

CATSALUT 2006

SETEMBRE 2007

<b>TOTAL ENQUESTES FETES URGÈNCIES HSJR</b>	<b>162</b>
---	------------

<b>170</b>
------------

	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %
<b>SEXE</b>	HOMES	43,20%
	DONES	56,80%
		100,00%

TOTAL %
39,41%
60,59%
100,00%

TOTAL % CATALUNYA
43,40%
56,60%
100,00%

	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %
<b>EDAT</b>	15-44 anys	54,90%
	45-64 anys	20,40%
	65 anys o més	24,70%
		100,00%

TOTAL %
35,00%
26,00%
39,00%
100,00%

TOTAL % CATALUNYA
51,90%
21,10%
27,00%
100,00%

<b>P.1 Era el primer cop que anava al servei d'urgències d'aquest hospital Sant Joan?</b>	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %
	1. SI	30,90%
	2. NO	69,10%
	99. NS/NC	0,00%
		100,00%

TOTAL %
24,12%
75,88%
0,00%
100,00%

<b>P.2 Abans de començar, voldria saber com va decidir anar a urgències?</b>	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %
	1. INICIATIVA PROPIA	67,30%
	2. LI VAN DIR A L'AMBULATORI	11,10%
	3. LI VA PORTAR L'AMBULANCIA	16,10%
	4. EL VAN ENVIAR DSD. EL SERVEI D'URGE. ALTRE HOSPITAL	2,50%
	5. ALTRES	2,50%
	99. NS/ NC	0,00%
	100,00%	

TOTAL %
68,82%
12,94%
14,71%
0,59%
2,94%
0,00%
100,00%

<b>P.3 A Va haver d'estar a la sala d'espera?</b>	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %
	1. SI	ND
	2. NO	ND
	99. NS/NC	ND
		ND

TOTAL %
77,06%
22,35%
0,59%
100,00%

**FACTOR 1: ATENCIÓ DEL METGE**

<b>P.8 Que opina del temps que li va dedicar el metge?</b>	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA			
	1. PERFECTE	5,00%		2,94%			78,90%	78,23%	84,80%
	2. MOLT BÈ	19,90%		15,29%					
	3. BÈ	54,00%		60,00%					
	4. REGULAR	9,90%		15,29%					
	5. MALAMENT	11,20%		3,53%					
	99. NS / NC	0,00%		2,94%					
		100,00%		100,00%					

P. 9 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA
	1. TOTA L' ESTONA	62,10%	87,60%	12,84%	86,37%	90,00%
	2. GAIREBE TOTA L'ESTONA	12,40%		31,18%		
	3. SOVINT	13,00%		42,35%		
	4. EN POCS MOMENTS	5,60%		7,65%		
	5. EN CAP MOMENT	6,80%		4,71%		
	99. NS/ NC	0,00%		1,18%		
		100,00%		100,00%		

P. 10 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA
	1. SEMPRE	47,30%	71,30%	18,24%	76,47%	75,80%
	2. GAIREBE SEMPRE	11,60%		15,29%		
	3. SOVINT	12,40%		42,94%		
	4. POQUES VEGADES	7,80%		9,41%		
	5. MAI/ GAIREBE MAI	20,90%		10,00%		
	99. NS/ NC	0,00%		4,12%		
		100,00%		100,00%		

P. 11 Quina actitud tenien els professionals que l'atenien per escolta-lo i fer-se càrrec del que li passava?	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA
	1. PERFECTA	6,80%	83,20%	1,76%	90,00%	86,30%
	2. MOLT BONA	23,00%		14,12%		
	3. BONA	53,40%		74,12%		
	4. REGULAR	13,00%		6,47%		
	5. DOLENTA	3,70%		2,35%		
	99. NS/ NC	0,00%		1,18%		
		100,00%		100,00%		

P. 12 I la predisposició del metge per què vostè pogués donar la seva opinió?	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA
	1. PERFECTA	3,10%	79,50%	1,76%	90,59%	85,90%
	2. MOLT BONA	19,30%		10,59%		
	3. BONA	53,10%		78,24%		
	4. REGULAR	16,10%		7,06%		
	5. DOLENTA	4,30%		1,18%		
	99. NS/ NC	0,00%		1,18%		
		100,00%		100,00%		

P. 32 Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA
	1. PERFECTE	12,30%	79,00%	5,29%	79,41%	81,20%
	2. MOLT BÈ	21,00%		19,41%		
	3. BÈ	45,70%		54,71%		
	4. REGULAR	11,10%		12,94%		
	5. MALAMENT	9,90%		7,06%		
	99. NS/ NC	0,00%		0,59%		
		100,00%		100,00%		

P. 17 Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia o el motiu per el que va anar a urgències?	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA
	1. PERFECTA	8,20%	76,60%	2,94%	84,12%	83,80%
	2. MOLT BONA	21,50%		16,47%		
	3. BONA	46,80%		64,71%		
	4. REGULAR	15,20%		8,82%		
	5. DOLENTA	8,20%		5,88%		
	99. NS/ NC	0,00%		1,18%		
		100,00%		100,00%		

P. 18 Com s'entenen les explicacions que li van donar? (de paraula)	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA
	1. PERFECTAMENT	12,40%	88,20%	2,94%	92,35%	89,40%
	2. MOLT BÉ	21,70%		10,59%		
	3. BÉ	54,00%		78,82%		
	4. REGULAR	6,20%		5,88%		
	5. MALAMENT	5,60%		0,59%		
	99. NS/NC	0,00%		1,18%		
	100,00%	100,00%				

P. 23 Li van donar informació sobre les proves de manera que vostè pogués entendre-ho? (per exemple, si li van explicar per que li feien, quan li farien, etc.)	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA
	1. PERFECTAMENT	9,60%	87,80%	3,53%	91,18%	88,60%
	2. MOLT BÉ	16,50%		10,59%		
	3. BÉ	61,70%		77,06%		
	4. REGULAR	6,10%		4,12%		
	5. MALAMENT	6,10%		2,35%		
	99. NS/NC	0,00%		2,35%		
	100,00%	100,00%				

P. 28 Quan el van donar d'alta, van entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer? (on havia d'anar, quan o com havia de pendre els medicaments...)	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA
	1. PERFECTAMENT	18,20%	93,10%	5,29%	93,52%	95,60%
	2. MOLT BÉ	30,80%		15,29%		
	3. BÉ	44,00%		72,94%		
	4. REGULAR	3,10%		4,12%		
	5. MALAMENT	3,80%		0,59%		
	99. NS/NC	0,00%		1,76%		
	100,00%	100,00%				

### FACTOR 3: TRACTE

P. 20 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA
	1. PERFECTE	15,40%	89,70%	4,71%	93,54%	91,50%
	2. MOLT BÉ	28,80%		28,24%		
	3. BÉ	45,50%		60,59%		
	4. REGULAR	7,10%		5,88%		

5. MALAMENT	3,20%	0,00%	
99. NS/NC	0,00%	0,59%	
	100,00%	100,00%	

P. 21 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenia amb vosté el metge?

TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %
1. PERFECTE	13,60%	88,30%	3,53%	91,98%
2. MOLT BÉ	27,80%		28,24%	
3. BÉ	46,90%		59,41%	
4. REGULAR	9,30%		5,29%	
5. MALAMENT	2,50%		2,94%	
99. NS/NC	0,00%		0,59%	
	100,00%		100,00%	

INDICADOR POSITIU % CATALUNYA

90,80%

P. 22 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostre els zeladors/camillers?

TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %
1. PERFECTE	14,90%	94,70%	4,12%	92,35%
2. MOLT BÉ	29,80%		26,47%	
3. BÉ	50,00%		61,76%	
4. REGULAR	3,20%		2,94%	
5. MALAMENT	2,10%		0,00%	
99. NS/NC	0,00%		4,71%	
	100,00%		100,00%	
	n=94			

INDICADOR POSITIU % CATALUNYA

95,80%

#### FACTOR 4: CONFORT

P.3 A Va haver d'estar a la sala d'espera?

TIPUS RESPOSTA	TOTAL %
1. SI	77,06%
2. NO	22,35%
99. NS/NC	0,59%
	100,00%

P. 4 Com valora la comoditat de la sala d'espera? (cadires, soroll, quantitat de gent)

TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %
1. PERFECTA	0,00%	53,70%	0,00%	25,30%
2. MOLT BONA	1,90%		0,59%	
3. BONA	51,90%		24,71%	
4. REGULAR	30,60%		32,94%	
5. DOLENTA	15,70%		24,12%	
99. NS/ NC	0,00%		17,65%	
	100,00%		100,00%	

INDICADOR POSITIU % CATALUNYA

57,40%

P. 13 I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?

TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %
1. PERFECTE	3,70%	70,40%	0,59%	65,88%
2. MOLT BÉ	8,60%		3,53%	
3. BÉ	58,00%		61,76%	
4. REGULAR	16,70%		22,35%	
5. MALAMENT	13,00%		10,00%	
99. NS/NC	0,00%		1,76%	
	100,00%		100,00%	

INDICADOR POSITIU % CATALUNYA

78,30%

P. 14 Com valora la comoditat de la camilla (llitera o llit) on es va estar mentre el van atendre?	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA	
	1. PERFECTA	4,90%	62,90%	0,00%	60,00%		75,00%
	2. MOLT BONA	5,60%		1,18%			
	3. BONA	52,40%		58,82%			
	4. REGULAR	25,20%		25,29%			
	5. DOLENTA	11,90%		8,24%			
	99. NS/ NC	0,00%		6,47%			
	100,00%	100,00%					

P. 16 Així doncs, com creu que es va respectar la seva intimitat?	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA	
	1. PERFECTAMENT	12,70%	84,80%	1,18%	84,71%		90,30%
	2. MOLT BÉ	23,40%		8,24%			
	3. BÉ	48,70%		75,29%			
	4. REGULAR	8,90%		7,06%			
	5. MALAMENT	6,30%		6,47%			
	99. NS/NC	0,00%		1,76%			
	100,00%	100,00%					

#### FACTOR 5: TEMPS D'ESPERA/ORGANITZACIO

P. 7 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge? (el va visitar)	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA	
	1. MOLT CURT	9,60%	59,20%	0,59%	42,35%		60,30%
	2. CURT	23,60%		15,88%			
	3. NORMAL	26,10%		25,88%			
	4. LLARG	13,40%		21,76%			
	5. MOLT LLARG	27,40%		22,35%			
	99. NS/NC	0,00%		13,53%			
	100,00%	100,00%					

P. 30 I com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins que li van donar l'alta?	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA	
	1. MOLT CURT	2,50%	46,29%	1,76%	45,87%		55,20%
	2. CURT	6,20%		11,76%			
	3. NORMAL	38,30%		32,35%			
	4. LLARG	24,70%		30,00%			
	5. MOLT LLARG	28,40%		20,59%			
	99. NS/NC	0,00%		3,53%			
	100,00%	100,00%					

#### FACTOR 6: HABILITAT DE COMUNICACIO

P. 19 Li explicaven les coses davant de tothom?	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA	
	1. SEMPRE	3,10%	9,30%	4,12%	17,06%		8,80%
	2. GAIREBE SEMPRE	1,90%		5,88%			
	3. SOVINT	4,30%		7,06%			
	4. POQUES VEGADES	6,80%		10,59%			
	5. MAI/ GAIREBE MAI	83,90%		70,59%			
	99. NS/ NC	0,00%		1,76%			
	100,00%	100,00%					

P. 26 Els diferents professionals d'urgències (els metges, infermeres) li donaven informació contradictòria? (un li deia una cosa i l'altre una cosa diferent)	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA
	1. SEMPRE	0,00%	4,90%	0,59%	9,30%	3,50%
	2. GAIREBE SEMPRE	1,90%		4,71%		
	3. SOVINT	3,10%		6,47%		
	4. POQUES VEGADES	6,80%		3,53%		
	5. MAI/ GAIREBE MAI	88,30%		81,18%		
	99. NS/ NC	0,00%		3,53%		
		100,00%		100,00%		

### PREGUNTES D'INTERÈS

P. 5 Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar?	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA
	1. SI, UNA VEGADA	14,50%	1,80%	10,00%	2,94%	1,60%
	2. SI, MES D' UNA VEGADA	1,80%		2,94%		
	3. NO ( MAI)	83,60%		67,06%		
	99. NS/ NC	0,00%		20,00%		
	100,00%	100,00%				

P. 6 Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA
	1. SI, UNA VEGADA	7,30%	2,70%	8,82%	3,53%	3,00%
	2. SI, MES D' UNA VEGADA	2,70%		3,53%		
	3. NO ( MAI)	90,00%		66,47%		
	99. NS/ NC	0,00%		21,18%		
	100,00%	100,00%				

P. 15 Si anava acompanyat, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA
	1. SI TOTA L' ESTONA	48,90%	48,90%	70,00%	70,00%	40,50%
	2. SI ALGUNES ESTONES	23,40%		11,76%		
	3. NO	27,70%		12,35%		
	99. NS/ NC	0,00%		5,88%		
	100,00%	100,00%				

P. 24 Hagués volgut més informació sobre la seva malaltia, o de les proves que li van fer?	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA
	1. SI	28,60%	71,40%	28,24%	70,59%	75,90%
	2. NO, HE TENGUT TOTA LA QUE NECESSITAVA	71,40%		70,59%		
	99. NS/ NC	0,00%		1,18%		
	100,00%	100,00%				

P. 25 Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA
--	----------------	---------	---------------------	---------	---------------------	-------------------------------

1. SI	5,90%	5,90%	8,82%	8,82%
2. NO	94,10%		83,53%	
99. NS/NC	0,00%		7,65%	
	100,00%		100,00%	

11,30%
--------

P. 27 Li van explicar perquè havia d'ingresar?	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA
	1. PERFECTAMENT	5,30%	84,20%	3,53%	98,23%	93,40%
	2. MOLT BÉ	47,40%		8,82%		
	3. BÉ	31,60%		12,94%		
	4. REGULAR	15,80%		1,18%		
	5. MALAMENT	0,00%		0,59%		
	99. NS/NC	0,00%		72,94%		
		100,00%		100,00%		
		n=19		n=43		

P. 31 La informació que li va donar el seu metge de capçalera o especialista era contradictòria amb la que li havien donat a urgències?	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA
	1. SI, COMPLETAMENT	10,90%	17,80%	2,94%	6,47%	13,60%
	2. SI , EN ALGUNS ASPECTES	6,90%		3,53%		
	3. NO	82,20%		81,76%		
	99. NS/ NC	0,00%		11,76%		
		100,00%		100,00%		

P. 29 Quan va marxar d'urgències, li van donar les receptes dels medicaments que li van receptar?	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	INDICADOR POSITIU % CATALUNYA
	1. SI	71,70%	71,70%	77,06%	77,06%	72,00%
	2. NO	23,90%		18,24%		
	3. NO, PERO EM VAN DONAR ELS MEDICAMENTS	4,30%		0,59%		
	99. NS/NC	0,00%		4,12%		
		100,00%		100,00%		

**P. 101 Valori de 0 a 10 el seu grau de atisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital**

P. 101 Valori de 0 a 10 el seu grau de atisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	MEDIANA	TOTAL %	MEDIANA	MEDIANA CATALUNYA
	0.		6,8	1,76%	7,11	7,3
	1.			1,18%		
	2.			1,76%		
	3.			0,00%		
	4.			4,71%		
	5.			11,76%		
	6.			12,35%		
	7.			17,65%		
	8.			21,18%		
	9.			9,41%		
	10.			11,18%		
	99. NS/ NC			7,06%		
				100,00%		

P. 102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest servei d'urgències?	TIPUS RESPOSTA	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %	TOTAL %	INDICADOR POSITIU %
	1. SI	69,80%	69,80%	67,06%	67,06%
	2. NO	21,00%		16,47%	
	3. NO N'ESTIC SEGUR	9,30%		15,88%	
	99. NS/ NC	0,00%		0,59%	
	100,00%	100,00%			

INDICADOR POSITIU % CATALUNYA
82,20%