



REO núm: 971
Data: 03/06/2020

Estudi de percepció, experiència, satisfacció i opinió dels usuaris del CatSalut amb el servei d'Atenció Hospitalària Urgent d'Aguts (URG) 2019

Informe de resultats



Servei Català
de la Salut

PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL CATSALUT

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA URGENT

RESULTATS 2019

- Resum Executiu -



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

**S/Sistema de
Salut de Catalunya**



**Generalitat
de Catalunya**

Fitxa Tècnica – Atenció hospitalària urgent

Nivell de confiança: 95%

Grandària de la mostra: 4.369 individus.

Marge d'error: error màxim de $\pm 1,1\%$ per al global Catalunya

Proporció esperada: 0,89

- **Àmbit:** Catalunya i les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona.
- **Univers:** persones amb 16 anys i més i que hagin estat usuàries del servei en els últims 12 mesos.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I).
- **Procediment de mostreig:** S'han seleccionat proporcionalment registres d'activitat del Conjunt Mínim de Base de Dades d'Hospitalització (CMBDH) de forma aleatòria dels anys 2018 i 2019 per cada centre. Es van seleccionar un total de 21.758 registres.
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 13 de setembre al 18 de octubre de 2019.

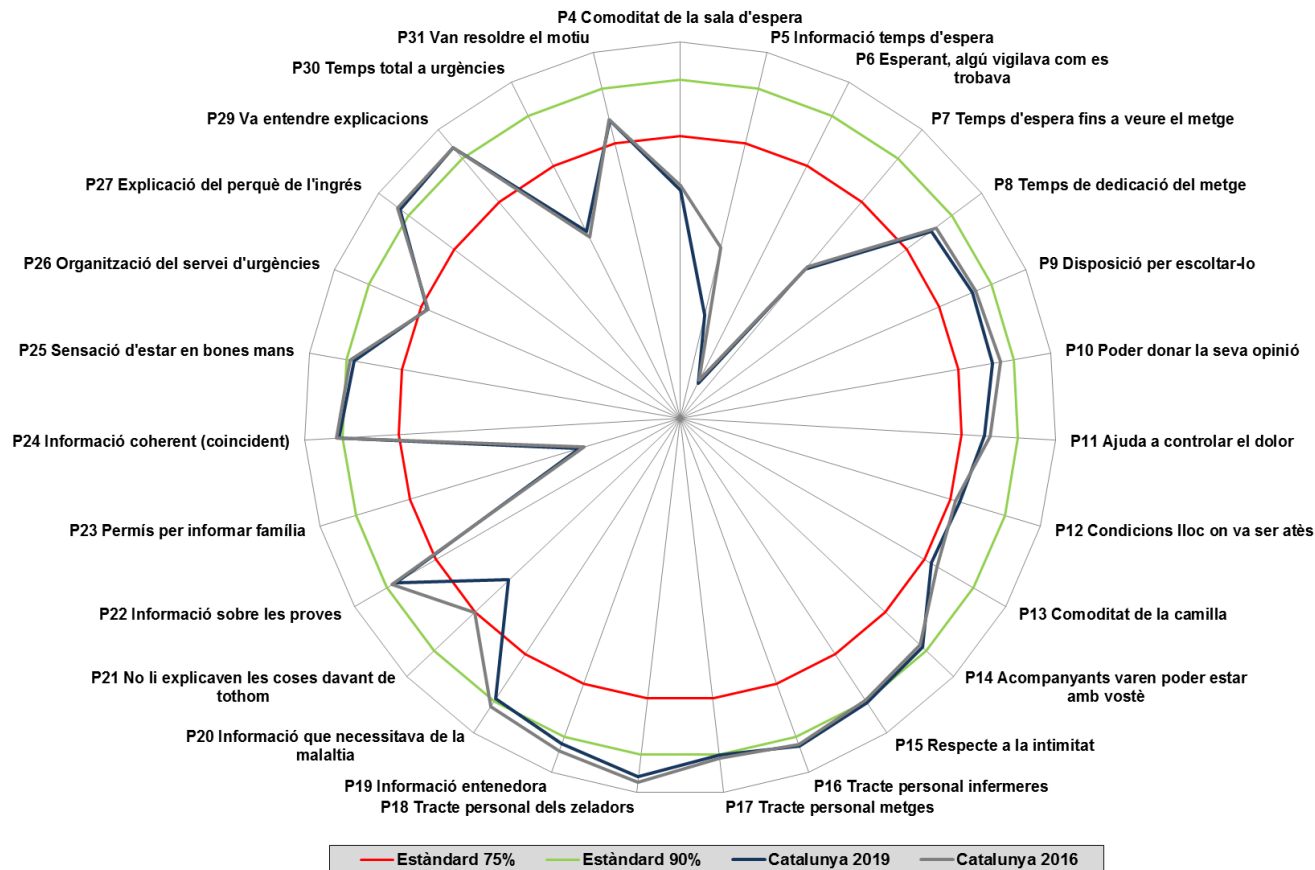
Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Qüestionari d'atenció hospitalària urgent	<ul style="list-style-type: none"> • Catalunya • Regió Sanitària • UP 	53 amb 80 o més enquestes. 2 amb menys de 80 enquestes.	80	4.379

Resultats Globals de Catalunya (1 de 3)

Pregunta resumida	Rtat. 2016	Rtat. 2019
P18 Tracte personal dels zeladors	97,5%	96,0%
P29 Va entendre explicacions	94,0 %	94,0%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	93,6%	92,9%
P16 Tracte personal infermeres	92,2%	92,7%
P19 Informació entenedora	94,1%	92,0%
P24 Informació coherent (coincident)	91,5%	91,0%
P15 Respecte a la intimitat	89,7%	90,4%
P17 Tracte personal metges	90,9%	90,1%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	91,8%	89,1%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	87,6%	88,7%
P25 Sensació d'estar en bones mans	89,1%	88,0%
P22 Informació sobre les proves	88,5%	87,3%
P9 Disposició a escoltar-lo	85,6%	84,5%
P10 Poder donar la seva opinió	86,4%	84,2%
P8 Temps de dedicació del metge	84,8%	84,2%
P31 Van resoldre el motiu	81,7%	81,3%
P11 Ajuda a controlar el dolor	82,5%	81,1%
P12 Condicions lloc on va ser atès	76,3%	77,6%
P13 Comoditat de la camilla	78,8%	77,0%
P26 Organització del Servei d'Urgències	73,0%	73,3%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	75,1%	62,6%
P4 Comoditat de la salta d'espera	61,8%	60,6%
P30 Temps total a urgències	53,8%	55,8%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	52,5%	51,7%
P5 Informació temps d'espera	46,6%	28,2%
P23 Permís per informar família	26,6%	28,0%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	11,3%	10,4%

Resultats Globals de Catalunya (2 de 3)

Catalunya 2016 vs. 2019



Resultats Globals de Catalunya (3 de 3)

Pregunta resumida	Catalunya 2016	Catalunya 2019
P4 Comoditat de la sala d'espera	61,8%	60,6%
P5 Informació temps d'espera	46,6%	28,2%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	11,3%	10,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	52,5%	51,7%
P8 Temps de dedicació del metge	84,8%	83,2%
P9 Disposició per escoltar-lo	85,6%	84,5%
P10 Poder donar la seva opinió	86,4%	84,2%
P11 Ajuda a controlar el dolor	82,5%	81,1%
P12 Condicions lloc on va ser atès	76,3%	77,6%
P13 Comoditat de la camilla	78,8%	77,0%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	87,6%	88,7%
P15 Respecte a la intimitat	89,7%	90,4%
P16 Tracte personal infermeres	92,2%	92,7%
P17 Tracte personal metges	90,9%	90,1%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,5%	96,0%
P19 Informació entenedora	94,1%	92,0%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	91,8%	89,1%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	75,1%	62,6%
P22 Informació sobre les proves	88,5%	87,3%
P23 Permis per informar família	26,6%	28,0%
P24 Informació coherent (coincident)	91,5%	91,0%
P25 Sensació d'estar en bones mans	89,1%	88,0%
P26 Organització del servei d'urgències	73,0%	73,3%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	93,6%	92,9%
P29 Va entendre explicacions	94,0%	94,0%
P30 Temps total a urgències	53,8%	55,6%
P31 Van resoldre el motiu	81,7%	81,3%
P 101 Valoració global	7,51	7,45
P 102 Fidelitat	80,3%	78,0%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) Catalunya 2019 en relació amb Catalunya 2016

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) Catalunya 2019 en relació amb Catalunya 2016

Resultats: Indicador Positiu per Regions Sanitàries (1 de 2)

Pregunta resumida	Catalunya 2019	RS 1 - Alt Pirineu i Aran (N=320)	RS 2 - Lleida (N=146)	RS 3 - Camp de Tarragona (N=401)	RS 4 - Terres de l'Ebre (N=306)	RS 5 - Girona (N=641)
P4 Comoditat de la sala d'espera	60,6%	76,8%	55,2%	51,9%	60,7%	58,0%
P5 Informació temps d'espera	28,2%	34,5%	24,8%	18,6%	23,2%	39,7%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	10,4%	16,1%	26,9%	5,5%	11,8%	12,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	51,7%	69,0%	44,3%	40,9%	56,7%	49,2%
P8 Temps de dedicació del metge	83,2%	87,5%	87,7%	82,3%	85,2%	80,6%
P9 Disposició per escoltar-lo	84,5%	88,4%	88,4%	84,3%	86,6%	82,7%
P10 Poder donar la seva opinió	84,2%	87,3%	90,3%	86,0%	85,4%	84,1%
P11 Ajuda a controlar el dolor	81,1%	86,7%	81,6%	81,7%	81,1%	81,4%
P12 Condicions lloc on va ser atès	77,6%	85,3%	72,6%	78,2%	76,6%	81,9%
P13 Comoditat de la camilla	77,0%	85,4%	80,3%	77,2%	78,0%	77,4%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	88,7%	85,0%	87,6%	91,3%	91,7%	88,2%
P15 Respecte a la intimitat	90,4%	94,4%	90,4%	92,2%	91,5%	91,7%
P16 Tracte personal infermeres	92,7%	91,5%	93,0%	92,2%	91,4%	92,1%
P17 Tracte personal metges	90,1%	89,0%	94,5%	90,5%	91,1%	87,9%
P18 Tracte personal dels zeladors	96,0%	95,8%	95,2%	97,6%	94,8%	97,1%
P19 Informació entenedora	92,0%	92,0%	93,0%	93,6%	92,0%	90,6%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	89,1%	91,3%	87,2%	87,9%	89,6%	89,7%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	62,6%	67,8%	65,3%	61,1%	63,3%	63,0%
P22 Informació sobre les proves	87,3%	89,9%	86,8%	89,2%	87,7%	87,2%
P23 Permis per informar família	28,0%	25,8%	36,3%	28,5%	26,3%	31,3%
P24 Informació coherent (coincident)	91,0%	90,7%	93,3%	90,2%	90,7%	92,0%
P25 Sensació d'estar en bones mans	88,0%	90,2%	92,5%	86,2%	87,2%	88,2%
P26 Organització del servei d'urgències	73,3%	81,8%	70,5%	72,1%	69,9%	74,8%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	92,9%	88,9%	92,7%	96,8%	88,0%	94,0%
P29 Va entendre explicacions	94,0%	94,2%	97,2%	92,8%	92,7%	93,3%
P30 Temps total a urgències	55,6%	73,5%	54,5%	50,1%	60,1%	54,7%
P31 Van resoldre el motiu	81,3%	86,6%	86,9%	82,5%	79,7%	80,0%
P 101 Valoració global	7,45	7,81	7,38	7,41	7,28	7,51
P 102 Fidelitat	78,0%	81,1%	78,8%	77,5%	74,0%	78,0%

En verd s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la Regió Sanitària 2019 en relació amb Catalunya 2019

En vermell s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la Regió Sanitària 2019 en relació amb Catalunya 2019

Resultats: Indicador Positiu per Regions Sanitàries (2 de 2)

Pregunta resumida	Catalunya 2019	RS 6 - Catalunya Central (N=323)	RS 7 - Consorci Sanitari de Barcelona (N=641)	RS 8 - BCN Zona Metropolitana Nord (N=801)	RS 9 - BCN Zona Metropolitana Sud (N=800)
P4 Comoditat de la sala d'espera	60,6%	62,9%	66,7%	55,1%	61,8%
P5 Informació temps d'espera	28,2%	25,8%	26,6%	26,0%	29,3%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	10,4%	10,2%	13,0%	8,5%	6,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	51,7%	54,9%	61,6%	48,0%	46,7%
P8 Temps de dedicació del metge	83,2%	81,4%	86,9%	79,4%	83,9%
P9 Disposició per escoltar-lo	84,5%	82,1%	88,4%	82,3%	83,2%
P10 Poder donar la seva opinió	84,2%	79,7%	88,4%	80,7%	82,6%
P11 Ajuda a controlar el dolor	81,1%	76,0%	85,0%	78,2%	80,0%
P12 Condicions lloc on va ser atès	77,6%	74,2%	79,7%	73,9%	75,5%
P13 Comoditat de la camilla	77,0%	70,6%	78,3%	74,3%	76,2%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	88,7%	87,0%	86,6%	87,5%	91,5%
P15 Respecte a la intimitat	90,4%	85,5%	91,7%	87,4%	90,2%
P16 Tracte personal infermeres	92,7%	90,1%	93,7%	92,6%	94,7%
P17 Tracte personal metges	90,1%	91,6%	92,9%	88,5%	89,8%
P18 Tracte personal dels zeladors	96,0%	97,6%	94,6%	95,2%	96,0%
P19 Informació entenedora	92,0%	89,7%	94,7%	89,9%	93,1%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	89,1%	86,5%	91,9%	87,0%	89,7%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	62,6%	59,3%	61,5%	63,0%	62,0%
P22 Informació sobre les proves	87,3%	84,9%	90,5%	83,4%	87,8%
P23 Permis per informar família	28,0%	26,9%	25,0%	28,3%	27,5%
P24 Informació coherent (coincident)	91,0%	89,5%	93,3%	88,2%	92,0%
P25 Sensació d'estar en bones mans	88,0%	86,8%	91,6%	85,5%	87,6%
P26 Organització del servei d'urgències	73,3%	70,2%	79,9%	68,8%	71,6%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	92,9%	90,1%	94,4%	88,9%	97,4%
P29 Va entendre explicacions	94,0%	91,7%	95,5%	93,0%	95,5%
P30 Temps total a urgències	55,6%	54,1%	61,7%	52,1%	49,7%
P31 Van resoldre el motiu	81,3%	78,6%	85,1%	77,1%	81,6%
P 101 Valoració global	7,45	7,13	7,88	7,17	7,40
P 102 Fidelitat	78,0%	74,0%	83,5%	75,3%	78,5%

En verd s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la Regió Sanitària 2019 en relació amb Catalunya 2019

En vermell s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la Regió Sanitària 2019 en relació amb Catalunya 2019

Aspectes a Destacar

- Els resultats són, en general, positius: un total de 8 ítems es troben per sobre del 90% de valoracions positives (àrea d'excel·lència), 11 ítems es situen entre el 75% i el 90% de valoracions positives (àrea estàndard) i 8 per sota de l'estàndard del 75% de valoracions positives (àrea de millora).
- Els ítems relacionats amb el tracte i la informació rebudes són els ítems més ben valorats. Els ítems relacionats específicament amb la interacció del pacient amb el professional de l'àmbit assistencial, tot i que no mostren valoracions per sota el 75, encara disposen de marge de millora. Per contra, els ítems relacionats amb l'espera fins a ser atesos es valoren negativament.
- Pel que fa als ítems pitjor valorats (valoració inferior al 50%), trobem si mentre esperava algú vigilava com es trobava (10,4%), el permís per informar a la família (28,0%) i la informació del temps d'espera (28,2%).
- La puntuació mitjana de satisfacció és de 7,45 sobre 10.

Salut/Servei
Català de la Salut

canalsalut.gencat.cat

S/Sistema de
Salut de Catalunya



**Generalitat
de Catalunya**