



REO núm: 932
Data: 27/05/2019



Informe de resultats

iPLAENSA: Enquesta d'opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb el servei d'atenció urgent en els hospitals d'aguts. 2018

Organisme promotor: Departament de Salut. Servei Català de la Salut (CatSalut)



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

**PLA D'ENQUESTES DE LA PERCEPCIÓ,
EXPERIÈNCIA I SATISFACCIÓ DEL
CATSALUT**

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA URGENT
2018**

Enquestes “en línia”

UP 827 – HOSPITAL PLATÓ

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut



2018

RESULTATS PER UP 2018

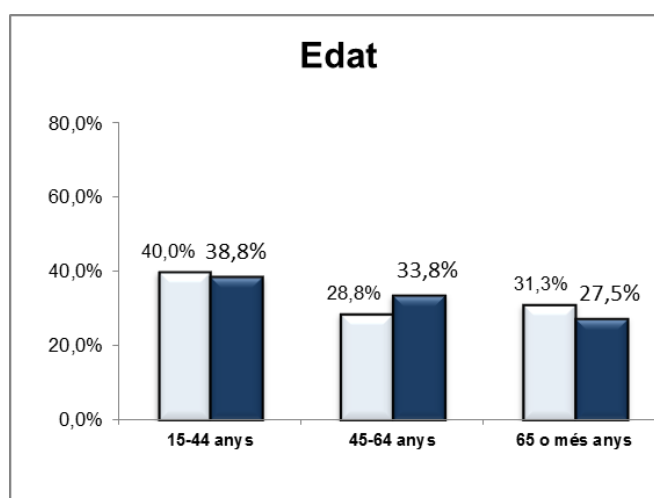
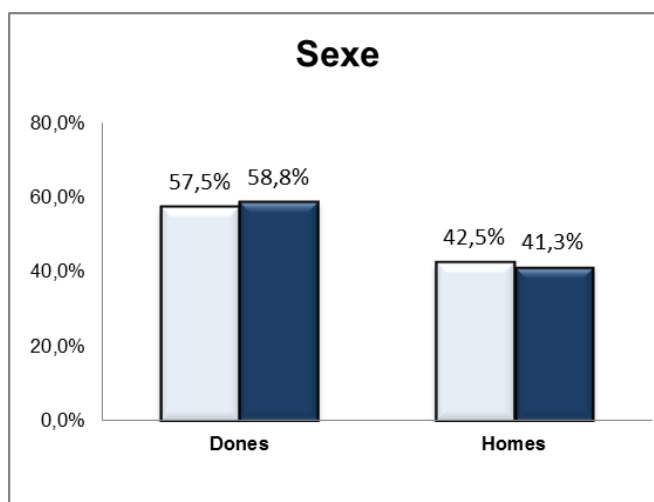
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

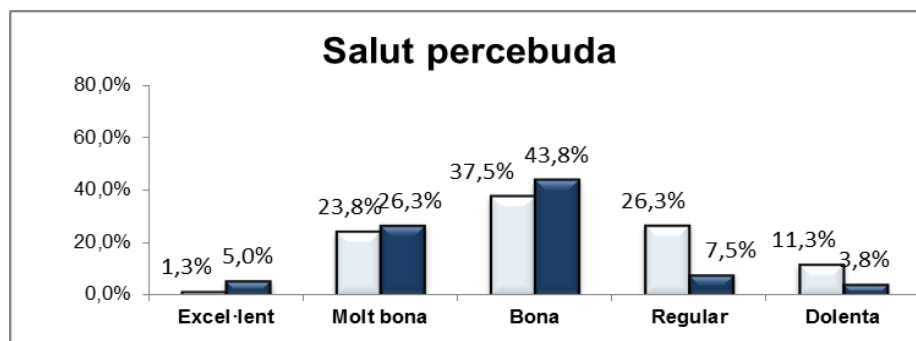
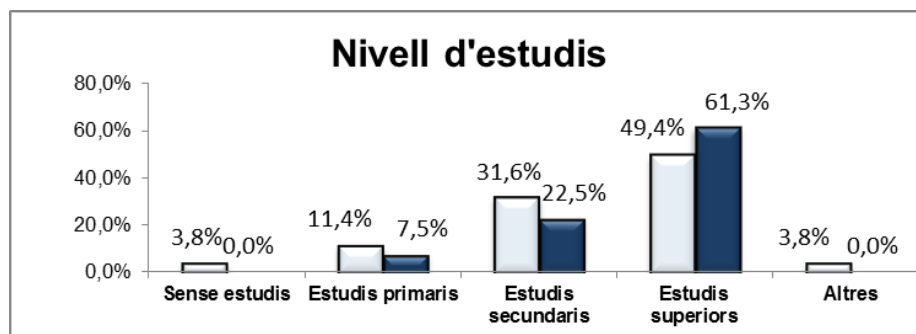
	Nombre d'enquestes
UP 827 - HOSPITAL PLATÓ - 2017	80
UP 827 - HOSPITAL PLATÓ - 2018	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2017
UP 2018



RESULTATS PER UP 2018

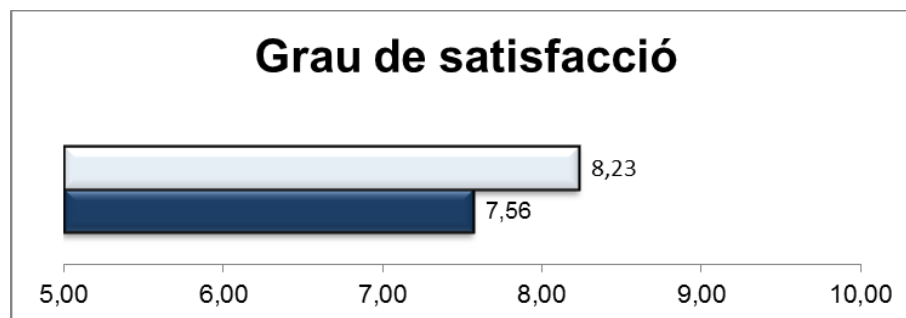


RESULTATS PER UP 2018

A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

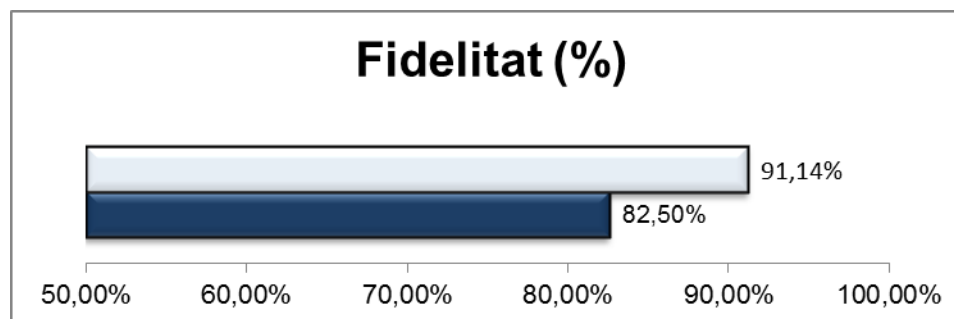


P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.

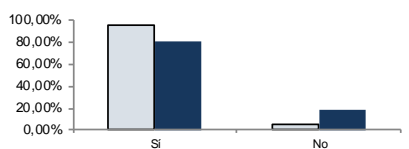
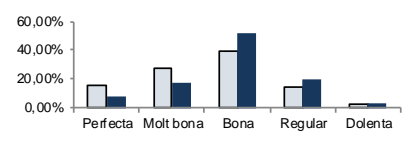
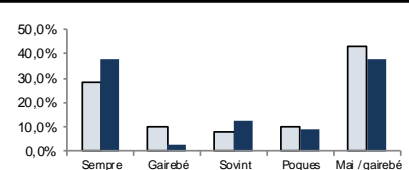
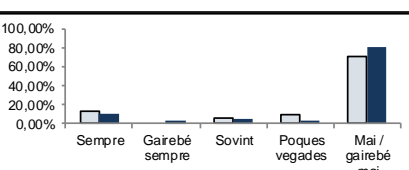
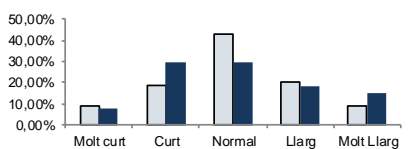
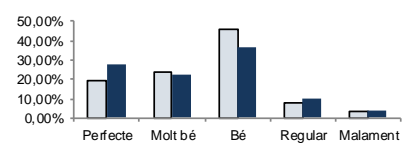
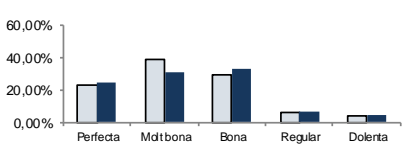
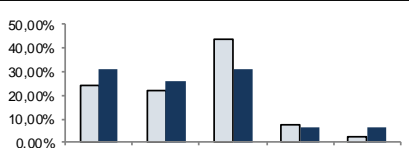


P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest mateix servei d'urgències?

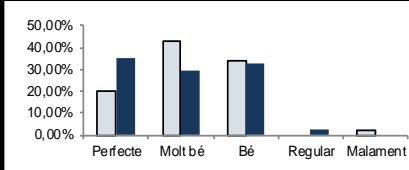
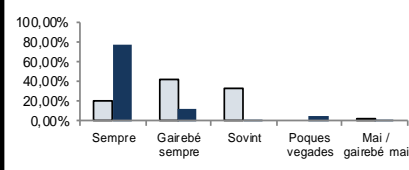
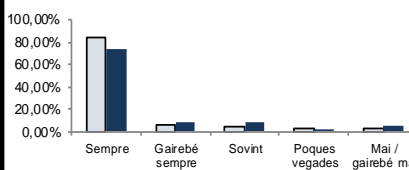
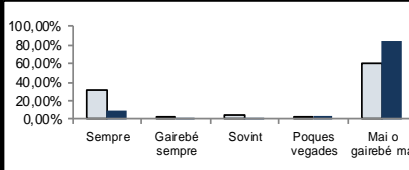
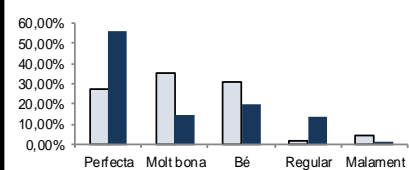
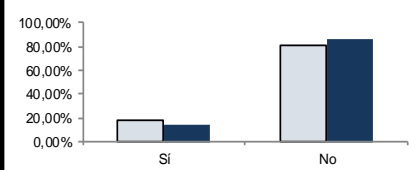
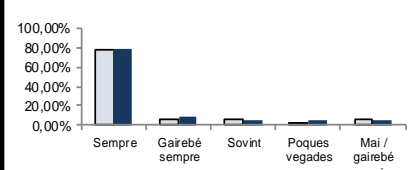
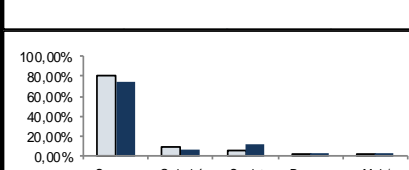
(% de pacients que han afirmat que "Sí")

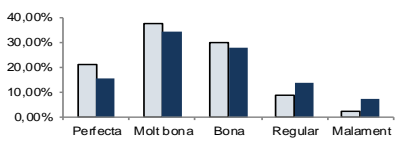
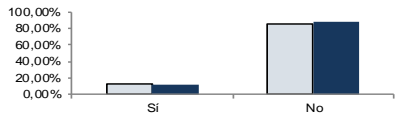
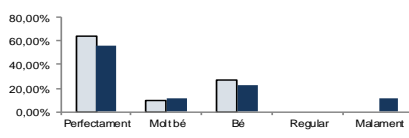
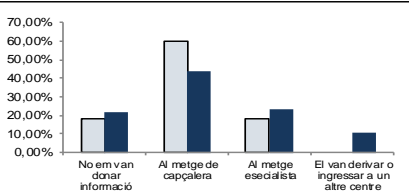
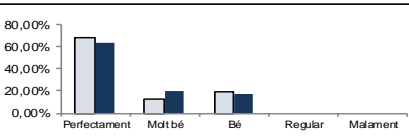
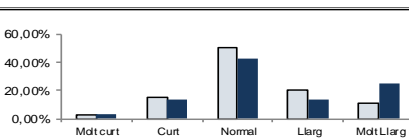
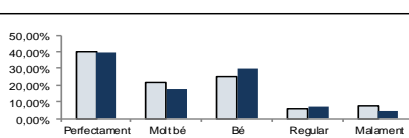
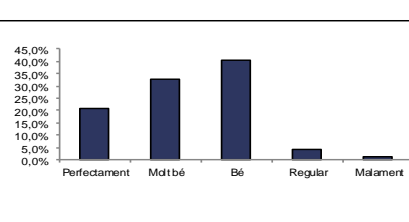
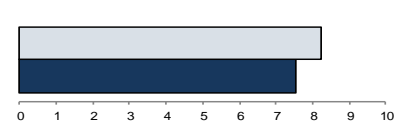
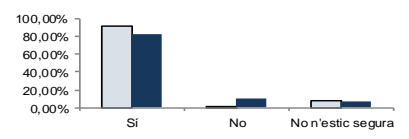


B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
Filtre. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	95,0%	81,3%	
	No	5,0%	18,8%	
N 80 NS/NC 0				
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	15,8%	7,7%	
	Molt bona	27,6%	16,9%	
	Bona	39,5%	52,3%	
	Regular	14,5%	20,0%	
	Dolenta	2,6%	3,1%	
N 65 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	28,6%	37,5%	
	Gairebé sempre	10,2%	3,1%	
	Sovint	8,2%	12,5%	
	Poques vegades	10,2%	9,4%	
N 32 NS/NC 5				
No em van donar informació 28	Mai / gairebé mai	42,9%	37,5%	
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	13,2%	10,0%	
	Gairebé sempre	0,0%	2,5%	
	Sovint	5,9%	5,0%	
	Poques vegades	10,3%	2,5%	
N 40 NS/NC 1				
No em van donar informació 24	Mai / gairebé mai	70,6%	80,0%	
P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	Molt curt	9,3%	7,7%	
	Curt	18,7%	29,2%	
	Normal	42,7%	29,2%	
	Llarg	20,0%	18,5%	
	Molt Llarg	9,3%	15,4%	
N 65 NS/NC 0				
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	19,0%	27,5%	
	Molt bé	24,1%	22,5%	
	Bé	45,6%	36,3%	
	Regular	7,6%	10,0%	
	Malament	3,8%	3,8%	
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	22,5%	25,0%	
	Molt bona	38,8%	31,3%	
	Bona	28,8%	32,5%	
	Regular	6,3%	6,3%	
	Dolenta	3,8%	5,0%	
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	24,4%	30,8%	
	Molt bona	21,8%	25,6%	
	Bona	43,6%	30,8%	
	Regular	7,7%	6,4%	
	Dolenta	2,6%	6,4%	
N 78 NS/NC 2				

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	66,1%	66,7%	
	Gairebé sempre	16,1%	11,1%	
	Sovint	6,5%	4,8%	
	Poques vegades	1,6%	4,8%	
	Mai / gairebé mai	9,7%	12,7%	
N 63 NS/NC 0				
No vaig tenir dolor		17		
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	20,0%	36,3%	
	Molt bones	31,3%	16,3%	
	Bones	41,3%	33,8%	
	Regulars	6,3%	11,3%	
	Dolentes	1,3%	2,5%	
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	20,0%	20,8%	
	Molt bona	31,3%	22,9%	
	Bona	41,3%	45,8%	
	Regular	6,3%	8,3%	
	Dolenta	1,3%	2,1%	
N 48 NS/NC 0				
No vaig estar en una camilla		32		
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	Sempre	66,1%	78,6%	
	Gairebé sempre	21,4%	11,9%	
	Sovint	1,8%	0,0%	
	Poques vegades	3,6%	4,8%	
	Mai / gairebé mai	7,1%	4,8%	
N 42 NS/NC 0				
No tenia acompanyants		38		
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	37,5%	47,5%	
	Molt bé	23,8%	23,8%	
	Bé	36,3%	26,3%	
	Regular	2,5%	2,5%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				
P 16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	32,5%	36,3%	
	Molt bé	44,2%	42,5%	
	Bé	19,5%	21,3%	
	Regular	2,6%	0,0%	
	Malament	1,3%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				
P 17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	32,9%	37,5%	
	Molt bé	35,4%	37,5%	
	Bé	24,1%	21,3%	
	Regular	3,8%	1,3%	
	Malament	3,8%	2,5%	
N 80 NS/NC 0				

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P 18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?	Perfecte	20,5%	35,3%	
	Molt bé	43,2%	29,4%	
	Bé	34,1%	32,4%	
	Regular	0,0%	2,9%	
	Malament	2,3%	0,0%	
N 34 NS/NC 0				
No hi vaig tenir contacte 46				
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	20,5%	77,9%	
	Gairebé sempre	43,2%	13,0%	
	Sovint	34,1%	2,6%	
	Poques vegades	0,0%	5,2%	
	Mai / gairebé mai	2,3%	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%	74,0%	
	Gairebé sempre	6,8%	9,1%	
	Sovint	4,1%	9,1%	
	Poques vegades	2,7%	2,6%	
	Mai / gairebé mai	2,7%	5,2%	
N 77 NS/NC 0				
No em van donar informació 3				
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	30,8%	8,9%	
	Gairebé sempre	1,3%	2,5%	
	Sovint	5,1%	1,3%	
	Poques vegades	2,6%	3,8%	
	Mai o gairebé mai	60,3%	83,5%	
N 80 NS/NC 0				
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	27,7%	56,4%	
	Molt bona	35,4%	14,5%	
	Bé	30,8%	20,0%	
	Regular	1,5%	14,1%	
	Malament	4,6%	1,8%	
N 55 NS/NC 0				
No em van donar informació 3				
No em van fer proves 22				
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	18,5%	14,5%	
	No	81,5%	85,5%	
N 62 NS/NC 1				
No tenia acompanyants 17				
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%	78,9%	
	Gairebé sempre	6,4%	8,5%	
	Sovint	6,4%	4,2%	
	Poques vegades	2,6%	4,2%	
	Mai / gairebé mai	6,4%	4,2%	
N 71 NS/NC 1				
No em van donar informació 8				
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	80,0%	75,0%	
	Gairebé sempre	10,0%	6,3%	
	Sovint	6,3%	12,5%	
	Poques vegades	1,3%	2,5%	
	Mai / gairebé mai	2,5%	3,8%	
N 80 NS/NC 0				

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P 26. Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències?	Perfecta	21,3%	15,4%	
	Molt bona	37,5%	34,6%	
	Bona	30,0%	28,2%	
	Regular	8,8%	14,1%	
	Malament	2,5%	7,7%	
N 78 NS/NC 2				
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	13,8%	11,3%	
	No	86,3%	88,8%	
N 80 NS/NC 0				
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	63,6%	55,6%	
	Molt bé	9,1%	11,1%	
	Bé	27,3%	22,2%	
	Regular	0,0%	0,0%	
	Malament	0,0%	11,1%	
N 9 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%	22,1%	
	Al metge de capçalera	60,0%	44,1%	
	Al metge especialista	18,5%	23,5%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	0,0%	10,3%	
N 68 NS/NC 0				
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	68,4%	63,2%	
	Molt bé	12,7%	19,7%	
	Bé	19,0%	17,1%	
	Regular	0,0%	0,0%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 76 NS/NC 0				
No em van explicar res 4				
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%	3,8%	
	Curt	15,2%	13,9%	
	Normal	50,6%	43,0%	
	Llarg	20,3%	13,9%	
	Molt Llarg	11,4%	25,3%	
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%	40,0%	
	Molt bé	21,3%	17,5%	
	Bé	25,0%	30,0%	
	Regular	6,3%	7,5%	
	Malament	7,5%	5,0%	
N 80 NS/NC 0				
P. Lliure: Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els administratius?	Perfectament	-	20,9%	
	Molt bé	-	32,8%	
	Bé	-	40,3%	
	Regular	-	4,5%	
N 67 NS/NC 0				
No vaig tenir contacte amb els administratius 13				
P101 Valoració	Satisfacció	8,23	7,56	
	N 80 NS/NC 0			
P102 Fidelitat	Sí	91,1%	82,5%	
	No	1,3%	10,0%	
	No n'estic segura	7,6%	7,5%	
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	UP 827 - HOSPITAL PLATÓ - 2017	UP 827 - HOSPITAL PLATÓ - 2018
P4 Comoditat de la sala d'espera	82,89%	76,92%
P5 Informació temps d'espera	46,94%	53,13%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	19,12%	17,50%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	70,67%	66,15%
P8 Temps de dedicació del metge	88,61%	86,25%
P9 Disposició per escoltar-lo	90,00%	88,75%
P10 Poder donar la seva opinió	89,74%	87,18%
P11 Ajuda a controlar el dolor	88,71%	82,54%
P12 Condicions lloc on va ser atès	92,50%	86,25%
P13 Comoditat de la camilla	92,50%	89,58%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	89,29%	90,48%
P15 Respecte a la intimitat	97,50%	97,50%
P16 Tracte personal infermeres	96,10%	100,00%
P17 Tracte personal metges	92,41%	96,25%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,73%	97,06%
P19 Informació entenedora	97,73%	93,51%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	94,52%	92,21%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	62,82%	87,34%
P22 Informació sobre les proves	93,85%	90,91%
P23 Permis per informar família	18,52%	14,52%
P24 Informació coherent (coincident)	91,03%	91,55%
P25 Sensació d'estar en bones mans	96,25%	93,75%
P26 Organització del servei d'urgències	88,75%	78,21%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,00%	88,89%
P29 Va entendre explicacions	100,00%	100,00%
P30 Temps total a urgències	68,35%	60,76%
P31 Van resoldre el motiu	86,25%	87,50%
P 101 Valoració global	8,23	7,56
P 102 Fidelitat	91,14%	82,50%

RESULTATS PER UP 2018

D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

