



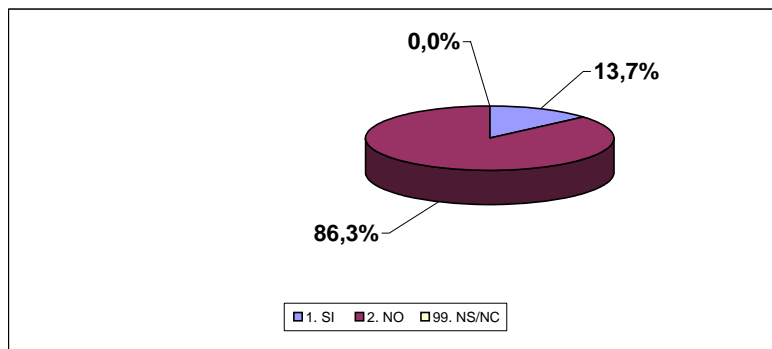
HOSPITAL SANT JOAN DE REUS QUALITAT  
SERVEI D'URGENCIES agost09

TOTAL ENQUESTES FETES	300	100%
-----------------------	-----	------

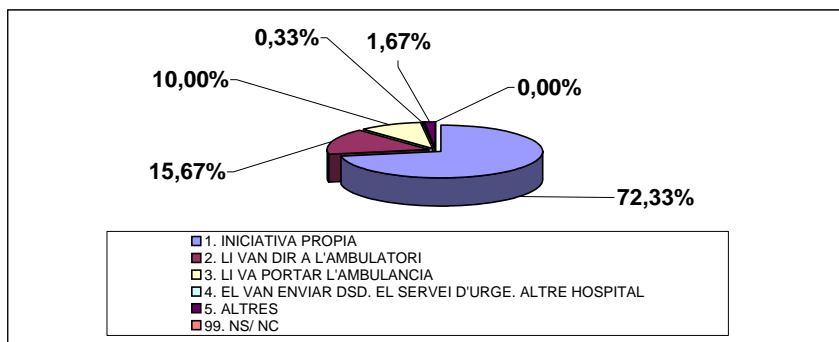
Questionaris Fets	300
-------------------	-----

Sexe	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	HOMES	104	34,67%
	DONES	196	65,33%
		300	100,00%

P.1 Era el primer cop que anava al servei d'urgencies d'aquest hospital Sant Joan?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. SI	41	13,67%
	2. NO	259	86,33%
	99. NS/NC	0	0,00%
		300	100,00%

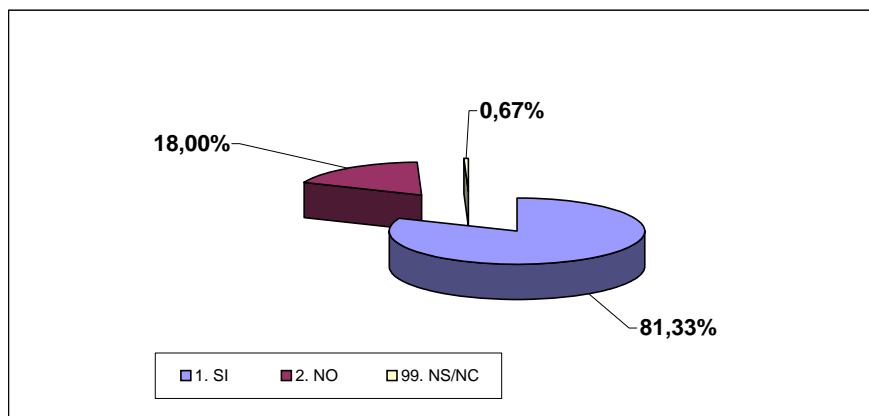


P.2 Abans de començar, voldria saber com va decidir anar a urgencies.	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. INICIATIVA PROPIA	217	72,33%
	2. LI VAN DIR A L'AMBULATORI	47	15,67%
	3. LI VA PORTAR L'AMBULANCIA	30	10,00%
	4. EL VAN ENVIAR DSD. EL SERVEI D'URGE. ALTRE HOSPITAL	1	0,33%
	5. ALTRES	5	1,67%
	99. NS/ NC	0	0,00%
		300	100,00%



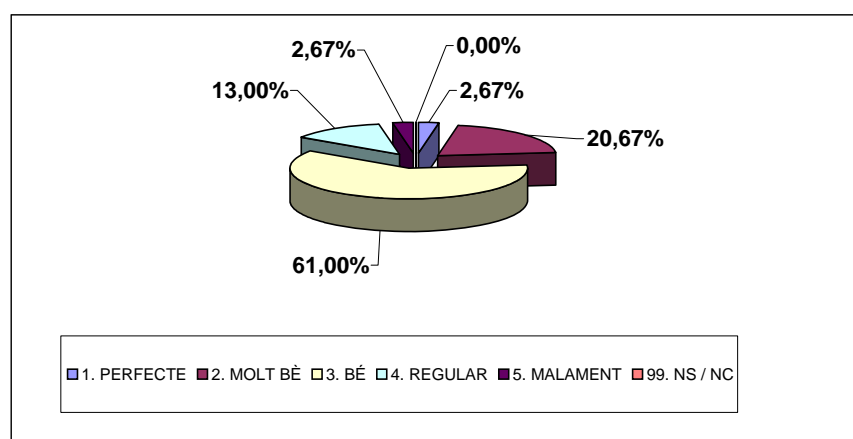
P.3 PREGUNTA OBERTA VER ANEXO

P.3 A Va haver d'estar a la sala d'espera?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. SI	244	81,33%
	2. NO	54	18,00%
	99. NS/NC	2	0,67%
		300	100,00%

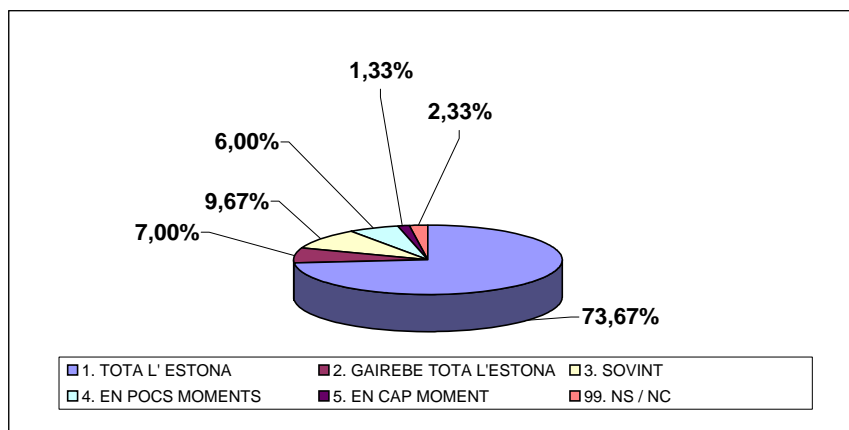


FACTOR 1: ATENCIÓ DEL METGE

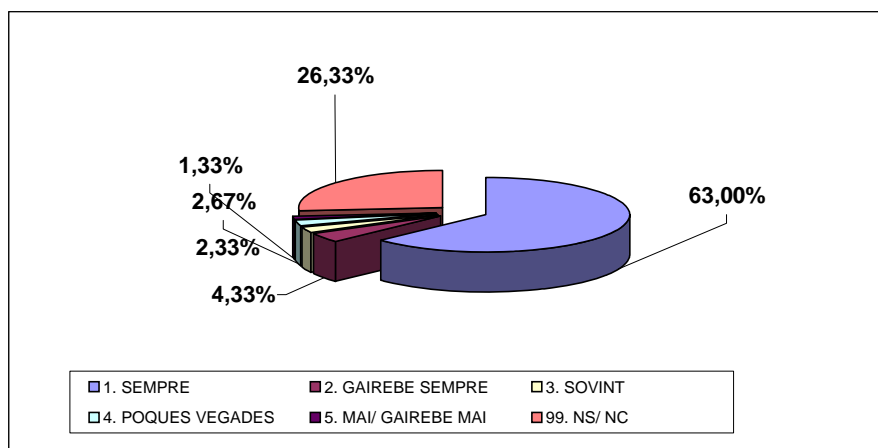
P.8 Que opina del temps que li va dedicar el metge?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. PERFECTE	8	2,67%
	2. MOLT BÉ	62	20,67%
	3. BÉ	183	61,00%
	4. REGULAR	39	13,00%
	5. MALAMENT	8	2,67%
	99. NS / NC	0	0,00%
		300	100,00%



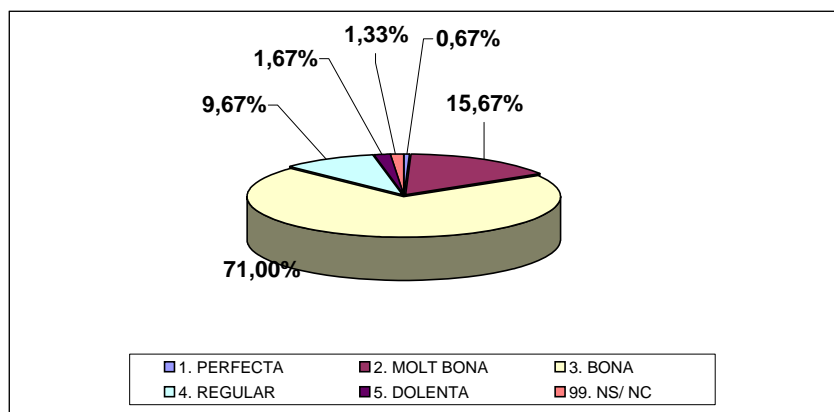
P. 9 Va tenir la sensacio d'estar en bones mans?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. TOTA L' ESTONA	221	73,67%
	2. GAIREBE TOTA L'ESTONA	21	7,00%
	3. SOVINT	29	9,67%
	4. EN POCS MOMENTS	18	6,00%
	5. EN CAP MOMENT	4	1,33%
	99. NS / NC	7	2,33%
		300	100,00%



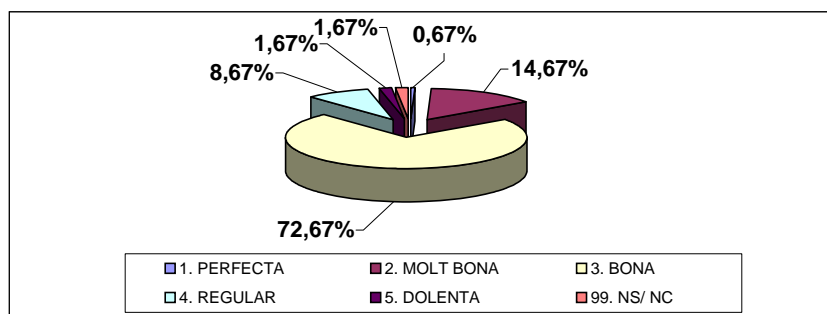
P. 10 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. SEMPRE	189	63,00%
	2. GAIREBE SEMPRE	13	4,33%
	3. SOVINT	7	2,33%
	4. POQUES VEGADES	8	2,67%
	5. MAI/ GAIREBE MAI	4	1,33%
	99. NS/ NC	79	26,33%
		300	100,00%



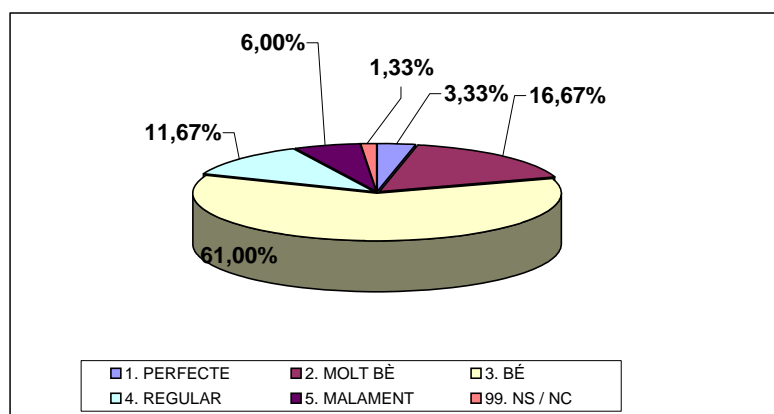
P. 11 Quina actitud tenien els professionals que l'atenien per escolta-lo i fer-se càrrec del que li passava?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. PERFECTA	2	0,67%
	2. MOLT BONA	47	15,67%
	3. BONA	213	71,00%
	4. REGULAR	29	9,67%
	5. DOLENTA	5	1,67%
	99. NS/ NC	4	1,33%
		300	100,00%



P. 12 I la predisposició del metge per què vosté pogués donar la seva opinió?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. PERFECTA	2	0,67%
	2. MOLT BONA	44	14,67%
	3. BONA	218	72,67%
	4. REGULAR	26	8,67%
	5. DOLENTA	5	1,67%
	99. NS/ NC	5	1,67%
		300	100,00%

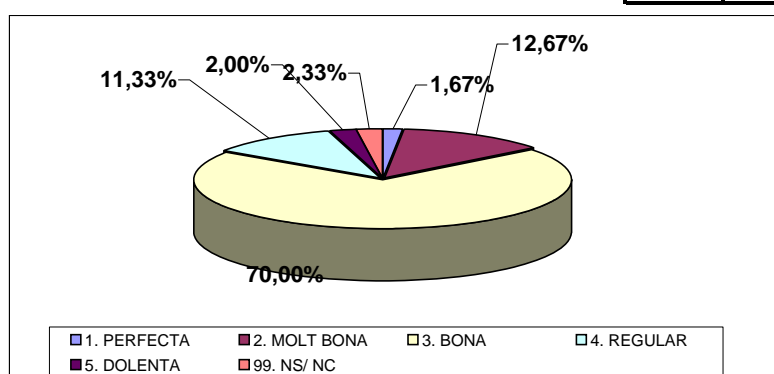


P. 32 Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. PERFECTE	10	3,33%
	2. MOLT BÉ	50	16,67%
	3. BÉ	183	61,00%
	4. REGULAR	35	11,67%
	5. MALAMENT	18	6,00%
	99. NS / NC	4	1,33%
		300	100,00%

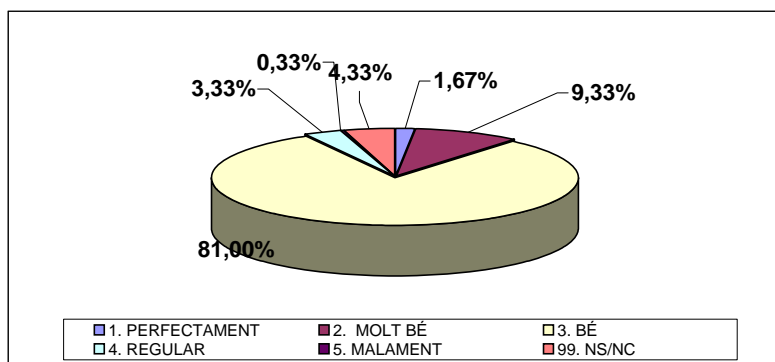


**FACTOR 2: INFORMACIÓ**

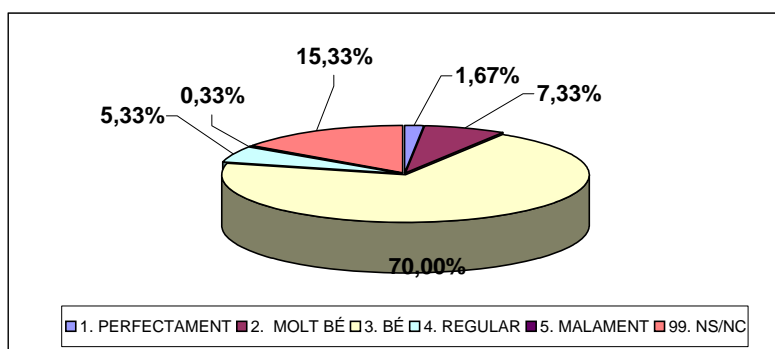
P. 17 Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia o el motiu per el que va anar a urgències?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. PERFECTA	5	1,67%
	2. MOLT BONA	38	12,67%
	3. BONA	210	70,00%
	4. REGULAR	34	11,33%
	5. DOLENTA	6	2,00%
	99. NS/ NC	7	2,33%
		300	100,00%



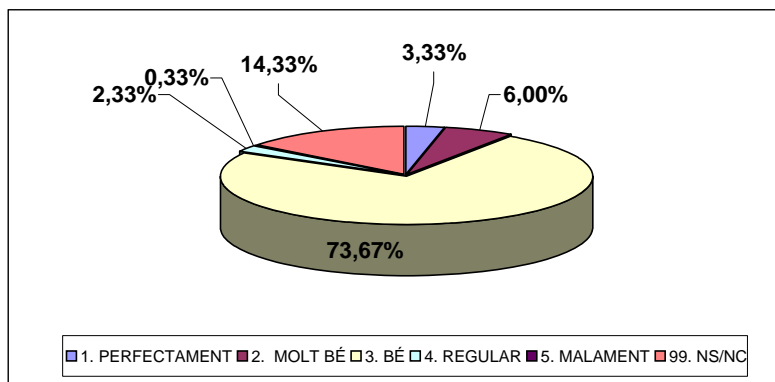
P. 18 Com s'entenen les explicacions que li van donar? (de paraula)	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. PERFECTAMENT	5	1,67%
	2. MOLT BÉ	28	9,33%
	3. BÉ	243	81,00%
	4. REGULAR	10	3,33%
	5. MALAMENT	1	0,33%
	99. NS/NC	13	4,33%
		300	100,00%



P. 23 Li van donar informació sobre les proves de manera que vosté pogués entendre-ho? (per exemple, si li van explicar per que li feien, quan li farien, etc.)	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. PERFECTAMENT	5	1,67%
	2. MOLT BÉ	22	7,33%
	3. BÉ	210	70,00%
	4. REGULAR	16	5,33%
	5. MALAMENT	1	0,33%
	99. NS/NC	46	15,33%
		300	100,00%

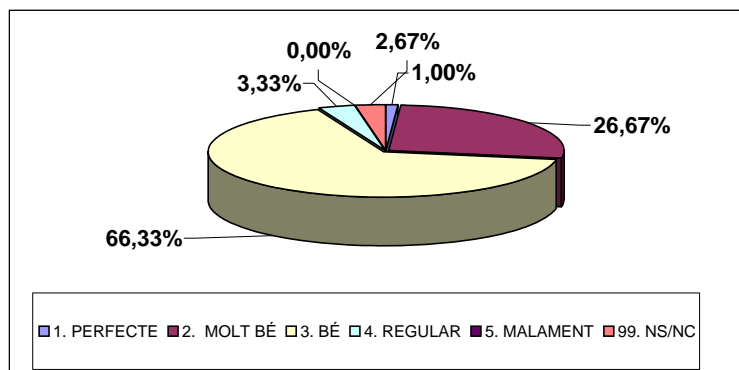


P. 28 Quan el van donar d'alta, van entendre (voste o la seva família) tot el que havia de fer? (on havia d'anar, quan o com havia de pendre els medicaments...)	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. PERFECTAMENT	10	3,33%
	2. MOLT BÉ	18	6,00%
	3. BÉ	221	73,67%
	4. REGULAR	7	2,33%
	5. MALAMENT	1	0,33%
	99. NS/NC	43	14,33%
		300	100,00%

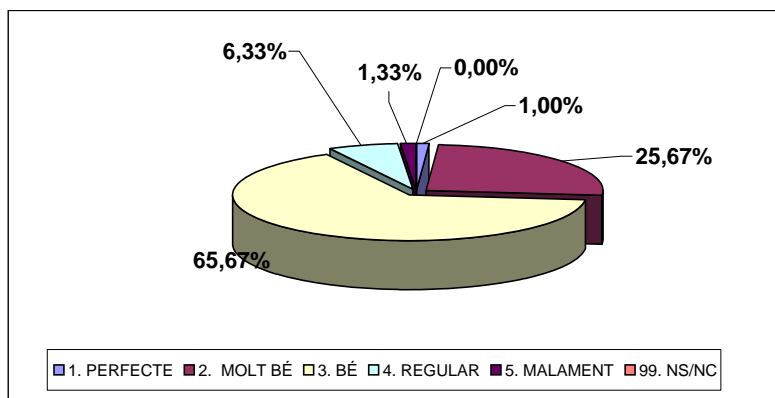


**FACTOR 3: TRACTE**

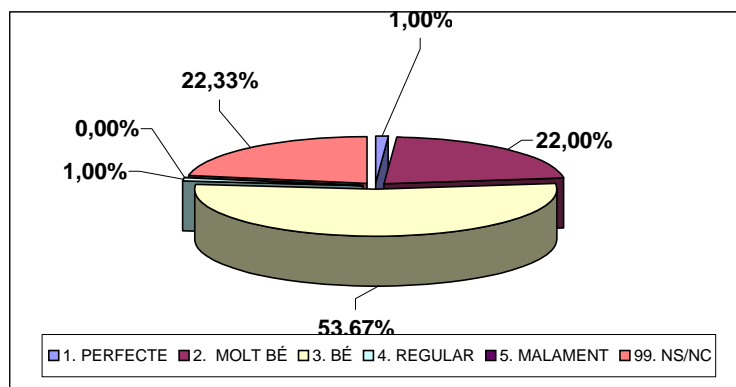
P. 20 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb voste les infermeres?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. PERFECTE	3	1,00%
	2. MOLT BÉ	80	26,67%
	3. BÉ	199	66,33%
	4. REGULAR	10	3,33%
	5. MALAMENT	0	0,00%
	99. NS/NC	8	2,67%
		300	100,00%



P. 21 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenia amb vostre el metge?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. PERFECTE	3	1,00%
2. MOLT BÉ	77	25,67%	
3. BÉ	197	65,67%	
4. REGULAR	19	6,33%	
5. MALAMENT	4	1,33%	
99. NS/NC	0	0,00%	
	300	100,00%	



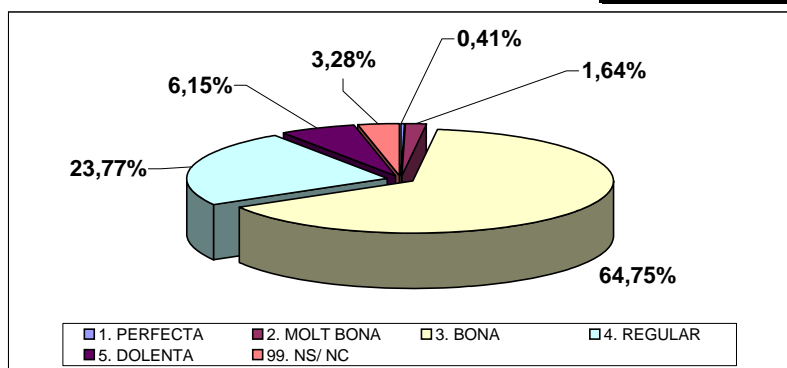
P. 22 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostre els zeladors/camillers?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. PERFECTE	3	1,00%
2. MOLT BÉ	66	22,00%	
3. BÉ	161	53,67%	
4. REGULAR	3	1,00%	
5. MALAMENT	0	0,00%	
99. NS/NC	67	22,33%	
	300	100,00%	



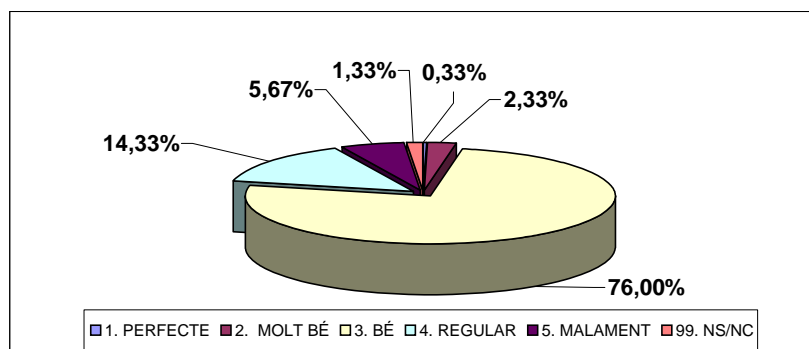


**FACTOR 4: CONFORT**

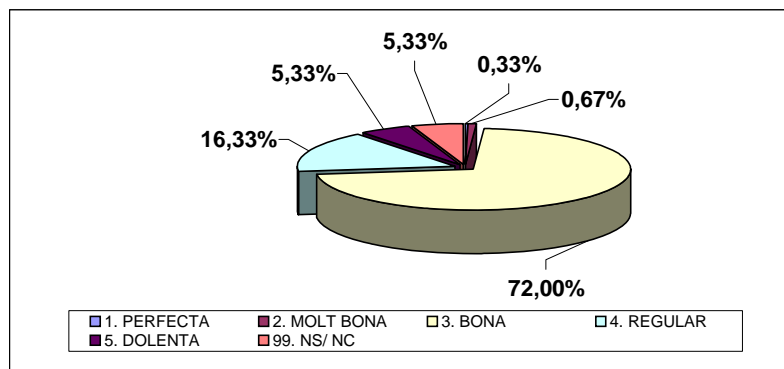
P. 4 Com valora la comoditat de la sala d'espera? (cadires, soroll, quantitat de gent)	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. PERFECTA	1	0,41%
	2. MOLT BONA	4	1,64%
	3. BONA	158	64,75%
	4. REGULAR	58	23,77%
	5. DOLENTA	15	6,15%
	99. NS/ NC	8	3,28%
	244	100,00%	



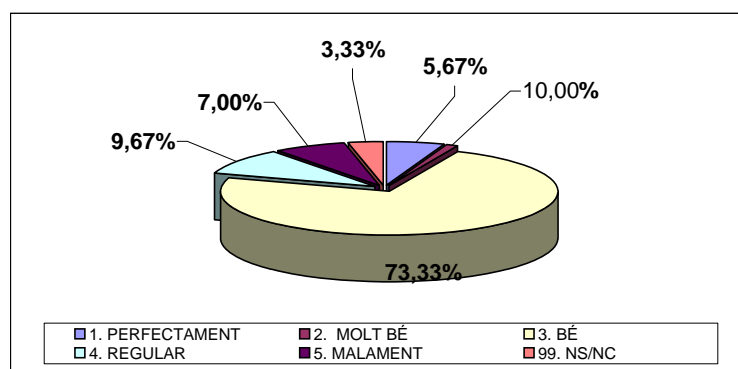
P. 13 I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. PERFECTE	1	0,33%
	2. MOLT BÉ	7	2,33%
	3. BÉ	228	76,00%
	4. REGULAR	43	14,33%
	5. MALAMENT	17	5,67%
	99. NS/NC	4	1,33%
	300	100,00%	



P. 14 Com valora la comoditat de la camilla (llitera o llit) on es va estar mentre el van atendre?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. PERFECTA	1	0,33%
	2. MOLT BONA	2	0,67%
	3. BONA	216	72,00%
	4. REGULAR	49	16,33%
	5. DOLENTA	16	5,33%
	99. NS/ NC	16	5,33%
	300	100,00%	

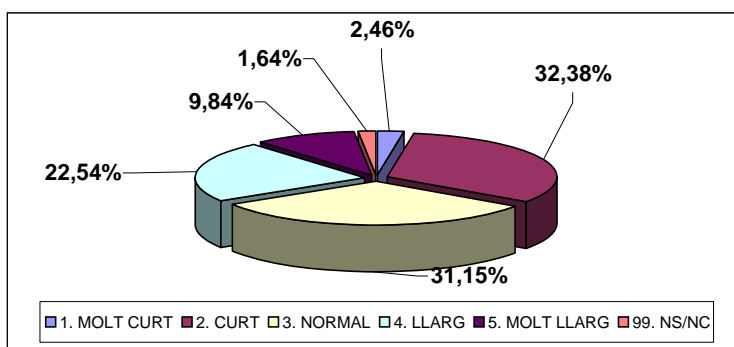


P. 16 Així doncs, com creu que es va respectar la seva intimitat?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. PERFECTAMENT	17	5,67%
	2. MOLT BÉ	3	1,00%
	3. BÉ	220	73,33%
	4. REGULAR	29	9,67%
	5. MALAMENT	21	7,00%
	99. NS/NC	10	3,33%
	300	100,00%	

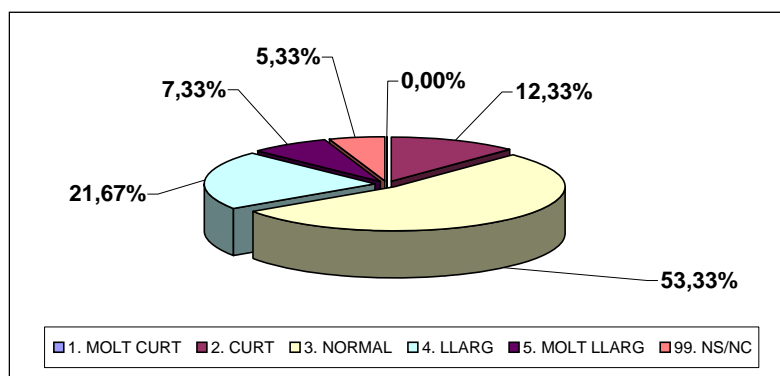


**FACTOR 5: TEMPS D'ESPERA/ORGANITZACIO**

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	VALORACIO	TOTAL %
	1. MOLT CURT	6	2,46%
2. CURT	79	32,38%	
3. NORMAL	76	31,15%	
4. LLARG	55	22,54%	
5. MOLT LLARG	24	9,84%	
99. NS/NC	4	1,64%	
	244	100,00%	



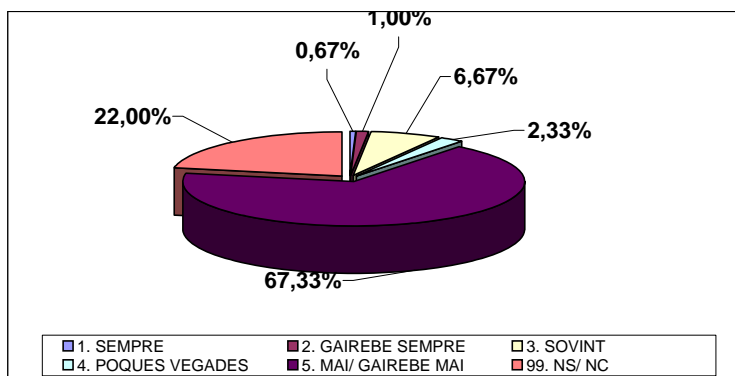
P. 30 I com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins que li van donar l'alta?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. MOLT CURT	0	0,00%
2. CURT	37	12,33%	
3. NORMAL	160	53,33%	
4. LLARG	65	21,67%	
5. MOLT LLARG	22	7,33%	
99. NS/NC	16	5,33%	
	300	100,00%	



FACTOR 6: HABILITAT DE COMUNICACIO

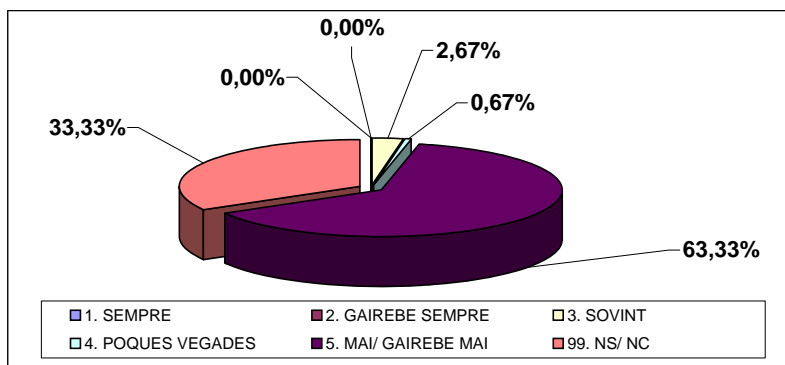
P. 19 Li explicaven les coses davant de tothom?

TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
1. SEMPRE	2	0,67%
2. GAIREBE SEMPRE	3	1,00%
3. SOVINT	20	6,67%
4. POQUES VEGADES	7	2,33%
5. MAI/ GAIREBE MAI	202	67,33%
99. NS/ NC	66	22,00%
	300	100,00%



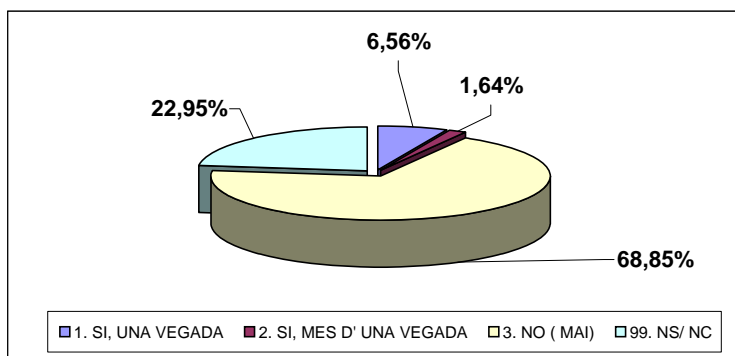
P. 26 Els diferents professionals d'urgències (els metges, infermeres) li donaven informació contradictòria? (un li deia una cosa i l'altre una cosa diferent)

TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
1. SEMPRE	0	0,00%
2. GAIREBE SEMPRE	0	0,00%
3. SOVINT	8	2,67%
4. POQUES VEGADES	2	0,67%
5. MAI/ GAIREBE MAI	190	63,33%
99. NS/ NC	100	33,33%
	300	100,00%

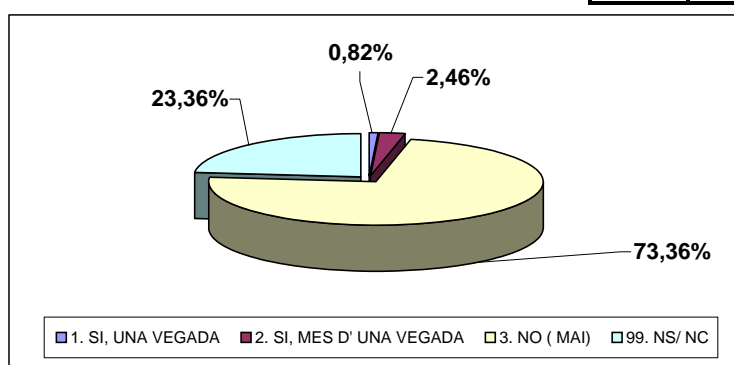


PREGUNTES D'INTERÈS

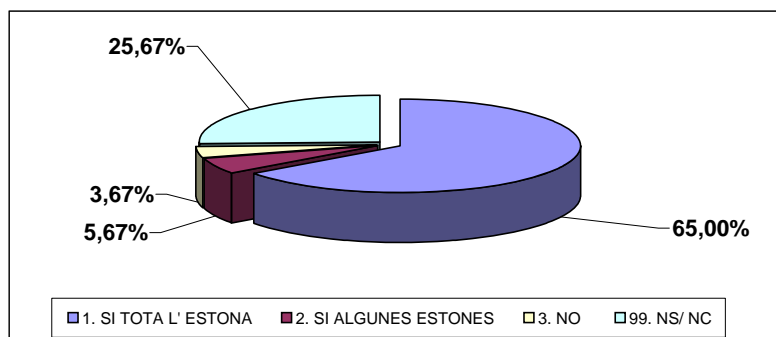
P. 5 Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vosté o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. SI, UNA VEGADA	16	6,56%
	2. SI, MES D' UNA VEGADA	4	1,64%
	3. NO ( MAI)	168	68,85%
	99. NS/ NC	56	22,95%
		244	100,00%



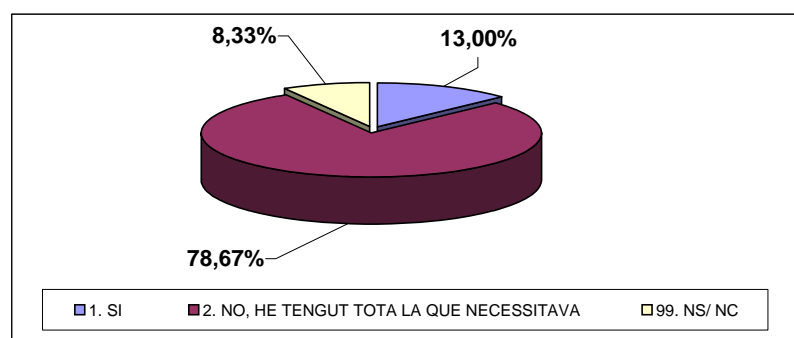
P. 6 Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. SI, UNA VEGADA	2	0,82%
	2. SI, MES D' UNA VEGADA	6	2,46%
	3. NO ( MAI)	179	73,36%
	99. NS/ NC	57	23,36%
		244	100,00%



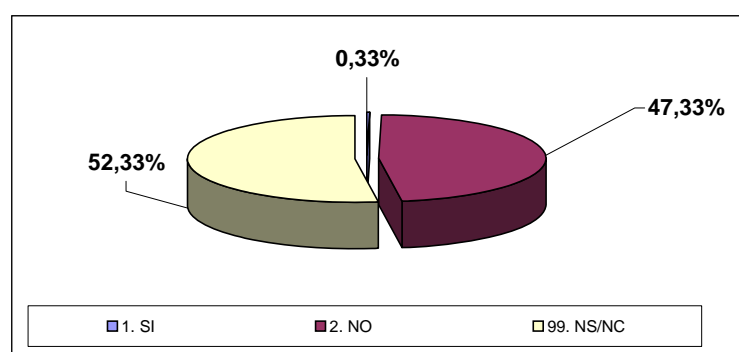
P. 15 Si anava acompanyat, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vosté?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. SI TOTA L' ESTONA	195	65,00%
	2. SI ALGUNES ESTONES	17	5,67%
	3. NO	11	3,67%
	99. NS/ NC	77	25,67%
		300	100,00%



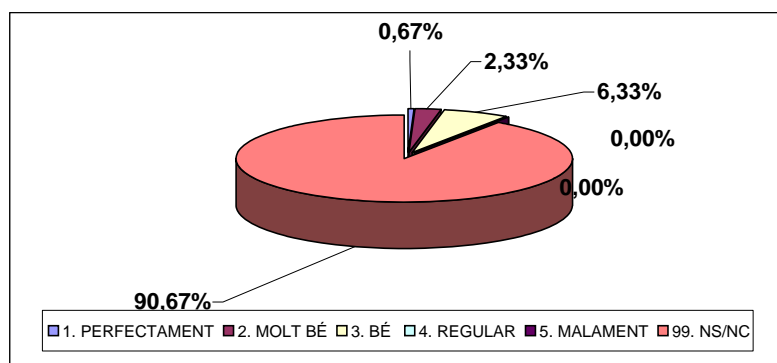
P. 24 Hagués volgut més informació sobre la seva malaltia, o de les proves que li van fer?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. SI	39	13,00%
	2. NO, HE TENGUT TOTA LA QUE NECESSITAVA	236	78,67%
	99. NS/ NC	25	8,33%
		300	100,00%



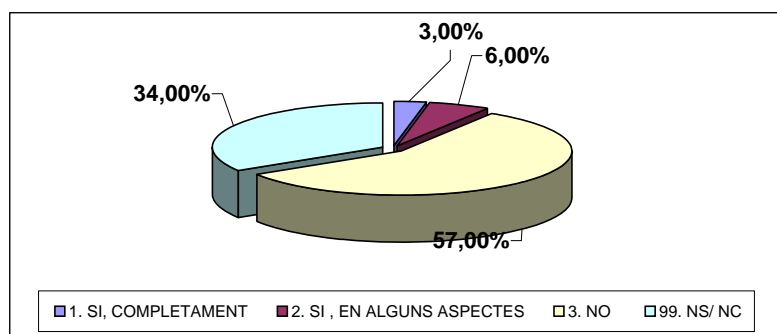
P. 25 Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. SI	1	0,33%
	2. NO	142	47,33%
	99. NS/NC	157	52,33%
		300	100,00%



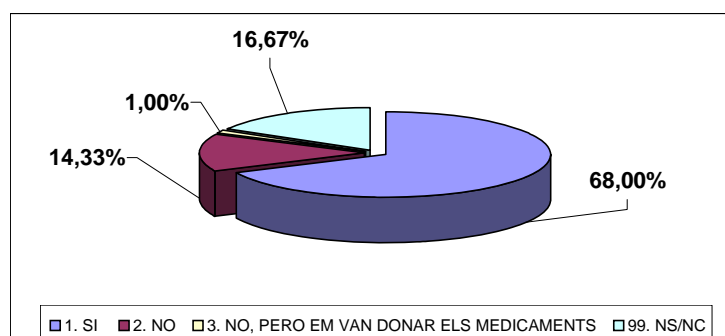
P. 27 Li van explicar perquè havia de quedar-se ingressar en planta?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. PERFECTAMENT	2	0,67%
	2. MOLT BÉ	7	2,33%
	3. BÉ	19	6,33%
	4. REGULAR	0	0,00%
	5. MALAMENT	0	0,00%
	99. NS/NC	272	90,67%
		300	100,00%



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	VALORACIO	TOTAL %
	1. SI, COMPLETAMENT	9	3,00%
	2. SI , EN ALGUNS ASPECTES	18	6,00%
	3. NO	171	57,00%
	99. NS/ NC	102	34,00%
		300	100,00%

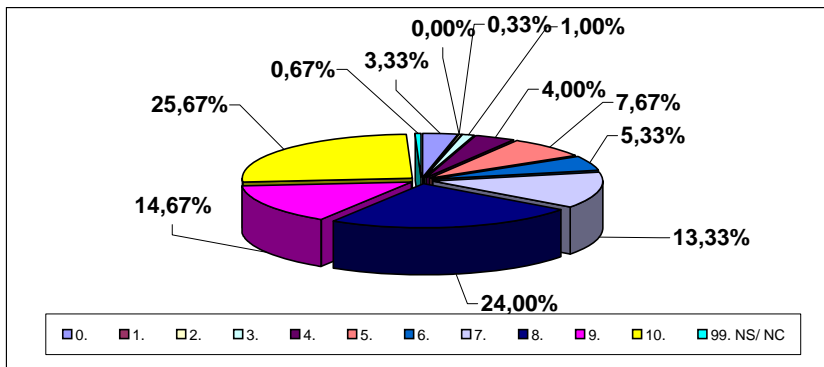


P. 29 Quan va marxar d'urgències, li van donar les receptes dels medicaments que li van receptar?	TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
	1. SI	204	68,00%
	2. NO	43	14,33%
	3. NO, PERO EM VAN DONAR ELS MEDICAMENTS	3	1,00%
	99. NS/NC	50	16,67%
		300	100,00%



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

TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
0.	10	3,33%
1.	0	0,00%
2.	1	0,33%
3.	3	1,00%
4.	12	4,00%
5.	23	7,67%
6.	16	5,33%
7.	40	13,33%
8.	72	24,00%
9.	44	14,67%
10.	77	25,67%
99. NS/ NC	2	0,67%
	300	100,00%



P. 102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest servei d'urgències?

TIPUS RESPOSTA	VALORACIO	TOTAL %
1. SI	245	81,67%
2. NO	24	8,00%
3. NO N'ESTIC SEGUR	26	8,67%
99. NS/ NC	5	1,67%
	300	100,00%

