

PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS DEL CATSALUT

**Atenció urgent
hospitalària
2008**

CATALUNYA

Divisió d'Atenció al Ciutadà - CatSalut
Unitat de Qualitat Percebuda

amb l'assessorament tècnic d'un equip de recerca dirigit pel

Dr. Carles Murillo

CRES – UPF

Treball de camp desenvolupat per

Sanitat Respon

1. Introducció	5
2. Presentació	6
2.1 Justificació.....	6
2.2 Objectius	7
2.1.1 Objectius generals.....	7
2.2.2 Objectius específics.....	7
3. Metodologia	8
3.1 El qüestionari	8
3.2 L'escala de mesura de les variables.....	9
3.3 Disseny de la mostra.....	9
3.3.1. Població objectiu	9
3.3.2. Períodes finestra i d'estudi	10
3.3.3. Grandària de la mostra i selecció de les unitats mostrals	10
3.3.4 Treball de camp.....	11
3.4 Anàlisi dels resultats.....	13
3.4.1. Anàlisi descriptiva de les característiques personals i de les respostes dels assegurats	13
3.4.2. Anàlisi dels factors predictors.	15

4	Resultats globals per Catalunya	18
4.1	. Descripció de la població enquestada	18
4.1.1	. Característiques sociodemogràfiques.....	18
4.1.2	Característiques de salut.....	22
4.1.3	Iniciativa i motius per anar a urgències.....	23
4.1.4	Mesures de satisfacció global 2008.....	24
4.1.5	Característiques per Regions Sanitàries.....	25
4.1.6	Característiques per Grups de Facturació	28
4.2	. Valors de l'indicador positiu.....	31
4.2.1	. L'indicador positiu pel conjunt de Catalunya.....	31
4.2.2	Resultats Indicador Positiu segons variables sociodemogràfiques	37
4.3	. Les variables predictores de la satisfacció.....	41
4.4	. Anàlisi comparativa amb l'estudi de 2006.....	44
4.4.1	. Comparativa característiques sociodemogràfiques.....	44
4.4.2	. Iniciativa i motius per anar a urgències.....	46
4.4.3	. Comparativa satisfacció global i fidelitat.....	46
4.4.3	. Indicador positiu	47
4.4.4	. Les variables predictores de la satisfacció.....	53
5	Discussió i síntesi dels principals resultats	56
5.1	. Resultats per Regió Sanitària i Grup de Facturació.....	61
5.1.1	. Anàlisi comparativa per Regió Sanitària	61
5.1.2	. Anàlisi comparativa per Grup de Facturació.....	65
Annex A	. Taula de resultats per Regió Sanitària	68
Annex B	. Taula de resultats per Grup de Facturació.....	69
Annex C	. Ordenació d'Hospitals	70
Annex D	. Codificació d'hospitals.....	73

1.Introducció

En el marc del **Pla d'Enquestes als Assegurats (PLAENSA), del Servei Català de la Salut** (CatSalut) s'ha endegat un nou estudi centrat en l'atenció urgent hospitalària (AUH) en els hospitals. L'exercici està adreçat a conèixer l'opinió que els assegurats manifesten de les seves experiències amb els diferents proveïdors del serveis d'atenció urgent a Catalunya. Els dos grans objectius de l'estudi són, respectivament, l'obtenció de dades que permetin la quantificació del grau de satisfacció dels assegurats que han estat atesos d'urgències en els hospitals d'aguts de la xarxa d'utilització pública i, en segon lloc, la generació d'informació útil per al seguiment i avaluació de l'activitat dels serveis d'urgències per part dels gerents dels diferents hospitals a Catalunya. La satisfacció del servei rebut s'analitza des de la consideració de l'existència d'un conjunt seleccionat de dimensions, com són l'accessibilitat al serveis, el tracte rebut dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa del centre on s'ha rebut l'atenció sanitària urgent.

L'estudi que s'ha dut a terme recull les opinions dels assegurats, mitjançant una enquesta que s'ha dut a terme entre els mesos de maig i juliol de l'any 2008. Aquesta enquesta conserva els aspectes metodològics més importants del treball que es dugué a terme l'any 2006¹. En l'apartat metodològic s'esmenten, però, els canvis i modificacions incorporats en la recerca actual en relació amb la realitzada al 2006.

Aquest document **consta de set seccions**, inclosa la present **introducció**. En la segona secció es descriuen els **elements justificatius** de la recerca, així com els **objectius de l'estudi**. En la tercera secció es presenta la **descripció completa del disseny i planificació de l'estudi** que s'ha seguit per a obtenir les dades de l'enquesta. La secció quatre es dedica a la presentació, de forma resumida, **dels resultats generals** de l'enquesta de satisfacció pel conjunt de Catalunya. A continuació es mostren els **resultats per regió sanitària i per grup de facturació** i, finalment, la darrera secció conté la presentació de les principals **conclusions** de l'estudi.

¹ CatSalut, 2006 "Pla d'Enquestes de Satisfacció d'Assegurats del CatSalut. Atenció urgent en els hospitals d'aguts. 2006". Disponible a: http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies_enquesta.htm.

2. Presentació

2.1 Justificació

El Servei Català de la Salut, com a asseguradora pública sanitària de la població catalana, analitza des de l'any 2003 el grau de satisfacció dels seus assegurats. És per això que s'ha dissenyat un Pla d'enquestes periòdiques i uns instruments de mesura per tal d'avaluar la percepció dels ciutadans com a subjectes receptors dels serveis proporcionats pels proveïdors contractats pel CatSalut. Es tracta, en definitiva, de donar resposta a l'objectiu estratègic del CatSalut que es concreta en el desig de **“Millora de la qualitat percebuda dels ciutadans en l'àmbit de la salut”**. Aquesta mesura de resultat, factor rellevant en tots els models de qualitat reconeguts en l'àmbit sanitari, és d'importància cabdal en l'avaluació de la compra de serveis, una de les principals funcions del CatSalut, alhora que dóna suport a la informació per a la presa de decisions en l'àmbit de planificació del Departament de Salut i de les entitats proveïdores públiques.

La qualitat percebuda té a veure amb l'experiència viscuda per l'assegurat, i els seus familiars, en el moment de rebre el servei i es relaciona amb la satisfacció. La satisfacció és un sentiment subjectiu alimentat de les experiències viscudes, la present i les acumulades en el temps. La mesura de la satisfacció dels usuaris dels serveis de salut proporciona una interessant font d'informació per a la gestió en tant que “permet avaluar l'acceptabilitat dels esforços de planificació i provisió de serveis”². A més, tant en el cas de la qualitat percebuda com de la satisfacció manifestada, l'usuari realitza, sovint de forma inconscient, la comparació entre l'experiència viscuda i les seves preferències (satisfacció) o les expectatives, és a dir, allò que desitjaria que passés (qualitat percebuda).

La utilització d'instruments de mesura unificats i validats per a tots els proveïdors de cada línia de servei afavoreix la comparació en el marc de competència regulada, en el qual el CatSalut desenvolupa les seves funcions de compra de serveis sanitaris. L'experiència dels estudis de satisfacció dels últims anys, tot seguint la planificació continguda en el **Pla d'enquestes d'assegurats del CatSalut 2003-11**, en quant a la metodologia i abast, ha possibilitat la realització d'una nova edició del treball. L'atenció urgent en els hospitals

² CatSalut, 2006 “Pla d'Enquestes de Satisfacció d'Assegurats del CatSalut. Atenció urgent en els hospitals d'aguts. 2006”. Disponible a: http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies_enquesta.htm.

d'aguts de Catalunya fou analitzada, per primera vegada, seguint l'esmentat enfocament metodològic, l'any 2005-06. El Pla d'enquestes preveia realitzar un nou estudi, amb característiques semblants per a facilitar-ne la comparació, l'any 2008 i, alhora, avaluar la permanència, o si s'escau, els canvis que s'hagin produït en les dimensions que componen el concepte global de satisfacció dels assegurats.

2.2 Objectius

L'estudi consisteix en la realització d'una recerca que tracta de mesurar la satisfacció dels assegurats del CatSalut amb el servei rebut que, en aquest cas, és el servei rebut en els serveis d'atenció urgent hospitalària (AUH).

Els objectius generals i específics són, en conseqüència, els següents:

2.2.1. Objectius generals

- **Mesurar el grau de satisfacció** dels assegurats del CatSalut en la línia de producte d'atenció urgent hospitalària.
- **Realitzar una anàlisi comparativa** del grau de satisfacció dels assegurats atesos en els serveis d'atenció urgent hospitalària **per al conjunt de Catalunya amb l'obtingut en l'estudi del 2006.**

2.2.2. Objectius específics

- **Mesurar el grau de satisfacció** dels assegurats atesos en el serveis d'atenció urgent hospitalària **per al conjunt de Catalunya**, les **regions sanitàries** i el conjunt **d'unitats d'estudi (unitats de facturació)** proposades de cada regió sanitària.
- **Comparar** el grau de satisfacció dels assegurats atesos en el serveis d'atenció urgent hospitalària de **les diferents regions sanitàries amb la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar la distribució** de la satisfacció **per regions i unitats de facturació**, a més de **comparar el resultat** en cadascuna d'aquestes agrupacions **amb el conjunt de Catalunya.**
- **Identificar els elements predictors de la satisfacció global** en aquesta línia de servei d'atenció en el serveis d'atenció urgent hospitalària.

3. Metodologia

En aquest apartat es descriuen els trets bàsics de la metodologia emprada que té per objecte la confirmació de la validesa i fiabilitat de l'instrument de mesura emprat. Distingirem, en aquesta secció, dos tipus de consideracions metodològiques: en primer lloc, ens referirem als aspectes generals del disseny de l'estudi que coincideixen, en trets generals, amb els que es van fer servir en l'enquesta del 2006 i, en segon lloc, ens referirem a les hipòtesis de treball que han permès decidir la grandària de la mostra i el procés de selecció de les unitats mostrals així com els mecanismes de realització i seguiment del treball de camp.

3.1 El qüestionari

El qüestionari que s'ha fet servir en aquesta oportunitat coincideix amb el que es va utilitzar en l'estudi del 2006. Cal però recordar que el contingut del qüestionari té a veure tant amb les directrius generals del Pla d'enquestes als assegurats del CatSalut, pel que té a veure amb el procediment emprat per a la seva redacció com pel que es refereix a la seva estructura. La recerca bibliogràfica, l'experiència acumulada en estudis similars i las conclusions de quatre grups focals han estat la base a partir de la que es va redactar el qüestionari. **L'estructura del qüestionari** coincideix amb el que s'utilitza en els estudis de les altres línees de servei, és a dir que **té tres parts diferenciades** que donen resposta, respectivament, als **aspectes comuns** (que també apareixen en els qüestionaris de les altres línees d'atenció), als **de tipus específic de l'atenció urgent** i, finalment, les preguntes que serveixen per a identificar algunes de les **característiques socials i demogràfiques** de l'enquestat.

En l'estudi del 2006 el qüestionari fou validat satisfactòriament³ a partir dels resultats d'una prova pilot amb 207 casos.

³ CatSalut, 2006 "Pla d'Enquestes de Satisfacció d'Assegurats del CatSalut. Atenció urgent en els hospitals d'aguts. 2006". Disponible a: http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies_enquesta.htm; pàgines 10 i 24-30.

3.2 L'escala de mesura de les variables

L'escala de mesura de les variables generades en el qüestionari és de tipus **categòric ordinal** amb diferents opcions de resposta. La major part de les opcions de resposta estan ordenades de millor a pitjor avaluació de la satisfacció i es presenten en 5 categories, malgrat que en alguna ocasió s'ha fet servir una escala de tant sols 2 ó 3 respostes. Pel que fa referència a **la valoració global de la satisfacció** s'utilitza, com en el cas de les enquestes de les altres línees de servei, una **escala d'interval** de 0 a 10 posicions i també una **dicotòmica** en la que la pregunta fa referència a la intenció de tornar al mateix centre.

3.3 Disseny de la mostra

El disseny de la mostra per a mesurar la satisfacció dels assegurats atesos en els serveis d'atenció urgent hospitalària s'ha realitzat d'acord amb els següents principis d'actuació:

3.3.1. Població objectiu

La població d'estudi està formada per tots els **assegurats del CatSalut atesos en els serveis d'atenció urgent hospitalària d'aguts** i altres centres que reben assignacions específiques per l'atenció urgent. Els criteris d'inclusió i exclusió han estat els següents:

Criteris d'inclusió

- Pacient atès en els serveis d'urgències
- Pacient amb 15 o més anys d'edat
- Usuari que rep directament el servei

Criteris d'exclusió

- Resident a altres comunitats autònomes o l'estranger
- Incapacitat (cognitiva, hipoacúsia severa, etc.) per respondre
- Èxitus
- Alta a centre sociosanitari
- Immigrant amb dificultats amb l'idioma i sense suport per a una correcta interpretació de les preguntes del qüestionari.

3.3.2. Períodes finestra i d'estudi

El període finestra ha estat el comprés entre els mesos de març i maig de 2008. Aquest període permet de disposar de les dades dels registres de les unitats proveïdores i garanteix que el factor memòria no tingui repercussions indesitjables en els resultats de la consulta.

El període de la realització de les trucades per a dur a terme l'enquesta, és a dir, el període de l'estudi és el comprés entre el 13 de maig i 31 de juliol de 2008.

3.3.3. Grandària de la mostra i selecció de les unitats mostrals

La unitat mostral és cada una de les unitats proveïdores que presten l'atenció urgent hospitalària als assegurats del CatSalut, una vegada s'han exclòs els centres que no arriben a una activitat anual mínima que s'ha fixat en **2.500 altes/any**. El nombre total d'hospitals i centres que reben assignacions específiques per l'atenció urgent és de 60, mentre que els que tenen activitat per sobre del llindar establert és de **53**. A l'annex 1 es presenta la relació final dels hospitals de l'estudi.

Per a cadascuna de les **53 unitats mostrals** estudiades, s'ha seleccionat, de forma aleatòria, un total de **97 casos**. Aquesta xifra permet analitzar l'activitat de cada unitat proveïdora i, alhora, fer comparacions amb els resultats globals per Catalunya. Considerant les premisses anteriors, el nombre mínim de casos de la línia de servei d'atenció urgent és de 5.141 casos. Aquesta informació permet analitzar els resultats per al total de Catalunya, per regió sanitària, per grup de facturació i per unitat proveïdora.

La grandària de la mostra es determina seguint els criteris estadístics habituals amb l'objectiu de garantir una determinada precisió en l'estimació dels paràmetres d'interès, és a dir, la proporció dels assegurats que responen favorablement a les preguntes del qüestionari i la puntuació mitjana de la satisfacció global, per línia de servei i per unitat mostral.

Les **exigències i condicions estadístiques** establertes per la determinació de la grandària de la mostra en cadascuna de les accions dutes a terme en les diferents línies de servei es resumeixen de la forma següent:

- **Nivell de confiança:** s'utilitza un nivell de confiança de 95%.
- **Proporció esperada:** s'assumeix una proporció poblacional de 0,82. Aquesta dada s'ha obtingut a partir dels resultats de la valoració de la satisfacció global en l'enquesta del 2006 (proporció d'entrevistats que manifesten que, si pogués tirar, continuaria venint al mateix servei d'urgències)..
- **Error:** es tracta de l'error màxim en l'estimació per a afrontar una comparació amb una proporció fixada. S'ha pres com a referència un error màxim de ± 11 punts percentuals.

Taula 1. Nombre d'enquestes

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre total d'enquestes vàlides realitzades
Atenció urgent	<ul style="list-style-type: none"> • Catalunya • Regió sanitària • Unitat proveïdora 	53	97	5.381

3.3.4 Treball de camp

Obtenció de les bases de dades:

L'equip tècnic de la Unitat de Qualitat de la Divisió d'Atenció al Ciutadà del CatSalut ha generat les bases de dades necessàries per a la posterior selecció mostral de casos amb la informació exigible per poder fer les enquestes telefòniques. **La selecció s'ha de fet de forma aleatòria per garantir la representativitat de la mostra finalment obtinguda. L'existència d'un marc nominal**, és a dir d'un conjunt de registres amb les dades identificatives de la població considerada en cada línia de servei, **aconsella la selecció aleatòria de les unitats de la mostra. Aquesta opció és la recomanada per assolir de manera senzilla i immediata una mostra probabilística que sigui representativa de la població.** S'han fet una selecció de **171.706 casos** del registre de facturació, selecció considerablement ampla tenint en compte que les experiències anteriors mostren una relació de casos d'èxit en el procés de les trucades telefòniques aproximadament de 1 a 11 (una trucada es converteix en una entrevista útil als efectes del tractament estadístic per a cada 11 contactes realitzats).

S'ha pres com a referència el conjunt d'assegurats, de 15 anys o més d'edat, que apareixen en el *Registre de Facturació dels Serveis Sanitaris (FSS)* corresponent al període comprès entre el 15 de gener i 29 de febrer de 2008. També s'han proporcionat les dades d'identificació dels centres.

Formació dels enquestadors

S'ha creat un equip d'avaluadors, integrat per un representant del CRES-UPF i un altre del CatSalut, que han fet el seguiment del bon desenvolupament de les enquestes.

Aplicació de les enquestes

L'enquesta es va realitzar des del 13 de maig de 2008 al 31 de juliol de 2008.

Confidencialitat de les dades

D'acord amb la Llei de Protecció de dades (LPD), s'ha preservat la garantia de confidencialitat de les dades dels assegurats. Aquesta consideració ha estat palesa especialment en els intercanvis de les bases de dades, així com en la fase de tractament informàtic de les dades. S'han signat compromisos de confidencialitat entre **CRES-UPF** i el CatSalut, així com entre l'empresa pública **Sanitat Respon**, que ha realitzat les enquestes, i el CatSalut. També s'han signat compromisos individuals de confidencialitat entre els tècnics que han tingut accés, o han tingut al seu abast, les bases de dades. Finalment, una vegada s'ha donat per acabat el maneig de les bases de dades originals, aquestes han estat degudament anonimitzades per garantir la confidencialitat de les persones que han col·laborat en l'estudi.

3.4 Anàlisi dels resultats

Els resultats de l'estudi tenen diferents nivells de presentació amb la finalitat de donar resposta als objectius plantejats tant de manera agregada per línia de servei i per unitat proveïdora.

3.4.1. Anàlisi descriptiva de les característiques personals i de les respostes dels assegurats

El primer nivell d'anàlisi de les dades és una **anàlisi descriptiva de les característiques dels assegurats** que han donat resposta al qüestionari, és a dir, de la mostra efectiva. S'ha calculat la proporció de persones a la mostra, **segons sexe i edat**, i s'han comparat amb la corresponent a la població objecte de l'estudi. El mateix s'ha fet amb la distribució de la mostra resultant pel que fa al **nivell d'estudis i a l'estat de salut percebuda** dels enquestats.

La mesura de **la satisfacció global dels assegurats s'ha creuat** amb les dades disponibles de les característiques dels enquestats, és a dir, **amb edat, sexe, nivell d'estudis i salut percebuda**.

Els resultats es presenten en forma de taules de freqüències i mitjançant l'ajut interpretatiu de figures que resumeixen les dades més importants.

Les taules que s'inclouen en aquesta presentació dels resultats de l'estudi posen de manifest els valors agregats pel conjunt de Catalunya, així com també les distribucions d'aquestes variables entre els enquestats classificats, a la seva vegada, segons edat, sexe, nivell d'estudis i salut percebuda .

També s'ha realitzat **una anàlisi descriptiva univariant que mostra la distribució de resultats generals per a Catalunya per cada ítem o pregunta** a partir de la seva formulació original que, recordem, utilitza una escala categòrica ordinal.

D'altra banda, **s'ha calculat un indicador que agrupa les valoracions positives de cada ítem** (*perfecte, molt bé, bé*, en alguns casos, i *sempre, gairebé i sovint*, en d'altres), el qual anomenem **indicador positiu**. Aquesta ha estat la forma de presentar els resultats des

dels estudis del 2003 i que, per raons de facilitar la interpretació comparativa dels resultats, s'ha mantingut també en les explotacions següents. D'aquesta forma, l'estudi de la satisfacció dels assegurats atesos en els serveis d'urgències en el 2006, com ara també en el 2008, utilitzen aquesta estratègia d'anàlisi de les dades.

Aquesta forma de presentació dels resultats permet, a més, la identificació de les preguntes que presenten valors dins d'un rang de variació determinat. En aquest sentit ha semblat adient identificar el **valor de les respostes amb relació al 75% i al 90% de respostes positives**. Els llindars esmentats s'han treballat independent del redactat de la pregunta, és a dir, amb independència de la composició gramatical del seu enunciat⁴.

Així mateix, el qüestionari inclou dues preguntes que tracten de resumir l'opinió dels assegurats en relació amb el servei rebut i que orienten cap a futures conductes, una de forma implícita i l'altra de manera clara i explícita, envers el sistema de salut i els seus proveïdors.

Aquestes dues preguntes es refereixen, respectivament, a:

- **Satisfacció general**
- **Intenció de tornar al centre**

Aquests dos **aspectes generals de satisfacció** s'estudien tant pel conjunt de respostes com per unitat territorial escollida (regions sanitàries), o en la comparació global amb el 2006.

Els resultats es presenten agregats pel conjunt de Catalunya i, més endavant, per a cada regió sanitària i grup de facturació, d'acord amb l'estructura següent:

- Descripció de les característiques sociodemogràfiques dels entrevistats
- Anàlisi dels resultats globals de l'enquesta per línies de servei a Catalunya
- Anàlisi dels resultats generals per regió sanitària, per grup de facturació i per unitat proveïdora
- Anàlisi comparativa de l'enquesta 2008 amb la del 2006.

⁴ Algunes preguntes en el qüestionari original es formulen de tal manera que el significat de la resposta a un nivell de satisfacció elevat està en la part contrària de l'escala de valors de les possibles respostes. Aquest és el cas, per exemple, de la pregunta 19 del qüestionari d'urgències: "...Li explicaven les coses davant de tothom" que ha estat canviada per "... No li explicaven les coses davant de tothom".

En aquest sentit, amb la finalitat de **facilitar la comparació dels resultats de l'enquesta del 2006 amb els de l'enquesta del 2008, s'ha tornat a calcular els resultats de la primera de les dues enquestes esmentades**. La modificació més important ha estat la que correspon a l'assignació d'alguna categoria de resposta a l'indicador positiu i el tractament de la manca de respostes.

La distribució de les respostes en les cinc (en alguns casos, tres) categories, que defineixen l'escala de mesura utilitzada en el qüestionari, s'ha analitzat tant pel que fa referència als resultats de l'enquesta del 2008 com, de forma comparativa, en relació als resultats del 2006. Es tracta, amb aquesta aproximació, de veure si existeixen opinions situades més en els extrems de l'escala, és a dir, en les opinions més favorables, o desfavorables, a l'enunciat de les respectives preguntes.

3.4.2. Anàlisi dels factors predictors.

La capacitat predictiva de les variables que resulten dels diferents ítems del qüestionari és una informació de gran utilitat per completar el panorama de les àrees de millora en la prestació dels serveis. S'ha considerat important, l'exercici de tractar de trobar associacions entre la valoració global de la satisfacció i els ítems del qüestionari, amb la finalitat d'estimar el pes relatiu de cadascun d'aquests en la determinació de l'avaluació global. Dit d'un altre manera, **es tracta d'estimar els paràmetres d'una equació predictora de la satisfacció global prenent com a factors explicatius les respostes dels assegurats** a les preguntes del qüestionari que es refereixen als aspectes de l'atenció sanitària rebuda.

La metodologia emprada proporciona una forma implícita d'estimar la capacitat predictiva de cada variable en la satisfacció global manifestada pels assegurats. **Els coeficients de la regressió resultant mostren en quina mesura un augment d'una unitat en un dels ítems, controlant els efectes de les variacions en els altres ítems, repercuteixen en augments en la satisfacció global**. Els resultats de l'anàlisi dels factors predictius de la satisfacció proporciona una informació complementària i molt valuosa per a la gestió.

L'estudi comparatiu dels resultats de cadascuna de les preguntes de l'enquesta, ja sigui, per unitat proveïdora, per regió sanitària o en relació als resultats de l'enquesta del

2006, **facilita la identificació de les àrees de millora i d'excel·lència**. L'anàlisi de la força predictiva del mateix conjunt d'elements proporciona, a la vegada, una aproximació a la rellevància que els assegurats enquestats donen als aspectes constitutius de l'atenció. Sembla evident que qualsevol acció que es focalitzi en les àrees de millora que, a la vegada, constitueixen un aspecte rellevant, és a dir amb més capacitat predictiva de la satisfacció global, s'ha de traduir en el futur en una millor percepció i valoració de la satisfacció global per part dels assegurats.

L'anàlisi estadística i econòmica s'ha dut a terme fent servir un **model de regressió** en el que la variable dependent, o explicada, ha estat la puntuació atorgada pels enquestats a la pregunta relativa a la satisfacció global de l'atenció, aquesta variable, ha estat avaluada en una escala de 0 a 10 punts.

Les variables explicatives, predictores, de la satisfacció han estat les que es dedueixen de les respostes als ítems que apareixen en el mateix qüestionari. El fet que els ítems han estat avaluats en una escala ordinal de 5 posicions (*Perfecte/a; Molt bé, Bé, Regular, Malament o, alternativament, Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai*) aconsella evitar el model lineal de regressió que està pensat per variables explicatives quantitatives en escala mètrica de raó o interval o, en tot cas, per l'ús de variables binàries.

La tècnica emprada en el nostre cas té en compte la naturalesa de les variables explicatives i es reconeix en la literatura amb el nom de **regressió múltiple amb escalament òptim** i admet un tractament informàtic amb els aplicatius habituals. L'anàlisi s'ha fet per línia de servei i, dins de cadascuna d'elles, **s'han establert grups d'acord amb els filtres existents en el qüestionari d'atenció urgent hospitalària**.

Aquesta estratègia d'anàlisi evita l'aparició de molts valors *missing*, a la vegada que proporciona una visió del conjunt de les respostes per grups d'usuaris dels serveis amb major homogeneïtat. Amb aquesta finalitat de tractar grups homogenis de població s'ha estructurat l'anàlisi de la forma següent:

- Grup d'assegurats atesos que han estat ingressats.
- Grup d'assegurats atesos que no han estat ingressats

Els resultats dels 3 models, corresponents a les dues submostres abans esmentades i al total de la mostra, **permeten estimar el pes relatiu de cada ítem en la determinació de la satisfacció global**. Per facilitar la comparació amb els resultats de l'enquesta del 2006,

s'han tornat a calcular les equacions de predicció de la satisfacció global atenent a la classificació proposada ara, dels assegurats enquestats per línia de servei.

Aquest tipus d'anàlisi no s'ha repetit en l'estudi per regió sanitària per raons

tècniques: les dades disponibles amb les mostres que s'han dissenyat no tenen la suficient grandària per a estimar models de regressió amb garanties suficients de qualitat estadística dels resultats. La potència estadística dels estimadors està en relació directa amb la grandària de la mostra i, en la situació descrita, les mostres pels col·lectius esmentats en cada una de les regions sanitàries no tenen la grandària exigida.

La presentació dels resultats es fa de manera sintètica indicant dos tipus d'informació: en primer lloc, **es presenten els ítems amb major capacitat predictiva que tinguin paràmetres associats que siguin estadísticament significatius**, expressant aquest concepte en forma del pes relatiu de cada variable (ítem) en la predicció de la variabilitat observada en la satisfacció global.

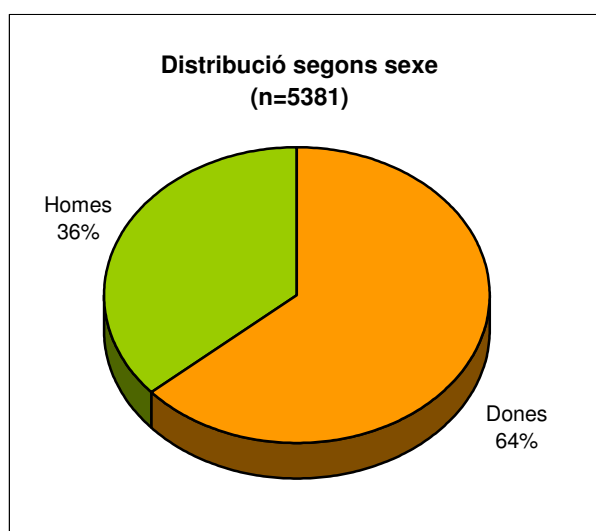
4 Resultats globals per Catalunya

4.1 . Descripció de la població enquestada

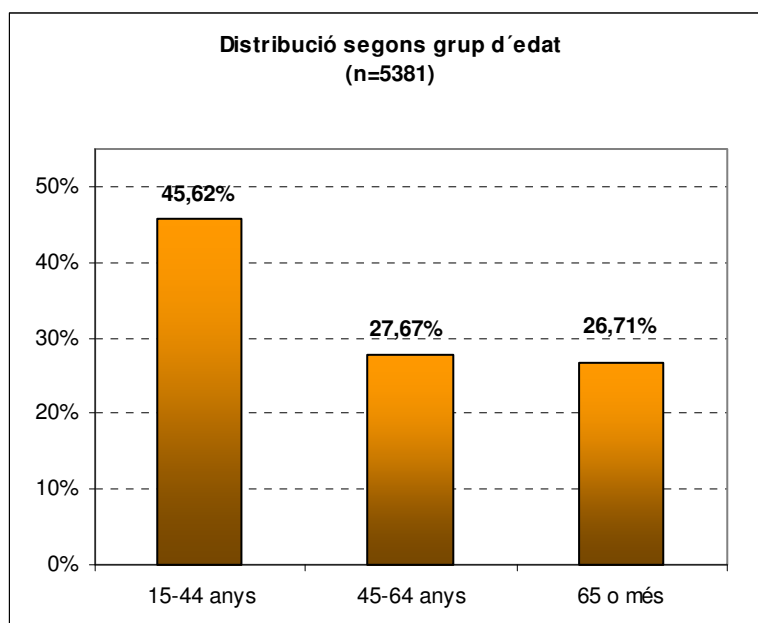
4.1.1 . Característiques sociodemogràfiques

A continuació es presenten les dades relatives a les característiques de la mostra en relació a les variables edat, sexe i nivell d'estudis dels enquestats. Els resultats es presenten tant de forma gràfica com en taules de freqüències. També s'acompanya el text dels resultats en forma de figures i taules creuades combinant els valors de l'edat i sexe i, més endavant, creuant els valors de les variables edat i sexe amb el nivell d'estudis i la salut percebuda. En tots els casos s'informa de la grandària efectiva de la mostra amb la finalitat de conèixer el nombre de casos amb respostes vàlides.

La figura que apareix tot seguit ens mostra com de les persones enquestades el **64% són dones** mentre que la resta, el **36% són homes**.



De les persones que han contestat el qüestionari en relació a la satisfacció amb els serveis d'urgències, el **45,62%** tenen una edat compresa entre **15 i 44 anys**, mentre que el **27,67%** tenen edats compreses entre **45 i 64 anys**. El de **65 anys d'edat i més**, representen el **26,71%**.

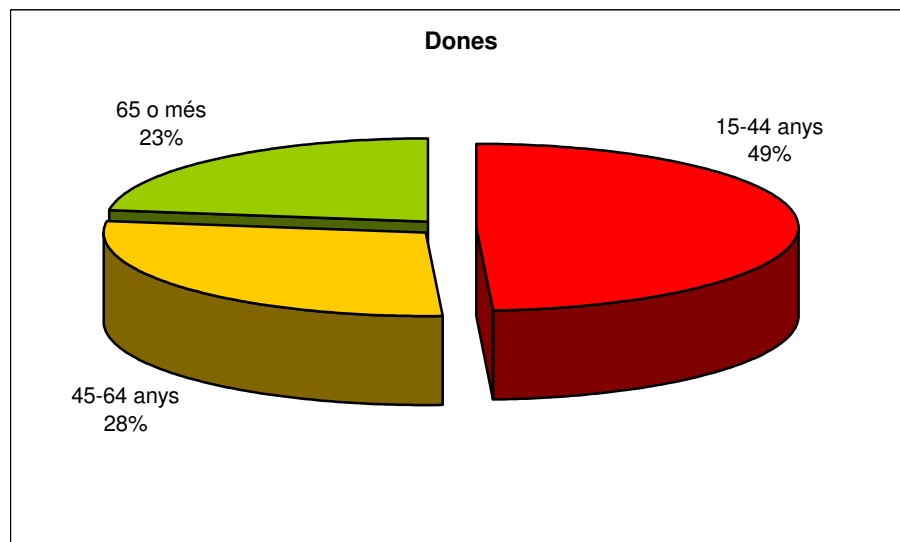
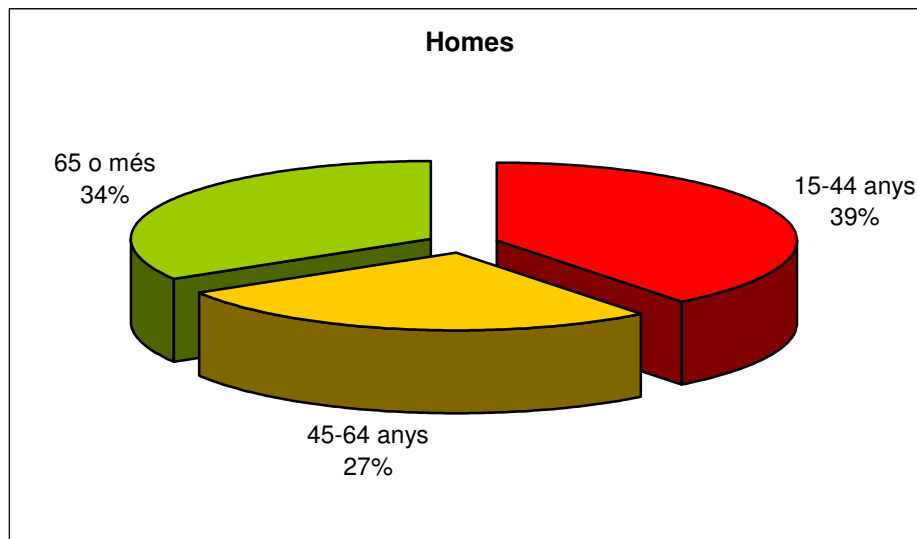


La **distribució de la mostra per edat i sexe** ens permet veure com entre el grup més jove, entre 15 i 44 anys d'edat, té major presència relativa de dones, mentre que tot el contrari passa en el grup de 65 o més anys en el que, en termes relatius, resulta més elevada la presència d'homes.

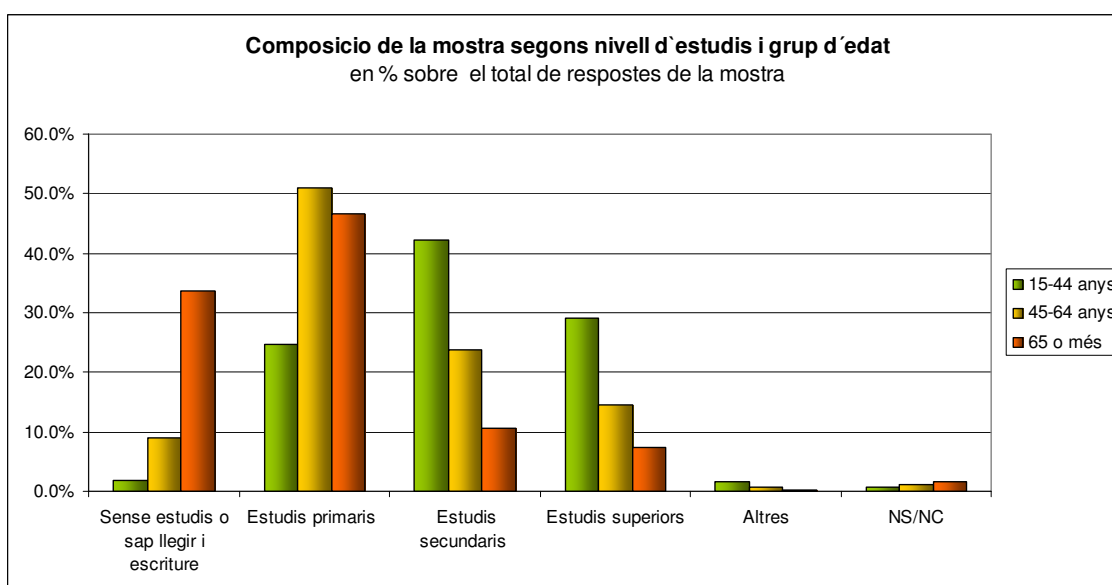
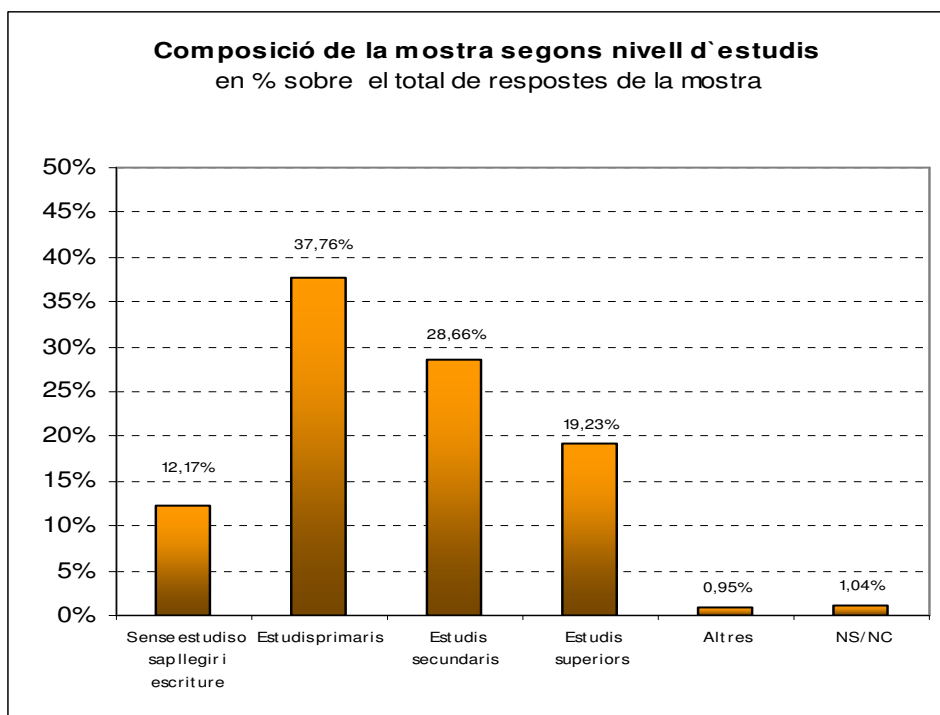
Distribució per sexe segons grup d'edat

Sexe	15-44 anys	45-64 anys	65 o més	Edat mitjana
Homes	39%	27%	34%	52,6
Dones	49%	28%	23%	47,4
Total Catalunya	46%	28%	27%	49,1

Aquests resultats es poden apreciar millor en les dues següents representacions gràfiques.



Pel que té a veure amb la distribució dels enquestats **en relació al nivell d'estudis**, la categoria més nombrosa és la dels que tenen **estudis primaris (37,76%)**, seguit dels que tenen **estudis secundaris (28,66%)**. El **19,23%** dels enquestats manifesten tenir **estudis superiors**, mentre que el 12,17% no tenen estudis.



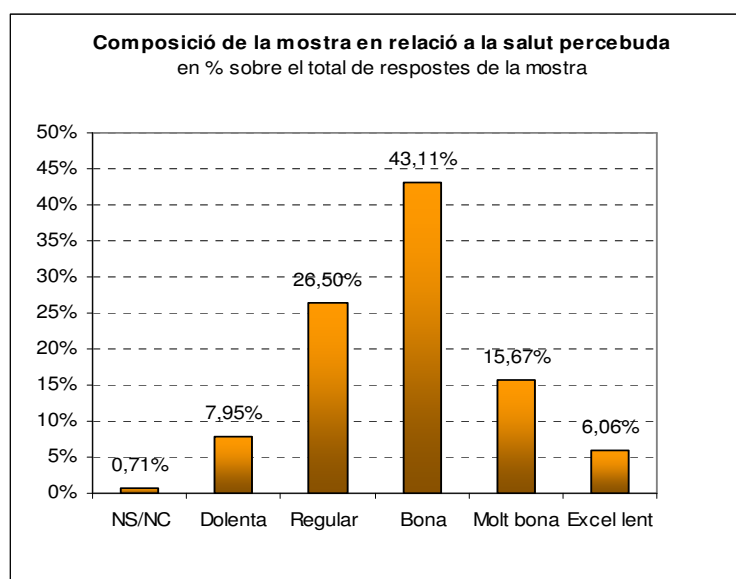
Si atenem a la distribució de la **variable nivell d'estudis amb edat i sexe** entre els enquestats, veiem que **no hi ha grans diferències en els estudis manifestats entre els homes i les dones**. Entre els que tenen un nivell d'estudis més baix, és majoritària la presència de persones de més edat (de 65 o més anys en el cas dels que no tenen estudis i entre aquesta mateixa categoria i els de 45 a 64 anys, entre els que tenen estudis primaris). Tot el contrari succeeix en el grup dels que tenen estudis superiors, on és molt més freqüent la presència dels més joves.

Distribució segons nivell d'estudis per sexe i grup d'edat

Nivell d'estudis	Catalunya	Dona	Home	15-44 anys	45-64 anys	65 o més
Sense estudis o sap llegir i escriure	12,2%	8,0%	4,4%	0,9%	2,5%	9,0%
Estudis primaris	37,8%	23,8%	13,9%	11,2%	14,1%	12,5%
Estudis secundaris	28,7%	18,2%	10,5%	19,3%	6,6%	2,8%
Estudis superiors	19,2%	12,5%	6,8%	13,2%	4,1%	2,0%
Altres	0,9%	0,6%	0,4%	0,7%	0,2%	0,1%
NS/NC	1,0%	0,7%	0,4%	0,3%	0,3%	0,4%
Total Catalunya		64%	36%	46%	28%	27%

4.1.2 Característiques de salut

De manera semblant al que s'ha fet amb el creuament de l'edat i el sexe amb el nivell d'estudis, a continuació es presenten les característiques de la població enquestada pel que fa al seu estat de salut o, millor dit, a la salut percebuda. El 43,1% de la població enquestada diu que el seu estat de salut és bona, mentre que el 15,7% diu que la seva salut és molt bona. En conjunt, resulta que **gairebé dos de cada tres persones (el 65%)** de la mostra manifesta que el seu **estat de salut és bona, molt bona o excel·lent**.



La distribució dels que diuen que la seva salut és dolenta resulta prou aclaridora en relació al fet que hi ha una major presència relativa de les persones de més edat, com es pot veure en la taula de distribució de l'estat de salut i l'edat i sexe dels enquestats.

Distribució segons salut percebuda per sexe i grup d'edat

Salut percebuda	Catalunya	Dona	Home	15-44 anys	45-64 anys	65 o més
Excel lent	6,1%	3,5%	2,6%	4,2%	1,1%	0,8%
Molt bona	15,7%	9,7%	6,0%	10,6%	2,8%	2,4%
Bona	43,1%	26,9%	16,2%	21,8%	11,3%	10,0%
Regular	26,5%	17,3%	9,2%	7,5%	9,4%	9,6%
Dolenta	8,0%	5,8%	2,1%	1,4%	2,9%	3,7%
NS/NC	0,7%	0,5%	0,2%	0,2%	0,3%	0,3%
Total Catalunya		64%	36%	46%	28%	27%

4.1.3 Iniciativa i motius per a anar a urgències

	1ª vegada a urgències	
	SI	NO
2008	26,9%	72,8%

	INICIATIVA PER ANAR A URGÈNCIES				
	Pròpia	del CAP	Ambulància	Alt. Urg.	Altres
2008	68,4%	14,6%	12,5%	2,4%	2,1%

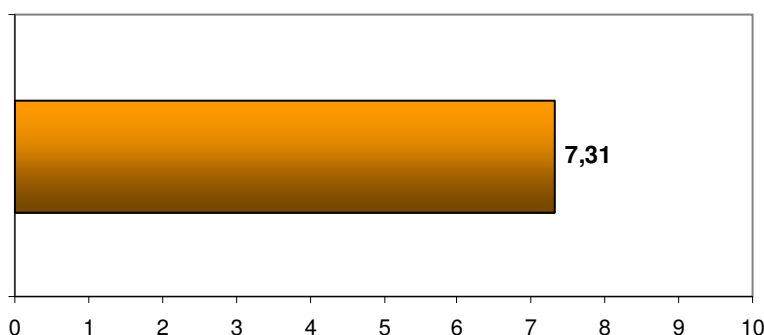
	MOTIU PER TRIAR URGÈNCIES			
	CAP no pot	Urg + ràpid	Urg + fiable	Urg + a prop
2008	15,7%	16,2%	52,9%	15,2%

4.1.4 Mesures de satisfacció global 2008

La **satisfacció global** es mesura mitjançant dues variables recollides en l'enquesta. La primera fa referència al grau de satisfacció global (**Pregunta 101**), recollida en una escala de 0 á 10 punts..La segona, es refereix a la pregunta en la que es demana a la persona enquestada que manifesti si tornaria al mateix centre on ha estat atès (**Pregunta 102**).

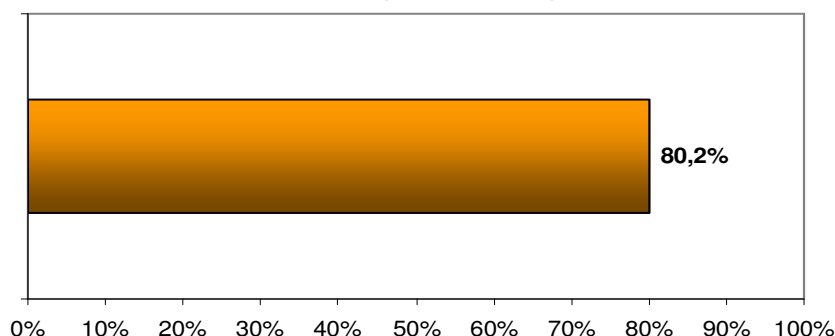
La figura que apareix a continuació posa de manifest que la **puntuació mitjana de la satisfacció global dels enquestats és igual a 7,31 punts**.

P101: Grau de Satisfacció Global
(Cat. n=5381)



D'altra banda, **el 80,2% dels enquestats** responen favorablement a la pregunta que té a veure amb la **intenció de tornar al mateix centre**.

P102. Tornaria al mateix centre
(Cat. n=5343)



4.1.5 Característiques per Regions Sanitàries

Tot seguit es presenten les dades que posen de manifest la grandària de la mostra resultant per cada regió sanitària i la seva distribució segons l'edat, sexe, nivell d'estudis i salut percebuda dels enquestats.

La regió de Barcelona aporta a la mostra obtinguda 3.097 enquestats de 30 centres, mentre que la regió de Lleida té un únic centre a la mostra amb 102 persones enquestades.

Nombre total d'enquestes per Regió Sanitària		
Regió	Nombre de centres	Nombre d'enquestes
Alt Pirineu i Aran	3	286
Lleida	1	102
Camp de Tarragona	5	522
Terres de l'Ebre	2	195
Girona	8	801
Catalunya central	4	378
Barcelona	30	3097
Total Catalunya	53	5381

La distribució d'homes i dones es manté en la majoria de les submostres obtingudes en les regions sanitàries, amb algunes excepcions. És el cas, per exemple, de la mostra de la regió de Lleida, en la que la proporció d'homes és menor que en el conjunt de Catalunya, 30,4% en front del 36,4% global i, en l'altre extrem, la mostra de la regió de Catalunya Central en la que la proporció d'homes és igual al 42,1%.

Distribució en % per Regió Sanitària segons sexe		
Regió	Homes	Dones
Alt Pirineu i Aran	36.7%	63.3%
Lleida	30.4%	69.6%
Camp de Tarragona	33.0%	67.0%
Terres de l'Ebre	35.4%	64.6%
Girona	38.2%	61.8%
Catalunya central	42.1%	57.9%
Barcelona	36.0%	64.0%
Total Catalunya	36.4%	63.6%

Algunes regions presenten diferències significatives amb el total de la mostra de Catalunya degut al gran pes de la RS Barcelona. La distribució de freqüències per sexe de 2008 presenta mínimes diferències amb 2006 pel fet de no considerar quotes per RS.

Pel que té a veure amb la distribució de la mostra per regions i edat, resulta que l'edat mitjana és de 49,1 anys que es manté aproximadament estable entre regions amb alguna variació destacable. Aquest és el cas de la mostra de la regió de Catalunya Central en la que l'edat mitjana és igual a 52 anys i, el grup de menys edat promig el trobem en la mostra de la regió de l'Alt Pirineu i Aran.

Distribució en % per Regió Sanitària segons grup d'edat

Regió	15-44 anys	45-64 anys	65 o més	Edat mitjana
Alt Pirineu i Aran	52.1%	24.5%	23.4%	46.6
Lleida	44.1%	32.4%	23.5%	48.0
Camp de Tarragona	49.4%	26.4%	24.1%	48.3
Terres de l'Ebre	39.0%	32.8%	28.2%	50.5
Girona	45.6%	28.8%	25.6%	48.5
Catalunya central	39.4%	30.4%	30.2%	52.0
Barcelona	45.6%	27.1%	27.3%	49.2
Total Catalunya	45.6%	27.7%	26.7%	49.1

No hi ha diferències significatives per grup d'edat, a nivell Regió Sanitària, entre les mostres de 2008 i 2006.

Les mostres de les 7 regions sanitàries tenen una distribució, pel que es refereix al nivell d'estudis dels enquestats, prou diversa en relació al que resulta en el conjunt de Catalunya. Hi ha, però, una proporció menor de persones sense estudis a la regió de Lleida, en comparació amb el conjunt de Catalunya (8,8% i 12,4%, respectivament). La categoria de persones amb estudis primaris és relativament més nombrosa que la mitjana de Catalunya (37,8%) en les regions de Terres de l'Ebre (44,1%) i Catalunya Central (43,9%). La mostra dels que tenen estudis superiors és relativament més nombrosa en la regió de l'Alt Pirineu i Aran (27,6%), que en el conjunt de Catalunya (19,2%), mentre que a la regió de Lleida els que tenen estudis superiors és del 16,7%.

Distribució en % per Regió Sanitària segons nivell d'estudis

Regió	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres
Alt Pirineu i Aran	11.2%	35.7%	24.8%	27.6%	0.3%
Lleida	8.8%	40.2%	30.4%	16.7%	3.9%
Camp de Tarragona	12.3%	39.5%	29.1%	18.4%	0.2%
Terres de l'Ebre	14.9%	44.1%	21.5%	19.0%	0.5%
Girona	11.8%	39.4%	28.9%	18.3%	1.0%
Catalunya central	13.0%	43.9%	25.4%	15.9%	1.3%
Barcelona	12.5%	36.0%	29.7%	19.4%	1.0%
Total Catalunya	12.4%	37.8%	28.7%	19.2%	0.9%

La freqüència de la categoria NS/NC és 1,0%.

Finalment, pel que es refereix a la distribució de la mostra segons regió sanitària i estat de salut, resulta que la mostra dels enquestats de Catalunya Central és proporcionalment

major que el del conjunt de Catalunya (11,4% en front del 8% per Catalunya). En canvi, la mostra de la regió de l'Alt Pirineu i Aran té tant sols un 4,9% de persones enquestades que diuen que la seva salut és dolenta. En el grup dels que diuen que la seva salut excel·lent, veiem que en el conjunt de Catalunya la proporció és igual al 6,1%, mentre que la mostra de les regions de Terres de l'Ebre i Girona arriben, respectivament al 7,2% i 7%. La mostra de Catalunya Central és la que presenta una proporció (4%) més allunyada del conjunt de Catalunya.

Distribució en % per Regió Sanitària segons salut percebuda

Regió	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent	Mitjana (1-5)
Alt Pirineu i Aran	4,9%	23,1%	43,7%	22,0%	6,3%	2,92
Lleida	8,8%	24,5%	46,1%	15,7%	4,9%	2,89
Camp de Tarragona	9,2%	22,4%	45,4%	16,9%	5,9%	2,90
Terres de l'Ebre	7,7%	29,7%	44,1%	11,3%	7,2%	2,85
Girona	6,4%	24,6%	43,3%	18,4%	7,0%	2,89
Catalunya central	11,4%	30,2%	38,1%	15,9%	4,0%	2,92
Barcelona	8,0%	27,4%	43,1%	14,4%	6,0%	2,90
Total Catalunya	8,0%	26,5%	43,1%	15,7%	6,1%	2,9

La freqüència de la categoria NS/NC és 0,7%.

La taula anterior s'acompanya d'un càlcul complementari. Atorgant 1 punt als que diuen que la seva salut és dolenta, 2 pels que diuen que la seva salut és regular; 3 si diuen que la salut és bona, 4 si diuen que és molt bona i, finalment, 5 punts pels que manifesten una salut excel·lent, s'ha calculat la mitjana de les puntuacions obtingudes. Pel conjunt de Catalunya, la puntuació mitjana és igual a 2,9, és a dir molt a prop dels 3 punts atorgats a les respostes dels que diuen que la seva salut és bona.

4.1.6 Característiques per Grups per Facturació

Pel que fa referència a l'agrupació de respostes segons el grup de facturació al que pertany el centre on ha estat atesa la persona enquestada, també es mostren a continuació les distribucions del nombre de respostes classificades segons l'edat, sexe, nivell d'estudis i estat de salut percebuda dels entrevistats. La distribució dels centres es pot observar en la taula següent:

Nombre total d'enquestes per Grup de Facturació		
Grup	Nombre de centres	Nombre d'enquestes
G1. Hospitals Generals Bàsics aïllats i Hospitals Complementar	1	94
G2. Hospitals Generals Bàsics	20	2106
G3. Hospitals de Referència	18	1797
G4. Hospitals d'Alta Tecnologia	9	906
G5. Altres Centres amb assignació global	5	478
Total Catalunya	53	5381

La distribució d'homes és relativament major en el col·lectiu d'enquestats del grup de facturació format pels serveis d'urgències dels Hospitals Generals Bàsics aïllats i Hospitals Complementaris (41,5%), que la mitjana de Catalunya (que, recordem, és igual al 36,4%).

Distribució en % per Grup de Facturació segons sexe		
Grup	Homes	Dones
G1. Hospitals Generals Bàsics aïllats i Hospitals Complementaris	41,5%	58,5%
G2. Hospitals Generals Bàsics	35,9%	68,6%
G3. Hospitals de Referència	36,8%	63,2%
G4. Hospitals d'Alta Tecnologia	38,5%	61,5%
G5. Altres Centres amb assignació global	38,5%	61,5%
Total Catalunya	36,4%	63,6%

Pel que es refereix a la distribució de la mostra segons grup de facturació i edat, trobem que en el grup G1 de facturació, Hospitals Generals Bàsics aïllats i Hospitals Complementaris, que la proporció dels més joves, entre 15 i 44 anys, és menor que en el conjunt de Catalunya (45,6%), i entre els més grans (65 o més anys d'edat) amb un 24,5% en front del 49,1% de Catalunya. Els Hospitals d'Alta Tecnologia tenen una mostra formada per persones de més edat (el 29,5% són de 65 o més anys) que el conjunt de Catalunya (26,7%).

Distribució en % per Grup de Facturació segons grup d'edat

Grup	15-44 anys	45-64 anys	65 o més	Edad mitjana
G1. Hospitals Generals Bàsics aïllats i Hospitals Complementari:	41,5%	34,0%	24,5%	48,6
G2. Hospitals Generals Bàsics	46,0%	28,3%	25,7%	48,7
G3. Hospitals de Referència	45,1%	27,9%	26,9%	49,3
G4. Hospitals d'Alta Tecnologia	44,5%	26,0%	29,5%	50,4
G5. Altres Centres amb assignació global	49,0%	25,7%	25,3%	47,8
Total Catalunya	45,6%	27,7%	26,7%	49,1

La freqüència de la categoria NS/NC és 1,0%.

La salut percebuda entre els enquestats s'ha analitzat també per grup de facturació. Fent el mateix càlcul que el que s'ha comentat en el cas de la distribució per regions, resulta que la puntuació mitjana de la salut és més elevada en el grup G1 de facturació, amb un valor igual a 3,1 en front del 2,9 del conjunt de Catalunya, malgrat que la proporció dels que diuen que la seva salut és dolenta és molt menor que la del conjunt de la mostra (3,2% en front del 8,1% de Catalunya).

Distribució en % per Grup de Facturació segons salut percebuda

Grup	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent	Mitjana (1-5)
G1. Hospitals Generals Bàsics aïllats i Hospitals Complementari	3,2%	16,0%	50,0%	24,5%	6,4%	3,1
G2. Hospitals Generals Bàsics	8,8%	26,3%	44,3%	13,7%	5,8%	2,9
G3. Hospitals de Referència	7,5%	27,3%	41,7%	16,6%	6,5%	2,9
G4. Hospitals d'Alta Tecnologia	8,4%	27,8%	41,8%	15,3%	5,7%	2,8
G5. Altres Centres amb assignació global	5,9%	24,1%	44,4%	19,7%	6,1%	3,0
Total Catalunya	8,1%	26,8%	42,9%	15,6%	5,9%	2,9

La freqüència de la categoria NS/NC és 0,7%.

Pel que té a veure amb la distribució per nivell d'estudis, trobem que no hi ha diferències remarcables. Les majors diferències relatives al conjunt de Catalunya no estan més allunyades dels 2,5 punts percentuals, amb la sola excepció dels que diuen que tenen estudis secundaris en el grup de facturació G1, i entre els que tenen estudis superiors del grup de facturació G5.

Distribució en % per Grup de Facturació segons nivell d'estudis

Grup	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres
G1. Hospitals Generals Bàsics aïllats i Hospitals Complementaris	13,8%	40,4%	23,4%	21,3%	0,0%
G2. Hospitals Generals Bàsics	12,3%	40,0%	28,6%	17,0%	0,8%
G3. Hospitals de Referència	12,9%	36,6%	29,1%	19,4%	1,3%
G4. Hospitals d'Alta Tecnologia	11,5%	35,1%	29,7%	21,6%	1,0%
G5. Altres Centres amb assignació global	12,1%	37,0%	26,4%	23,6%	0,6%
Total Catalunya	12,4%	37,9%	28,6%	19,2%	1,0%

4.2. Valors de l'indicador positiu

4.2.1. L'indicador positiu pel conjunt de Catalunya

En l'apartat següent es presenta la **distribució de respostes per a tots el ítems inclosos en el qüestionari final d'Atenció Urgent Hospitalària.**

La taula conté també el valor de l'indicador positiu per a cada ítem. Aquest indicador positiu inclou **totes les respostes** (positives i no negatives) que s'interpreten com a favorables a l'enunciat de l'ítem i que suposen una avaluació favorable en relació al concepte contingut en l'ítem, és a dir, en relació a la satisfacció de la prestació del servei. S'ha destacat amb lletra negreta tant el percentatge de respostes en cada categoria de les que suposen una valoració favorable com, a més, el valor de l'indicador positiu en el qüestionari final. De la mateixa manera es presenta l'indicador positiu de cadascuna de les preguntes.

Els enunciats dels ítems s'han simplificat en totes les taules que apareixen a continuació. També s'ha reduït el text de l'enunciat de les preguntes del qüestionari en les figures radials que resumeixen els valors dels indicadors positius. En el cas dels ítems corresponents a les preguntes P19, P24, P26 i P31, s'han convertit les frases negatives en altres de positives. D'aquesta forma es facilita al lector la comprensió del significat de l'indicador positiu en tractar-se, de fet, de preguntes que tenen un enunciat redactat amb frases negatives, per la qual cosa l'indicador positiu resulta de les qualificacions del tipus Mai/Gairebé mai o Poques vegades (P19 i P26) o, No o Sí, en alguns aspectes (P24, P31).

Indicador positiu i categories de resposta en els resultats de l'any 2008

Núm	Enunciat pregunta	Categories	Resultat	Ind. Positiu
P4	Com valora la comoditat de la sala d'espera? N= 3984 / NS-NC=74	Perfecta	2,5%	57,3%
		Molt Bona	6,2%	
		Bona	48,7%	
		Regular	29,9%	
		Dolenta	12,8%	
P5	Mentre estava a la sala d'espera, li van informar, a vostè o als seus acompanyants, del temps que s'hauria d'esperar? N= 3888 / NS-NC=134	Sí, més d'una vegada	4,3%	16,5%
		Sí, una vegada	12,2%	
		No, mai	83,5%	
P6	Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava? N= 3912 / NS-NC=110	Sí, més d'una vegada	6,6%	15,6%
		Sí, una vegada	9,0%	
		No, mai	84,4%	
P7	Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge? N= 5079 / NS-NC=302	Molt Curt	13,1%	56,0%
		Curt	15,5%	
		Normal	27,4%	
		Llarg	22,4%	
		Molt Llarg	21,6%	
P8	Què opina del temps que li va dedicar el metge? N= 5344 / NS-NC=37	Perfecte	13,7%	83,4%
		Molt Bé	21,6%	
		Bé	48,1%	
		Regular	11,1%	
		Malament	5,5%	
P9	Va tenir la sensació d'estar en bones mans? N=5263 / NS-NC= 118	Tota l'estona	69,4%	87,8%
		Gairebé tota l'estona	9,7%	
		Sovint	8,6%	
		En pocs moments	6,7%	
		En cap moment	5,5%	
P10	Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor? N= 4113 / NS-NC= 124	Sempre	59,2%	80,5%
		Gairebé sempre	12,1%	
		Sovint	9,2%	
		Poques vegades	6,8%	
		Mai / Gairebé Mai	12,7%	
P11	Quina actitud tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava? N=5333 / NS-NC = 48	Perfecta	15,5%	84,7%
		Molt Bona	22,7%	
		Bona	46,5%	
		Regular	10,8%	
		Dolenta	4,5%	
P12	I la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió? N=5266 / NS-NC = 115	Perfecta	14,7%	84,3%
		Molt Bona	20,2%	
		Bona	49,4%	
		Regular	10,8%	
		Dolenta	4,9%	
P13	I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien? N=5332 / NS-NC = 49	Perfectes	10,2%	77,1%
		Molt Bones	15,9%	
		Bones	51,1%	
		Regular	17,0%	
		Dolentes	5,9%	
P14	Com valora la comoditat de la 'camilla' (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre? N=4499 / NS-NC = 109	Perfecta	7,7%	74,7%
		Molt Bona	11,7%	
		Bona	55,4%	
		Regular	17,3%	
		Dolenta	8,0%	

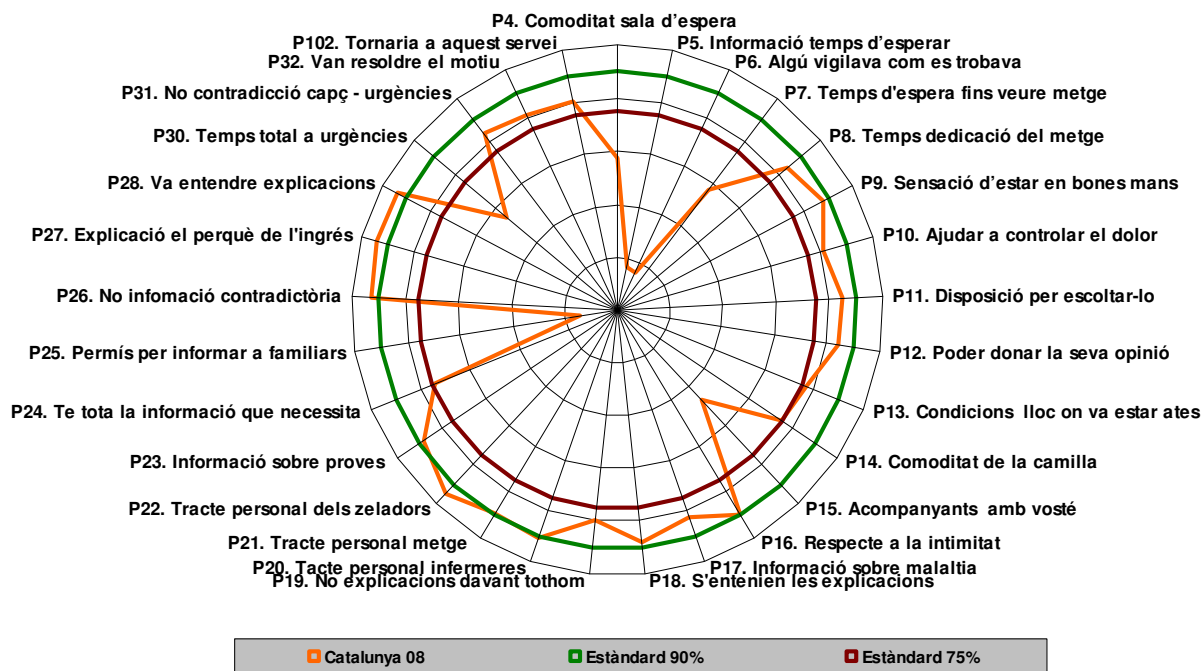
Núm	Enunciat pregunta	Categories	Resultat	Ind. Positiu
P15	Si anava acompanyat/ada, algun dels acompanyants va poder estar amb vostè ? N= 4494 / NS-NC= 47	Sí, tota l'estona	46,1%	46,1%
		Sí, algunes estones	25,7%	
		No	28,2%	
P16	Com creu que es va respectar la seva intimitat ? N=5284 / NS-NC = 97	Perfectament	20,8 %	89,9%
		Molt Bé	18,2%	
		Bé	50,9%	
		Regular	6,9%	
		Malament	3,3%	
P17	Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències ? N=5127 / NS-NC = 58	Perfecta	16,5 %	83,0%
		Molt Bé	21,7%	
		Bé	44,8%	
		Regular	11,9%	
		Malament	5,1%	
P18	Com s'entenen les explicacions que li van donar? (explicacions de paraula) N=5288 / NS-NC = 93	Perfectament	21,0 %	87,9%
		Molt Bé	19,4%	
		Bé	47,5%	
		Regular	8,6%	
		Malament	3,5%	
P19	Li explicaven les coses davant de tothom ? N=5182 / NS-NC = 199	Mai / Gairebé mai	74,3 %	79,7%
		Poques vegades	5,4%	
		Sovint	4,1%	
		Gairebé sempre	4,6%	
		Sempre	11,6%	
P20	Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres ? N=5180 / NS-NC = 201	Perfecte	20,8 %	90,8%
		Molt Bé	30,9%	
		Bé	39,0%	
		Regular	7,0%	
		Malament	2,3%	
P21	Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenia amb vostè el metge ? N=5334 / NS-NC = 47	Perfecte	21,8 %	89,4%
		Molt Bé	29,1%	
		Bé	38,5%	
		Regular	7,2%	
		Malament	3,4%	
P22	Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladores / portalliters (camillers) ? N=2796 / NS-NC = 208	Perfecte	22,4%	94,8%
		Molt Bé	31,8%	
		Bé	40,6%	
		Regular	4,0%	
		Malament	1,2%	
P23	Li van donar informació sobre les proves de manera que vostè pogués entendre-la ? N=3886 / NS-NC = 124	Perfectament	23,7 %	88,2%
		Molt Bé	21,2%	
		Bé	43,2%	
		Regular	6,6%	
		Malament	5,2%	
P24	Hagués volgut més informació sobre la seva malaltia? N=5205 / NS-NC = 176	No	73,9 %	73,9%
		Si	26,1%	
P25	Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars ? N=4406 / NS-NC = 319	Si	14,2%	14,2%
		No	85,8%	
P26	Els diferents professionals d'urgències (infermeres, metges), li donaven informació contradictòria ? N=5160 / NS-NC = 221	Mai / Gairebé mai	86,9 %	92,8%
		Poques vegades	5,9%	
		Sovint	2,4%	
		Gairebé sempre	1,4%	
		Sempre	3,4%	

Núm	Enunciat pregunta	Categories	Resultat	Ind. Positiu
P27	Li van explicar perquè havia d'ingressar ? N=1313 / NS-NC = 32	Perfectament	33,7 %	94,2%
		Molt Bé	21,7%	
		Bé	38,8%	
		Regular	3,7%	
		Malament	2,1%	
P28	Van entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer ? N=5129 / NS-NC = 61	Perfectament	35,1 %	94,0%
		Molt Bé	19,1%	
		Bé	39,9%	
		Regular	3,9%	
P30	Com valora el temps total que va estar urgències, des que va arribar fins que li van donar l'alta? N=5300 / NS-NC = 81	Molt Curt	3,2 %	54,4%
		Curt	10,1%	
		Normal	41,1%	
		Llarga	23,6%	
P31	La informació que li va donar el metge de família o especialista , era contradictòria amb la que va rebre a urgències ? N= 3596 / NS-NC= 163	No	83,4%	83,4%
		Sí, en alguns aspectes	8,2%	
		Sí, completament	8,3%	
P32	Li van resoldre el motiu pel què havia anat a urgències? N=5279 / NS-NC = 102	Perfectament	23,9 %	81,0%
		Molt Bé	18,9%	
		Bé	38,2%	
		Regular	9,5%	
		Malament	9,5%	
P101	Grau de satisfacció global (valoració 0-10)		7,31 ± 2,2	7,3
P102	Si pogués triar, continuaria venint a aquest servei d'urgències? N= 5343 NS-NC = 38	Sí	80,2%	80,2%
		No n'estic segur	5,6%	
		No	14,2%	

De la taula anterior **destaca que 5, dels 28 ítems analitzats** (no es comptabilitza ara el resultat de la pregunta 102, que es refereix a la satisfacció global), **presenten valor per sobre del 90%**, que és un estàndard d'excel·lència fixat en tots els estudis de satisfacció de les altres línies de servei. Per altra banda, resulta que **14 dels 28 ítems**, se situen en la franja de valors compresos entre **el 75 i el 90%**, sempre en termes de l'indicador positiu. Finalment, ressaltar que **9 ítems presenten valors per sota de l'estàndard del 75%**, però que 3 d'aquests ítems, els corresponents a les preguntes P5 (*Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que hauria d'esperar?*), P6 (*Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?*) i P25 (*Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?*), tenen valors extremadament baixos.

Una forma habitual de resumir la informació continguda en les respostes dels enquestats pel que té a veure amb l'indicador positiu és la figura radial que es presenta a continuació. En aquesta figura, com és habitual en els altres estudis del PLAENSA, es presenta l'indicador positiu en relació als estàndards del 75 i 90 per cent.

Representació gràfica radial dels resultats per Catalunya 2008



* A les preguntes 19,24,26 i 31 s'ha invertit la formulació original de la pregunta per facilitar la comprensió gràfica de l'indicador positiu.

4.2.2 Resultats Indicador Positiu segons variables sociodemogràfiques

A continuació es mostren els valors de l'indicador positiu segons els diferents grups d'assegurats classificats atenent a les variables sociodemogràfiques i de salut percebuda.

Indicador positiu segons sexe i edat

Enunciat resumit	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	15-44	45-64	> 65
P4. Comoditat sala d'espera	60,9%	55,3%	54,1%	53,0%	69,2%
P5. Informació temps d'esperar	4,8%	16,0%	4,6%	4,2%	4,0%
P6. Esperant, algú vigilava com es trobava	8,0%	14,0%	4,2%	5,7%	13,0%
P7. Temps d'espera fins veure metge	60,6%	53,4%	51,5%	54,3%	65,9%
P8. Temps dedicació del metge	85,6%	82,1%	78,6%	84,3%	90,7%
P9. Sensació d'estar en bones mans	90,5%	86,3%	85,0%	87,1%	93,4%
P10. Ajudar a controlar el dolor	82,5%	79,4%	77,2%	81,0%	86,5%
P11. Disposició per escoltar-lo	87,0%	83,4%	81,4%	84,4%	90,6%
P12. Poder donar la seva opinió	86,6%	83,0%	81,3%	83,6%	90,1%
P13. Condicions lloc on va estar atès	78,3%	76,4%	76,7%	72,0%	83,1%
P14. Comoditat de la camilla	77,2%	73,3%	76,2%	69,3%	77,7%
P15. Acompanyants varen poder estar amb vostè	47,9%	45,1%	43,8%	46,1%	78,1%
P16. Respecte a la intimitat	90,8%	89,4%	88,2%	89,2%	93,5%
P17. Informació sobre malaltia	86,6%	80,9%	78,9%	83,8%	89,3%
P18. S'entien les explicacions	90,4%	86,4%	85,5%	88,5%	91,2%
P19. No li explicaven les coses davant de tothom	78,8%	80,3%	77,9%	82,0%	80,6%
P20. Tacte personal infermeres	93,6%	89,2%	88,8%	90,7%	94,2%
P21. Tracte personal metge	91,9%	88,0%	86,3%	90,3%	93,8%
P22. Tracte personal dels zeladors	94,7%	94,9%	93,2%	94,2%	97,3%
P23. Informació sobre proves	89,6%	87,3%	86,5%	88,3%	90,5%
P24. Té la informació que necessita	77,2%	72,1%	68,5%	75,0%	82,0%
P25. Permís per informar a familiars	14,2%	14,2%	14,5%	11,6%	16,3%
P26. No li donaven informació contradictòria	94,0%	92,1%	92,0%	94,0%	92,9%
P27. Explicació el perquè de l'ingrés	96,1%	92,9%	91,9%	96,3%	95,1%
P28. Va entendre explicacions	94,6%	93,7%	92,9%	94,2%	95,8%
P30. Temps total a urgències	58,4%	52,2%	50,5%	53,7%	61,9%
P31. No inf. contradictòria capçalera-urgències	85,1%	82,5%	79,4%	84,9%	88,3%
P32. Van resoldre el motiu	83,6%	79,6%	77,8%	81,1%	86,7%
P102. Tornaria a aquest servei d'urgències	82,8%	78,7%	74,8%	80,1%	89,5%
P105. Salut en general	68,6%	63,4%	80,5%	55,2%	49,7%

Enunciat resumit	Sexe per edat					
	H 15-44	D 15-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P4. Comoditat sala d'espera	57,0%	52,8%	55,3%	51,7%	71,4%	67,2%
P5. Informació temps d'esperar	4,5%	4,7%	6,0%	3,2%	4,0%	3,9%
P6. Esperant, algú vigilava com es trobava	4,0%	4,3%	8,5%	4,1%	13,3%	12,7%
P7. Temps d'espera fins veure metge	54,3%	50,2%	57,5%	52,6%	70,7%	61,8%
P8. Temps dedicació del metge	79,8%	78,1%	87,8%	82,4%	90,8%	90,6%
P9. Sensació d'estar en bones mans	87,2%	84,0%	89,3%	85,9%	95,5%	91,7%
P10. Ajudar a controlar el dolor	79,5%	76,2%	82,4%	80,2%	86,9%	86,2%
P11. Disposició per escoltar-lo	82,6%	80,9%	87,9%	82,5%	91,5%	89,7%
P12. Poder donar la seva opinió	83,2%	80,4%	85,9%	82,3%	91,2%	89,3%
P13. Condicions lloc on va estar atès	76,1%	76,9%	75,0%	70,4%	83,6%	82,7%
P14. Comoditat de la camilla	76,2%	76,2%	74,0%	66,5%	81,0%	74,9%
P15. Acompanyants varen poder estar amb vostè	45,6%	43,1%	49,1%	44,6%	49,2%	49,9%
P16. Respecte a la intimitat	87,1%	88,7%	91,4%	88,0%	94,5%	92,7%
P17. Informació sobre malaltia	81,5%	77,8%	88,9%	80,9%	90,7%	88,0%
P18. S'entenen les explicacions	87,1%	84,8%	91,0%	87,2%	93,9%	88,9%
P19. No explicaven les coses davant de tothom	74,0%	79,6%	80,9%	82,6%	82,7%	78,8%
P20. Tacte personal infermeres	91,1%	87,8%	94,1%	88,7%	95,9%	92,7%
P21. Tracte personal metge	87,6%	85,6%	93,4%	88,6%	95,7%	92,1%
P22. Tracte personal dels zeladors	92,4%	93,6%	93,8%	94,4%	97,4%	97,3%
P23. Informació sobre proves	86,1%	86,7%	90,4%	87,1%	92,5%	88,7%
P24. Té la informació que necessita	71,2%	67,3%	79,7%	72,4%	82,1%	82,0%
P25. Permis per informar a familiars	13,4%	14,9%	13,8%	10,4%	15,4%	17,1%
P26. No donaven informació contradictòria	93,4%	91,4%	94,3%	93,8%	94,6%	91,4%
P27. Explicació el perquè de l'ingrés	95,0%	91,0%	96,9%	95,8%	96,1%	94,1%
P28. Va entendre explicacions	92,7%	93,0%	95,7%	93,4%	96,0%	95,6%
P30. Temps total a urgències	53,3%	49,3%	57,8%	51,5%	65,1%	59,3%
P31. No inf. contradictòria capçalera-urgències	77,4%	80,3%	88,6%	83,0%	90,7%	86,4%
P32. Van resoldre el motiu	77,6%	77,8%	86,1%	78,3%	88,8%	84,9%
P102. Tornaria a aquest servei d'urgències	75,4%	74,6%	83,4%	78,3%	91,1%	88,2%
P105. Salut en general	82,5%	79,6%	62,5%	51,1%	57,1%	43,5%

Indicador positiu segons nivell de salut percebuda

Enunciat resumit	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent
P4. Comoditat sala d'espera	49,2%	54,1%	59,2%	51,4%	61,6%
P5. Informació temps d'esperar	1,3%	5,0%	4,0%	3,9%	7,9%
P6. Esperant, algú vigilava com es trobava	11,0%	7,8%	5,4%	4,4%	8,8%
P7. Temps d'espera fins veure metge	51,5%	53,6%	56,0%	57,2%	60,9%
P8. Temps dedicació del metge	80,2%	81,2%	83,5%	81,2%	86,0%
P9. Sensació d'estar en bones mans	85,1%	86,5%	87,9%	86,6%	89,5%
P10. Ajudar a controlar el dolor	76,7%	78,3%	81,8%	78,4%	82,4%
P11. Disposició per escoltar-lo	78,9%	82,9%	85,5%	83,1%	86,2%
P12. Poder donar la seva opinió	79,1%	82,4%	84,9%	82,6%	85,4%
P13. Condicions lloc on va estar atès	70,3%	73,4%	78,0%	74,8%	84,6%
P14. Comoditat de la camilla	61,6%	69,9%	76,3%	74,7%	84,1%
P15. Acompanyants varen poder estar amb vostè	47,3%	45,7%	45,2%	42,9%	49,6%
P16. Respecte a la intimitat	88,2%	88,1%	89,8%	88,2%	93,1%
P17. Informació sobre malaltia	75,9%	79,6%	84,0%	80,5%	88,6%
P18. S'entenen les explicacions	80,9%	84,9%	88,8%	87,6%	91,1%
P19. No explicaven les coses davant de tothom	78,7%	81,3%	79,4%	80,9%	79,1%
P20. Tacte personal infermeres	87,1%	88,8%	91,4%	89,8%	94,6%
P21. Tracte personal metge	85,2%	88,4%	89,4%	86,9%	92,0%
P22. Tracte personal dels zeladors	95,8%	93,4%	94,6%	92,6%	96,6%
P23. Informació sobre proves	85,0%	84,9%	89,6%	86,6%	93,2%
P24. Té la informació que necessita	70,8%	71,1%	74,4%	71,4%	78,4%
P25. Permis per informar a familiars	15,8%	14,0%	14,2%	12,6%	15,7%
P26. No donaven informació contradictòria	89,8%	91,5%	93,5%	93,5%	93,6%
P27. Explicació el perquè de l'ingrés	93,9%	92,7%	94,2%	92,8%	98,7%
P28. Va entendre explicacions	92,2%	92,9%	94,3%	92,9%	95,3%
P30. Temps total a urgències	46,2%	50,7%	55,2%	56,5%	64,2%
P31. No inf. contradictòria capaçalera-urgències	85,7%	83,6%	82,3%	80,2%	80,8%
P32. Van resoldre el motiu	69,3%	76,8%	83,0%	78,3%	88,2%
P102. Tornaria a aquest servei d'urgències	77,4%	80,0%	79,5%	76,1%	84,7%

Indicador positiu segons nivell d'estudis

Enunciat resumit	Nivell d'estudis				
	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres
P4. Comoditat sala d'espera	68,6%	58,1%	54,8%	50,8%	62,5%
P5. Informació temps d'esperar	6,1%	3,7%	3,6%	4,0%	10,0%
P6. Esperant, algú vigilava com es trobava	16,2%	6,5%	4,5%	4,6%	7,5%
P7. Temps d'espera fins veure metge	64,2%	54,8%	56,7%	57,1%	62,0%
P8. Temps dedicació del metge	88,5%	83,5%	81,1%	80,9%	90,0%
P9. Sensació d'estar en bones mans	92,4%	88,0%	86,6%	86,5%	86,0%
P10. Ajudar a controlar el dolor	86,4%	81,2%	77,9%	78,3%	71,8%
P11. Disposició per escoltar-lo	87,5%	85,8%	83,9%	82,9%	86,3%
P12. Poder donar la seva opinió	87,7%	84,9%	83,0%	82,5%	84,3%
P13. Condicions lloc on va estar atès	83,2%	76,9%	76,2%	74,5%	72,5%
P14. Comoditat de la camilla	77,6%	72,6%	75,8%	74,6%	86,0%
P15. Acompanyants varen poder estar amb vostè	50,1%	47,2%	43,4%	43,2%	43,9%
P16. Respecte a la intimitat	92,0%	90,8%	87,9%	88,0%	90,2%
P17. Informació sobre malaltia	86,3%	83,9%	80,8%	80,5%	81,3%
P18. S'entenen les explicacions	89,6%	87,6%	87,5%	87,6%	86,3%
P19. No explicaven les coses davant de tothom	73,9%	81,8%	79,4%	81,6%	88,0%
P20. Tacte personal infermeres	92,3%	91,8%	90,3%	89,7%	92,0%
P21. Tracte personal metge	92,4%	89,7%	87,3%	86,7%	94,0%
P22. Tracte personal dels zeladors	97,1%	95,2%	93,5%	92,5%	92,0%
P23. Informació sobre proves	88,5%	88,1%	87,5%	86,2%	91,7%
P24. Té la informació que necessita	78,8%	75,6%	71,8%	71,6%	66,0%
P25. Permis per informar a familiars	17,9%	14,1%	13,1%	12,8%	25,7%
P26. No donaven informació contradictòria	92,1%	92,2%	93,6%	93,5%	86,0%
P27. Explicació el perquè de l'ingrés	94,8%	96,0%	92,3%	93,1%	92,9%
P28. Va entendre explicacions	95,4%	94,1%	93,3%	93,0%	91,7%
P30. Temps total a urgències	60,1%	53,6%	55,4%	56,2%	50,0%
P31. No inf. contradictòria capçalera-urgències	88,9%	84,1%	79,6%	80,0%	93,8%
P32. Van resoldre el motiu	86,6%	80,7%	79,6%	78,3%	84,0%
P102. Tornaria a aquest servei d'urgències	86,5%	82,5%	76,2%	75,7%	76,5%
P105. Salut en general	46,1%	55,6%	79,5%	81,3%	76,5%

4.3. Les variables predictores de la satisfacció

La regressió que facilita l'estimació dels pesos de les variables predictores de la satisfacció global proporciona els resultats que es mostren a continuació. **L'estudi s'ha fet pel total de registres amb informació completa**, és a dir que no tinguin buits informatius en les seves respostes al qüestionari, **i després en relació amb els que han estat ingressats i els que no ho han estat**. La variable depenent és la variable de satisfacció global expressada en una escala de 0 a 10 punts, mentre que les variables explicatives són tots els ítems a més de les característiques socio-demogràfiques i l'estat de salut percebuda dels enquestats.

L'anàlisi de regressió lineal múltiple permet identificar els aspectes de l'atenció urgent que contribueixen a la formació del nivell de satisfacció global del assegurat pel CatSalut, segons la resposta que els enquestats han donat a la pregunta 101.

Els resultats de la regressió per tota la mostra disponible (1.272 casos) permeten dir que **l'element que té una relació positiva més forta**, amb aquesta manifestació global de la satisfacció, **és la que correspon a l'ítem P24, (Hagués volgut més informació sobre la malaltia o les proves?)**.

La taula que es mostra tot seguit inclou tant sols els ítems que en la regressió tenen coeficients estadísticament significatius que, en el cas del model pel conjunt d'assegurats pels que es pot estimar, els paràmetres de l'equació de regressió, és igual a 14.

Els ítems amb més capacitat de predicció de la satisfacció global, a part del **P24**, són el **P9 (Sensació d'estar en bones mans)**, **P4 (Comoditat de la sala d'espera)**, **P17 (Valoració de la informació que li van donar sobre la malaltia o el motiu pel que va anar a urgències)** i **P32 (Van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències)**.

Regressions lineals predictors contra satisfacció global (P101) (Amb tota la mostra disponible)

General (n=1272)		
Variable	Coeficient	t estadístic
P24. Te tota d'informació que necessita.	0,43	4,05
P9. Sensació d'estar en bones mans	0,30	6,22
P4. Comoditat sala d'espera	0,28	4,65
P17. Informació sobre malaltia	0,20	3,69
P32. Van resoldre el motiu	0,19	4,12
P103. Sexe (dona =1)	0,17	2,00
P13. Condicions lloc on va estar ates	0,17	3,29
P20. Tacte personal infermeres	0,15	2,64
P11. Disposició per escoltar-lo	0,15	2,46
P14. Comoditat de la camilla	0,14	2,82
P7. Temps d'espera fins veure metge	0,13	3,52
P30. Temps total a urgències	0,10	2,01
P19. Li explicaven les coses davant de tothom	0,06	2,13
P104. Edat	0,02	6,38

Al quadre sols es presenten aquelles variables significatives al 5%, per ordre descendent segons el coeficient beta.

Pel que fa al **model de regressió estimat amb les respostes dels atesos als serveis d'urgències i que després han estat ingressats (529 casos)**, les variables predictors que resulten estadísticament significatives són 10. **L'ítem amb major força predictora** de la satisfacció global expressada per la resposta a la pregunta 101, mesurada recordem en una escala de 0 a 10 punts, és el que correspon a **la pregunta P9 (Sensació d'estar en bones mans)**, que mostrava també una important força predictora en el model amb la mostra sencera.

Segueix en ordre d'importància en la predicció de la satisfacció global **l'ítem P13 (Condicions del lloc on va estar mentre l'atenien)**, el **P17 (Valoració de la Informació sobre la malaltia o motiu d'anar a urgències)**, **P5 (Mentre va estar a la sala d'espera li van informar del temps que hauria d'esperar)** i **P32 (Van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències)**.

**Regressions lineals predictors contra satisfacció global (P101)
(Amb la mostra dels ingressats)**

Ingressats (n=529)		
variable	coeficient	t estadistic
P9. Sensació d'estar en bones mans	0,43	5,20
P13. Condicions lloc on va estar ates	0,28	3,47
P17. Informació sobre malaltia	0,28	3,30
P5. Informació temps d'espera	0,27	1,81
P32. Van resoldre el motiu	0,26	3,59
P14. Comoditat de la camilla	0,19	2,58
P7. Temps d'espera fins veure metge	0,17	2,95
P19. Li explicaven les coses davant de tothom	0,11	2,81
P104. Edat	0,01	3,49
P18. S'entenien les explicacions	-0,23	-2,70

Al quadre sols es presenten aquelles variables significatives al 5%, per ordre descendent segons el coeficient beta.

La tercera, i darrera, taula de resultats es refereix al model de regressió pel **conjunt d'atesos en els serveis d'urgències que no han estat ingressats (744 casos)**. Les variables predictoros més significatives, estadísticament parlant, són les que corresponen als ítems **P24 (Hagués volgut més informació sobre la malaltia o les proves?)**, **P4 (Comoditat de la sala d'espera)**, **P9 (Sensació d'estar en bones mans)** i **P20 (Tracte personal de les infermeres)**.

**Regressions lineals predictors contra satisfacció global (P101)
(Amb la mostra dels no ingressats)**

No ingressats (n=744)		
variable	coeficient	t-estadistic
P24. Més informació malaltia o de proves	0,59	4,33
P4. Comoditat sala d'espera	0,35	4,44
P9. Sensació d'estar en bones mans	0,23	3,78
P103. Sexe (dona =1)	0,21	1,88
P20. Tacte personal infermeres	0,19	2,59
P30. Temps total a urgències	0,17	2,69
P12. Poder donar la seva opinió	0,16	1,99
P11. Disposició per escoltar-lo	0,16	1,99
P17. Informació sobre malaltia	0,15	2,04
P7. Temps d'espera fins veure metge	0,09	1,77
P104. Edat	0,02	5,29

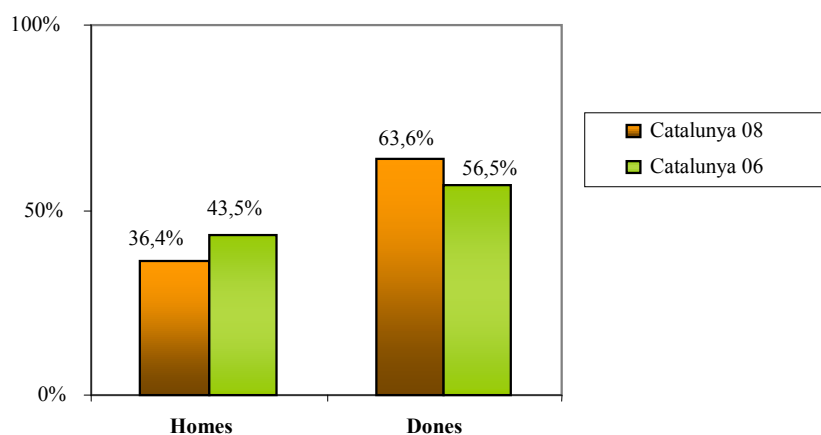
Al quadre sols es presenten aquelles variables significatives al 5%, per ordre descendent segons el coeficient beta.

4.4 . Anàlisi comparativa amb l'estudi de 2006

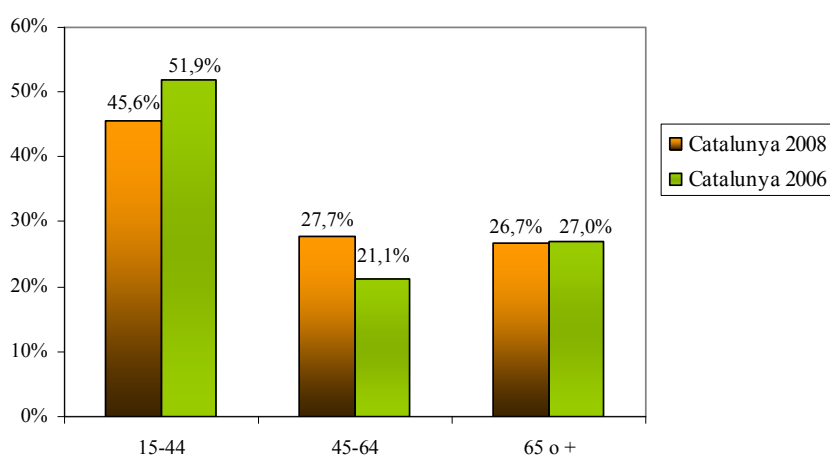
4.4.1. Comparativa característiques sociodemogràfiques

L'estratègia continguda en el pla d'enquestes (PLAENSA) permet de comparar els resultats de l'enquesta que estem analitzant amb els de l'enquesta, feta amb metodologies similars, realitzada l'any 2006. L'anàlisi comparativa comença amb les característiques socio-demogràfiques i d'estat de salut dels enquestats, i continua amb els resultats de les respostes a les preguntes del qüestionari així com als de l'indicador positiu.

Distribució en % segons sexe
(Cat08 n=5381 Cat06 n=8732)

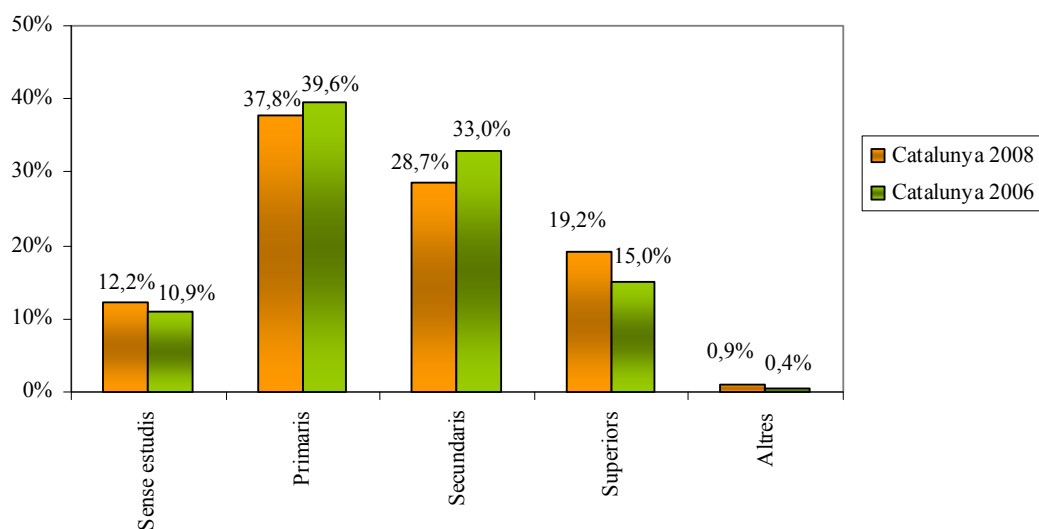


Distribució en % segons grup d'edat
(Cat08 n=5381 Cat06 n=8732)

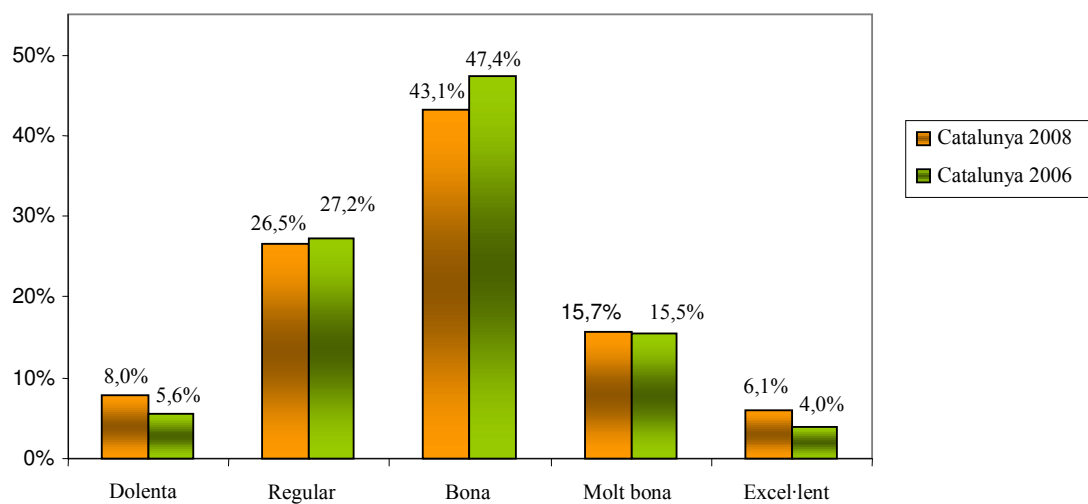


Mitjana Catalunya 08	49,1 anys
Mitjana Catalunya 06	47,1 anys

Distribució en % segons nivell d'estudi
(Cat08 n=5381 Cat06 n=8732)



Distribució en % segons salut percebuda
(Cat08 n=5381 Cat06 n=8732)



4.4.2 Iniciativa i motius per anar a urgències

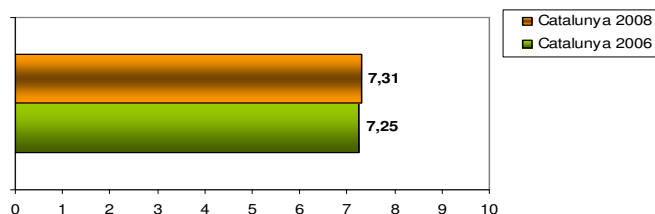
	1 ^a vegada a urgències	
	SI	NO
2008	26,9%	72,8%
2006	32,2%	67,8%

	INICIATIVA PER ANAR A URGÈNCIES				
	Pròpia	del CAP	Ambulància	Alt. Urg.	Altres
2008	68,4%	14,6%	12,5%	2,4%	2,1%
2006	73,6%	14,1%	8,4%	2,2%	1,7%

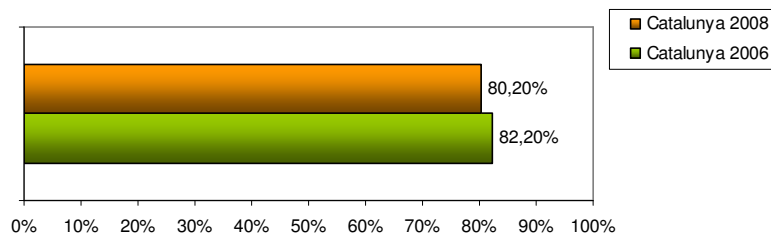
	MOTIU PER TRIAR URGÈNCIES			
	CAP no pot	Urg + ràpid	Urg + fiable	Urg + a prop
2008	15,7%	16,2%	52,9%	15,2%
2006	14,0%	19,4%	57,9%	8,6%

4.4.3. Comparativa satisfacció global i fidelitat

P101: Grau de satisfacció global
(Cat 08 n= 5381 Cat 06=8732)



P102: Tornaria al mateix centre
(Cat 08 n= 5381 Cat 06=8732)



4.4.4. Indicador positiu

La taula següent mostra els resultats de l'indicador positiu per les enquestes del 2008 i del 2006 i, el que és més important, **presenta les diferències entre els valors de les dues enquestes.**

Com es pot apreciar, **les diferències obtingudes** són relativament petites, llevat la que correspon a la pregunta **P19 (No s'explicaven les coses davant de tothom) i P15 (Acompanyants varen poder estar amb vostè)**. En el cas de la pregunta P15, la diferència és positiva, és a dir que els entrevistats manifesten millors nivells de satisfacció ara que en el 2006 (65% al 2008 i 40,5% al 2006), mentre que la pregunta P19 assenyala una situació d'empitjorament, doncs la diferència resulta negativa 79,7% al 2008 front el 91,2% al 2006.

Comparació indicador positiu i categories de resposta entre els resultats Catalunya 2008 vs. Catalunya 2006

Núm.	Enunciat resumit	Categories	2008		2006	
			Rest	IP	Rest	IP
P4	Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecte	2,5%	57,3%	1,3%	57,4%
		Molt bona	6,2%		4,9%	
		Bona	48,7%		51,2%	
		Regular	29,9%		31,5%	
		Dolenta	12,8%		11,1%	
P5	Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar?	Sí, més d'una vegada	4,3%	16,5%	1,6%	14,5%
		Sí, una vegada	12,2%		12,9%	
		No (mai)	83,5%		85,5%	
P6	Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sí, més d'una vegada	6,6%	15,6%	3,0%	13,1%
		Sí, una vegada	9,0%		10,1%	
		No (mai)	84,4%		86,9%	
P7	Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	Molt curt	13,1%	56,0%	8,8%	60,3%
		Curt	15,5%		18,5%	
		Normal	27,4%		33,1%	
		Llarg	22,4%		22,1%	
P8	Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Molt llarg	21,6%	83,4%	17,6%	84,8%
		Perfecte	13,7%		7,2%	
		Molt bé	21,6%		21,3%	
		Bé	48,1%		56,3%	
		Regular	11,1%		10,8%	
	Malament	5,5%	4,4%			

Núm.	Enunciat resumit	Categories	2008		2006	
			Rest	IP	Rest	IP
P9	Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Tota l'estona	69,4%	87,8%	65,9%	90,0%
		Gairebé tota l'estona	9,7%		14,2%	
		Sovint	8,6%		10,0%	
		En pocs moments	6,7%		6,6%	
		En cap moment	5,5%		3,4%	
P10	Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	59,2%	80,5%	50,1%	75,8%
		Gairebé sempre	12,1%		14,7%	
		Sovint	9,2%		11,0%	
		Poques vegades	6,8%		8,9%	
		Mai/gairebé mai	12,7%		15,3%	
P11	Quina actitud tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecte	15,5%	84,7%	7,5%	86,3%
		Molt bona	22,7%		23,2%	
		Bona	46,5%		55,6%	
		Regular	10,8%		10,7%	
		Dolenta	4,5%		3,1%	
P12	I la predisposició del metge per què vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecte	14,7%	84,3%	7,2%	85,9%
		Molt bona	20,2%		20,8%	
		Bona	49,4%		57,9%	
		Regular	10,8%		10,6%	
		Dolenta	4,9%		3,5%	
P13	I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	10,2%	77,1%	4,9%	78,3%
		Molt bones	15,9%		14,5%	
		Bones	51,1%		58,9%	
		Regular	17,0%		16,7%	
		Dolentes	5,9%		4,9%	
P14	Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?	Perfecte	7,7%	74,7%	4,1%	75,0%
		Molt bona	11,7%		10,4%	
		Bona	55,4%		60,6%	
		Regular	17,3%		19,1%	
		Dolenta	8,0%		5,9%	
P15	Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	Sí, tota l'estona	46,1%	46,1%	40,5%	40,5%
		Sí, algunes estones	25,7%		23,5%	
		No	28,2%		36,0%	
P16	Així doncs, com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	20,8%	89,9%	12,7%	90,3%
		Molt bé	18,2%		21,7%	
		Bé	50,9%		55,9%	
		Regular	6,9%		7,0%	
		Malament	3,3%		2,7%	
P17	Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències?	Perfecta	16,5%	83,0%	10,2%	83,8%
		Molt bé	21,7%		23,9%	
		Bé	44,8%		49,8%	
		Regular	11,9%		11,2%	
		Malament	5,1%		5,0%	
P18	Com s'entenen les explicacions que li van donar? (Explicacions de paraula)	Perfectament	21,0%	87,9%	13,1%	89,4%
		Molt bé	19,4%		21,7%	
		Bé	47,5%		54,6%	
		Regular	8,6%		8,1%	
		Malament	3,5%		2,5%	

Núm.	Enunciat resumit	Categories	2008		2006	
			Rest	IP	Rest	IP
P19	Li explicaven les coses davant de tothom?	Mai/gairebé mai	74,3%	79,7%	86,4%	91,2%
		Poques vegades	5,4%		4,8%	
		Sovint	4,1%		2,9%	
		Gairebé sempre	4,6%		1,7%	
		Sempre	11,6%		4,2%	
P20	Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	20,8%	90,8%	11,5%	91,5%
		Molt bé	30,9%		32,5%	
		Bé	39,0%		47,5%	
		Regular	7,0%		7,0%	
		Malament	2,3%		1,6%	
P21	Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè el metge?	Perfecte	21,8%	89,4%	12,2%	90,8%
		Molt bé	29,1%		34,8%	
		Bé	38,5%		43,7%	
		Regular	7,2%		6,7%	
		Malament	3,4%		2,5%	
P22	Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?	Perfecte	22,4%	94,8%	14,6%	95,8%
		Molt bé	31,8%		34,2%	
		Bé	40,6%		46,9%	
		Regular	4,0%		3,5%	
		Malament	1,2%		0,7%	
P23	Li van donar informació sobre les proves de manera que vostè pogués entendre-ho?	Perfecte	23,7%	88,2%	10,2%	88,6%
		Molt bé	21,2%		22,8%	
		Bé	43,2%		55,6%	
		Regular	6,6%		7,7%	
		Malament	5,2%		3,6%	
P24	Hagués volgut més informació sobre la seva malaltia, o de les proves que li van fer?	No	73,9%	73,9%	75,9%	75,9%
		Si	26,1%		24,1%	
P25	Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Si	14,2%	14,2%	11,3%	11,3%
		No	85,8%		88,7%	
P26	Els diferents professionals d'urgències (els metges, les infermeres) li donaven informació contradictòria?	Mai/gairebé mai	86,9%	92,8%	92,3%	96,5%
		Poques vegades	5,9%		4,2%	
		Sovint	2,4%		1,8%	
		Gairebé sempre	1,4%		0,9%	
		Sempre	3,4%		0,8%	
P27	Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	33,7%	94,2%	16,1%	93,4%
		Molt bé	21,7%		28,5%	
		Bé	38,8%		48,7%	
		Regular	3,7%		4,5%	
		Malament	2,1%		2,1%	
P28	Van entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	35,1%	94,0%	21,7%	95,5%
		Molt bé	19,1%		27,9%	
		Bé	39,9%		45,8%	
		Regular	3,9%		3,4%	
		Malament	2,1%		1,1%	

Núm.	Enunciat resumit	Categories	2008		2006	
			Rest	IP	Rest	IP
P30	I com valora el temps total que va estar a urgències des que va arribar fins que li van donar l'alta?	Molt curt	3,2%	54,4%	1,8%	55,2%
		Curt	10,1%		8,4%	
		Normal	41,1%		44,9%	
		Llarg	23,6%		24,5%	
		Molt llarg	22,0%		20,4%	
P31	La informació que li va donar el seu metge de capçalera o especialista era contradictòria amb la que li havien donat a urgències?	No	83,4%	83,4%	86,4%	86,4%
		Si, en alguns aspectes	8,2%		7,4%	
		Si, completament	8,3%		6,2%	
P32	Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfectament	23,9%	81,0%	13,2%	81,2%
		Molt bé	18,9%		22,0%	
		Bé	38,2%		46,0%	
		Regular	9,5%		11,2%	
		Malament	9,5%		7,6%	
102	Si pogués triar, continuaria venint a aquest servei d'urgències?	Si	80,2%	80,2%	82,2%	82,2%
		No n'estic segur	5,6%		8,4%	
		No	14,2%		9,4%	

Comparació indicador positiu Catalunya 2008 vs. Catalunya 2006

Enunciat resumit	Indicador positiu		Diferència observada
	Catalunya 2008	Catalunya 2006	
P4. Comoditat sala d'espera	57,3%	57,4%	-0,1%
P5. Informació temps d'esperar	16,5%	14,5%	2,0%
P6. Esperant, algú vigilava	15,6%	13,1%	2,5%
P7. Temps d'espera fins veure metge	56,0%	60,3%	-4,3%
P8. Temps dedicació del metge	83,4%	84,8%	-1,4%
P9. Sensació d'estar en bones mans	87,8%	90,0%	-2,2%
P10. Ajudar a controlar el dolor	80,5%	75,8%	4,7%
P11. Disposició per escoltar-lo	84,7%	86,3%	-1,6%
P12. Poder donar la seva opinió	84,3%	85,9%	-1,6%
P13. Condicions lloc on va estar ates	77,1%	78,3%	-1,2%
P14. Comoditat de la camilla	74,7%	75,0%	-0,3%
P15. Acompanyants amb vosté	46,1%	40,5%	5,6%
P16. Respecte a la intimitat	89,9%	90,3%	-0,4%
P17. Informació sobre malaltia	83,0%	83,8%	-0,8%
P18. S'entenien les explicacions	87,9%	89,4%	-1,5%
P19. No li explicaven coses davant de tothom	79,7%	91,2%	-11,5%
P20. Tacte personal infermeres	90,8%	91,5%	-0,7%
P21. Tracte personal metge	89,4%	90,8%	-1,4%
P22. Tracte personal dels zeladors	94,8%	95,8%	-0,9%
P23. Informació sobre proves	88,2%	88,6%	-0,5%
P24. Te tota la informació que necessita.	73,9%	75,9%	-2,0%
P25. Permis per informar a familiars	14,2%	11,3%	2,9%
P26. No li donaven informació contradictòria	92,8%	96,5%	-3,7%
P27. Explicació el perquè de l'ingrés	94,2%	93,4%	0,8%
P28. Va entendre explicacions	94,0%	95,5%	-1,4%
P30. Temps total a urgències	54,4%	55,2%	-0,7%
P31. No contradicció capç-urgències	83,4%	86,4%	-3,0%
P32. Van resoldre el motiu	81,0%	81,2%	-0,1%
P102. Tornaria a aquest servei	80,2%	82,2%	-2,0%

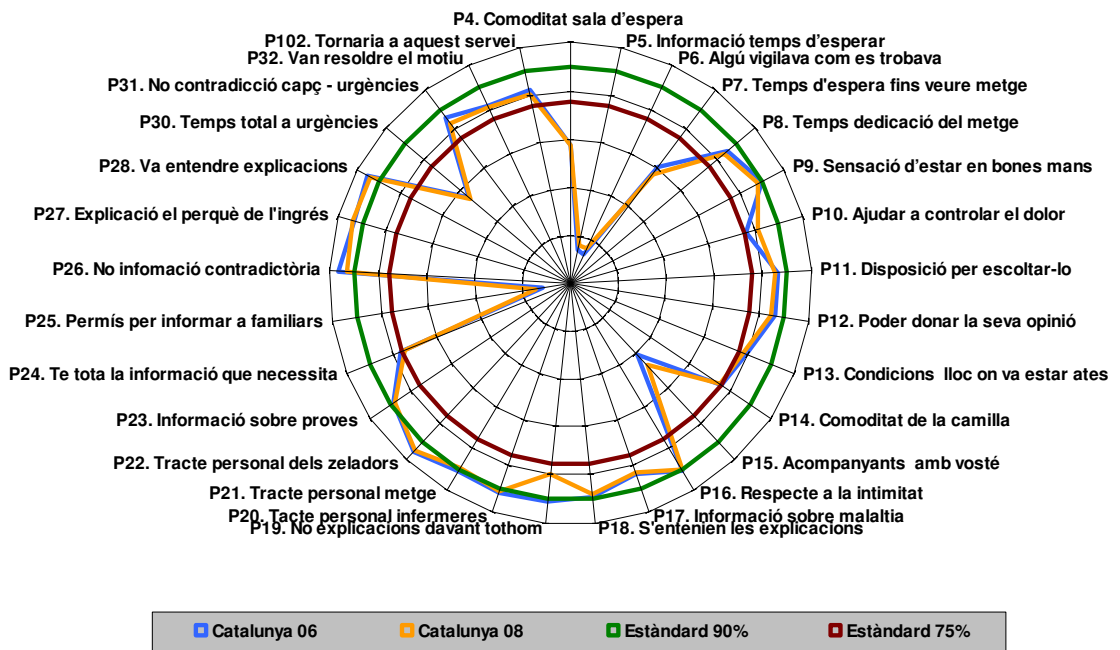
Nota: En **gris** s'identifica la presència de diferències estadísticament significatives en relació amb Catalunya.

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

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

Per a sintetitzar tota aquesta voluminosa informació es presenta a continuació una nova figura radial en la que ara es superposen els resultats de l'indicador positiu per les dues enquestes.

Representació gràfica radial dels resultats de Catalunya 2008 vs 2006



* A les preguntes 19,24,26 i 31 s'ha invertit la formulació original de la pregunta per facilitar la comprensió gràfica de l'indicador positiu.

4.4.5. Les variables predictores de la satisfacció

Finalment, pel que té a veure amb els resultats de les variables predictores de la satisfacció global, la comparació entre els resultats obtinguts amb les dades de l'enquesta del 2008 en relació a les dades de l'enquesta del 2006 permeten de destacar els següents fets importants.

- Les variables significatives en un i altre exercici no són sempre coincidents.
- En l'estimació amb totes les dades disponibles, les variables que resulten ser estadísticament significatives al 5% en els dos casos, és a dir, amb els resultats del 2006 i del 2008, són les següents:
 - P4: Comoditat sala d'espera
 - P7: Temps d'espera fins veure metge
 - P9: Sensació d'estar en bones mans
 - P13: Condicions lloc on va estar atès
 - P17: Informació sobre malaltia
 - P19: No explicaven les coses davant de tothom
 - P30: Temps total a urgències.
- L'estimació del model de regressió explicatiu de la satisfacció en el grup dels ingressats, hi ha cinc variables que resulten ser estadísticament significatives al 5% tant en l'estudi del 2006 com ara amb les dades del 2008:
 - P7: Temps d'espera fins veure metge
 - P9: Sensació d'estar en bones mans
 - P13: Condicions lloc on va estar atès
 - P19: No explicaven les coses davant de tothom
 - P32: Van resoldre el motiu
- Finalment, en el grup dels atesos en els serveis d'urgències i que no han estat ingressats, trobem tant sols dues variables estadísticament significatives al 5% en un i altre estudi. Aquestes variables són:
 - P4: Comoditat sala d'espera
 - P30: Temps total a urgències.

Regressions lineals predictors contra satisfacció global (P101)
(Amb tota la mostra disponible)

General (n=2406)		
variable	Coefficient	t-estadistic
P32. Van resoldre el motiu	0,242	6,55
P6. Esperant, algú vigilava com es trobava	0,24	3,37
P13. Condicions lloc on va estar atès	0,185	4,5
P4. Comoditat sala d'espera	0,182	4,06
P21. Tracte personal metge	0,158	3,2
P8. Temps dedicació del metge	0,156	3,5
P30. Temps total a urgències	0,152	4,03
P9. Sensació d'estar en bones mans	0,151	4,2
P12. Poder donar la seva opinió	0,14	2,9
P7. Temps d'espera fins veure metge	0,123	4,06
P17. Informació sobre malaltia	0,104	2,4
P19. No explicaven les coses davant de tothom	0,073	2,7

Regressions lineals predictors contra satisfacció global (P101)
(Amb la mostra dels ingressats)

Ingressats (n=420)		
variable	coeficient	t-estadistic
106. Nivell d'estudis finalitzats	1,15	-2,089
P4. Comoditat sala d'espera	0,423	3,82
P6. Esperant, algú vigilava com es trobava	0,414	2,8
P8. Temps dedicació del metge	0,284	2,7
P13. Condicions lloc on va estar atès	0,21	2,3
P30. Temps total a urgències	0,191	2,11
P19. No explicaven les coses davant de tothom	0,124	1,98

Regressions lineals predictors contra satisfacció global (P101)
(Amb la mostra dels no ingressats)

No ingressats (n=1586)		
variable	coeficient	t-estadistic
P32. Van resoldre el motiu	0,28	6,8
P21. Tracte personal metge	0,217	3,9
P6. Esperant, algú vigilava com es trobava	0,206	2,5
P13. Condicions lloc on va estar ates	0,177	3,9
P9. Sensació d'estar en bones mans	0,16	4
P26. No donaven informació contradictòria	0,153	3,03
P30. Temps total a urgències	0,152	3,6
P4. Comoditat sala d'espera	0,144	2,91
P8. Temps dedicació del metge	0,139	2,7
P12. Poder donar la seva opinió	0,122	2,3
P7. Temps d'espera fins veure metge	0,12	3,6
P19. No explicaven les coses davant de tothom	0,066	2,2

5. Discussió i síntesi dels principals resultats de l'estudi 2008

En aquest apartat final de l'estudi es revisen els principals resultats de l'anàlisi realitzat explotant les dades de l'enquesta als atesos en els serveis d'urgències a Catalunya l'any 2008.

El contingut d'aquest apartat s'organitza de forma en que, en primer lloc, **es revisa l'estructura sociodemogràfica dels entrevistats** i, a continuació, **s'avaluen els resultats de les respostes a les preguntes del qüestionari que es refereixen a la satisfacció global amb el servei rebut i les diferents dimensions que componen aquest concepte.**

En tots els casos es presenten les principals conclusions en termes absoluts, és a dir, referides a l'enquesta del 2008, com també en relació als resultats de l'enquesta del 2006.

Característiques sociodemogràfiques dels enquestats.

- Grandària de la mostra

La mostra definitiva és **5.381 persones en front de les 8.732** que composaren la mostra de l'enquesta del 2006.

L'aprofitament dels resultats obtinguts en l'estimació dels paràmetres de major interès, com ara per exemple la satisfacció global amb l'atenció rebuda, **permet de reduir** considerablement **la grandària** de la mostra, **assegurant però la mateixa potència estadística i precisió alhora de fer les estimacions.**

- Tractament de la manca de resposta

A l'igual que en el 2006, la mostra actual conté alguns buits informatius que corresponen a persones que no han contestat a la totalitat del les preguntes del qüestionari. Tot i això, les enquestes han estat considerades com a vàlides de tal forma que, en l'explotació de les dades, no sempre es pot treballar amb el mateix gruix de respostes. És per aquesta raó que en la presentació dels resultats desagregats per ítem es fa constar el nombre de respostes vàlides i el nombre de respostes del tipus "No sé" o "No contesto".

- Distribució de la mostra per regió sanitària

Les dades analitzades corresponen als serveis prestats en els serveis d'urgències en algun dels 53 centres repartits per la geografia catalana que han format part de la mostra. Cal destacar que un nombre important de les persones entrevistades, 3.095 enquestats, han estat ateses en els serveis d'urgències dels 30 centres de la regió sanitària de Barcelona. Segueix en ordre d'importància, el col·lectiu atès en els 8 serveis d'urgències de la regió sanitària de Girona (801 persones), mentre que tant sols 102 enquestes vàlides corresponen a la regió de Lleida, on hi ha un sol centre que atén les urgències.

L'indicador positiu

- La satisfacció global i les seves dimensions

Pel que es refereix als resultats organitzarem l'explicació dels resultats separant el que té a veure amb les respostes a les dues preguntes relatives a la satisfacció global (P101 y P102), els resultats de la distribució de les respostes als ítems del qüestionari i, finalment, ens referirem al que ens diu la distribució dels valors de l'indicador positiu.

La puntuació a la pregunta P101, sobre la satisfacció global, dona un valor mitjà igual a 7,31 punts que és un **valor més gran** que la puntuació mitjana resultant **en l'enquesta del 2006** en la que, recordem, el valor atorgat pels enquestats a la pregunta sobre la satisfacció global pel servei rebut **era igual a 7,25**.

Per la seva part, la proporció de respostes afirmatives a la pregunta **P102 relativa a la intenció de tornar al mateix centre**, és del 80,2% en l'enquesta del 2008. Aquesta proporció ha disminuït lleugerament en relació als valors obtinguts en l'enquesta del 2006, que era igual al 82,2%.

- L'indicador positiu

L'observació dels resultats de l'indicador positiu pels diferents ítems de l'enquesta permet extreure algunes conclusions interessants:

- Existeix una **certa similitud i estabilitat en els resultats de l'enquesta del 2008 en relació a l'enquesta del 2006**.
- **Hi ha 5 ítems** que s'identifiquen amb **elements d'excel·lència en l'enquesta del 2008**, és a dir que l'indicador positiu assoleix valors per sobre del 90%, **mentre que en l'enquesta del 2006 els ítems amb un indicador positiu per sobre del 90% era igual 9**.
- Els indicadors positius de les preguntes P9, P16 i P21 es situen però molt propers al llindar del 90% (el valor de l'indicador positiu és igual, respectivament, a 87,8%, 88,9% i 89,4%, en front del 90,0%, 90,3% i 90,8% dels resultats de l'enquesta del 2003).
- Els ítems P16 (Respecte a la intimitat), P19 (No explicaven les coses davant de tothom) i P21 (Tracte personal metge) han passat a la categoria intermèdia, és a dir entre el 75 i el 90%, malgrat que amb una valoració diferent.

DISCUSSIÓ I SÍNTESE DE RESULTATS

- En l'altre extrem del ventall, el nombre d'ítems amb valors de l'indicador positiu menor que el 75% passen de 7, en el 2006, a 9 en el 2008. Es tracta de les preguntes P4, P5, P6, P7, P15, P24, P25 i P30. Els dos ítems que ara pertanyen a la categoria de les àrees de millora són els que corresponen a les preguntes P14 (Comoditat de la camilla) i P24 (Més informació de la malaltia o proves) malgrat que ho fan per molt marge en situarse poc just per sota del llindar (74,7 % i 75,9%, respectivament).
- En canvi, en el cas de l'ítem corresponent a la pregunta P19, la davallada és molt més important. En efecte, la pregunta P19 disminueix gairebé 11 punts percentuals, en passar del 91,2% del 2006 a un valor de 79,7% en el 2008.
- Resulta especialment significativa la persistència de valors de l'indicador positiu molt baix en les respostes que els enquestats proporcionen a les preguntes P5 (informació del temps d'espera) amb tant sols un valor de l'indicador positiu del 16.5%, P6 (Esperant, algú vigilava com es trobava), en els que de totes formes apareixen símptomes de millora amb un indicador positiu del 15.6% i, finalment la P25 (Permís per informar a familiars) que té un 14,2% de respostes favorables en l'indicador positiu.

2008 vs 2006	Nombre d'ítems		
	Diferència significativa	Diferència no significativa	Total
Ítems que han millorat	5	1	6
Ítems que han empitjorat	9	13	22
Total	14	14	28

DISCUSSIÓ I SÍNTESE DE RESULTATS

2008 vs 2006	Nombre d'ítems		
	Diferència significativa	Diferència no significativa	Total
Han millorat les preguntes	5,6,10,15,25	27	6
Han empitjorat les preguntes	7,9,11,18,19,21,26,28,31	4,8,12,13,14,16,17,20,22,23,24,30,32,	22
Total	14	14	28

En 6 casos trobem millores en termes de l'indicador positiu. Les millores amb diferència significativa es donen en els ítems P5 (Informació temps d'esperar), P6 (Esperant, algú vigilava com es trobava), P15 (Acompanyants varen poder estar amb vostè) i, sobre tot, en el P10 (Ajudar a controlar el dolor) i P25 (Permís per informar a familiars) i P27 (Explicació el perquè de l'ingrés), que presenten un augment de 6 punts percentuals en el valor de l'indicador positiu.

En general es pot afirmar de les diferències observades en comparar els resultats del 2008 amb els de l'enquesta del 2006, un panorama lleugerament pitjor en termes de la satisfacció amb els serveis prestats, 22 ítems presenten valors de l'indicador positiu menors que els que presentaven en el 2006, per be que tant sols en 9 casos les diferències són estadísticament significatives.

DISCUSSIÓ I SÍNTESE DE RESULTATS

	2008		2006	
	Relació dels ítems	nombre	Relació dels ítems	nombre
Indicador positiu > 90%	P20 P22 P26 P27 P28	5	P9 P16 P19 P20 P21 P22 P26 P27 P28	9
Indicador positiu entre 75 i 90%	P8 P9 P10 P11 P12 P13 P16 P17 P18 P19 P21 P23 P31 P32	14	P8 P10 P11 P12 P13 P14 P17 P18 P23 P24 P31 P32	12
Indicador positiu < 75%	P4 P5 P6 P7 P14 P15 P24 P25 P30	9	P4 P5 P6 P7 P15 P25 P30	7
Total		28		28

5.1. Resultats per Regió Sanitària i Grup de Facturació

5.1.1. Anàlisi comparativa per Regió Sanitària.

La taula següent mostra els resultats de l'explotació de les dades segons la Regió Sanitària en la que s'ha prestat l'atenció urgent. En aquesta taula apareix el valor de l'indicador positiu per als 28 ítems, corresponents a les diferents preguntes del qüestionari, llevat de les preguntes que serveixen de filtre, a més dels valors de les dues preguntes sobre la satisfacció en termes globals (P101 i P102).

A més, es mostra també el resultat global per Catalunya i els resultats de la comparació estadística de la proporció per a cada ítem, i per a cada Regió Sanitària, amb la mitjana de Catalunya. Amb la finalitat de visualitzar millor el conjunt d'operacions estadístiques realitzades, és a dir, el resultat de les proves de comparació de la proporció amb la proporció mitjana de Catalunya, s'han identificat en color verd les diferències estadísticament significatives, amb nivell d'error del 5%, en els casos en els que la proporció és més gran que la proporció trobada en el conjunt de Catalunya. De la mateixa forma, el color vermell identifica els casos en els que la diferència és estadísticament significativa, també amb un error del 5%, però essent la proporció de l'ítem menor que la proporció pel conjunt de Catalunya.

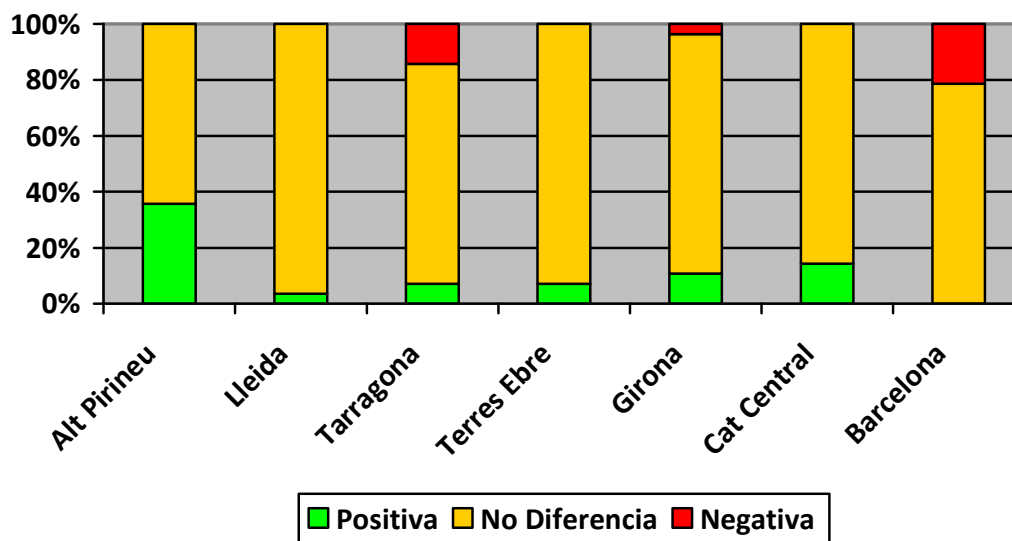
Els enquestats atesos en els serveis d'urgències a la Regió de l'Alt Pirineu valoren, en general, la seva percepció de l'assistència rebuda amb valors pel damunt del global de Catalunya. En efecte, en 25 dels 28 ítems avaluats, els valors de l'indicador positiu és superior al valor en el conjunt de Catalunya. D'aquestes 25 diferències positives, 10 resulten estadísticament significatives. Tant sols 3 ítems presenten valors pitjors que el conjunt català, per be que aquestes diferències negatives no són estadísticament significatives.

A la Catalunya Central, amb 22 ítems, i Girona, amb 21 ítems, la situació és semblant, pel que té a veure amb el nombre d'indicadors per sobre de la proporció mitjana dels ítems pel conjunt de Catalunya. De totes formes, però, d'aquestes diferències tant sols quatre i tres, respectivament, són estadísticament significatives. En les dues regions esmentades, trobem 6 ítems avaluats pitjor que en el conjunt de Catalunya, però en cap cas aquestes diferències negatives són estadísticament significatives.

DISCUSSIÓ I SÍNTESI DE RESULTATS

La Regió de Terres de l'Ebre presenta, per la seva part, 17 ítems, d'entre els 28 analitzats, amb valors per sobre de la proporció del conjunt català, de les que tant sols dues són estadísticament significatives. La resta dels ítems analitzats es mostra amb valors per sota del conjunt de Catalunya, amb diferències però que tampoc resulten ser estadísticament significatives. Els resultats per la Regió de Lleida mostren que les diferències positives en relació al conjunt de Catalunya es donen en 15 ítems, dels que no més en un dels casos la diferència és estadísticament significativa. Els ítems que donen proporcions de l'indicador positiu amb resultats pitjors que pel conjunt de Catalunya, ho fan amb diferències que no són estadísticament significatives.

Proporció d'ítems amb valors de l'indicador positiu per Regió Sanitària segons les diferències amb els resultats pel conjunt de Catalunya



Finalment, les valoracions dels enquestats a la Regió de Tarragona donen 8 valors de l'indicador positiu associat a cada ítem analitzat pel damunt del conjunt de Catalunya. Dues, d'aquestes vuit diferències positives, resulten ser estadísticament significatives. Pel que té a veure amb els 8 ítems valorats pitjor que el conjunt català, trobem que en quatre casos les diferències són estadísticament significatives. Destaca però el fet que dels 20 ítems amb valoracions per sota dels resultats pel conjunt de Catalunya, vuit d'aquestes diferències són estadísticament significatives.

DISCUSSIÓ I SÍNTESE DE RESULTATS

A la Regió de Barcelona els resultats de les valoracions dels enquestats es situen en general, en 25 dels 28 ítems analitzats, per sota de la mitjana de Catalunya. En sis ocasions, les diferències són estadísticament significatives, amb un error d'estimació del 5%.

Fent la comparació dels resultats obtinguts en l'estudi actual, amb el dut a terme en el 2006, trobem que en totes les regions sanitàries, llevat de la Regió Sanitària de Catalunya Central, el nombre d'ítems que identifiquen àrees d'excel·lència és menor que el que resultava en l'estudi del 2006.

Els enquestats atesos en els serveis d'urgències a la Regió de Terres de l'Ebre són els que, en termes, relatius, avaluen amb menys força àrees d'excel·lència. En efecte, així com en l'estudi del 2006 trobàvem que 15 ítems mostraven valors de l'indicador positiu pel damunt del 90%, ara en l'estudi del 2008 el nombre d'ítems amb valors de l'indicador positiu pel damunt del 90% queda reduït a 7.

Si analitzem aquestes diferències en l'altre part del ventall de possibilitats, és a dir, en els ítems amb valors de l'indicador negatiu per sota del 75% (que serveix per a identificar les àrees de millora), aleshores resulta que en les Regions de Lleida i Tarragona el nombre d'ítems situats en aquesta franja, en relació als resultats respectius de l'estudi del 2006, ha augmentat en dos unitats. En les regions de l'Alt Pirineu i Terres de l'Ebre, la diferència és d'un ítem més en les anomenades àrees de millora.

En canvi, la Regió de Girona presenta valoracions destacades pel que té a veure amb el nombre d'ítems situats amb qualificacions per sota del 75%, en termes de l'indicador positiu. En efecte, el nombre d'àrees de millora ha passat de 15, en l'estudi del 2006, a tant sols 8 en l'estudi actual. També ha disminuït, però en menor mesura, el nombre d'àrees de millora en les regions de Catalunya Central, dos ítems, i Barcelona, un ítem.

Si atenem a les valoracions de la satisfacció global ens trobem que la puntuació mitjana pel conjunt dels enquestats a Catalunya ha estat igual a 7,31. Les regions sanitàries de l'Alt Pirineu (7,66), Catalunya Central (7,60), Girona (7,49) i Terres de l'Ebre (7,34) presenten valoracions per sobre de la mitjana, mentre que la regió de Tarragona (7,14),

DISCUSSIÓ I SÍNTESE DE RESULTATS

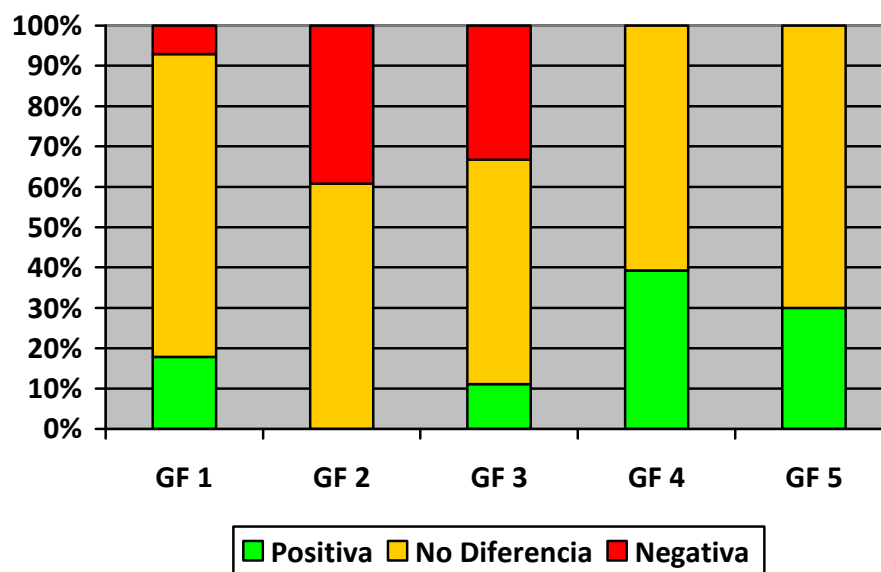
Lleida (7,19) i Barcelona (7,22) estan per sota de la mitjana de Catalunya. Cap d'aquestes diferències, ni les positives, ni les negatives, són però estadísticament significatives.

El 80,2% dels enquestats manifesten que tornarien al mateix servei d'urgències on han estat atesos. Aquesta proporció, que és un altre forma de mesurar la satisfacció global, és més gran en les regions de Catalunya Central (83,3%), Terres de l'Ebre (81,8%) i Barcelona (80,5%), mentre que els resultats són menors que el del conjunt de Catalunya en les altres regions sanitàries: Girona (80,1%), Alt Pirineu (79,3%), Lleida (77,2%) i Tarragona (76,9%). Cap d'aquestes diferències és estadísticament significativa al 5%.

5.1.2. Anàlisi comparativa per Grup de Facturació.

Amb la mateixa metodologia d'anàlisi que el que s'ha emprat en comparar els resultats per regió sanitària, presentem ara les valoracions relatives als diferents grups de facturació. El grup de facturació 5 és el que presenta més ítems (26 ítems) amb valors de l'indicador positiu pel damunt del conjunt de Catalunya. Segueix, en ordre d'importància, el grup de facturació 4, amb 21 ítems, i el grup de facturació 1 amb 18 ítems. Els grups de facturació 2 i 3 tenen més ítems amb valors per sota de la mitjana de Catalunya, 22 i 15, respectivament, que pel damunt de la mitjana global.

Proporció d'ítems amb valors de l'indicador positiu per Grup de Facturació segons les diferències amb els resultats per Catalunya



Si analitzem els resultats observant quines diferències són estadísticament significatives, amb un error d'estimació del 5%, trobem que en tots els grups de facturació, amb l'excepció del grup de facturació 2, hi ha alguns ítems que es valoren, per part dels enquestats, amb superioritat en relació al conjunt de Catalunya. El grup de facturació 4, amb 11 ítems, és el que presenta en aquest sentit una situació més destacada, seguit del

DISCUSSIÓ I SÍNTESE DE RESULTATS

grup de facturació 5, amb 9 ítems, i el grup de facturació 1 amb 5 ítems. El grup de facturació 3 mostra dos ítems amb diferències significatives en relació al conjunt de Catalunya, per be que té altres sis ítems amb valors estadísticament significatius per sota de la mitjana dels valors de l'indicador positiu pel conjunt de Catalunya.

Els resultats del grup de facturació 2 són els que presenten diferències negatives, estadísticament significatives, més allunyades dels comportaments de l'indicador positiu pel global de Catalunya: onze ítems, dels vint-i-vuit ítems avaluats, tenen un valor de l'indicador positiu per sota de la mitjana de Catalunya.

Finalment, les respostes corresponents a les dues preguntes relatives a la satisfacció global permeten destacar alguna diferència significativa. En efecte, la valoració de la satisfacció general, P101, és superior a la mitjana de Catalunya (7,31) en els grups de facturació GF1 (7,88), GF5 (7,66) i GF4 (7,64), mentre que els resultats dels grups de facturació GF2 (7,11) i GF3 (7,25) es troben per sota de la puntuació mitjana de Catalunya.

La pregunta P102, referent a la intenció de tornar al mateix centre, té resposta afirmativa en el 80,2% dels casos en el conjunt dels enquestats a tota Catalunya. En el grup de facturació GF4 la taxa de respostes afirmatives és igual al 87,8% manifestament diferent de la mitjana de Catalunya, mentre que en els grups GF1 (82,6%) i GF3 (80,3%), es troben pel damunt de la mitjana però amb diferències que no arriben a ser estadísticament significatives. En els altres dos casos, els resultats es troben per sota de la proporció mitjana de Catalunya: GF5 (80,0%) i GF2 (76,8), essent en aquest cas la diferència negativa estadísticament significativa.

Preguntes	RS	RS	RS	RS	RS	RS	RS	RS	Catalunya
	Alt Pirineu	Lleida	Tarragona	Terres Ebre	Girona	Cat. Central	Barcelona		
P4. Comoditat sala d'espera	63,5%	49,3%	64,0%	64,9%	65,4%	66,9%	52,4%		57,3%
P5. Informació temps d'esperar	21,5%	11,4%	11,4%	17,1%	20,1%	14,8%	16,4%		16,5%
P6. Esperant, algú vigilava com es trobava	15,7%	31,3%	9,6%	32,1%	19,2%	16,2%	14,2%		15,6%
P7. Temps d'espera fins veure metge	68,7%	58,1%	55,2%	63,4%	60,5%	59,9%	52,9%		56,6%
P8. Temps dedicació del metge	87,1%	84,0%	82,6%	83,0%	84,3%	83,5%	82,9%		83,4%
P9. Sensació d'estar en bones mans	90,0%	84,7%	86,5%	86,4%	88,3%	88,6%	87,8%		87,8%
P10. Ajudar a controlar el dolor	87,9%	81,4%	82,4%	83,9%	82,5%	83,9%	78,3%		80,5%
P11. Disposició per escoltar-lo	90,8%	87,1%	85,4%	84,0%	85,6%	85,0%	83,7%		84,7%
P12. Poder sonar la seva opinió	89,2%	84,0%	81,4%	86,5%	85,8%	85,8%	83,6%		84,3%
P13. Condicions lloc on va estar ates	85,9%	70,3%	75,1%	79,5%	81,5%	81,9%	75,0%		77,1%
P14. Comoditat de la camilla	81,5%	85,9%	73,7%	80,6%	74,8%	82,5%	72,6%		74,7%
P15. Acompanyants varen poder estar amb vosté	42,4%	48,9%	60,6%	70,6%	38,8%	53,1%	43,1%		46,1%
P16. Respecte a la intimitat	93,6%	85,0%	89,7%	90,2%	91,4%	91,1%	89,1%		89,9%
P17. Informació sobre malaltia	87,3%	84,7%	81,6%	81,9%	84,6%	85,3%	82,2%		83,0%
P18. S'entenen les explicacions	94,0%	84,2%	85,7%	88,9%	87,8%	86,4%	87,9%		87,9%
P19. No li explicaven coses davant de tothom	84,4%	85,9%	74,6%	80,7%	83,1%	79,6%	79,0%		79,7%
P20. Tacte personal infermeres	94,7%	90,6%	91,5%	93,2%	91,3%	92,7%	89,8%		90,8%
P21. Tracte personal metge	93,3%	88,0%	87,9%	90,6%	89,7%	90,1%	89,1%		89,4%
P22. Tracte personal dels zeladors	94,6%	90,3%	95,8%	96,7%	93,2%	97,5%	94,7%		94,8%
P23. Informació sobre proves	94,3%	86,5%	89,3%	89,3%	89,2%	89,4%	86,9%		88,2%
P24. Te tota la informació que necessita.	79,0%	70,1%	72,4%	70,6%	77,3%	77,4%	72,7%		73,9%
P25. Permis per informar a familiars	16,9%	13,0%	15,9%	12,0%	13,8%	13,4%	14,0%		14,2%
P26. No li donaven informació contradictòria	93,4%	93,0%	90,8%	92,0%	93,7%	93,3%	92,8%		92,8%
P27. Explicació el perquè de l'ingrés	96,5%	96,0%	94,0%	93,0%	96,0%	93,3%	93,8%		94,2%
P28. Va entendre explicacions	97,1%	95,0%	92,4%	93,7%	94,0%	95,0%	93,9%		94,0%
P30. Temps total a urgències	63,1%	55,0%	52,4%	58,0%	58,6%	55,6%	52,5%		54,4%
P31. No inf. contradictòria capçalera-urgències	84,7%	86,5%	75,4%	84,8%	84,8%	90,0%	83,3%		83,4%
P32. Van resoldre el motiu	84,6%	82,0%	78,0%	79,1%	83,1%	83,5%	80,5%		81,0%
P101 Satisfacció general (Mitjana)	7,66	7,19	7,14	7,34	7,49	7,60	7,22		7,31
P102. Tornaria a aquest servei d'urgències	79,3%	77,2%	76,9%	81,8%	80,1%	83,3%	80,5%		80,2%

Nota: En lletra **verda** s'identifiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya i amb lletra **vermella** les diferències estadísticament de signe negatiu (disminució), també en relació amb Catalunya.

Preguntes	GF	GF	GF	GF	GF	GF	Catalunya
	1	2	3	4	5		
P4. Comoditat sala d'espera	79,7%	58,2%	53,4%	55,3%	68,6%		57,3%
P5. Informació temps d'esperar	15,2%	14,3%	18,3%	16,9%	20,3%		16,5%
P6. Esperant, algú vigilava com es trobava	10,4%	11,4%	16,1%	22,6%	22,5%		15,6%
P7. Temps d'espera fins veure metge	75,0%	52,1%	52,8%	63,9%	66,9%		56,6%
P8. Temps dedicació del metge	88,3%	80,3%	82,6%	89,7%	87,0%		83,4%
P9. Sensació d'estar en bones mans	94,6%	86,0%	86,8%	92,4%	89,5%		87,8%
P10. Ajudar a controlar el dolor	88,5%	79,5%	79,1%	81,0%	87,9%		80,5%
P11. Disposició per escoltar-lo	84,0%	83,1%	83,8%	88,2%	89,0%		84,7%
P12. Poder sonar la seva opinió	82,6%	82,5%	83,5%	88,2%	88,2%		84,3%
P13. Condicions lloc on va estar ates	95,7%	78,9%	71,6%	76,6%	87,2%		77,1%
P14. Comoditat de la camilla	88,5%	75,3%	71,6%	73,9%	81,6%		74,7%
P15. Acompanyants varen poder estar amb vosté	22,5%	44,2%	51,7%	42,6%	44,1%		46,1%
P16. Respecte a la intimitat	94,6%	90,1%	87,5%	92,1%	92,8%		89,9%
P17. Informació sobre malaltia	80,4%	80,6%	83,4%	86,9%	85,6%		83,0%
P18. S'entenen les explicacions	85,6%	85,7%	87,9%	91,1%	92,0%		87,9%
P19. No li explicaven coses davant de tothom	86,2%	78,3%	80,2%	78,6%	84,9%		79,7%
P20. Tacte personal infermeres	92,5%	90,9%	89,4%	91,3%	93,6%		90,8%
P21. Tracte personal metge	86,0%	86,8%	89,9%	93,3%	92,0%		89,4%
P22. Tracte personal dels zeladors	76,5%	95,3%	95,1%	94,0%	94,9%		94,8%
P23. Informació sobre proves	92,3%	88,1%	86,8%	88,7%	91,2%		88,2%
P24. Te tota la informació que necessita.	81,3%	70,0%	72,1%	77,0%	78,4%		73,9%
P25. Permis per informar a familiars	11,0%	11,3%	13,8%	14,3%	16,9%		14,2%
P26. No li donaven informació contradictòria	97,8%	91,4%	93,1%	94,4%	93,7%		92,8%
P27. Explicació el perquè de l'ingrés	100,0%	94,1%	94,1%	94,7%	93,3%		94,2%
P28. Va entendre explicacions	94,6%	92,8%	94,1%	95,7%	95,9%		94,0%
P30. Temps total a urgències	80,6%	52,8%	50,6%	58,9%	62,1%		54,4%
P31. No inf. contradictòria capçalera-urgències	87,9%	78,0%	87,2%	87,8%	85,0%		83,4%
P32. Van resoldre el motiu	89,1%	78,5%	80,1%	86,3%	84,2%		81,0%
P101 Satisfacció general (Mitjana)	7,88	7,11	7,25	7,64	7,66		7,31
P102. Tornaria a aquest servei d'urgències	82,6%	76,8%	80,3%	87,8%	80,0%		80,2%

Nota: En lletra **verda** s'identifiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya i amb lletra **vermella** les diferències estadísticament de signe negatiu (disminució), també en relació amb Catalunya.

Ordre 2006	Ordre 2008	UP	Nom del centre	RS	GTS	Satisfacció (0-10)	Fidelitat %	Excel·lència >90% IP	Millora <75%
33	1	00718	Hospital Clínic i Provincial de Barcelona	Barcelona	29-BARCELONA	8,57	93,8%	15	7
8	2	00723	Hospital de CampdevànoI	Girona	18-RIPOLLÈS	8,12	84,9%	14	6
11	3	00733	Hospital de l'Esperança	Barcelona	29-BARCELONA	8,00	84,7%	10	6
2	4	00827	Hospital Plató	Barcelona	29-BARCELONA	7,96	90,2%	11	7
30	5	00634	Althaia	Catalunya Central	20-BAGES-SOLSONÈS	7,93	85,4%	10	9
7	6	00762	Hospital Sant Jaume, Olot	Girona	16-GARROTXA	7,93	84,4%	10	7
46	7	00770	Parc Hospitalari i Martí i Julià, Salt	Girona	17-GIRONÈS-PLA ESTANY-SELVA INT.	7,90	86,7%	15	7
4	8	00678	Clínica Salus Infirmerum	Girona	17-GIRONÈS-PLA ESTANY-SELVA INT.	7,88	82,6%	8	4
17	9	00732	Fundació Sant Hospital	Alt Pirineu	01-ALT URGELL	7,86	83,5%	12	7
42	10	00272	Hospital Universitari Germans Trias i Pujol	Barcelona	30-BARCELONÈS NORD-BAIX MARESME	7,82	94,8%	12	9
10	11	00777	Fundació Puigvert luna	Barcelona	29-BARCELONA	7,81	89,4%	13	6
37	12	00745	Hospital General de Vic	Catalunya Central	22-OSONA	7,72	81,8%	4	9
23	13	00148	Hospital Universitari de Bellvitge	Barcelona	25-BAIX LLOBREGAT L'HOSPITALET EL PRAT	7,68	86,2%	11	9
19	14	00765	Hospital de Sant Joan de Déu d'Esplugues de Llob.	Barcelona	24-BAIX LLOBREGAT CENTRE-FONTSANTA	7,65	86,6%	6	7
12	15	00726	Hospital dos de Maig	Barcelona	29-BARCELONA	7,63	77,8%	12	8
5	16	00748	Hospital Comarcal del Pallars	Alt Pirineu	03-PALLARS JUSSÀ-PALLARS SOBIRÀ	7,60	79,2%	10	7
13	17	00753	Hospital Municipal de Badalona	Barcelona	30-BARCELONÈS NORD-BAIX MARESME	7,59	88,4%	9	7
20	18	00767	Hospital de Sant Pau i Santa Tecla	Tarragona	09-TARRAGONÈS	7,59	86,2%	8	8

Ordre 2006	Ordre 2008	UP	Nom del centre	RS	GTS	Satisfacció (0-10)	Fidelitat %	Excel·lència >90% IP	Millora <75%
22	19	00436	Hospital Maternoinfantil Vall d'Hebron	Barcelona	29-BARCELONA	7,55	86,6%	7	8
26	20	00744	Hospital de Terrassa	Barcelona	36-VALLES OCCIDENTAL OEST	7,54	88,5%	10	10
15	21	00740	Hospital de Puigcerdà	Alt Pirineu	02-CERDANYA	7,53	75,5%	12	7
3	22	00086	Hospital de Tortosa Verge de la Cinta	Terres de l'Ebre	11-BAIX EBRE	7,51	87,0%	8	9
25	23	00757	Hospital Sant Bernabé	Catalunya Central	21-BERGUEDÀ	7,50	86,3%	9	6
9	24	00100	Hospital Universitari de Girona Doctor Josep Trueta	Girona	17-GIRONÈS-PLA ESTANY-SELVA INT.	7,45	84,5%	4	10
27	25	00772	Fd. Gestió l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	Barcelona	29-BARCELONA	7,41	89,6%	12	9
24	26	00039	Hospital Universitari de Tarragona Joan XXIII	Tarragona	09-TARRAGONÈS	7,37	83,8%	12	9
36	27	00756	Fundació Hospital Comarcal Sant Antoni Abat	Barcelona	31-GARRAF	7,36	84,7%	5	7
43	28	00746	Hospital del Mar	Barcelona	29-BARCELONA	7,32	81,8%	6	10
44	29	00434	Hospital de Traumatologia i Rehabilitació Vall d'Hebron	Barcelona	29-BARCELONA	7,31	80,2%	6	11
31	30	00739	Hospital de Palamós	Girona	14-BAIX EMPORDÀ	7,27	76,3%	7	9
34	31	00729	Hospital Mútua de Terrassa	Barcelona	36-VALLES OCCIDENTAL OEST	7,24	87,4%	3	11
32	32	00734	Hospital de l'Esperit Sant	Barcelona	30-BARCELONÈS NORD-BAIX MARESME	7,22	75,8%	6	9
38	33	00916	Hospital General d Igualada	Catalunya Central	19-ANOIA	7,21	79,3%	5	8
1	34	00737	Hospital Comarcal Móra d'Ebre	Terres de l'Ebre	10-ALTEBRAT	7,21	77,3%	5	8
39	35	00826	Pius Hospital de Valls	Tarragona	06-ALT CAMP I CONCA BARBERÀ	7,21	72,1%	4	11
21	36	00001	Hospital Universitari Arnau de Vilanova	Lleida	05-PLA DE LLEIDA	7,19	77,2%	5	9

Ordre 2006	Ordre 2008	UP	Nom del centre	RS	GTS	Satisfacció (0-10)	Fidelitat %	Excel·lència >90% IP	Millora <75%
14	37	00435	Hospital General Vall d'Hebron	Barcelona	29-BARCELONA	7,13	82,3%	6	10
45	38	00759	Hospital de Sant Jaume, Calella	Barcelona	13-ALT MARESME-SELVA MARÍTIMA	7,09	78,8%	5	10
18	39	00725	Hospital General de l'Hospitalet	Barcelona	25-BAIX LLOBREGAT L'HOSPITALET EL PRAT	7,03	82,1%	3	11
35	40	00743	Hospital de Sant Celoni	Barcelona	28-BAIX MONTSENY	6,93	72,4%	5	12
50	41	00742	Hospital de Sant Boi	Barcelona	26-BAIX LLOBREGAT LITORAL	6,92	70,2%	6	11
41	42	00719	Hospital Comarcal de Blanes	Girona	13-ALT MARESME-SELVA MARÍTIMA	6,91	74,3%	5	8
49	43	00763	Hospital Universitari Sant Joan de Reus	Tarragona	07-BAIX CAMP	6,91	72,4%	5	11
53	44	00146	Hospital de Viladecans	Barcelona	26-BAIX LLOBREGAT LITORAL	6,82	77,8%	7	9
16	45	01425	Hospital de Mataró	Barcelona	33-MARESME	6,78	71,7%	3	10
SD	46	04373	Hospital del Vendrell	Tarragona	08-BAIX Penedès	6,66	71,7%	6	11
48	47	00750	Hospital General de Granollers	Barcelona	32-VALLES ORIENTAL CENTRAL	6,61	77,3%	6	10
28	48	00724	Hospital de Figueres Fundació Privada	Girona	15-FIGUERES I ALT EMPORDÀ	6,61	67,7%	1	11
47	49	00754	Hospital Residència Sant Camil	Barcelona	31-GARRAF	6,59	71,4%	4	11
51	50	00741	Hospital de Sabadell	Barcelona	35-VALLES OCCIDENTAL EST	6,54	70,8%	4	15
54	51	00764	Hospital de Sant Joan de Déu de Martorell	Barcelona	27-BAIX LLOBREGAT NORD	6,37	64,2%	3	14
52	52	00908	Fundació Privada Hospital de Mollet	Barcelona	34-BAIX VALLÈS	6,22	65,5%	0	18
40	53	01012	Hospital Comarcal de l'Alt Penedès	Barcelona	23-ALT Penedès	6,09	62,9%	2	15

ANNEX D – CODIFICACIÓ D'HOSPITALS

RS	Codi UP. Nom Unitat Proveïdora
Alt Pirineu i Aran	732 Fundació Sant Hospital
	740 Hospital de Puigcerdà
	748 Hospital Comarcal del Pallars
Lleida	1 Hospital U. Arnau de Vilanova
Tarragona	39 Hospital Universitari de Tarragona Joan XXIII
	763 Hospital Universitari Sant Joan de Reus
	767 Hospital de Sant Pau i Santa Tecla
	826 Pius Hospital de Valls
	4373 Hospital del Vendrell
Terres de l'Ebre	86 Hospital de Tortosa Verge de la Cinta
	737 Hospital Comarcal Móra d'Ebre
Girona	100 Hospital Universitari de Girona Josep Trueta
	678 Clínica Salus Infirmorum
	719 Hospital Comarcal de La Selva
	723 Hospital Campdevàrol
	724 Hospital de Figueres Fundació Privada
	739 Hospital de Palamós
	762 Hospital Sant Jaume d'Olot
	770 Parc Hospitalari Martí i Julià (Salt)
Catalunya Central	634 Fundació Althaia
	745 Hospital General de Vic
	757 Hospital Sant Bernabé
	916 Fundació Sanitària d'Igualada

CODIFICACIÓ D'HOSPITALS

RS	Codi UP. Nom Unitat Proveïdora
Barcelona	146 Hospital de Viladecans
	148 Hospital Universitari de Bellvitge
	272 Hospital Universitari Germans Trias i Pujol
	434 H. Traumatologia i Rehabilitació Vall d'Hebron
	435 Hospital General Vall d'Hebron
	436 Hospital Maternoinfantil Vall d'Hebron
	718 Hospital Clínic I Provincial de Barcelona
	725 Hospital General de l'Hospitalet
	726 Hospital Dos de Maig
	729 Hospital Mútua de Terrassa
	733 Hospital de l'Esperança
	734 Hospital de L'Esperit Sant
	741 Hospital de Sabadell (Parc Taulí)
	742 Hospital de Sant Boi
	743 Hospital de Sant Celoni
	744 Hospital de Terrassa
	746 Hospital del Mar
	750 Hospital General de Granollers
	753 Hospital Municipal de Badalona
	754 Hospital Residència Sant Camil
	756 Fundació Comarcal Sant Antoni Abat
	759 Hospital de Sant Jaume
	764 Hospital St. Joan de Déu Martorell
	765 Hospital St. Joan de Déu d'Esplugues de Llobr.
	772 Fd. Per la Gestió de l'H. de la Sta. Creu I Sant Pau
	777 Fundació Puigvert luna
	827 Clínica Plató Fundació Privada
908 Fund. Privada Hospital de Mollet	
1012 Hospital Comarcal de l'Alt Penedès	
1425 Hospital de Mataró	