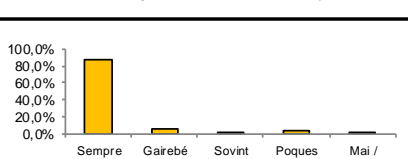
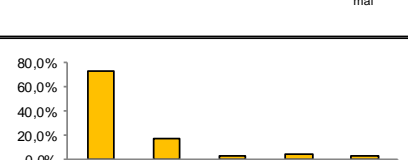
## A.2. Índex de Satisfacció i Fidelitat

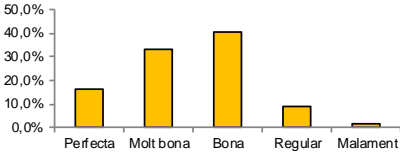
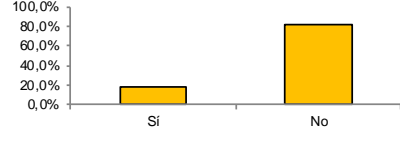
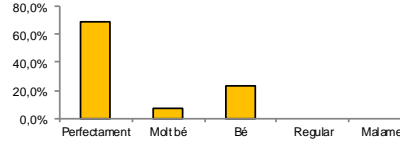
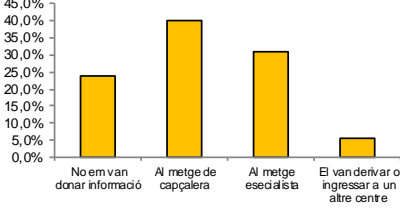
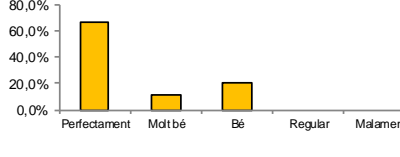
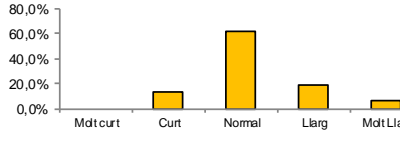
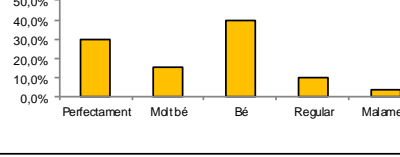
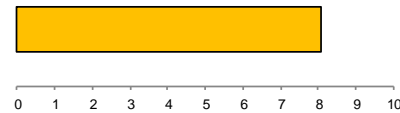
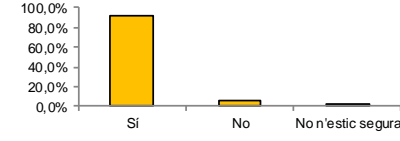


## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
Filtre. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	51,4%	
	No	48,6%	
N 70 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	13,9%	
	Molt bona	11,1%	
	Bona	61,1%	
	Regular	11,1%	
N 36 NS/NC 0	Dolenta	2,8%	
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	32,0%	
	Gairebé sempre	12,0%	
	Sovint	8,0%	
	Poques vegades	4,0%	
N 25 NS/NC 0	Mai / gairebé mai	44,0%	
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	14,7%	
	Gairebé sempre	2,9%	
	Sovint	8,8%	
	Poques vegades	8,8%	
N 34 NS/NC 1	Mai / gairebé mai	64,7%	
P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	Molt curt	8,3%	
	Curt	36,1%	
	Normal	30,6%	
	Llarg	19,4%	
N 36 NS/NC 0	Molt Llarg	5,6%	
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	25,7%	
	Molt bé	31,4%	
	Bé	32,9%	
	Regular	10,0%	
N 70 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecta	21,4%	
	Molt bona	32,9%	
	Bona	37,1%	
	Regular	8,6%	
N 70 NS/NC 0	Dolenta	0,0%	
P 10. I la predisposició del metge per a que vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer)	Perfecta	25,7%	
	Molt bona	25,7%	
	Bona	40,0%	
	Regular	5,7%	
N 70 NS/NC 0	Dolenta	2,9%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	77,2%	
	Gairebé sempre	14,0%	
	Sovint	1,8%	
	Poques vegades	5,3%	
	Mai / gairebé mai	1,8%	
N 57 NS/NC 1	No vaig tenir dolor	12	
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	11,4%	
	Molt bones	44,3%	
	Bones	37,1%	
	Regulars	5,7%	
	Dolentes	1,4%	
N 70 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%	
	Molt bona	19,1%	
	Bona	52,9%	
	Regular	13,2%	
	Dolenta	5,9%	
N 68 NS/NC 1	No vaig estar en una camilla	1	
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	Sempre	84,3%	
	Gairebé sempre	13,7%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai / gairebé mai	2,0%	
N 51 NS/NC 3	No tenia acompanyants	16	
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	34,3%	
	Molt bé	24,3%	
	Bé	40,0%	
	Regular	1,4%	
	Malament	0,0%	
N 70 NS/NC 0			
P 16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	23,2%	
	Molt bé	44,9%	
	Bé	30,4%	
	Regular	0,0%	
	Malament	1,4%	
N 69 NS/NC 1			
P 17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	25,7%	
	Molt bé	45,7%	
	Bé	21,4%	
	Regular	5,7%	
	Malament	1,4%	
N 70 NS/NC 0			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes	
P 18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?	Perfecte	26,7%		
	Molt bé	40,0%		
	Bé	33,3%		
	N 45 NS/NC 2	Regular		0,0%
No hi vaig tenir contacte 23	Malament	0,0%		
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	85,7%		
	Gairebé sempre	10,0%		
	Sovint	0,0%		
	N 70 NS/NC 0	Poques vegades		2,9%
No em van donar informació 0	Mai / gairebé mai	1,4%		
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	82,8%		
	Gairebé sempre	9,4%		
	Sovint	3,1%		
	N 64 NS/NC 2	Poques vegades		4,7%
No em van donar informació 4	Mai / gairebé mai	0,0%		
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	5,7%		
	Gairebé sempre	0,0%		
	Sovint	0,0%		
	N 70 NS/NC 0	Poques vegades		1,4%
No em van donar informació 0	Mai o gairebé mai	92,9%		
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	21,1%		
	Molt bona	22,8%		
	N 57 NS/NC 0	Bé		47,4%
	No em van donar informació 0	Regular		8,7%
No em van fer proves 13	Malament	1,8%		
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	11,8%		
	N 51 NS/NC 3	No		88,2%
No tenia acompanyants 16				
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	88,3%		
	Gairebé sempre	5,0%		
	Sovint	1,7%		
	N 60 NS/NC 6	Poques vegades		3,3%
No em van donar informació 4	Mai / gairebé mai	1,7%		
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	72,9%		
	Gairebé sempre	17,1%		
	Sovint	2,9%		
	N 70 NS/NC 0	Poques vegades		4,3%
No em van donar informació 4	Mai / gairebé mai	2,9%		

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	15,9%	
	Molt bona	33,3%	
	Bona	40,6%	
	Regular	8,7%	
N 69 NS/NC 1	Malament	1,4%	
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	18,6%	
	No	81,4%	
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	69,2%	
	Molt bé	7,7%	
	Bé	23,1%	
	Regular	0,0%	
N 13 NS/NC 0	Malament	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	23,6%	
	Al metge de capçalera	40,0%	
	Al metge especialista	30,9%	
	N 55 NS/NC 2	El van derivar o ingressar a un altre centre	
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre ( vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	67,2%	
	Molt bé	11,9%	
	Bé	20,9%	
	N 67 NS/NC 2	Regular	
No em van explicar res 1	Malament	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	0,0%	
	Curt	12,9%	
	Normal	61,4%	
	Llarg	18,6%	
	N 70 NS/NC 0	Molt Llarg	
P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfectament	30,0%	
	Molt bé	15,7%	
	Bé	40,0%	
	Regular	10,0%	
N 70 NS/NC 0	Malament	4,3%	
P101 Valoració	Satisfacció	8,10	
N 80 NS/NC 0			
P102 Fidelitat	Sí	91,4%	
	No	5,7%	
	N 70 NS/NC 0	No n'estic segura	



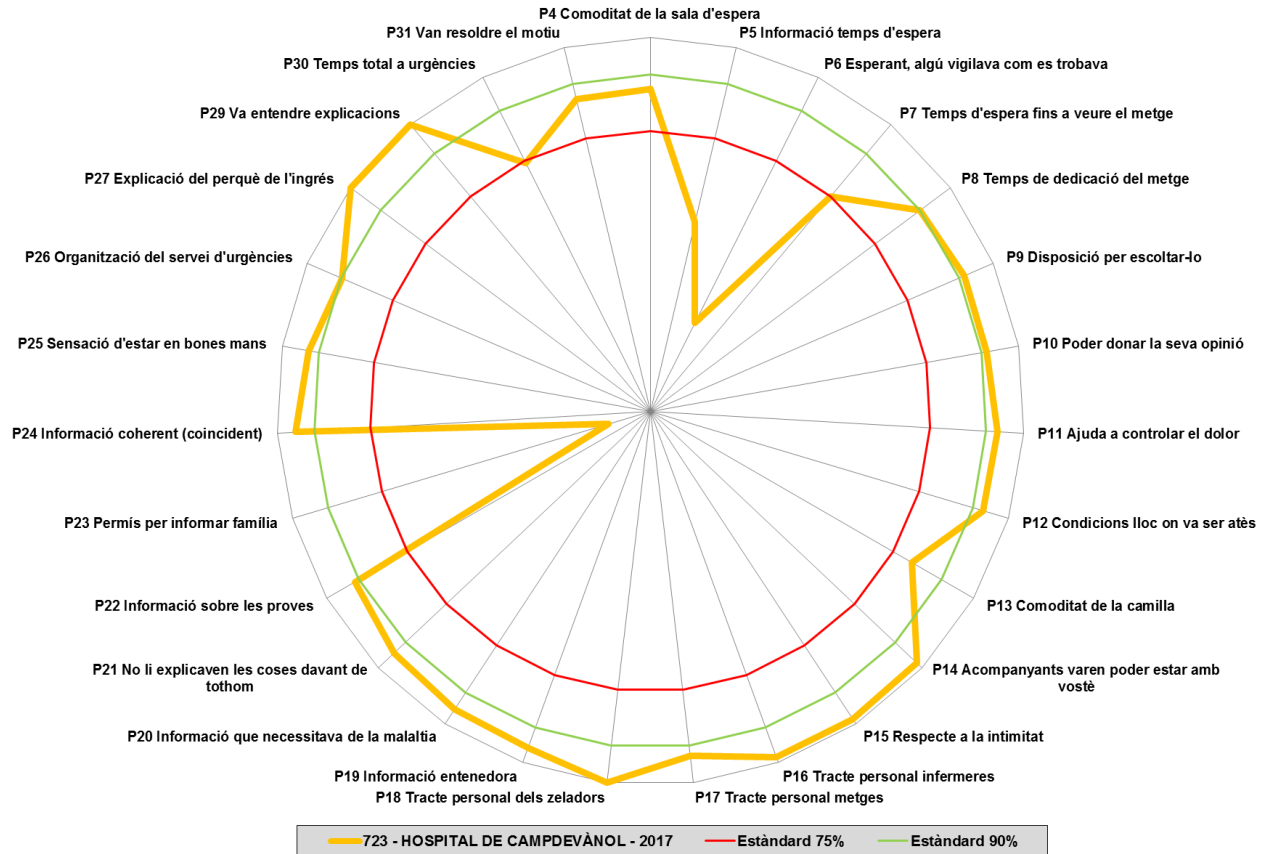
### C. Indicador positiu

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	723 - HOSPITAL DE CAMPDEVÀNOL - 2017
P4 Comoditat de la sala d'espera	86,11%
P5 Informació temps d'espera	52,00%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	26,47%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	75,00%
P8 Temps de dedicació del metge	90,00%
P9 Disposició per escoltar-lo	91,43%
P10 Poder donar la seva opinió	91,43%
P11 Ajuda a controlar el dolor	92,98%
P12 Condicions lloc on va ser atès	92,86%
P13 Comoditat de la camilla	80,88%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	98,04%
P15 Respecte a la intimitat	98,57%
P16 Tracte personal infermeres	98,55%
P17 Tracte personal metges	92,86%
P18 Tracte personal dels zeladors	100,00%
P19 Informació entenedora	95,71%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	95,31%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	94,29%
P22 Informació sobre les proves	91,23%
P23 Permís per informar família	11,76%
P24 Informació coherent (coincident)	95,00%
P25 Sensació d'estar en bones mans	92,86%
P26 Organització del servei d'urgències	89,86%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,00%
P29 Va entendre explicacions	100,00%
P30 Temps total a urgències	74,29%
P31 Van resoldre el motiu	85,71%
P 101 Valoració global	8,10
P 102 Fidelitat	91,43%

### 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.





**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT PER LÍNEA DE SERVEI  
ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA**

Resultats enquestes "en línia"

**2017**

RESULTATS PER CENTRE

UP 726 - Hospital Dos de Maig (Barcelona)

**Subdirecció del CatSalut  
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

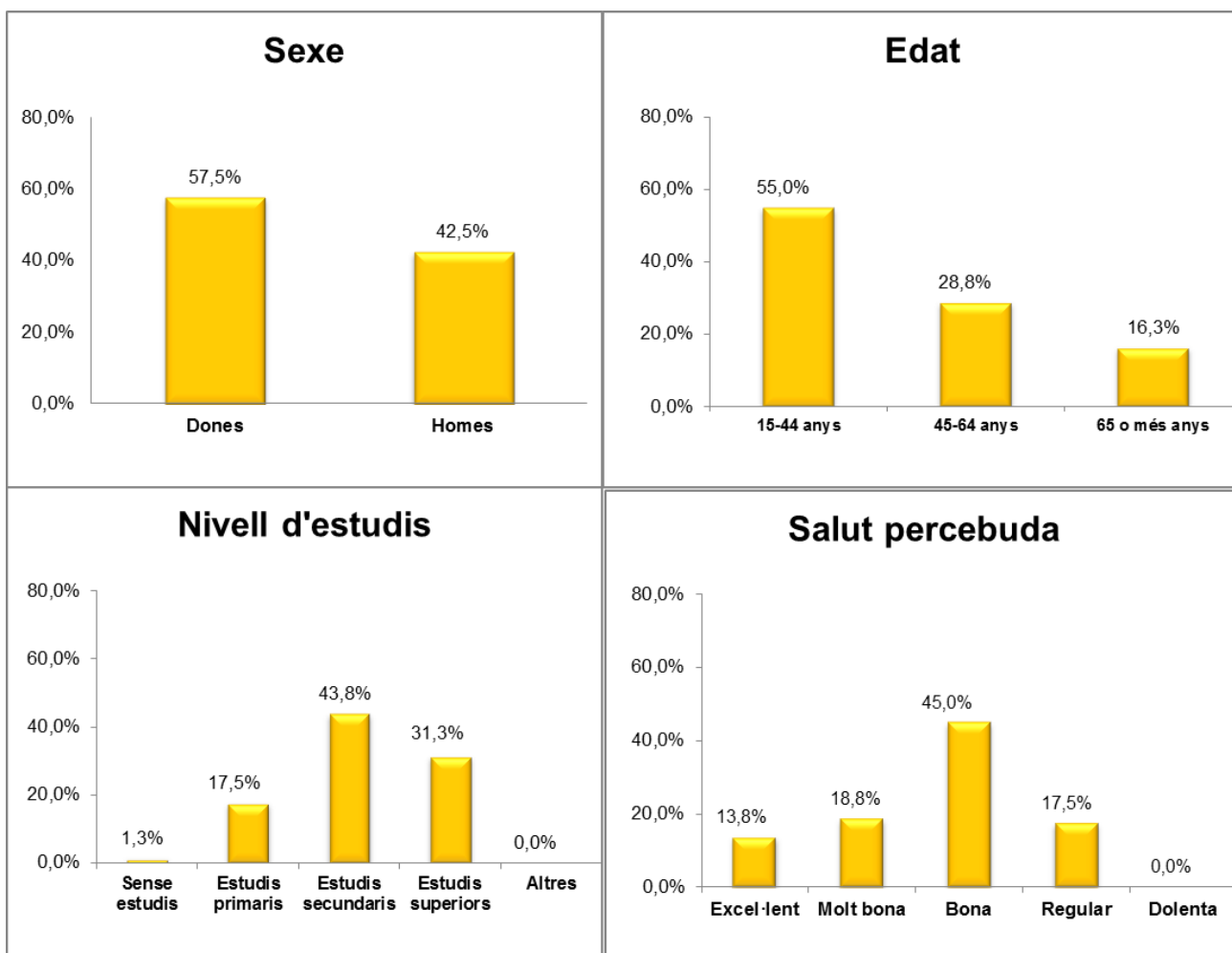
## A. Anàlisi del centre

### A.1. Descripció de la població enquestada

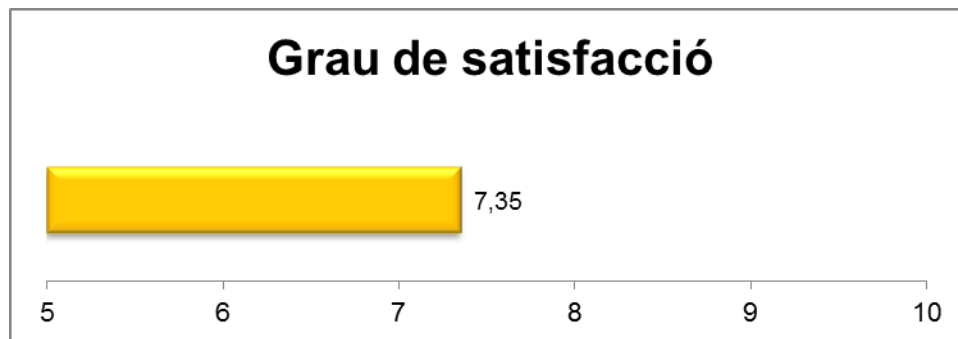
UP 726 - HOSPITAL DOS DE MAIG - 2017	Nombre d'enquestes
	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

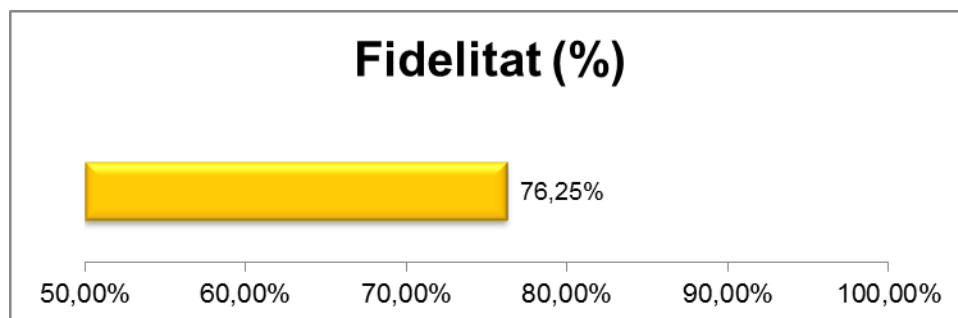
UP 2017



## B. Índex de Satisfacció i Fidelitat

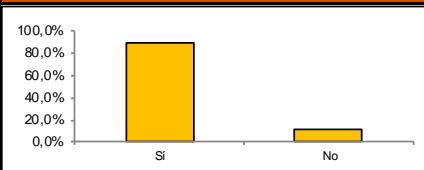
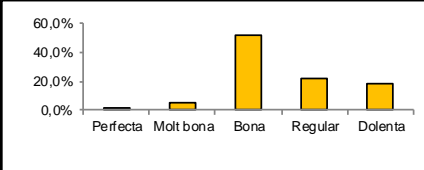
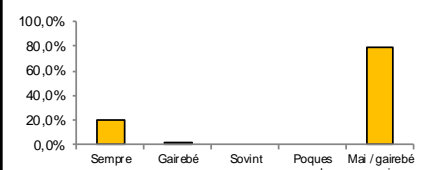
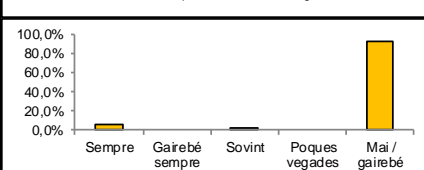
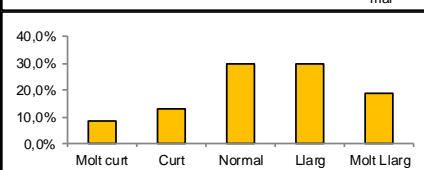
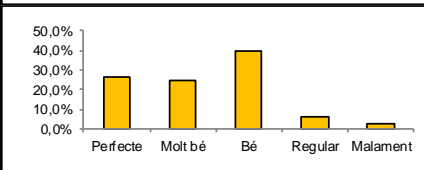
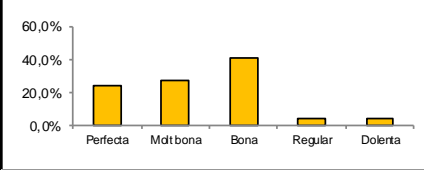
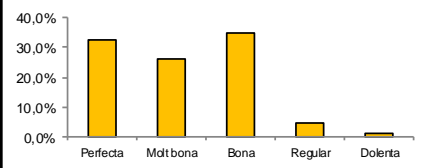


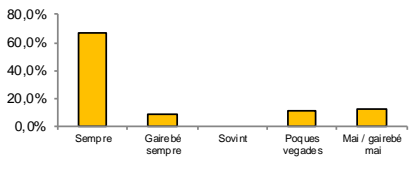
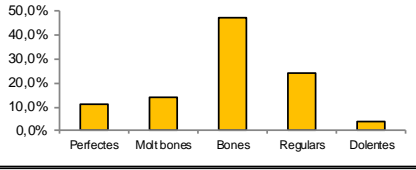
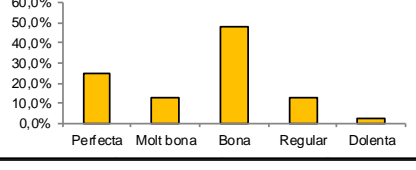
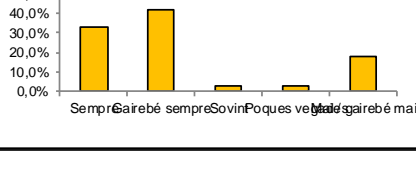



Nota: P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències

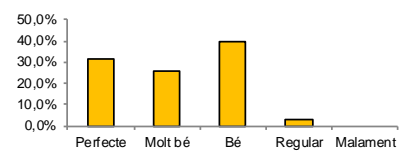
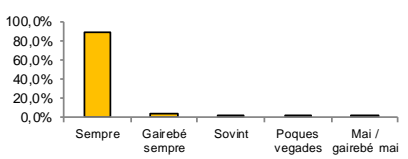
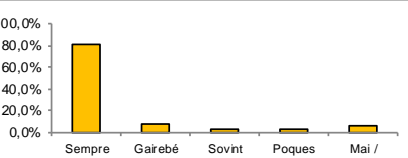
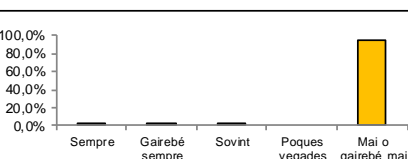
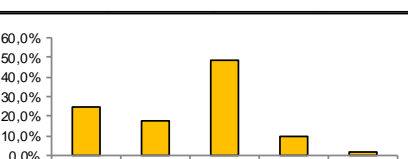
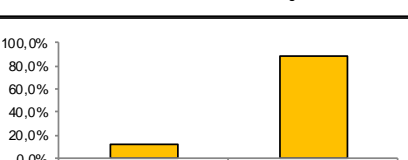
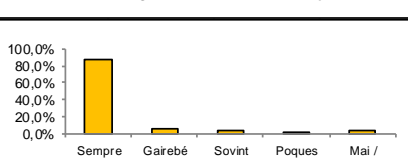



Nota: P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix servei d'urgències?

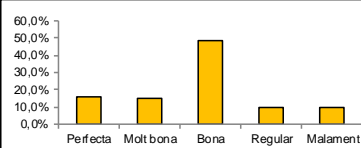
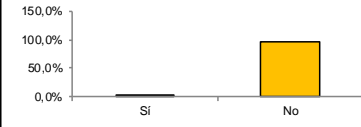
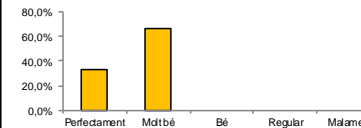
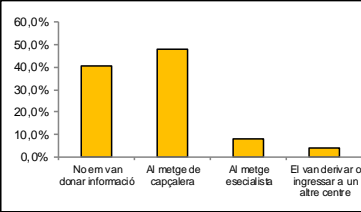
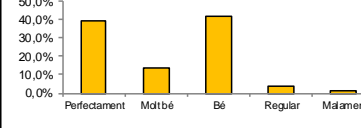
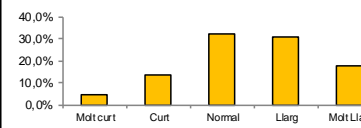
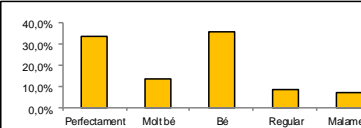
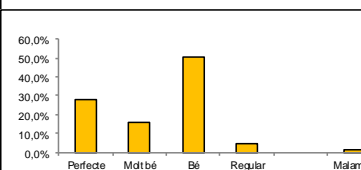

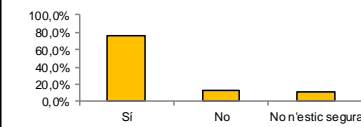
### C. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
Filtre. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	88,8%	
	No	11,3%	
N 80 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	1,4%	
	Molt bona	5,6%	
	Bona	52,1%	
	Regular	22,5%	
	Dolenta	18,3%	
N 71 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	19,6%	
	Gairebé sempre	2,0%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai / gairebé mai	78,4%	
N 51 NS/NC 2			
No em van donar informació 18			
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	5,7%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sovint	1,4%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai / gairebé mai	92,9%	
N 70 NS/NC 1			
No em van donar informació 0			
P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	Molt curt	8,6%	
	Curt	12,9%	
	Normal	30,0%	
	Llarg	30,0%	
	Molt Llarg	18,6%	
N 70 NS/NC 1			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	26,3%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	40,0%	
	Regular	6,3%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecta	23,8%	
	Molt bona	27,5%	
	Bona	41,3%	
	Regular	3,8%	
	Dolenta	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P 10. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer)	Perfecta	32,5%	
	Molt bona	26,3%	
	Bona	35,0%	
	Regular	5,0%	
	Dolenta	1,3%	
N 80 NS/NC 0			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?  N 54 NS/NC 2 No vaig tenir dolor 24	Sempre	66,7%	
	Gairebé sempre	9,3%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	11,1%	
	Mai / gairebé mai	13,0%	
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?  N 80 NS/NC 0	Perfectes	11,3%	
	Molt bones	13,8%	
	Bones	47,5%	
	Regulars	23,8%	
	Dolentes	3,8%	
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?  N 48 NS/NC 1 No vaig estar en una camilla 31	Perfecta	25,0%	
	Molt bona	12,5%	
	Bona	47,9%	
	Regular	12,5%	
	Dolenta	2,1%	
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?  N 33 NS/NC 1 No tenia acompanyants 46	Sempre	33,3%	
	Gairebé sempre	42,4%	
	Sovint	3,0%	
	Poques vegades	3,0%	
	Mai / gairebé mai	18,2%	
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?  N 80 NS/NC 0	Perfectament	31,3%	
	Molt bé	18,8%	
	Bé	43,8%	
	Regular	3,8%	
	Malament	2,5%	
P 16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?  N 79 NS/NC 1	Perfecte	32,9%	
	Molt bé	21,5%	
	Bé	39,2%	
	Regular	5,1%	
	Malament	1,3%	
P 17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?  N 80 NS/NC 0	Perfecte	35,0%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	36,3%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?	Perfecte	31,4%	
	Molt bé	25,7%	
	Bé	40,0%	
	Regular	2,9%	
	Malament	0,0%	
N 35 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte	45		
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	88,8%	
	Gairebé sempre	5,0%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai / gairebé mai	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
No em van donar informació	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	81,3%	
	Gairebé sempre	7,5%	
	Sovint	2,5%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai / gairebé mai	6,3%	
N 80 NS/NC 0			
No em van donar informació	0		
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	1,3%	
	Gairebé sempre	1,3%	
	Sovint	2,5%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai o gairebé mai	94,9%	
N 80 NS/NC 0			
No em van donar informació	0		
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	24,4%	
	Molt bona	17,8%	
	Bé	48,9%	
	Regular	10,0%	
	Malament	2,2%	
N 45 NS/NC 2			
No em van donar informació	0		
No em van fer proves	33		
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	11,8%	
	No	88,2%	
	N 34 NS/NC 0		
No tenia acompanyants	46		
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	86,5%	
	Gairebé sempre	5,4%	
	Sovint	2,7%	
	Poques vegades	1,4%	
	Mai / gairebé mai	4,1%	
N 74 NS/NC 5			
No em van donar informació	1		
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	77,5%	
	Gairebé sempre	6,3%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	5,0%	
	Mai / gairebé mai	5,0%	
N 80 NS/NC 0			



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	16,3%	
	Molt bona	15,0%	
	Bona	48,8%	
	Regular	10,0%	
	Malament	10,0%	
N 80 NS/NC 0			
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	3,8%	
	No	96,3%	
N 80 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	33,3%	
	Molt bé	66,7%	
	Bé	0,0%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 3 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	40,3%	
	Al metge de capçalera	48,1%	
	Al metge especialista	7,8%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	3,9%	
N 77 NS/NC 0			
No ho recordo	0		
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre ( vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	39,2%	
	Molt bé	13,9%	
	Bé	41,8%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 0			
No em van explicar res	1		
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	5,0%	
	Curt	13,8%	
	Normal	32,5%	
	Llarg	31,3%	
	Molt Llarg	17,5%	
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	33,8%	
	Molt bé	13,8%	
	Bé	36,3%	
	Regular	8,8%	
	Malament	7,5%	
N 80 NS/NC 0			
P. Lliure: Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	28,2%	
	Molt bé	15,5%	
	Bé	50,7%	
	Regular	4,2%	
	Malament	1,4%	
N 71 NS/NC 1			
No van tenir contacte amb l'administració	8		
P101 Valoració	Satisfacció	7,35	
N 80 NS/NC 0			
P102 Fidelitat	Sí	76,3%	
	No	12,5%	
	No n'estic segura	11,3%	
N 80 NS/NC 0			

### D. Indicador positiu

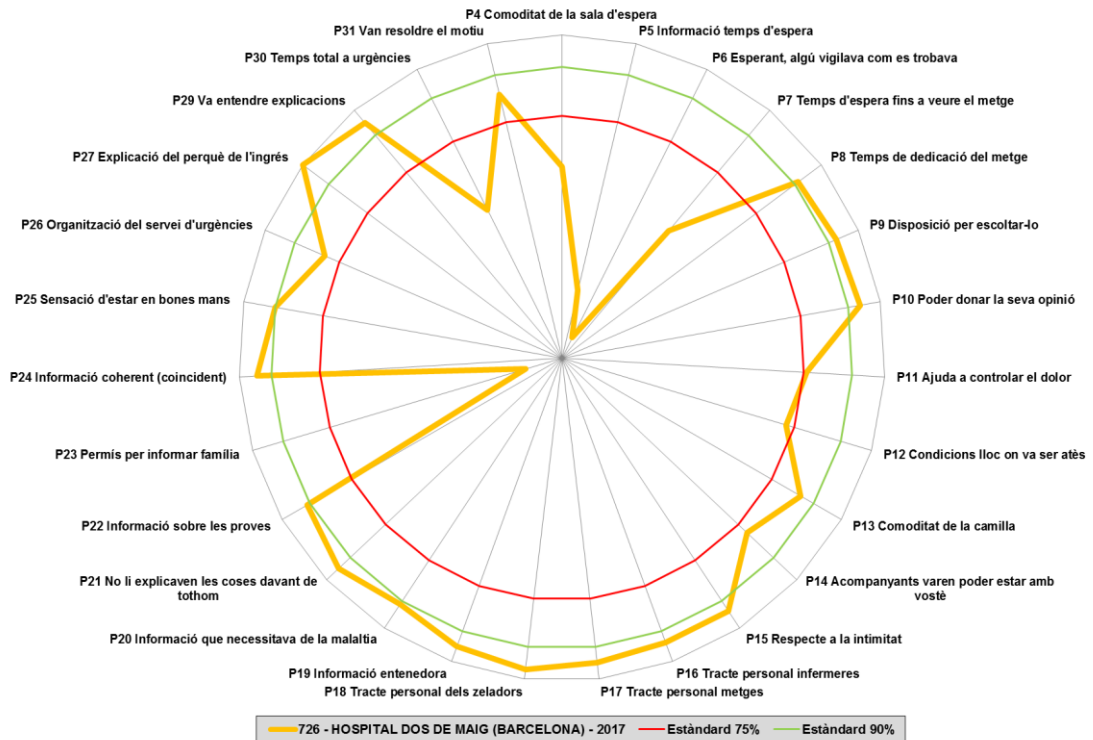
A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	726 - HOSPITAL DOS DE MAIG (BARCELONA) - 2017
P4 Comoditat de la sala d'espera	59,15%
P5 Informació temps d'espera	21,57%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	7,14%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	51,43%
P8 Temps de dedicació del metge	91,25%
P9 Disposició per escoltar-lo	92,50%
P10 Poder donar la seva opinió	93,75%
P11 Ajuda a controlar el dolor	75,93%
P12 Condicions lloc on va ser atès	72,50%
P13 Comoditat de la camilla	85,42%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	78,79%
P15 Respecte a la intimitat	93,75%
P16 Tracte personal infermeres	93,67%
P17 Tracte personal metges	95,00%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,14%
P19 Informació entenedora	95,00%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	91,25%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	94,94%
P22 Informació sobre les proves	91,11%
P23 Permís per informar família	11,76%
P24 Informació coherent (coincident)	94,59%
P25 Sensació d'estar en bones mans	90,00%
P26 Organització del servei d'urgències	80,00%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,00%
P29 Va entendre explicacions	94,94%
P30 Temps total a urgències	51,25%
P31 Van resoldre el motiu	83,75%
P 101 Valoració global	7,35
P 102 Fidelitat	76,25%

### E. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

#### Radial de la UP 2017





**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI**

Enquestes “en línia”

2017

**ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA**

**UP 272 - H. U. GERMANS TRIAS I PUJOL (BADALONA)**

**Subdirecció**

**Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**



**2017**

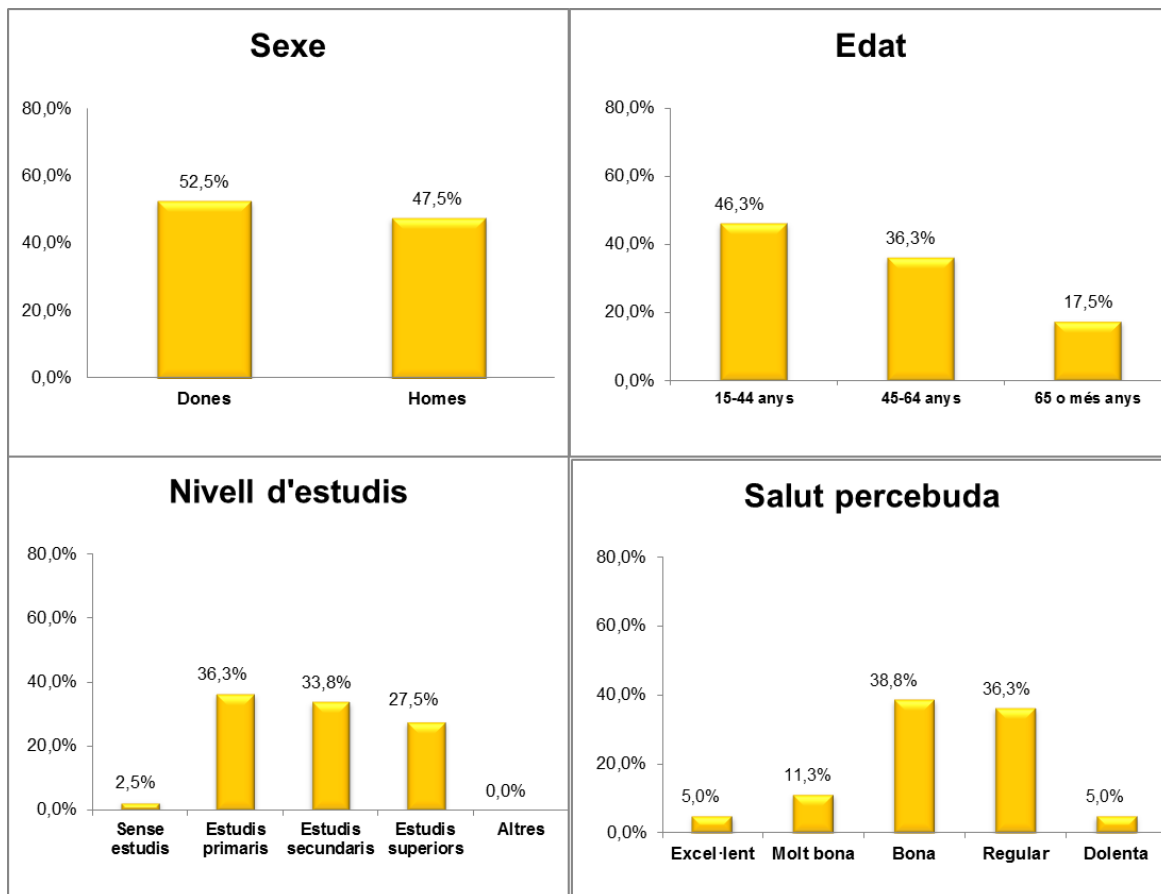
## A. Anàlisi per UP

### A.1. Descripció de la població enquestada

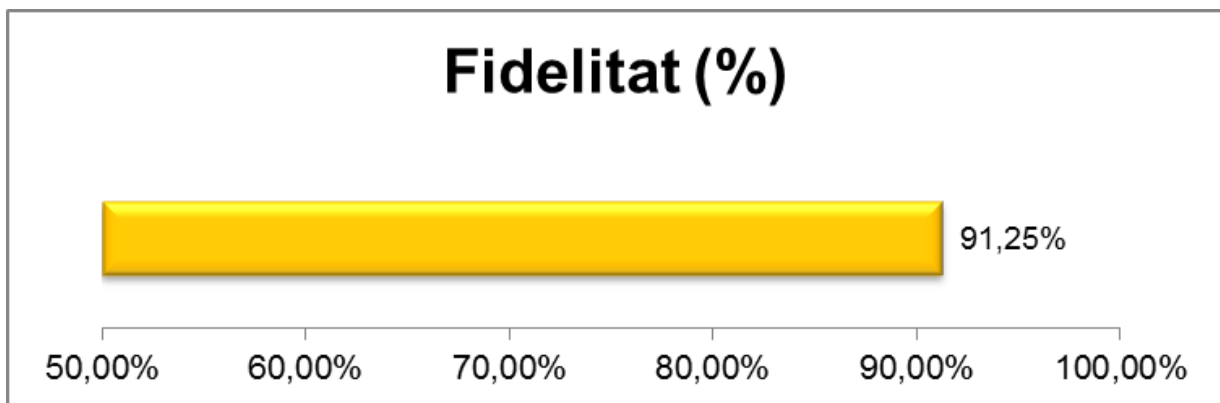
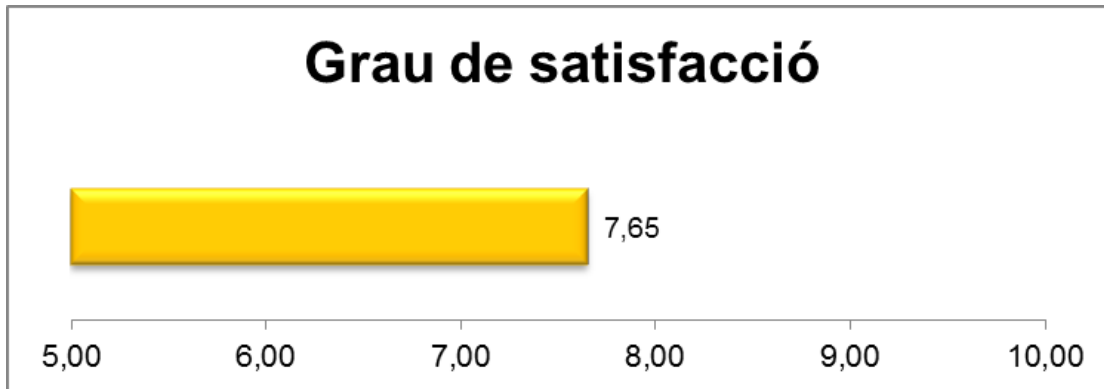
UP 272 - H. U. GERMANS TRÍAS I PUJOL - 2017	Nombre d'enquestes
	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

**UP**

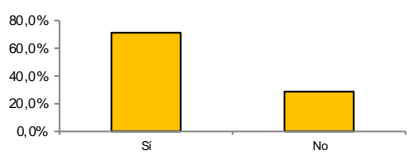
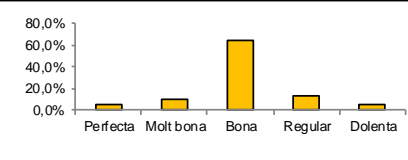
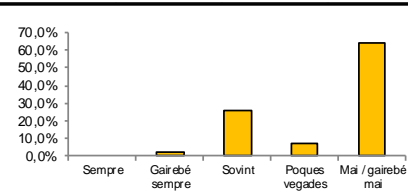
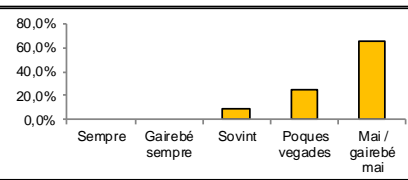
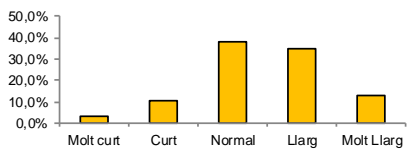
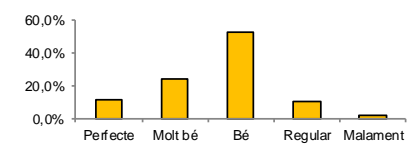
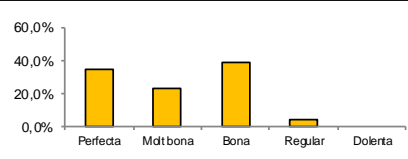
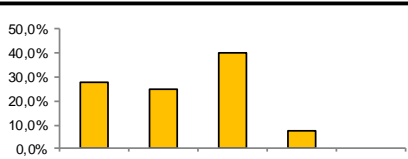


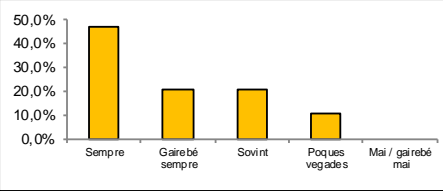
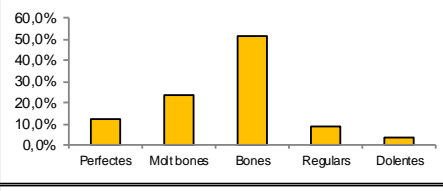
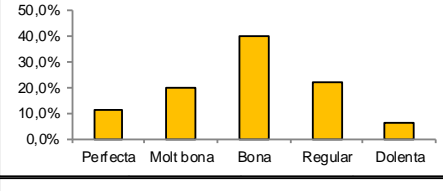
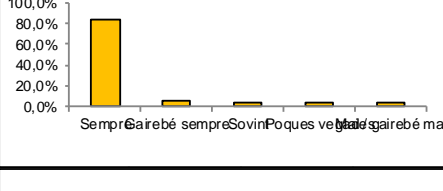
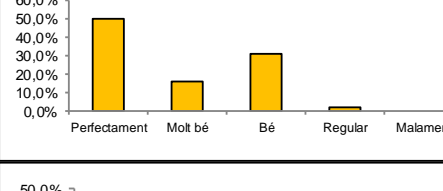
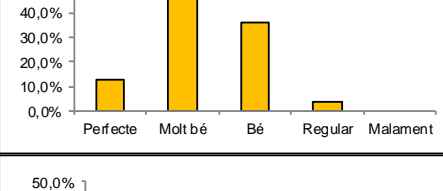

**A.1.2. Índex de Satisfacció i Fidelitat**



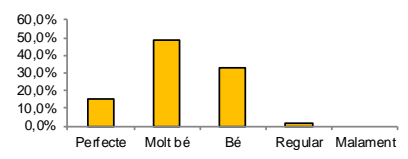
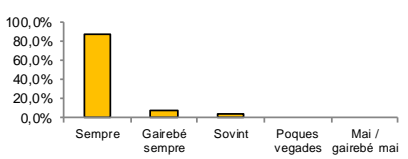
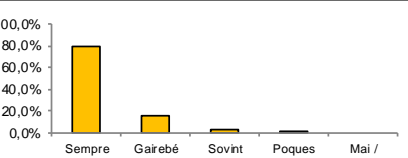
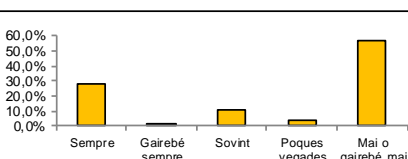
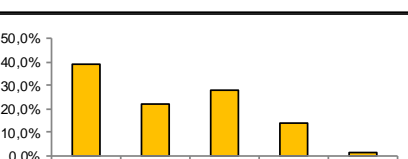
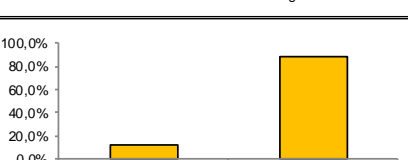
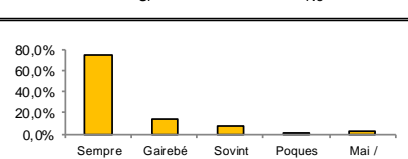
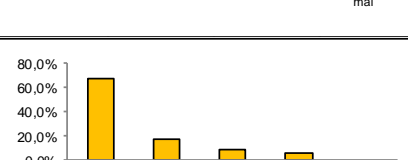
## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

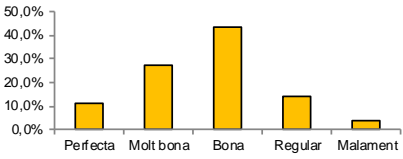
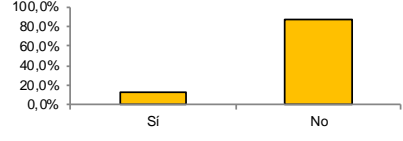
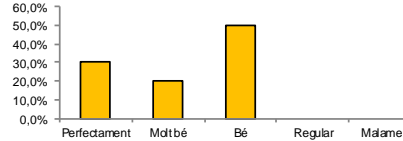
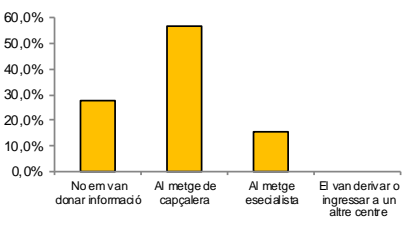
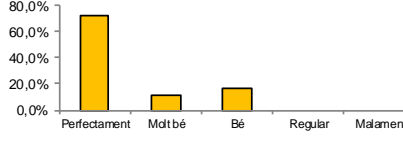
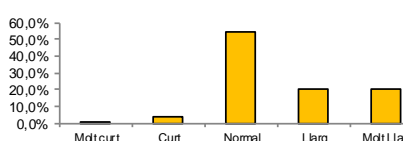
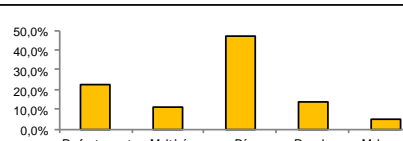
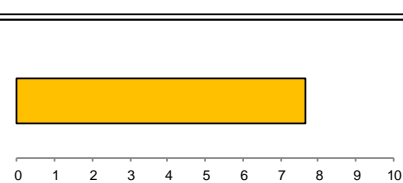
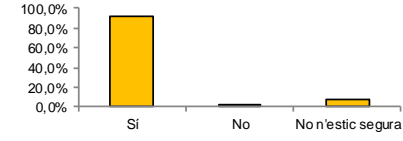
 UP

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
Filtre. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	71,3%	
	No	28,8%	
N 80 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	5,3%	
	Molt bona	10,5%	
	Bona	64,9%	
	Regular	14,0%	
	Dolenta	5,3%	
N 57 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	0,0%	
	Gairebé sempre	2,4%	
	Sovint	26,2%	
	Poques vegades	7,1%	
	Mai / gairebé mai	64,3%	
N 42 NS/NC 0			
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	0,0%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sovint	9,1%	
	Poques vegades	25,0%	
	Mai / gairebé mai	65,9%	
N 44 NS/NC 0			
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%	
	Curt	10,9%	
	Normal	38,2%	
	Llarg	34,5%	
	Molt Llarg	12,7%	
N 55 NS/NC 2			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	11,3%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	52,5%	
	Regular	10,0%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecta	35,0%	
	Molt bona	22,5%	
	Bona	38,8%	
	Regular	3,8%	
	Dolenta	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P 10. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer)	Perfecta	27,5%	
	Molt bona	25,0%	
	Bona	40,0%	
	Regular	7,5%	
	Dolenta	0,0%	
N 80 NS/NC 0			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	47,0%	
	Gairebé sempre	21,2%	
	Sovint	21,2%	
	Poques vegades	10,6%	
	Mai / gairebé mai	0,0%	
N 66 NS/NC 0			
No vaig tenir dolor	14		
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	12,5%	
	Molt bones	23,8%	
	Bones	51,3%	
	Regulars	8,8%	
	Dolentes	3,8%	
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	11,1%	
	Molt bona	20,0%	
	Bona	40,0%	
	Regular	22,2%	
	Dolenta	6,7%	
N 45 NS/NC 0			
No vaig estar en una camilla	35		
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	Sempre	84,5%	
	Gairebé sempre	5,2%	
	Sovint	3,4%	
	Poques vegades	3,4%	
	Mai / gairebé mai	3,4%	
N 58 NS/NC 0			
No tenia acompanyants	22		
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	50,0%	
	Molt bé	16,3%	
	Bé	31,3%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P 16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	12,8%	
	Molt bé	47,4%	
	Bé	35,9%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 78 NS/NC 2			
P 17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	20,0%	
	Molt bé	43,8%	
	Bé	33,8%	
	Regular	1,3%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?	Perfecte	15,7%	
	Molt bé	49,0%	
	Bé	33,3%	
	Regular	2,0%	
	Malament	0,0%	
N 51 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte	29		
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	87,5%	
	Gairebé sempre	8,8%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai / gairebé mai	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
No em van donar informació	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	78,8%	
	Gairebé sempre	16,3%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai / gairebé mai	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
No em van donar informació	0		
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	27,5%	
	Gairebé sempre	1,3%	
	Sovint	11,3%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai o gairebé mai	56,3%	
N 80 NS/NC 0			
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	39,1%	
	Molt bona	21,9%	
	Bé	28,1%	
	Regular	13,8%	
	Malament	1,6%	
N 64 NS/NC 0			
No em van donar informació	1		
No em van fer proves	15		
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	12,3%	
	No	87,7%	
N 65 NS/NC 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	75,0%	
	Gairebé sempre	13,8%	
	Sovint	7,5%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai / gairebé mai	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
No em van donar informació	0		
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	67,5%	
	Gairebé sempre	17,5%	
	Sovint	8,8%	
	Poques vegades	6,3%	
	Mai / gairebé mai	0,0%	
N 80 NS/NC 0			

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	11,3%	
	Molt bona	27,5%	
	Bona	43,8%	
	Regular	13,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	3,8%	
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	12,5%	
	No	87,5%	
N 80 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	30,0%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	50,0%	
	Regular	0,0%	
N 10 NS/NC 0	Malament	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	27,7%	
	Al metge de capçalera	56,9%	
	Al metge especialista	15,4%	
	N 65 NS/NC 2	El van derivar o ingressar a un altre centre	
No ho recordo 3			
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre ( vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	71,8%	
	Molt bé	11,5%	
	Bé	16,7%	
	N 78 NS/NC 1	Regular	
No em van explicar res 1	Malament	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%	
	Curt	3,8%	
	Normal	55,0%	
	Llarg	20,0%	
	N 80 NS/NC 0	Molt Llarg	
P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfectament	22,8%	
	Molt bé	11,4%	
	Bé	46,8%	
	Regular	13,9%	
N 79 NS/NC 1	Malament	5,1%	
P101 Valoració	Satisfacció	7,65	
N 80 NS/NC 0			
P102 Fidelitat	Sí	91,3%	
	No	1,3%	
	N 80 NS/NC 0	No n'estic segura	

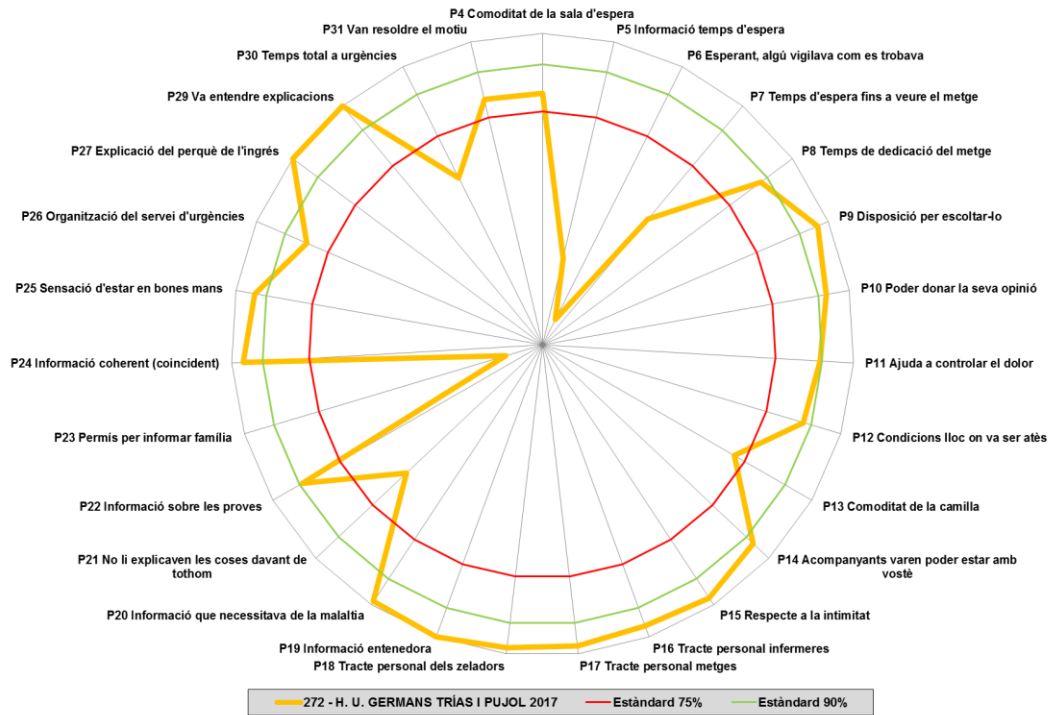
### C. Indicador positiu

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
P4 Comoditat de la sala d'espera	<b>80,70%</b>
P5 Informació temps d'espera	<b>28,57%</b>
P6 Esperant, algú vigila com es trobava	<b>9,09%</b>
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	<b>52,73%</b>
P8 Temps de dedicació del metge	<b>87,50%</b>
P9 Disposició per escoltar-lo	<b>96,25%</b>
P10 Poder donar la seva opinió	<b>92,50%</b>
P11 Ajuda a controlar el dolor	<b>89,39%</b>
P12 Condicions lloc on va ser atès	<b>87,50%</b>
P13 Comoditat de la camilla	<b>71,11%</b>
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	<b>93,10%</b>
P15 Respecte a la intimitat	<b>97,50%</b>
P16 Tracte personal infermeres	<b>96,15%</b>
P17 Tracte personal metges	<b>97,50%</b>
P18 Tracte personal dels zeladors	<b>98,04%</b>
P19 Informació entenedora	<b>100,00%</b>
P20 Informació que necessitava de la malaltia	<b>98,75%</b>
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	<b>60,00%</b>
P22 Informació sobre les proves	<b>89,06%</b>
P23 Permís per informar família	<b>12,31%</b>
P24 Informació coherent (coincident)	<b>96,25%</b>
P25 Sensació d'estar en bones mans	<b>93,75%</b>
P26 Organització del servei d'urgències	<b>82,50%</b>
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	<b>100,00%</b>
P29 Va entendre explicacions	<b>100,00%</b>
P30 Temps total a urgències	<b>60,00%</b>
P31 Van resoldre el motiu	<b>81,01%</b>
P 101 Valoració global	<b>7,65</b>
P 102 Fidelitat	<b>91,25%</b>

### 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.





**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI**

**ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA**  
Enquestes "en línia"

2017

**RESULTATS PER CENTRE**

**UP – 725 Hospital General de l'Hospitalet (Hospitalet de Llobregat)**

**Subdirecció**

**Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

 **Generalitat de Catalunya**  
**Departament de Salut**

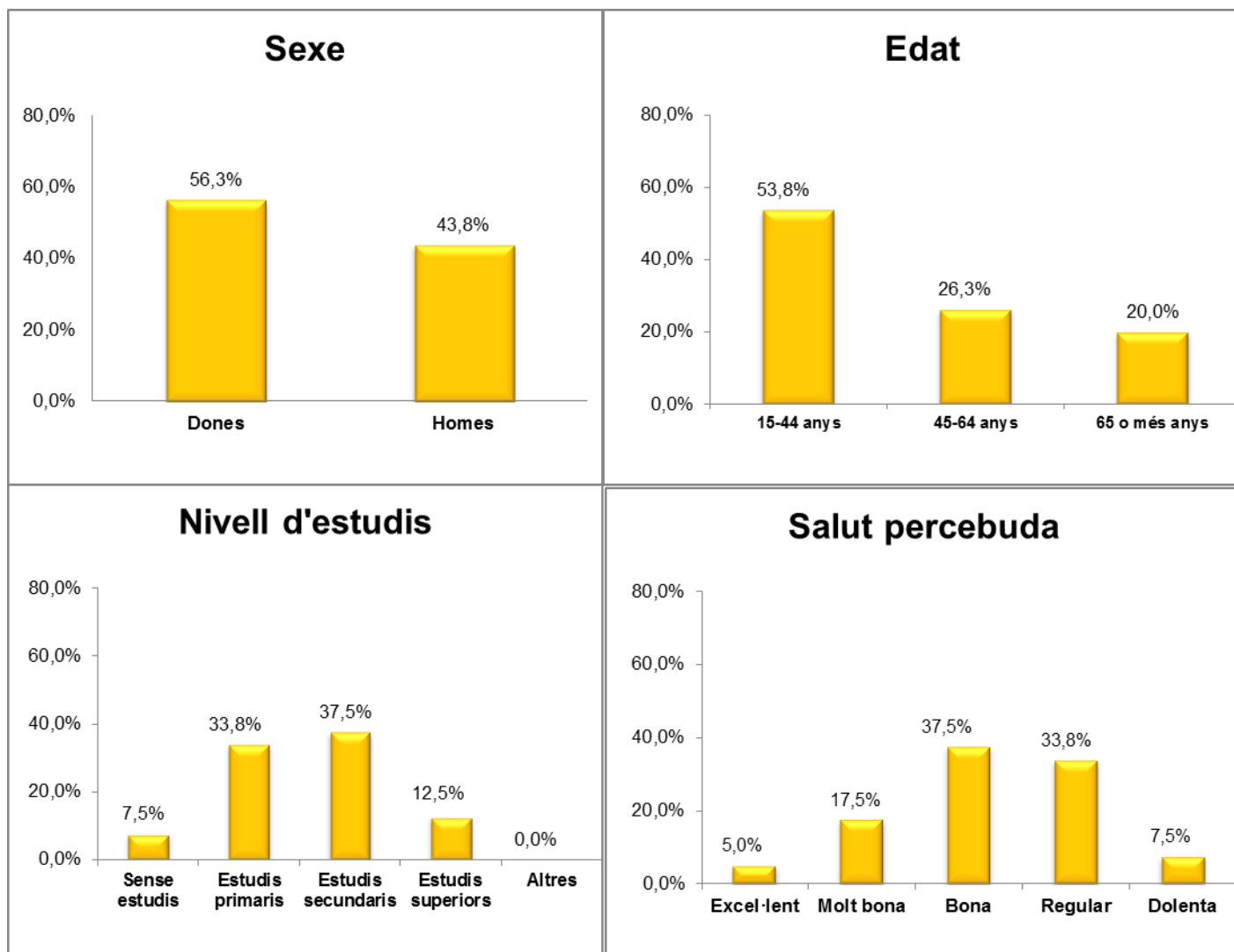
**2017**

## A. Anàlisi per UP

### A.1. Descripció de la població enquestada

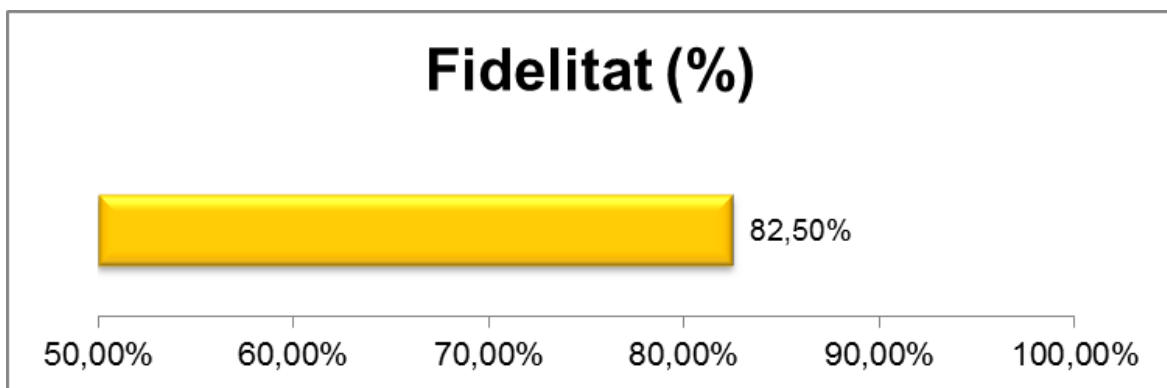
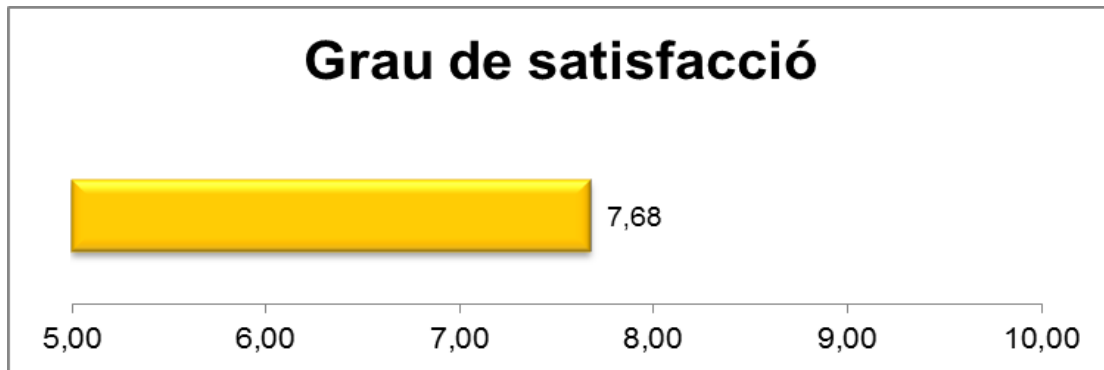
UP 725 - HOSPITAL GENERAL DE L'HOSPITALET - 2017	Nombre d'enquestes
	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

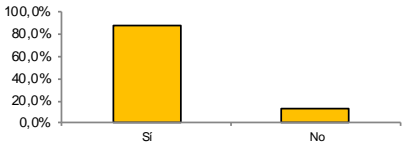
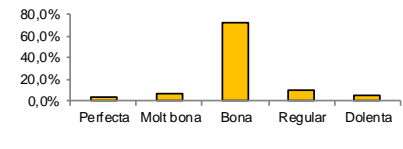

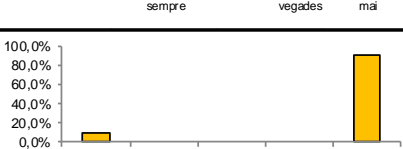
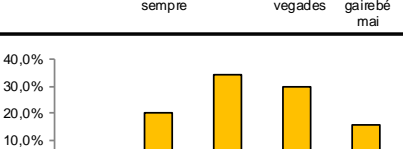
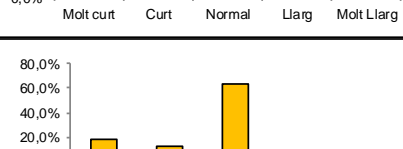

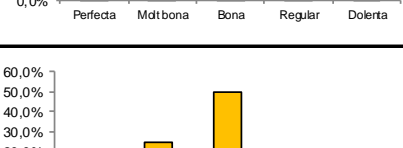


## A.2. Índex de Satisfacció i Fidelitat

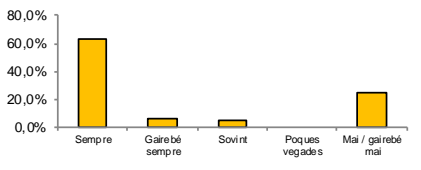
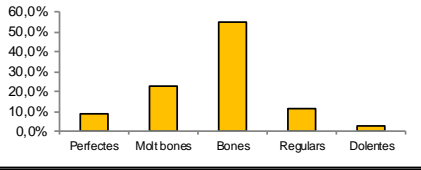
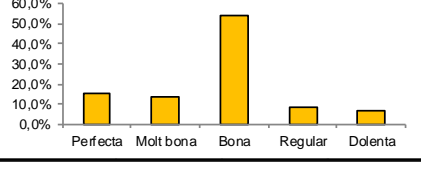
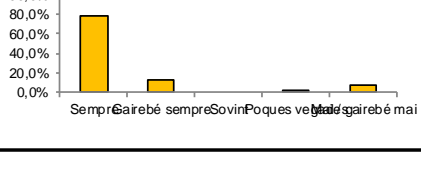
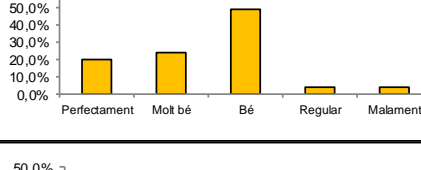

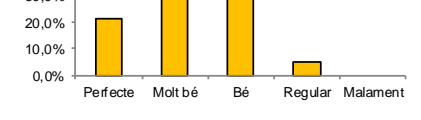
UP 2017


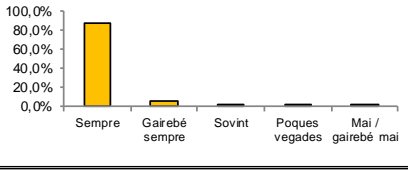
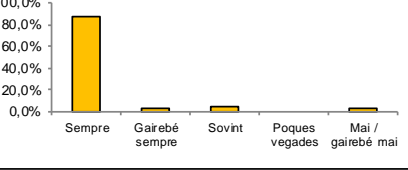
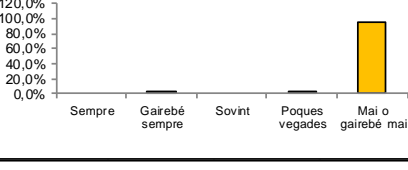
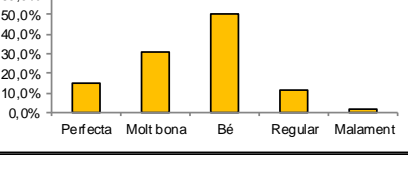
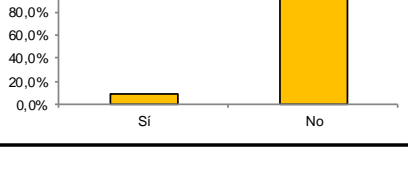
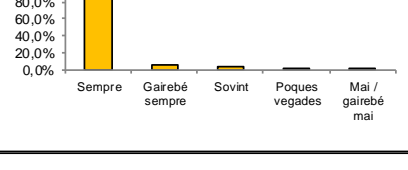
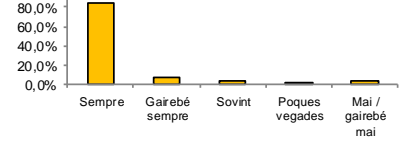


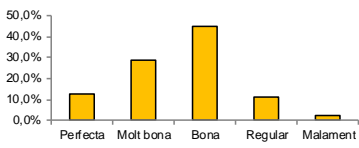
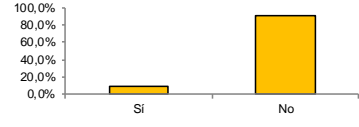
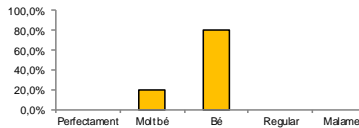
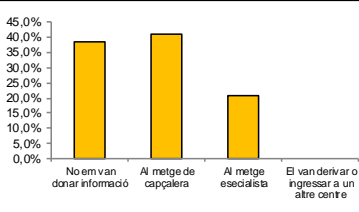
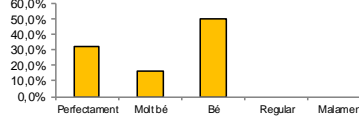
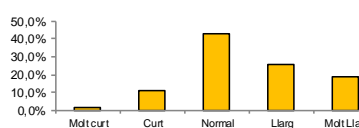
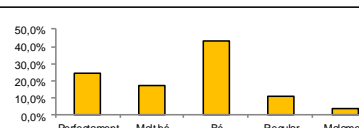
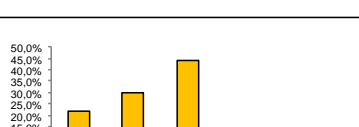
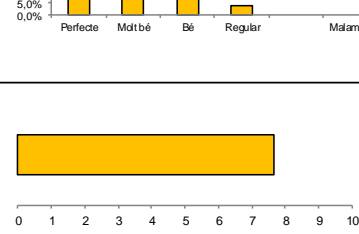
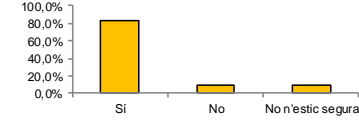
## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
Filtre. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	87,5%	
	No	12,5%	
N 80 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	4,3%	
	Molt bona	7,1%	
	Bona	72,9%	
	Regular	10,0%	
N 70 NS/NC 0	Dolenta	5,7%	
P5. Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar?	Sempre	12,3%	
	Gairebé sempre	1,5%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	0,0%	
N 65 NS/NC 3	Mai / gairebé mai	86,2%	
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	9,0%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sovint	0,0%	
N 67 NS/NC 0	Poques vegades	0,0%	
No em van donar informació	Mai / gairebé mai	91,0%	
P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	Molt curt	0,0%	
	Curt	20,0%	
	Normal	34,3%	
	Llarg	30,0%	
N 70 NS/NC 0	Molt Llarg	15,7%	
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	18,8%	
	Molt bé	12,5%	
	Bé	63,8%	
	Regular	5,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecta	16,3%	
	Molt bona	27,5%	
	Bona	48,8%	
	Regular	6,3%	
N 80 NS/NC 0	Dolenta	1,3%	
P 10. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer)	Perfecta	16,3%	
	Molt bona	25,0%	
	Bona	50,0%	
	Regular	6,3%	
N 80 NS/NC 0	Dolenta	2,5%	



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?  N 60 NS/NC 1 No vaig tenir dolor 19	Sempre	63,3%	
	Gairebé sempre	6,7%	
	Sovint	5,0%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai / gairebé mai	25,0%	
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?  N 80 NS/NC 0	Perfectes	8,8%	
	Molt bones	22,5%	
	Bones	55,0%	
	Regulars	11,3%	
	Dolentes	2,5%	
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?  N 57 NS/NC 1 No vaig estar en una camilla 22	Perfecta	15,8%	
	Molt bona	14,0%	
	Bona	54,4%	
	Regular	8,8%	
	Dolenta	7,0%	
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?  N 45 NS/NC 1 No tenia acompanyants 34	Sempre	77,8%	
	Gairebé sempre	13,3%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	2,2%	
	Mai / gairebé mai	6,7%	
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?  N 80 NS/NC 0	Perfectament	20,0%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	48,8%	
	Regular	3,8%	
	Malament	3,8%	
P 16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?  N 77 NS/NC 3	Perfecte	20,8%	
	Molt bé	39,0%	
	Bé	35,1%	
	Regular	2,6%	
	Malament	2,6%	
P 17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?  N 80 NS/NC 0	Perfecte	21,3%	
	Molt bé	37,5%	
	Bé	36,3%	
	Regular	5,0%	
	Malament	0,0%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes	
P 18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?	Perfecte	26,9%		
	Molt bé	46,2%		
	Bé	26,9%		
	N 26 NS/NC 1	Regular		0,0%
No hi vaig tenir contacte 53	Malament	0,0%		
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	87,5%		
	Gairebé sempre	6,3%		
	Sovint	1,3%		
	N 80 NS/NC 0	Poques vegades		2,5%
No em van donar informació 0	Mai / gairebé mai	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%		
	Gairebé sempre	3,8%		
	Sovint	5,0%		
	N 80 NS/NC 0	Poques vegades		0,0%
No em van donar informació 0	Mai / gairebé mai	3,8%		
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	0,0%		
	Gairebé sempre	1,3%		
	Sovint	0,0%		
	N 80 NS/NC 0	Poques vegades		2,5%
No em van donar informació 0	Mai o gairebé mai	96,3%		
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	15,4%		
	Molt bona	30,8%		
	N 52 NS/NC 1	Bé		50,0%
	No em van donar informació 0	Regular		11,3%
No em van fer proves 27	Malament	1,9%		
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	8,9%		
	N 45 NS/NC 2	No		91,1%
No tenia acompanyants 33				
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%		
	Gairebé sempre	4,5%		
	Sovint	3,0%		
	N 66 NS/NC 12	Poques vegades		1,5%
No em van donar informació 2	Mai / gairebé mai	1,5%		
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	83,8%		
	Gairebé sempre	7,5%		
	Sovint	3,8%		
	N 80 NS/NC 0	Poques vegades		1,3%
No em van donar informació 0	Mai / gairebé mai	3,8%		

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	12,5%	
	Molt bona	28,8%	
	Bona	45,0%	
	Regular	11,3%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Si	8,8%	
	No	91,3%	
N 80 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	0,0%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	80,0%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 5 NS/NC 2			
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	38,4%	
	Al metge de capçalera	41,1%	
	Al metge especialista	20,5%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	0,0%	
	No ho recordo	0	
N 73 NS/NC 0			
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre ( vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	32,5%	
	Molt bé	16,9%	
	Bé	50,6%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 77 NS/NC 0			
No em van explicar res	3		
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%	
	Curt	11,4%	
	Normal	43,0%	
	Llarg	25,3%	
	Molt Llarg	19,0%	
N 79 NS/NC 1			
P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfectament	24,1%	
	Molt bé	17,7%	
	Bé	43,0%	
	Regular	11,4%	
	Malament	3,8%	
N 79 NS/NC 1			
P. Lliure: Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	21,9%	
	Molt bé	30,1%	
	Bé	43,8%	
	Regular	4,1%	
	Malament	0,0%	
N 73 NS/NC 0			
No van tenir contacte amb l'administració	7		
P101 Valoració	Satisfacció	7,68	
N 80 NS/NC 0			
P102 Fidelitat	Si	82,5%	
	No	8,8%	
	No n'estic segura	8,8%	
N 80 NS/NC 0			

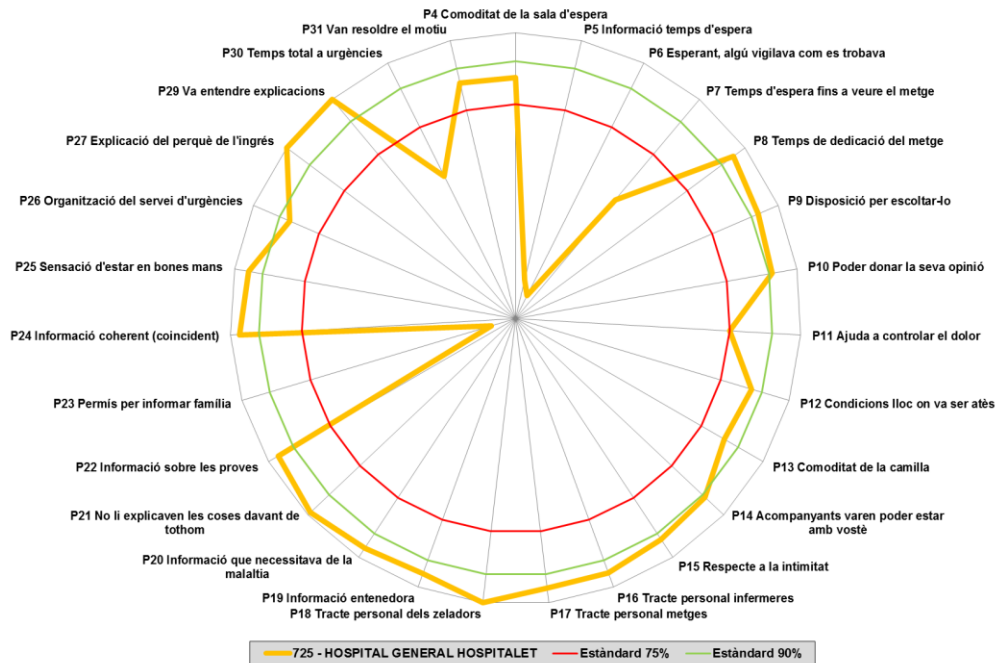
### C. Indicador positiu

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	725 - HOSPITAL GENERAL DE L'HOSPITALET
P4 Comodat de la sala d'espera	84,29%
P5 Informació temps d'espera	13,85%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	8,96%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	54,29%
P8 Temps de dedicació del metge	95,00%
P9 Disposició per escoltar-lo	92,50%
P10 Poder donar la seva opinió	91,25%
P11 Ajuda a controlar el dolor	75,00%
P12 Condicions lloc on va ser atès	86,25%
P13 Comodat de la camilla	84,21%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	91,11%
P15 Respecte a la intimitat	92,50%
P16 Tracte personal infermeres	94,81%
P17 Tracte personal metges	95,00%
P18 Tracte personal dels zeladors	100,00%
P19 Informació entenedora	95,00%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	96,25%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	98,75%
P22 Informació sobre les proves	96,15%
P23 Permís per informar família	8,89%
P24 Informació coherent (coincident)	96,97%
P25 Sensació d'estar en bones mans	95,00%
P26 Organització del servei d'urgències	86,25%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,00%
P29 Va entendre explicacions	100,00%
P30 Temps total a urgències	55,70%
P31 Van resoldre el motiu	84,81%
P 101 Valoració global	7,68
P 102 Fidelitat	82,50%

### 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.





**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI  
ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA  
2017  
RESULTATS PER CENTRE**

**CSI de l'Hospitalet - H. Moisès Broggi - UP 5994 (Sant Joan  
Despí)**

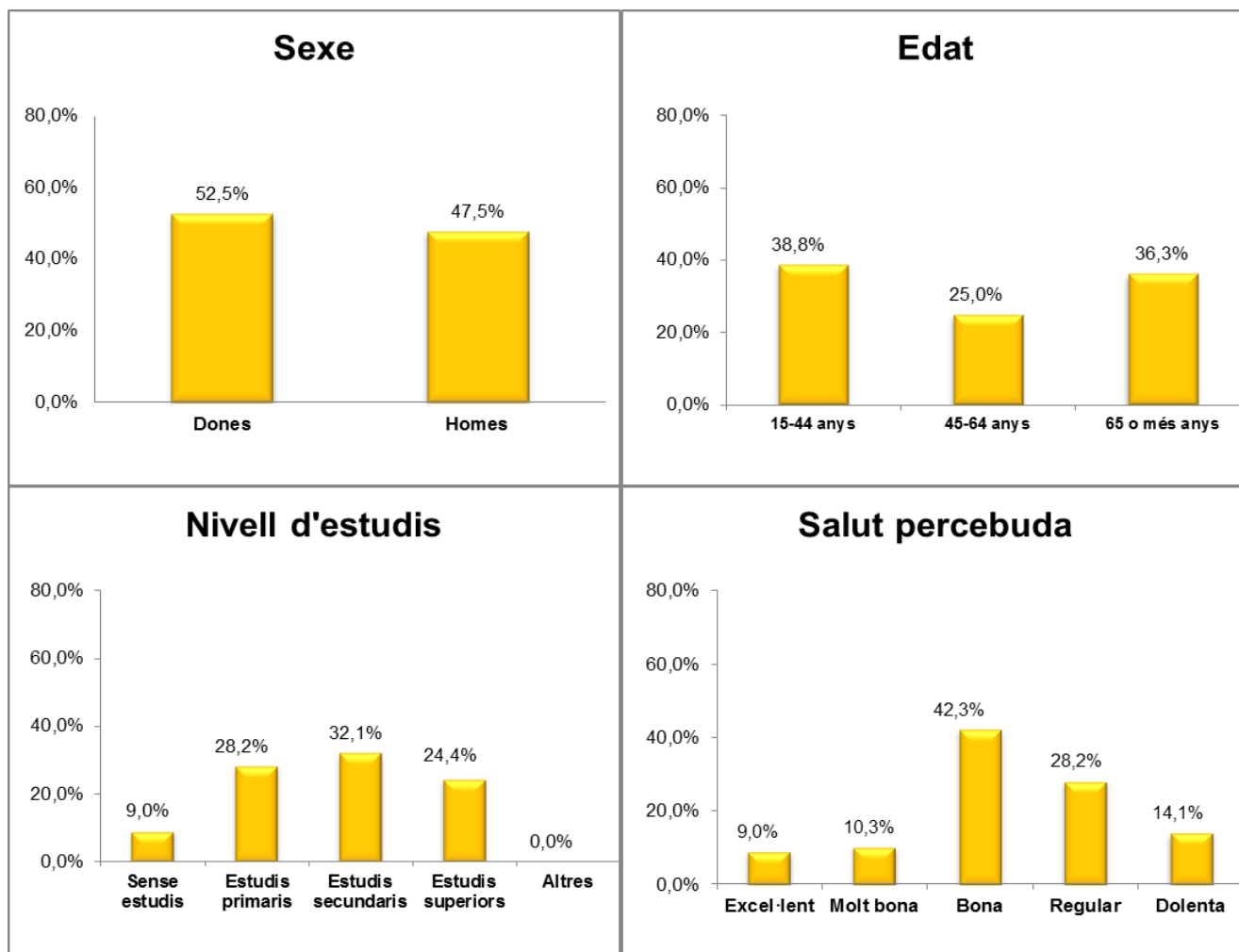
**Subdirecció  
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

## A. Anàlisi UP

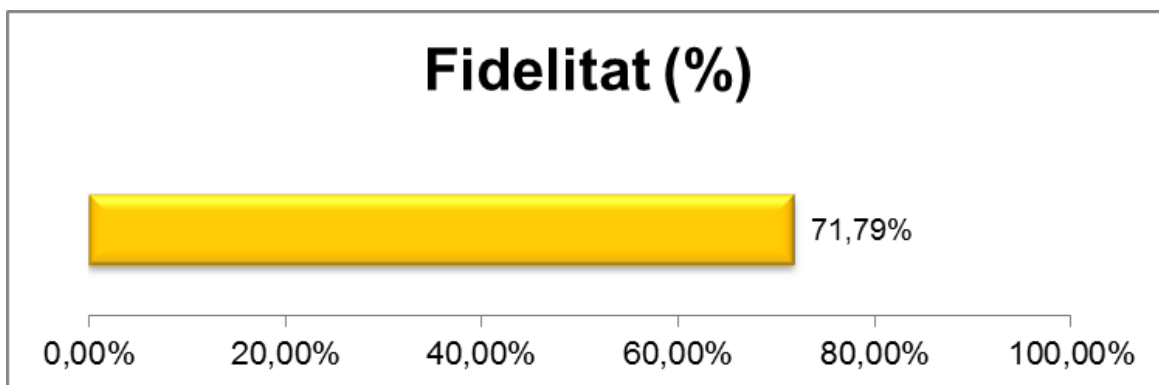
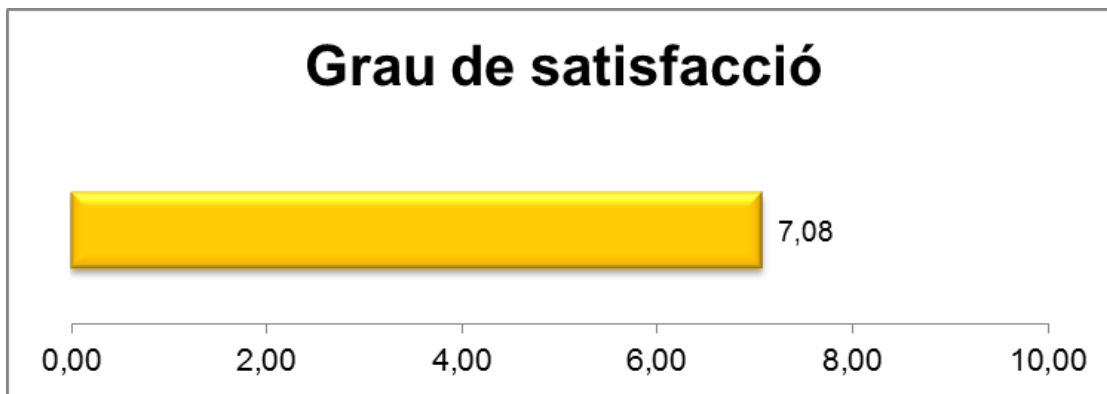
### A.1. Descripció de la població enquestada

UP 5994 - HOSPITAL MOISÈS BROGGI - 2017	Nombre d'enquestes
	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

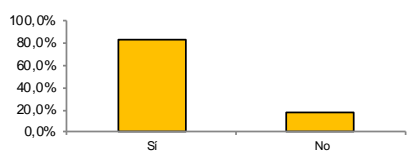
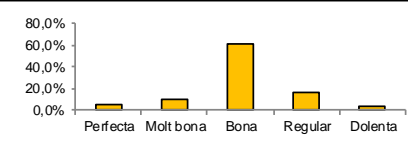
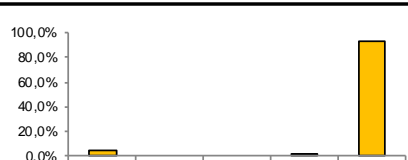
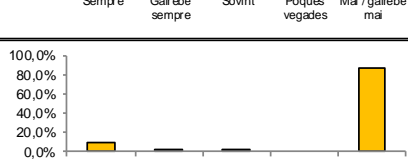
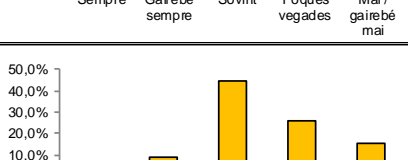
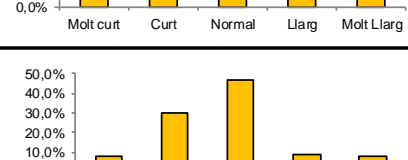
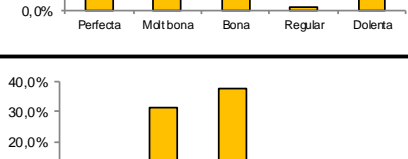


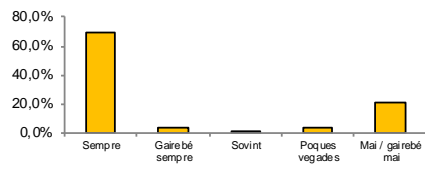
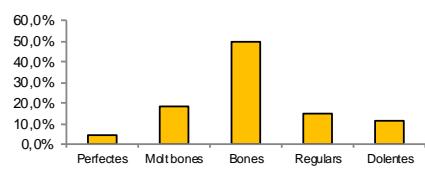
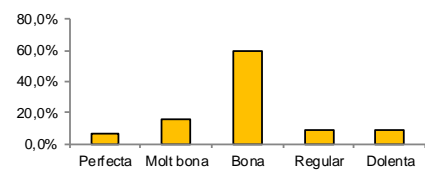
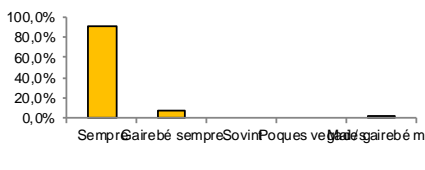
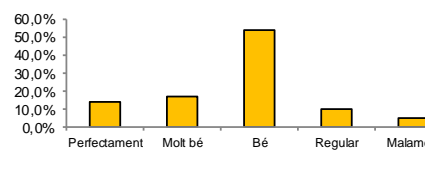
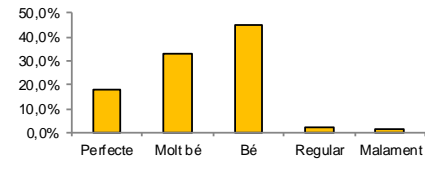

## A.2. INDEX DE SATISFACCIÓ I FIDELITAT

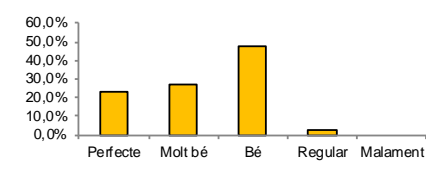
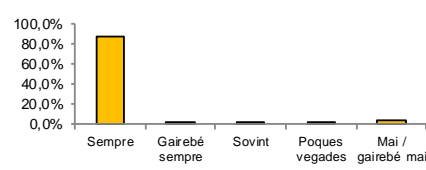
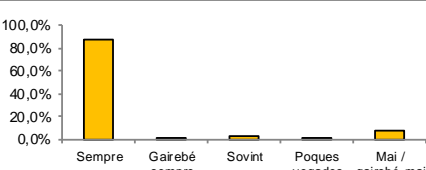
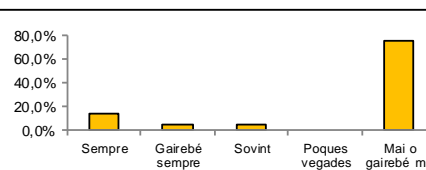
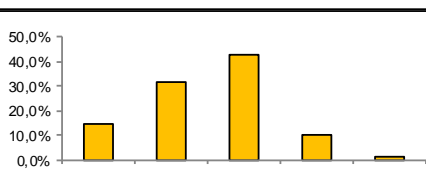
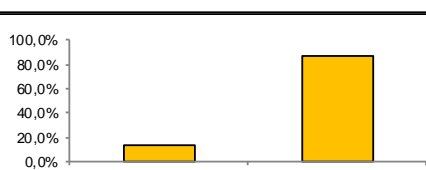
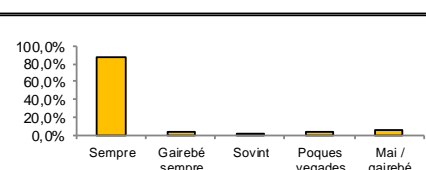
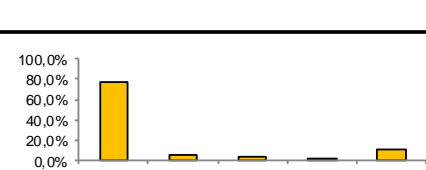


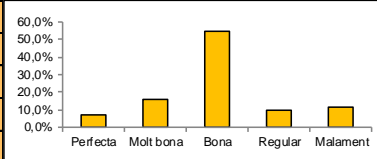
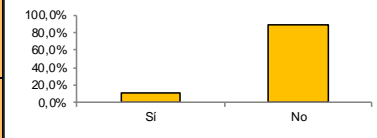
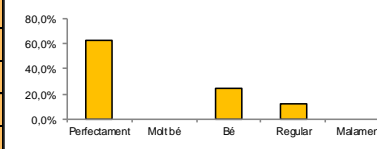
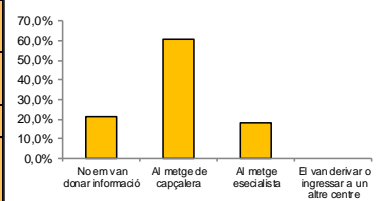
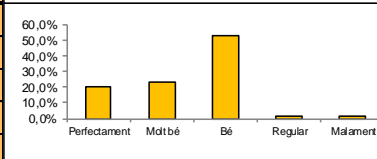
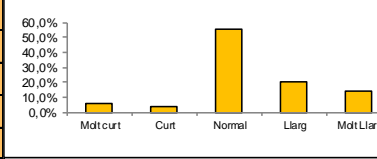
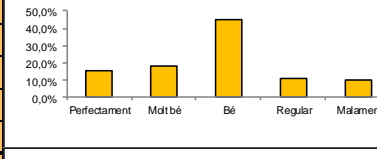
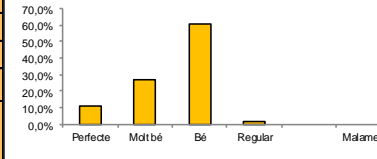
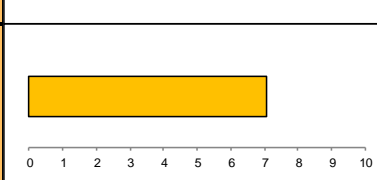
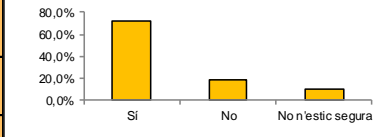


## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

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	6,2%	
	Molt bona	10,8%	
	Bona	61,5%	
	Regular	16,9%	
N 65 NS/NC 1	Dolenta	4,6%	
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%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	2,6%	
N 39 NS/NC 1	Mai / gairebé mai	92,3%	
No em van donar informació		26	
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	9,2%	
	Gairebé sempre	1,5%	
	Sovint	1,5%	
	Poques vegades	0,0%	
N 65 NS/NC 1	Mai / gairebé mai	87,7%	
No em van donar informació		0	
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%	
	Curt	9,2%	
	Normal	44,6%	
	Llarg	26,2%	
N 65 NS/NC 1	Molt Llarg	15,4%	
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	7,5%	
	Molt bé	30,0%	
	Bé	46,3%	
	Regular	8,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	7,5%	
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecta	7,6%	
	Molt bona	36,7%	
	Bona	43,0%	
	Regular	2,5%	
N 79 NS/NC 1	Dolenta	10,1%	
P 10. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer)	Perfecta	12,5%	
	Molt bona	31,3%	
	Bona	37,5%	
	Regular	10,0%	
N 80 NS/NC 0	Dolenta	8,8%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes	
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	69,0%		
	Gairebé sempre	4,2%		
	Sovint	1,4%		
	N 71 NS/NC 1	Poques vegades		4,2%
	No vaig tenir dolor 8	Mai / gairebé mai		21,1%
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	5,0%		
	Molt bones	18,8%		
	Bones	50,0%		
	N 80 NS/NC 0	Regulars		15,0%
		Dolentes		11,3%
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?	Perfecta	6,7%		
	Molt bona	15,6%		
	Bona	60,0%		
	N 45 NS/NC 0	Regular		8,9%
	No vaig estar en una camilla 35	Dolenta		8,9%
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	Sempre	90,9%		
	Gairebé sempre	7,3%		
	Sovint	0,0%		
	N 55 NS/NC 0	Poques vegades		0,0%
	No tenia acompanyants 25	Mai / gairebé mai		1,8%
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	13,8%		
	Molt bé	17,5%		
	Bé	53,8%		
	N 80 NS/NC 0	Regular		10,0%
		Malament		5,0%
P 16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	17,9%		
	Molt bé	33,3%		
	Bé	44,9%		
	N 78 NS/NC 2	Regular		2,6%
		Malament		1,3%
P 17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	15,0%		
	Molt bé	32,5%		
	Bé	38,8%		
	N 80 NS/NC 0	Regular		6,3%
		Malament		7,5%

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes	
P 18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?	Perfecte	22,7%		
	Molt bé	27,3%		
	Bé	47,7%		
	N 44 NS/NC 0	Regular		2,3%
	No hi vaig tenir contacte 36	Malament		0,0%
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	88,3%		
	Gairebé sempre	2,6%		
	Sovint	2,6%		
	N 77 NS/NC 0	Poques vegades		1,3%
	No em van donar informació 3	Mai / gairebé mai		5,2%
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%		
	Gairebé sempre	1,3%		
	Sovint	2,6%		
	N 76 NS/NC 0	Poques vegades		1,3%
	No em van donar informació 4	Mai / gairebé mai		7,9%
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	13,9%		
	Gairebé sempre	5,1%		
	Sovint	5,1%		
	N 80 NS/NC 0	Poques vegades		0,0%
		Mai o gairebé mai		75,9%
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	14,8%		
	Molt bona	31,5%		
	N 54 NS/NC 0	Bé		42,6%
	No em van donar informació 2	Regular		10,0%
	No em van fer proves 24	Malament		1,9%
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	13,5%		
	N 52 NS/NC 3	No		86,5%
	No tenia acompanyants 25			
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%		
	Gairebé sempre	2,7%		
	Sovint	1,4%		
	N 73 NS/NC 5	Poques vegades		2,7%
	No em van donar informació 2	Mai / gairebé mai		5,5%
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	77,5%		
	Gairebé sempre	5,0%		
	Sovint	3,8%		
	N 80 NS/NC 0	Poques vegades		2,5%
		Mai / gairebé mai		11,3%

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	7,5%	
	Molt bona	16,3%	
	Bona	55,0%	
	Regular	10,0%	
	Malament	11,3%	
N 80 NS/NC 0			
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Si	11,3%	
	No	88,8%	
N 80 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	62,5%	
	Molt bé	0,0%	
	Bé	25,0%	
	Regular	12,5%	
	Malament	0,0%	
N 8 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	21,1%	
	Al metge de capçalera	60,6%	
	Al metge especialista	18,3%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	0,0%	
	No ho recordo	0,0%	
N 71 NS/NC 0			
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	20,5%	
	Molt bé	23,3%	
	Bé	53,4%	
	Regular	1,4%	
	Malament	1,4%	
N 73 NS/NC 1			
No em van explicar res	6		
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	6,3%	
	Curt	3,8%	
	Normal	55,7%	
	Llarg	20,3%	
	Molt Llarg	13,9%	
N 79 NS/NC 1			
P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfectament	15,4%	
	Molt bé	17,9%	
	Bé	44,9%	
	Regular	11,5%	
	Malament	10,3%	
N 78 NS/NC 2			
P. Lliure: Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	11,3%	
	Molt bé	26,8%	
	Bé	60,6%	
	Regular	1,4%	
	Malament	0,0%	
N 71 NS/NC 1			
No van tenir contacte amb l'administració	8		
P101 Valoració	Satisfacció	7,08	
N 80 NS/NC 0			
P102 Fidelitat	Si	71,8%	
	No	17,9%	
	No n'estic segura	10,3%	
N 78 NS/NC 2			

### 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	5994 - HOSPITAL MOISÈS BROGGI (SANT JOAN DESPÍ) - 2017
P4 Comoditat de la sala d'espera	78,46%
P5 Informació temps d'espera	5,13%
P6 Esperant, algú vigila com es trobava	12,31%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	58,46%
P8 Temps de dedicació del metge	83,75%
P9 Disposició per escoltar-lo	87,34%
P10 Poder donar la seva opinió	81,25%
P11 Ajuda a controlar el dolor	74,65%
P12 Condicions lloc on va ser atès	73,75%
P13 Comoditat de la camilla	82,22%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	98,18%
P15 Respecte a la intimitat	85,00%
P16 Tracte personal infermeres	96,15%
P17 Tracte personal metges	86,25%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,73%
P19 Informació entenedora	93,51%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	90,79%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	75,95%
P22 Informació sobre les proves	88,89%
P23 Permís per informar família	13,46%
P24 Informació coherent (coincident)	91,78%
P25 Sensació d'estar en bones mans	86,25%
P26 Organització del servei d'urgències	78,75%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	87,50%
P29 Va entendre explicacions	97,26%
P30 Temps total a urgències	65,82%
P31 Van resoldre el motiu	78,21%
P 101 Valoració global	7,08
P 102 Fidelitat	71,79%

### 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.





**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI  
ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA**

Enquestes “en línia”

**2017**

**Hospital Plató - UP 827**

**Subdirecció**

**Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**



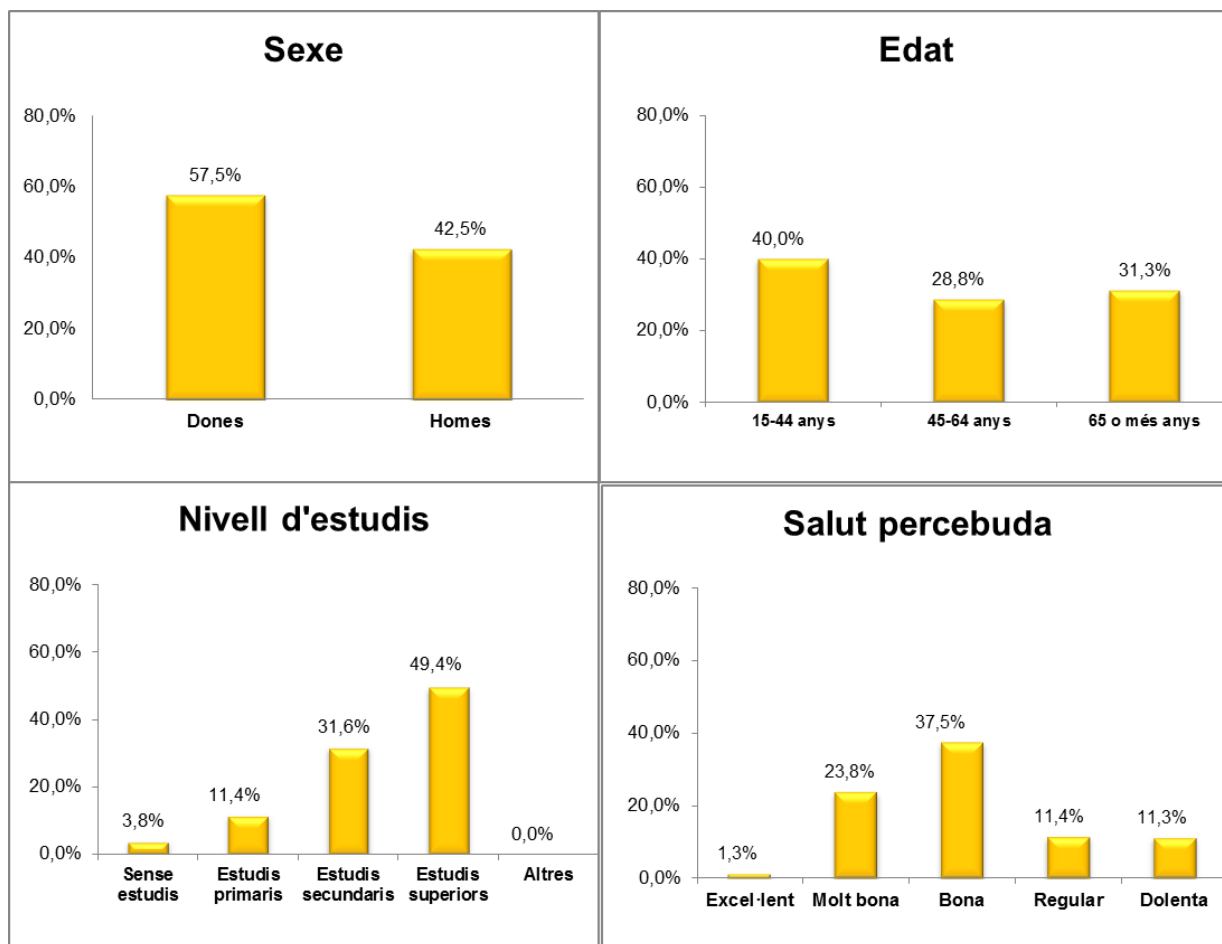
**2017**

## A. Anàlisi per UP

### A.1. Descripció de la població enquestada

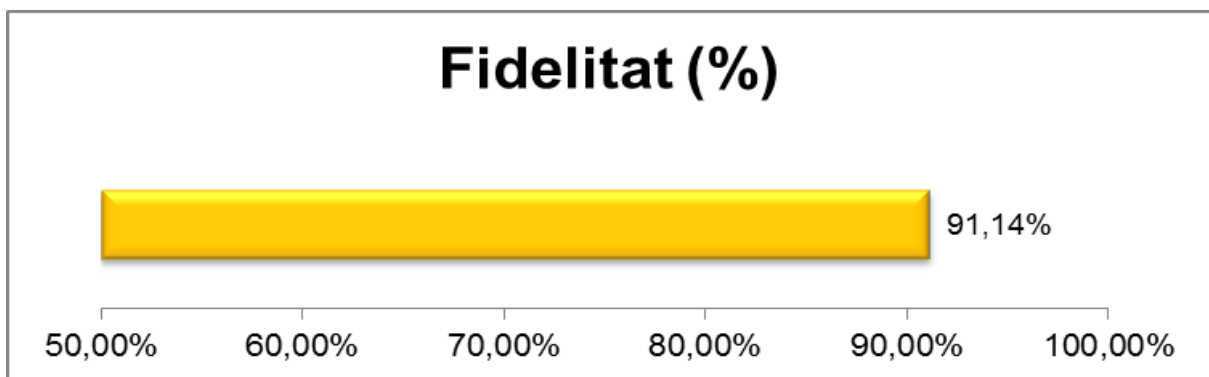
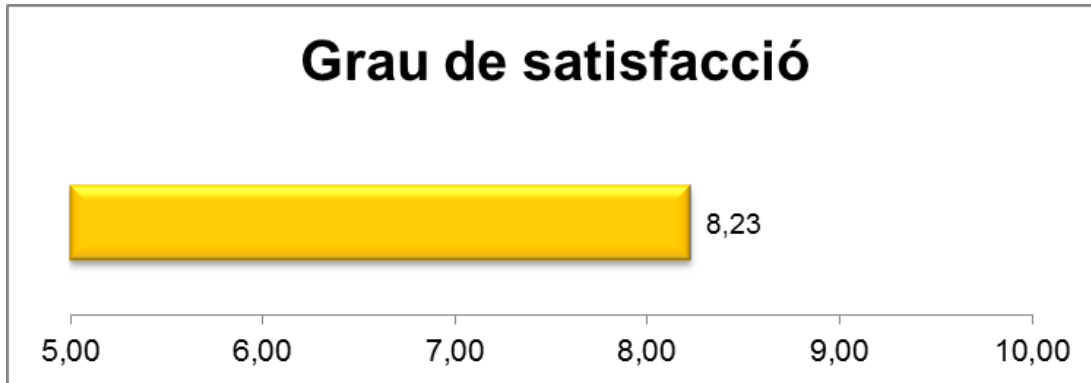
UP 827 - HOSPITAL PLATÓ - 2017	Nombre d'enquestes
	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

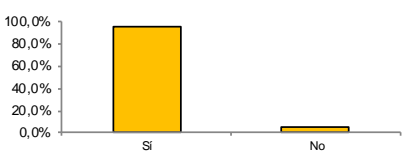
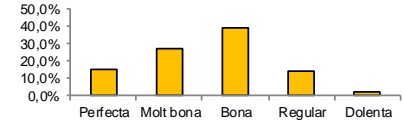
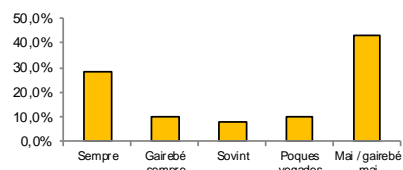
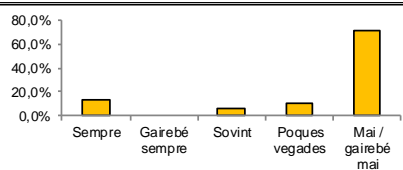
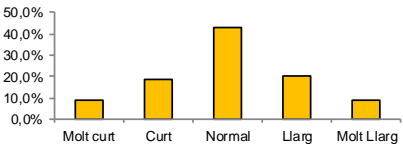
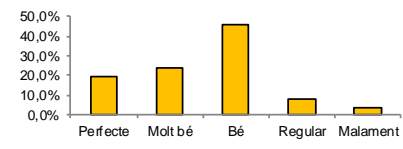
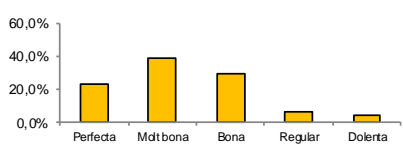
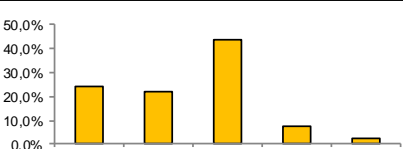


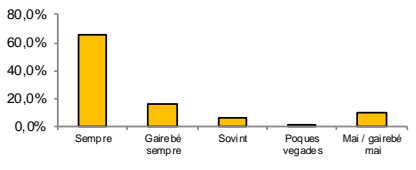
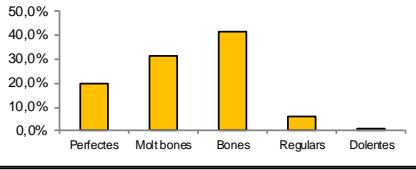
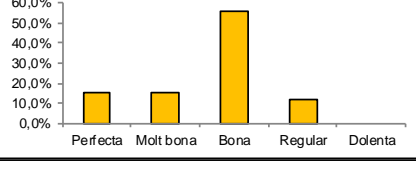
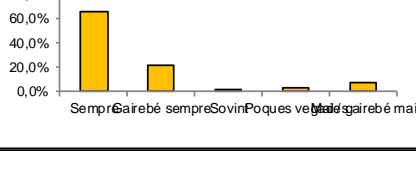
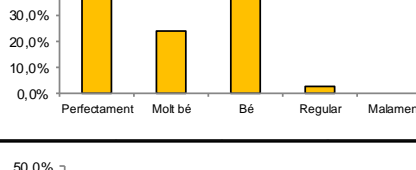
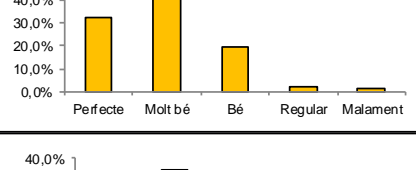



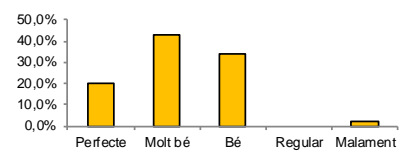
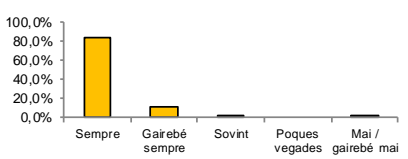
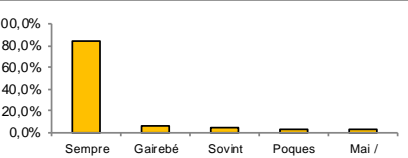
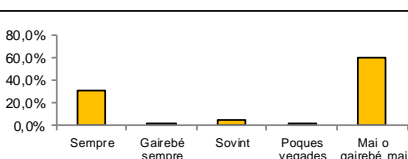
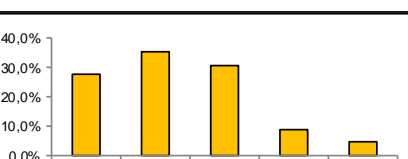
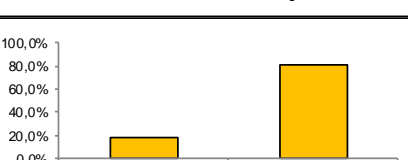
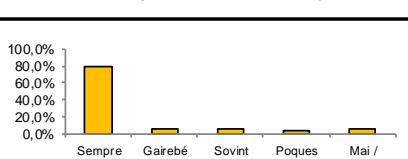
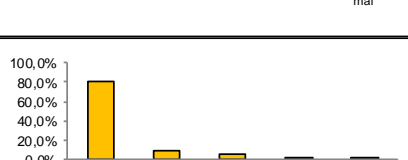
## A.2. Índex de Satisfacció i Fidelitat

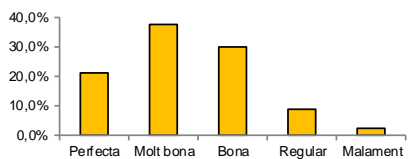
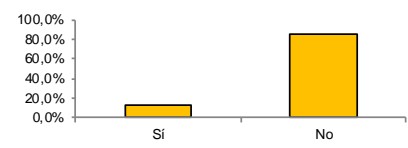
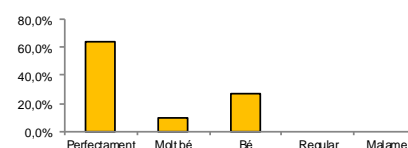
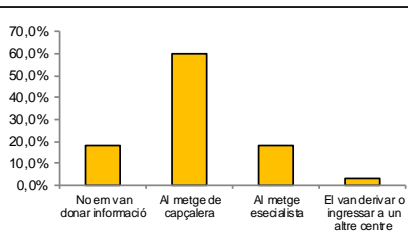
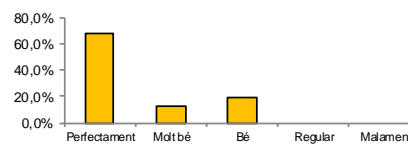
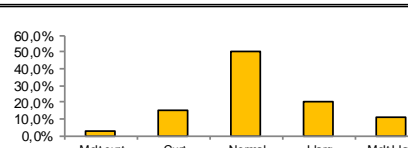
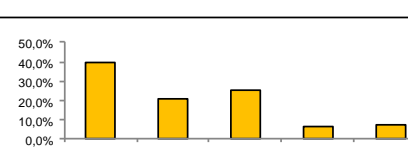

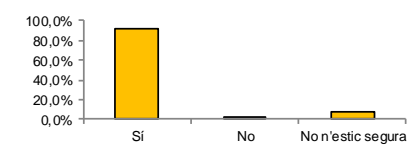


## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
Filtre. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	95,0%	
	No	5,0%	
N 80 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	15,8%	
	Molt bona	27,6%	
	Bona	39,5%	
	Regular	14,5%	
N 76 NS/NC 0	Dolenta	2,6%	
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	28,6%	
	Gairebé sempre	10,2%	
	Sovint	8,2%	
	Poques vegades	10,2%	
N 49 NS/NC 1	Mai / gairebé mai	42,9%	
No em van donar informació 26			
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	13,2%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sovint	5,9%	
	Poques vegades	10,3%	
N 68 NS/NC 0	Mai / gairebé mai	70,6%	
No em van donar informació 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	9,3%	
	Curt	18,7%	
	Normal	42,7%	
	Llarg	20,0%	
N 75 NS/NC 1	Molt Llarg	9,3%	
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	19,0%	
	Molt bé	24,1%	
	Bé	45,6%	
	Regular	7,6%	
N 79 NS/NC 1	Malament	3,8%	
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecta	22,5%	
	Molt bona	38,8%	
	Bona	28,8%	
	Regular	6,3%	
N 80 NS/NC 0	Dolenta	3,8%	
P 10. I la predisposició del metge per a que vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer)	Perfecta	24,4%	
	Molt bona	21,8%	
	Bona	43,6%	
	Regular	7,7%	
N 78 NS/NC 2	Dolenta	2,6%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	66,1%	
	Gairebé sempre	16,1%	
	Sovint	6,5%	
	Poques vegades	1,6%	
	Mai / gairebé mai	9,7%	
N 62 NS/NC 2			
No vaig tenir dolor	16		
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	20,0%	
	Molt bones	31,3%	
	Bones	41,3%	
	Regulars	6,3%	
	Dolentes	1,3%	
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	15,8%	
	Molt bona	15,8%	
	Bona	56,1%	
	Regular	12,3%	
	Dolenta	0,0%	
N 57 NS/NC 0			
No vaig estar en una camilla	23		
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	Sempre	66,1%	
	Gairebé sempre	21,4%	
	Sovint	1,8%	
	Poques vegades	3,6%	
	Mai / gairebé mai	7,1%	
N 56 NS/NC 1			
No tenia acompanyants	23		
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	37,5%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	36,3%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P 16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	32,5%	
	Molt bé	44,2%	
	Bé	19,5%	
	Regular	2,6%	
	Malament	1,3%	
N 77 NS/NC 3			
P 17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	32,9%	
	Molt bé	35,4%	
	Bé	24,1%	
	Regular	3,8%	
	Malament	3,8%	
N 79 NS/NC 1			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?	Perfecte	20,5%	
	Molt bé	43,2%	
	Bé	34,1%	
	Regular	0,0%	
	Malament	2,3%	
N 44 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 36			
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	84,4%	
	Gairebé sempre	11,7%	
	Sovint	2,6%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai / gairebé mai	1,3%	
N 77 NS/NC 0			
No em van donar informació 3			
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	83,6%	
	Gairebé sempre	6,8%	
	Sovint	4,1%	
	Poques vegades	2,7%	
	Mai / gairebé mai	2,7%	
N 73 NS/NC 1			
No em van donar informació 6			
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	30,8%	
	Gairebé sempre	1,3%	
	Sovint	5,1%	
	Poques vegades	2,6%	
	Mai o gairebé mai	60,3%	
N 80 NS/NC 0			
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	27,7%	
	Molt bona	35,4%	
	Bé	30,8%	
	Regular	8,8%	
	Malament	4,6%	
N 65 NS/NC 0			
No em van donar informació 2			
No em van fer proves 13			
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	18,5%	
	No	81,5%	
N 54 NS/NC 1			
No tenia acompanyants 25			
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	78,2%	
	Gairebé sempre	6,4%	
	Sovint	6,4%	
	Poques vegades	2,6%	
	Mai / gairebé mai	6,4%	
N 78 NS/NC 1			
No em van donar informació 1			
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	80,0%	
	Gairebé sempre	10,0%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai / gairebé mai	2,5%	
N 80 NS/NC 0			

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	21,3%	
	Molt bona	37,5%	
	Bona	30,0%	
	Regular	8,8%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	13,8%	
	No	86,3%	
N 80 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	63,6%	
	Molt bé	9,1%	
	Bé	27,3%	
	Regular	0,0%	
	Malament	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	18,5%	
	Al metge de capçalera	60,0%	
	Al metge especialista	18,5%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	3,1%	
N 65 NS/NC 0			
No ho recordo 4			
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre ( vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	68,4%	
	Molt bé	12,7%	
	Bé	19,0%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 0			
No em van explicar res 1			
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	2,5%	
	Curt	15,2%	
	Normal	50,6%	
	Llarg	20,3%	
	Molt Llarg	11,4%	
N 79 NS/NC 1			
P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfectament	40,0%	
	Molt bé	21,3%	
	Bé	25,0%	
	Regular	6,3%	
	Malament	7,5%	
N 80 NS/NC 0			
P101 Valoració	Satisfacció	8,23	
N 80 NS/NC 0			
P102 Fidelitat	Sí	91,1%	
	No	1,3%	
	No n'estic segura	7,6%	
N 79 NS/NC 1			

### 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	827 - HOSPITAL PLATÓ - 2017
P4 Comoditat de la sala d'espera	82,89%
P5 Informació temps d'espera	46,94%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	19,12%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	70,67%
P8 Temps de dedicació del metge	88,61%
P9 Disposició per escoltar-lo	90,00%
P10 Poder donar la seva opinió	89,74%
P11 Ajuda a controlar el dolor	88,71%
P12 Condicions lloc on va ser atès	92,50%
P13 Comoditat de la camilla	87,72%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	89,29%
P15 Respecte a la intimitat	97,50%
P16 Tracte personal infermeres	96,10%
P17 Tracte personal metges	92,41%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,73%
P19 Informació entenedora	98,70%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	94,52%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	62,82%
P22 Informació sobre les proves	93,85%
P23 Permís per informar família	18,52%
P24 Informació coherent (coincident)	91,03%
P25 Sensació d'estar en bones mans	96,25%
P26 Organització del servei d'urgències	88,75%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,00%
P29 Va entendre explicacions	100,00%
P30 Temps total a urgències	68,35%
P31 Van resoldre el motiu	86,25%
P 101 Valoració global	8,23
P 102 Fidelitat	91,14%

### 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.

