



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



REO núm. 681

Data 7 de març de 2012

**PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ
D'ASSEGURATS DEL CATSALUT PER LINIA
DE SERVEI**

**ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA
2011**

RESULTATS CATALUNYA

Octubre 2011

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	4
2. Presentació.....	5
2.1 Justificació.....	5
2.2 Objectius	6
2.1.1 Objectius generals.....	6
2.2.2 Objectius específics.....	6
3. Metodologia.....	7
3.1 El qüestionari	7
3.2 L'escala de mesura de les variables.....	8
3.3 Disseny de la mostra.....	8
3.3.1. Població objectiu	8
3.3.2. Períodes finestra i d'estudi	9
3.3.3. Grandària de la mostra i selecció de les unitats mostrals	9
3.3.4 Treball de camp.....	10
3.4 Anàlisi dels resultats.....	12
3.4.1. Anàlisi descriptiva de les característiques personals i de les respostes dels assegurats	12
4 Resultats globals per Catalunya	14
4.1 . Descripció de la població enquestada	14
4.1.1 . Característiques sociodemogràfiques.....	14
4.1.2 Característiques de salut.....	16
4.1.3. Iniciativa i motius per anar a urgències.....	17
4.1.4 Mesures de satisfacció i fidelitat	20
4.1.5 Característiques per Regions Sanitàries.....	21
4.1.6 Característiques per Grups de Facturació	24
4.2. Valors de l'indicador positiu.....	27
4.2.1. L'indicador positiu pel conjunt de Catalunya	27
4.2.2 Resultats Indicador Positiu segons variables sociodemogràfiques	34
5 Discussió i síntesi dels principals resultats	38
Annex A. Taula de resultats per Regió Sanitària	45
Annex B. Taula de resultats per Grup de Facturació.....	46
Annex C. Ordenació d'Hospitals.....	47
Annex D. Codificació d'hospitals.....	49

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, 2008 "Pla d'Enquestes de Satisfacció d'Assegurats del CatSalut. Atenció urgent en els hospitals d'aguts. . 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, 2008 “Pla d'Enquestes de Satisfacció d'Assegurats del CatSalut. Atenció urgent en els hospitals d'aguts. 2008”. 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'estudi del 2008 i 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.**

3. Metodologia

En aquest apartat es descriuen els trets bàsics de la metodologia emprada que té por 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 2008 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 i 2008. 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 i ha esta revalidat post treball de camp en 2008 i en l'edició actual.

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 2011. 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 **14 al 29 de juny de 2011**.

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 **55**. A l'annex 1 es presenta la relació final dels hospitals de l'estudi.

Per a cadascuna de les **55 unitats mostrals** estudiades, s'ha seleccionat, de forma aleatòria, un total de **80 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 4.400 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 0,80. Aquesta dada s'ha obtingut a partir dels resultats de la valoració de la satisfacció global en l'enquesta del 2006 i 2008 (proporció d'entrevistats que manifesten que, si pogués tornar, 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 $\pm 1,2$ pel global de Catalunya i ± 8 punts per afrontar comparació amb una proporció fixada.

Nombre d'enquestes

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Urgències	Catalunya Regió Sanitària Grup de facturació UP	55	80	4625

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 **33.016 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 8

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 els mesos de gener i febrer de 2011. 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 **14 al 29 de juny de 2011**.

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 i 2008, com ara també en el 2011, 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 llimdars 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 2008.

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 2011 amb 2008

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".

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 2011 com, de forma comparativa, en relació als resultats del 2008. 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.

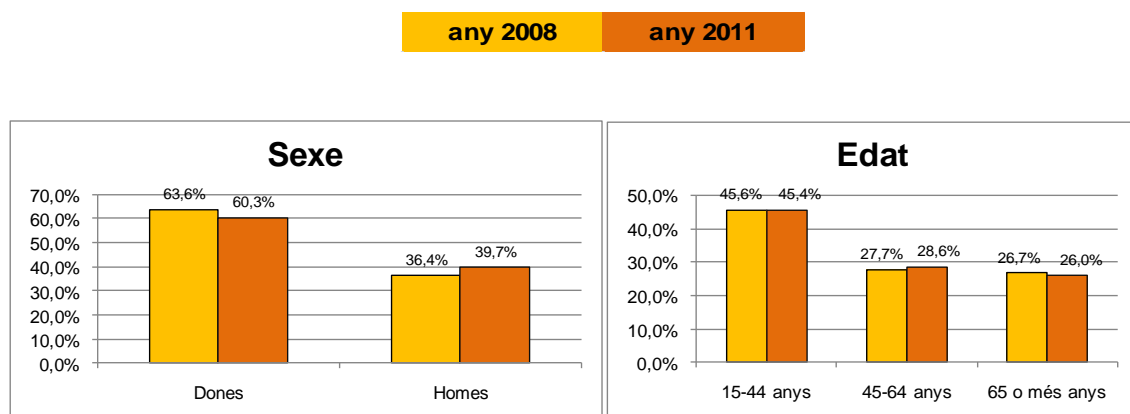
4 Resultats globals per Catalunya

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. **Es disposa de 4.625 casos vàlids**

La figura que apareix tot seguit ens mostra com de les persones enquestades el **60,3%** són dones mentre que la resta, el **39,7%** són homes, dades similars al 2008.

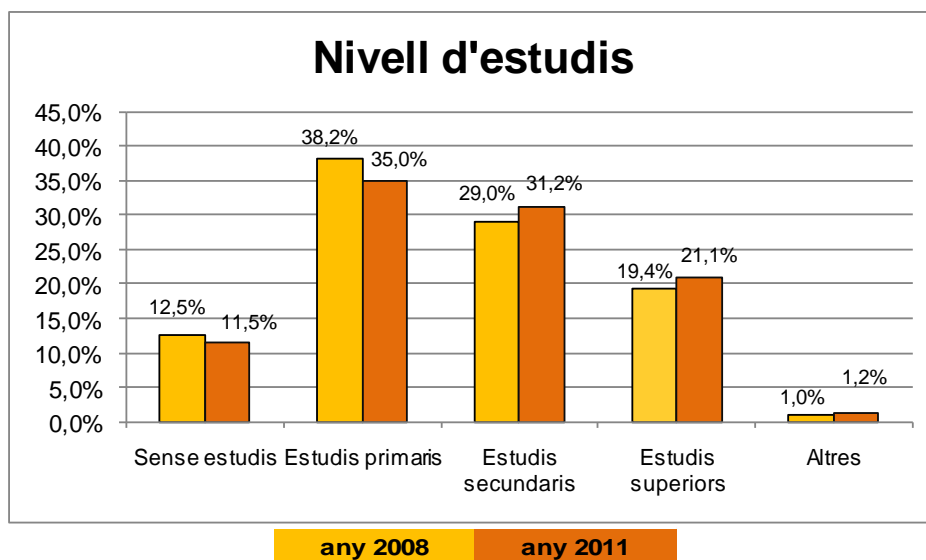


De les persones que han contestat el qüestionari en relació a la satisfacció amb els serveis d'urgències, el **45,4%** tenen una edat compresa entre **15 i 44 anys**, mentre que el **28,6%** tenen edats compreses entre **45 i 64 anys**. El de **65 anys d'edat i més**, representen el **26%**. Aquesta distribució es propera a la de l'estudi de 2008

Descripció de la mostra per sexe i edat

	15-44 anys	45-64 anys	65 anys i més	Edat mitjana
Homes	40,66%	31,46%	27,87%	50,40
Dones	48,60%	26,65%	24,75%	47,95
Total Catalunya	45,45%	28,56%	25,99%	48,92

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 (35%)**, seguit dels que tenen **estudis secundaris (31,2%)**. El **21,1%** dels enquestats manifesten tenir **estudis superiors**, mentre que el **11,5%** no tenen estudis.



Si atenem a la distribució de la **variable nivell d'estudis amb edat i sexe** entre els enquestats, veiem que **hi ha 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 els

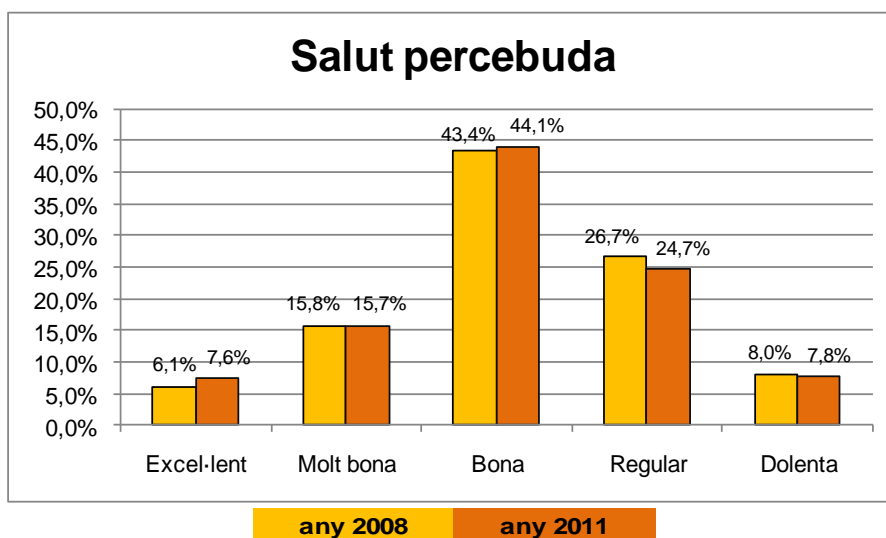
que tenen estudis primaris). Tot el contrari succeeix en el grup dels que tenen estudis superiors, on és molt més freqüent la presència dels més joves.

Distribució de la mostra segons nivell d'estudis per sexe i grup d'edat

	Home	Dona	15-44 anys	45-65 anys	65 o més	Catalunya
Sense estudis	9,32%	12,87%	2,11%	7,69%	32,10%	41,90%
Estudis primaris	36,90%	33,80%	22,39%	44,33%	47,01%	113,73%
Estudis secundaris	33,44%	29,72%	42,54%	29,78%	12,81%	85,12%
Estudis superiors	18,91%	22,49%	31,29%	17,59%	6,91%	55,79%
Altres	1,43%	1,12%	1,67%	0,61%	1,18%	3,46%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	300,00%

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 **44,1%** 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 67%)** de la mostra manifesta que el seu **estat de salut és bona, molt bona o excel·lent**.



En la distribució dels que diuen que la seva salut és dolenta 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 de la mostra segons salut percebuda per sexe i grup d'edat

	Home	Dona	15-44 anys	45-65 anys	65 o més	Catalunya
Excel·lent	8,67%	6,90%	12,25%	4,77%	2,59%	7,60%
Molt bona	16,26%	15,42%	22,93%	11,44%	7,93%	15,75%
Bona	46,54%	42,54%	47,90%	43,56%	38,15%	44,13%
Regular	22,09%	26,41%	13,73%	30,38%	37,65%	24,70%
Dolenta	6,44%	8,73%	3,19%	9,85%	13,69%	7,82%
Total Catalunya	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

4.1.3 Iniciativa i motius per a anar a urgències

	1era vegada a Urgències	
	Si	No
2006	32,2%	67,8%
2008	26,9%	72,8%
2011	29,3%	70,7%

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
2006	73,6%	14,1%	8,4%	2,2%	1,7%
2008	68,4%	14,6%	12,5%	2,4%	2,1%
2011	72,5%	12,2%	11,8%	2,1%	1,4%

	Motiu per triar Urgències			
	CAP no pot	Urg + ràpid	Urg + fiable	Urg + aprop
2006	14,0%	19,4%	57,9%	8,6%
2008	15,7%	16,2%	52,9%	15,2%
2011	23,2%	12,9%	46,0%	17,9%

**Distribució de la mostra segons si és la primera vegada que han anat a urgències
per sexe i grup d'edat**

	Home	Dona	15-44 anys	45-65 anys	65 o més	Catalunya
Si	29,22%	29,37%	28,25%	29,42%	31,03%	29,31%
No	70,78%	70,63%	71,75%	70,58%	68,97%	70,69%
Total Catalunya	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

**Distribució de la mostra segons si és la primera vegada que han anat a urgències
Per nivell d'estudis**

	Nivell d'estudis					Catalunya
	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	
Si	29,09%	26,31%	28,41%	35,51%	39,29%	29,38%
No	70,91%	73,69%	71,59%	64,49%	60,71%	70,62%
Total Catalunya	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

**Distribució de la mostra segons si és la primera vegada que han anat a urgències
Per salut percebuda**

	Saut Percebuda					Catalunya
	Excel·lent	Molt bona	Bona	Regular	Dolenta	
Si	37,89%	33,93%	30,15%	24,69%	21,67%	29,32%
No	62,11%	66,07%	69,85%	75,31%	78,33%	70,68%
Total Catalunya	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

**Distribució de la mostra segons la iniciativa d'anar a urgències
per sexe i grup d'edat**

	Home	Dona	15-44 anys	45-65 anys	65 o més	Catalunya
Pròpia	71,83%	72,89%	79,39%	73,00%	59,83%	72,47%
Del CAP	11,87%	12,35%	10,52%	12,40%	14,75%	12,16%
Ambulància	13,02%	11,05%	6,79%	10,49%	22,08%	11,83%
D'un altre hospital	2,24%	2,05%	1,96%	2,36%	2,17%	2,13%
Altres	1,04%	1,66%	1,34%	1,75%	1,17%	1,41%
Total Catalunya	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

**Distribució de la mostra segons la iniciativa d'anar a urgències
Per nivell d'estudis**

	Nivell d'estudis					Catalunya
	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	
Pròpia	62,67%	69,39%	76,69%	76,76%	70,18%	72,46%
Del CAP	11,62%	14,05%	10,46%	11,72%	17,54%	12,21%
Ambulància	22,10%	13,24%	9,41%	7,37%	10,53%	11,79%
D'un altre hospital	1,71%	2,19%	2,11%	2,39%	0,00%	2,12%
Altres	1,90%	1,12%	1,33%	1,76%	1,75%	1,42%
Total Catalunya	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

**Distribució de la mostra segons la iniciativa d'anar a urgències
Per salut percebuda**

	Saut Percebuda					Catalunya
	Excel·lent	Molt bona	Bona	Regular	Dolenta	
Pròpia	77,30%	77,13%	73,86%	70,55%	56,42%	72,46%
Del CAP	12,07%	11,43%	11,72%	11,38%	18,72%	12,16%
Ambulància	7,47%	7,85%	10,64%	15,08%	20,67%	11,83%
D'un altre hospital	2,01%	2,48%	2,22%	1,85%	1,96%	2,13%
Altres	1,15%	1,10%	1,58%	1,15%	2,23%	1,41%
Total Catalunya	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

**Distribució de la mostra segons el motiu per triar urgències
per sexe i grup d'edat**

	Home	Dona	15-44 anys	45-65 anys	65 o més	Catalunya
CAP no pot	22,62%	23,65%	24,82%	24,06%	18,52%	23,25%
Urgències més ràpid	13,79%	12,25%	13,86%	11,56%	12,26%	12,85%
Urgències més fiable	46,84%	45,43%	43,07%	47,81%	50,28%	45,99%
Urgències més a prop	16,76%	18,67%	18,25%	16,56%	18,94%	17,91%
Total Catalunya	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

**Distribució de la mostra segons el motiu per triar urgències
Per nivell d'estudis**

	Nivell d'estudis					Catalunya
	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	
CAP no pot	19,15%	22,86%	24,82%	23,24%	27,50%	23,28%
Urgències més ràpid	10,33%	15,21%	10,90%	12,43%	15,00%	12,68%
Urgències més fiable	49,54%	45,45%	46,43%	44,86%	50,00%	46,11%
Urgències més a prop	20,97%	16,47%	17,86%	19,46%	7,50%	17,93%
Total Catalunya	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

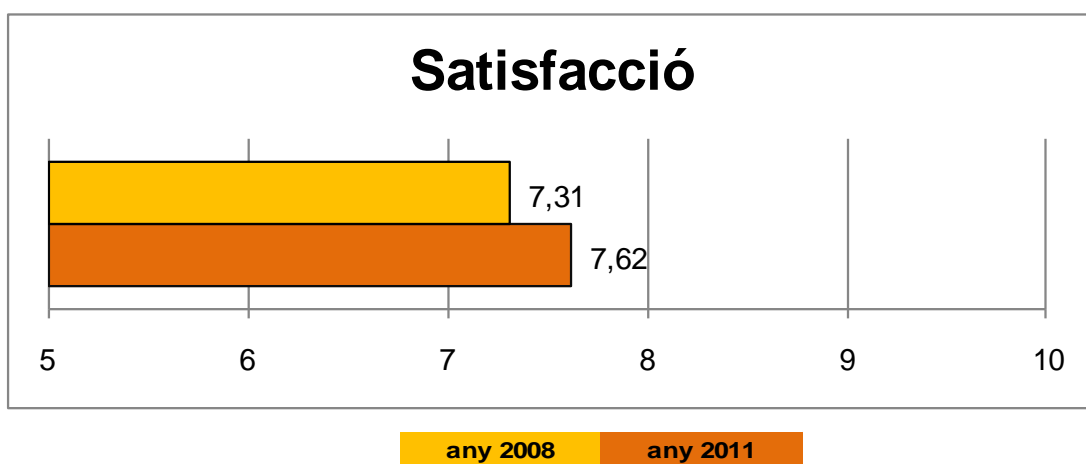
**Distribució de la mostra segons el motiu per triar urgències
Per salut percebuda**

	Saut Percebuda					Catalunya
	Excel·lent	Molt bona	Bona	Regular	Dolenta	
CAP no pot	22,30%	23,93%	23,47%	22,00%	25,25%	23,21%
Urgències més ràpid	12,64%	13,93%	12,67%	13,38%	8,91%	12,82%
Urgències més fiable	43,49%	43,93%	46,67%	47,00%	47,03%	46,05%
Urgències més a prop	21,56%	18,21%	17,20%	17,63%	18,81%	17,92%
Total Catalunya	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

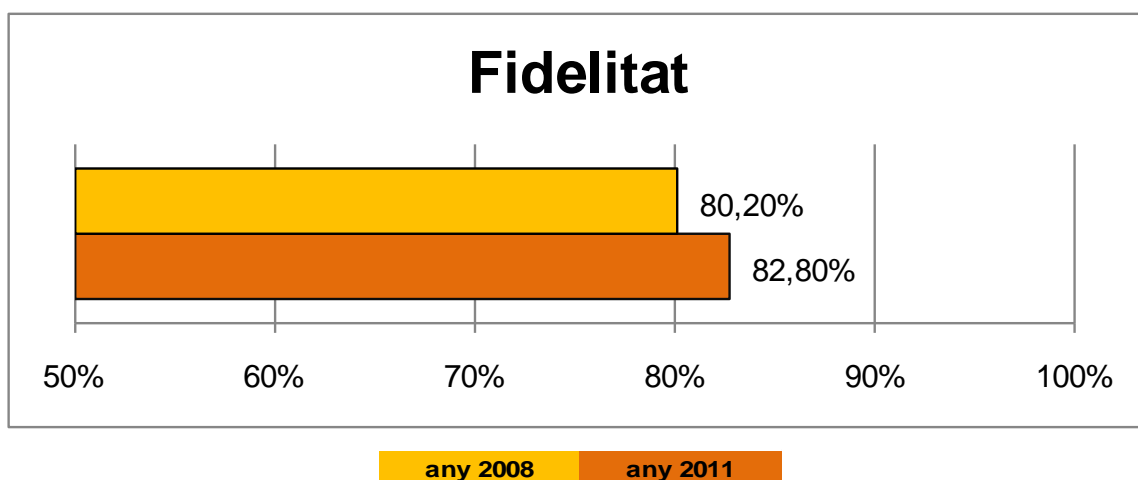
4.1.4 Mesures de satisfacció i fidelitat

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 a 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 7,62 punts (DS 2,22)**.



D'altra banda, **el 82,80% dels enquestats** responen favorablement a la pregunta que té a veure amb la **intenció de tornar al mateix centre**.



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.

Nombre total d'enquestes per Regió Sanitària				
Regió	Nombre de centres		Nombre d'enquestes	
	2008	2011	2008	2011
Alt Pirineu i Aran	3	3	286	253
Lleida	1	2	102	163
Tarragona	5	5	522	421
Terres de l'Ebre	2	4	195	333
Girona	8	8	801	673
Catalunya Central	4	4	378	339
CSB		8		670
Barcelona Nord	30	11	3097	930
Barcelona Sud		10		843
Totals	53	55	5381	4625

Distribució en percentatge per Regió Sanitària segons sexe

	Homes	Dones
Alt Pirineu	43,1%	56,9%
Lleida	36,2%	63,8%
Tarragona	36,3%	63,7%
Terres de l'Ebre	37,8%	62,2%
Girona	39,4%	60,6%
Catalunya Central	42,8%	57,2%
Barcelona Nord	41,0%	59,0%
CSB	41,6%	58,4%
Barcelona Sud	38,0%	62,0%
Catalunya	39,7%	60,3%

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 l'Alt Pirineus, en la que la proporció d'homes és major que en el conjunt de Catalunya, 43,1% en front del 39,7% global i, en l'altre extrem, la mostra de la regió de Tarragona en la que la proporció d'homes és igual al 36,1%. La distribució de freqüències

per sexe de presenta mínimes diferències amb anteriors edicions pel fet de no considerar quotes per RS.

Pel que té a veure amb la distribució de la mostra **per regions i edat**, no hi diferències destacables excepte la mostra de la regió de Lleida que te la diferència mes gran en el grup de 15 a 44 anys (54%) respecte a Catalunya

Distribució en percentatge per Regió Sanitària segons grup d'edat

	15-44 anys	45-65 anys	45-65 anys
Alt Pirineu	48,6%	27,3%	24,1%
Lleida	54,0%	22,1%	23,9%
Tarragona	49,2%	25,9%	24,9%
Terres de l'Ebre	45,6%	31,8%	22,5%
Girona	47,3%	27,2%	25,6%
Catalunya Central	40,7%	33,3%	26,0%
Barcelona Nord	47,8%	27,6%	24,5%
CSB	35,5%	30,4%	34,0%
Barcelona Sud	46,6%	28,9%	24,4%
Catalunya	45,4%	28,6%	26,0%

Les mostres dels 9 territoris (6 regions i 3 àmbits a RSB) 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 l'Alt Pirineus i Aran en comparació amb el conjunt de Catalunya (6,0% i 11,5%, respectivament). La categoria de persones amb estudis primaris és relativament més nombrosa que la mitjana de Catalunya (35%) en les regions de Terres de l'Ebre (38,9%) Catalunya Central (37,4%) i Barcelona Sud (37,7%). La mostra dels que tenen estudis superiors és relativament més nombrosa en la regió de l'Alt Pirineu i Aran (26,5%) i l'àmbit de Barcelona ciutat CSB (29,3% que en el conjunt de Catalunya (21,1%), i, mentre que a la regió de Catalunya central els que tenen estudis superiors és del 17,1%.

Distribució en percentatge per Regió Sanitària segons nivell d'estudis

	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres
Alt Pirineu	6,0%	33,3%	32,9%	26,5%	1,2%
Lleida	9,9%	34,6%	35,8%	19,1%	0,6%
Tarragona	13,8%	33,4%	31,0%	21,5%	0,2%
Terres de l'Ebre	11,4%	38,9%	27,7%	19,3%	2,7%
Girona	10,5%	34,9%	33,4%	20,0%	1,2%
Catalunya Central	12,6%	37,4%	31,7%	17,1%	1,2%
Barcelona Nord	12,8%	35,8%	31,4%	18,7%	1,3%
CSB	9,5%	29,3%	30,7%	29,3%	1,2%
Barcelona Sud	12,6%	37,7%	29,5%	18,8%	1,3%
Catalunya	11,5%	35,0%	31,2%	21,1%	1,2%

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 Lleida que diuen que tenen salut dolenta es major que el del conjunt de Catalunya (11,7% en front del 7,8% per Catalunya) al contrari de la regió d'Alt Pirineus amb solament un 5,2% de persones enquestades. En el grup dels que diuen que la seva salut excel·lent, veiem que en el conjunt de Catalunya la proporció és igual al 7,6%, mentre que la mostra de les regions de Tarragona i l'àmbit de Barcelona Sud arriben respectivament al 9,7% i 8,4%. La mostra de Lleida és la que presenta una proporció (3,1%) més allunyada del conjunt de Catalunya.

Distribució en percentatge per Regió Sanitària segons salut percebuda

	Excel·lent	Molt bona	Bona	Regular	Dolenta
Alt Pirineu	7,1%	14,7%	46,8%	26,2%	5,2%
Lleida	3,1%	12,3%	45,1%	27,8%	11,7%
Tarragona	9,7%	15,7%	43,7%	24,0%	6,9%
Terres de l'Ebre	6,9%	17,7%	42,9%	24,6%	7,8%
Girona	7,0%	15,8%	45,4%	25,6%	6,3%
Catalunya Central	7,4%	17,5%	40,9%	25,5%	8,6%
Barcelona Nord	8,1%	15,1%	44,3%	25,1%	7,4%
CSB	6,9%	15,5%	43,0%	25,7%	8,8%
Barcelona Sud	8,4%	16,2%	44,8%	21,7%	8,9%
Catalunya	7,6%	15,7%	44,1%	24,7%	7,8%

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				
GF	Nombre de centres		Nombre d'enquestes	
	2008*	2011	2008	2011
GF1. H. Generals Bàsics Aïllats i H. Complementaris	6	8	572	673
GF2. H. Generals Bàsics	20	22	2106	1849
GF3. H. de Referència	18	18	1797	1515
GF4. H. d'Alta Tecnologia	9	7	906	588
Totals	53	55	5381	4625

* en el 2008 aquest GF està dividit en dos

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 (42,94%) que la mitjana de Catalunya (que, recordem, és igual al 39,72%).

Distribució en percentatge per Grup de Facturació segons sexe

	Homes	Dones
GF1 H. generals bàsics aïllats i H. complementaris	42,94%	57,06%
GF2 Hospitals general bàsics	40,13%	59,87%
GF3 Hospitals de referència	38,15%	61,85%
GF4 Hospitals d'Alta tecnologia	38,78%	61,22%
Catalunya	39,72%	60,28%

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, es on trobem que la proporció dels més joves, entre 15 i 44 anys, és major que en el conjunt de Catalunya (48,29% front 45.45 de Catalunya) i menor en els més grans de 65 o més anys d'edat (22,1% front 25,99 de Catalunya %).

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

	15-44 anys	45-65 anys	45-65 anys
GF1 H. generals bàsics aïllats i H. complementaris	48,29%	29,57%	22,14%
GF2 Hospitals general bàsics	45,43%	28,23%	26,34%
GF3 Hospitals de referència	45,02%	28,45%	26,53%
GF4 Hospitals d'Alta tecnologia	43,37%	28,74%	27,89%
Catalunya	45,45%	28,56%	25,99%

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 3 punts percentuals

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

	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres
GF1 H. generals bàsics aïllats i H. complementaris	7,36%	35,59%	32,73%	22,52%	1,80%
GF2 Hospitals general bàsics	12,56%	36,38%	31,59%	18,76%	0,71%
GF3 Hospitals de referència	12,82%	33,24%	30,11%	22,36%	1,47%
GF4 Hospitals d'Alta tecnologia	9,20%	34,75%	31,01%	23,34%	1,70%
Catalunya	11,46%	35,03%	31,20%	21,07%	1,24%

La **salut percebuda** entre els enquestats s'ha analitzat també per grup de facturació que no mostra diferències. La puntuació mitjana de la salut és una mica més elevada en el grup GF3 de facturació, amb un valor igual a 8,21% en front del 7,6% del conjunt de Catalunya i els que diuen que tenen salut dolenta son majors en els GF3 9,07% respecte a Catalunya 7,83%

Distribució en percentatge per Grup de Facturació segons salut percebuda

	Excel·lent	Molt bona	Bona	Regular	Dolenta
GF1 H. generals bàsics aïllats i H. complementaris	7,45%	16,99%	44,56%	25,04%	5,96%
GF2 Hospitals general bàsics	7,09%	15,53%	45,08%	24,78%	7,52%
GF3 Hospitals de referència	8,21%	14,97%	42,65%	25,10%	9,07%
GF4 Hospitals d'Alta tecnologia	7,84%	17,04%	44,46%	23,00%	7,67%
Catalunya	7,60%	15,75%	44,13%	24,70%	7,82%

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 Si, en alguns aspectes (*P24, P31*).

Indicador positiu i categories de resposta en els resultats any 2011 – 2008

any 2008 any 2011

Enunciat	Distribució de respostes
FILTRE Va haver d'estar a la sala d'espera N 4625 NS/NC 0	
P4 Com valora la comoditat de la sala d'espera? (Cadires, soroll, quantitat de gent, etc.) N 3462 NS/NC 34	
P5 Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar? N 3440 NS/NC 56	
P6 Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava? N 3443 NS/NC 53	
P7 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge? N 4532 NS/NC 93	
P8 Què opina del temps que li va dedicar el metge? N 4605 NS/NC 20	
P9 Va tenir la sensació d'estar en bones mans? N 4576 NS/NC 49	
P10 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor? N 3514 NS/NC 43 No vaig tenir dolor 1068	
P11 Quina actitud tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava? N 4607 NS/NC 18	

any 2008 any 2011

Enunciat	Distribució de respostes																		
<p>P12 I la predisposició del metge per què vostè pogués donar la seva opinió?</p> <p>N 4589 NS/NC 36</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>2008</th><th>2011</th></tr> <tr><td>Perfecta</td><td>14,7%</td><td>14,9%</td></tr> <tr><td>Molt bona</td><td>20,2%</td><td>25,5%</td></tr> <tr><td>Bona</td><td>49,4%</td><td>45,7%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>10,8%</td><td>9,4%</td></tr> <tr><td>Dolenta</td><td>4,9%</td><td>4,5%</td></tr> </table>	Resposta	2008	2011	Perfecta	14,7%	14,9%	Molt bona	20,2%	25,5%	Bona	49,4%	45,7%	Regular	10,8%	9,4%	Dolenta	4,9%	4,5%
Resposta	2008	2011																	
Perfecta	14,7%	14,9%																	
Molt bona	20,2%	25,5%																	
Bona	49,4%	45,7%																	
Regular	10,8%	9,4%																	
Dolenta	4,9%	4,5%																	
<p>P13 I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?</p> <p>N 4599 NS/NC 26</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>2008</th><th>2011</th></tr> <tr><td>Perfectes</td><td>10,2%</td><td>10,5%</td></tr> <tr><td>Molt bones</td><td>15,9%</td><td>18,9%</td></tr> <tr><td>Bones</td><td>51,1%</td><td>53,6%</td></tr> <tr><td>Regulars</td><td>17,0%</td><td>13,2%</td></tr> <tr><td>Dolentes</td><td>5,9%</td><td>3,7%</td></tr> </table>	Resposta	2008	2011	Perfectes	10,2%	10,5%	Molt bones	15,9%	18,9%	Bones	51,1%	53,6%	Regulars	17,0%	13,2%	Dolentes	5,9%	3,7%
Resposta	2008	2011																	
Perfectes	10,2%	10,5%																	
Molt bones	15,9%	18,9%																	
Bones	51,1%	53,6%																	
Regulars	17,0%	13,2%																	
Dolentes	5,9%	3,7%																	
<p>P14 Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?</p> <p>N 3484 NS/NC 63</p> <p>No vaig estar a una "camilla" 1078</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>2008</th><th>2011</th></tr> <tr><td>Perfecta</td><td>7,7%</td><td>8,3%</td></tr> <tr><td>Molt bona</td><td>11,7%</td><td>13,9%</td></tr> <tr><td>Bona</td><td>55,4%</td><td>56,6%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>17,3%</td><td>15,4%</td></tr> <tr><td>Dolenta</td><td>8,0%</td><td>5,7%</td></tr> </table>	Resposta	2008	2011	Perfecta	7,7%	8,3%	Molt bona	11,7%	13,9%	Bona	55,4%	56,6%	Regular	17,3%	15,4%	Dolenta	8,0%	5,7%
Resposta	2008	2011																	
Perfecta	7,7%	8,3%																	
Molt bona	11,7%	13,9%																	
Bona	55,4%	56,6%																	
Regular	17,3%	15,4%																	
Dolenta	8,0%	5,7%																	
<p>P15 Si anava acompanyat/acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?</p> <p>N 3732 NS/NC 23</p> <p>No tenia acompanyants 870</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>2008</th><th>2011</th></tr> <tr><td>Si, tota l'estona</td><td>46,1%</td><td>56,5%</td></tr> <tr><td>Si, algunes estones</td><td>25,7%</td><td>24,7%</td></tr> <tr><td>No</td><td>28,2%</td><td>18,8%</td></tr> </table>	Resposta	2008	2011	Si, tota l'estona	46,1%	56,5%	Si, algunes estones	25,7%	24,7%	No	28,2%	18,8%						
Resposta	2008	2011																	
Si, tota l'estona	46,1%	56,5%																	
Si, algunes estones	25,7%	24,7%																	
No	28,2%	18,8%																	
<p>P16 Així doncs, com creu que es va respectar la seva intimitat?</p> <p>N 4605 NS/NC 20</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>2008</th><th>2011</th></tr> <tr><td>Perfectament</td><td>20,8%</td><td>21,9%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>18,2%</td><td>25,1%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>50,9%</td><td>44,3%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>6,9%</td><td>6,0%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>3,3%</td><td>2,7%</td></tr> </table>	Resposta	2008	2011	Perfectament	20,8%	21,9%	Molt bé	18,2%	25,1%	Bé	50,9%	44,3%	Regular	6,9%	6,0%	Malament	3,3%	2,7%
Resposta	2008	2011																	
Perfectament	20,8%	21,9%																	
Molt bé	18,2%	25,1%																	
Bé	50,9%	44,3%																	
Regular	6,9%	6,0%																	
Malament	3,3%	2,7%																	
<p>P17 Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències?</p> <p>N 4470 NS/NC 24</p> <p>No em van donar informació 131</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>2008</th><th>2011</th></tr> <tr><td>Perfecta</td><td>16,5%</td><td>14,5%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>21,7%</td><td>23,6%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>44,8%</td><td>45,9%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>11,9%</td><td>11,3%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>5,1%</td><td>4,8%</td></tr> </table>	Resposta	2008	2011	Perfecta	16,5%	14,5%	Molt bé	21,7%	23,6%	Bé	44,8%	45,9%	Regular	11,9%	11,3%	Malament	5,1%	4,8%
Resposta	2008	2011																	
Perfecta	16,5%	14,5%																	
Molt bé	21,7%	23,6%																	
Bé	44,8%	45,9%																	
Regular	11,9%	11,3%																	
Malament	5,1%	4,8%																	
<p>P18 Com s'entenen les explicacions que li van donar?</p> <p>N 4585 NS/NC 40</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>2008</th><th>2011</th></tr> <tr><td>Perfectament</td><td>21,0%</td><td>25,5%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>19,4%</td><td>24,1%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>47,5%</td><td>40,3%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>8,6%</td><td>7,0%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>3,5%</td><td>3,1%</td></tr> </table>	Resposta	2008	2011	Perfectament	21,0%	25,5%	Molt bé	19,4%	24,1%	Bé	47,5%	40,3%	Regular	8,6%	7,0%	Malament	3,5%	3,1%
Resposta	2008	2011																	
Perfectament	21,0%	25,5%																	
Molt bé	19,4%	24,1%																	
Bé	47,5%	40,3%																	
Regular	8,6%	7,0%																	
Malament	3,5%	3,1%																	
<p>P19 Li explicaven les coses davant de tothom?</p> <p>N 4558 NS/NC 67</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>2008</th><th>2011</th></tr> <tr><td>Mai/gairebé mai</td><td>74,3%</td><td>73,4%</td></tr> <tr><td>Poques vegades</td><td>5,4%</td><td>2,7%</td></tr> <tr><td>Sovint</td><td>4,1%</td><td>2,1%</td></tr> <tr><td>Gairebé sempre</td><td>4,6%</td><td>3,0%</td></tr> <tr><td>Sempre</td><td>11,6%</td><td>18,7%</td></tr> </table>	Resposta	2008	2011	Mai/gairebé mai	74,3%	73,4%	Poques vegades	5,4%	2,7%	Sovint	4,1%	2,1%	Gairebé sempre	4,6%	3,0%	Sempre	11,6%	18,7%
Resposta	2008	2011																	
Mai/gairebé mai	74,3%	73,4%																	
Poques vegades	5,4%	2,7%																	
Sovint	4,1%	2,1%																	
Gairebé sempre	4,6%	3,0%																	
Sempre	11,6%	18,7%																	
<p>P20 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?</p> <p>N 4449 NS/NC 176</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>2008</th><th>2011</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>20,8%</td><td>20,7%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>30,9%</td><td>33,6%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>39,0%</td><td>38,2%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>7,0%</td><td>5,5%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>2,3%</td><td>2,0%</td></tr> </table>	Resposta	2008	2011	Perfecte	20,8%	20,7%	Molt bé	30,9%	33,6%	Bé	39,0%	38,2%	Regular	7,0%	5,5%	Malament	2,3%	2,0%
Resposta	2008	2011																	
Perfecte	20,8%	20,7%																	
Molt bé	30,9%	33,6%																	
Bé	39,0%	38,2%																	
Regular	7,0%	5,5%																	
Malament	2,3%	2,0%																	

any 2008 any 2011

Enunciat	Distribució de respostes																		
<p>P21 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?</p> <p>N 4606 NS/NC 19</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>any 2008</th><th>any 2011</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>21,8%</td><td>21,5%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>29,1%</td><td>33,7%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>38,5%</td><td>34,9%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>7,2%</td><td>6,6%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>3,4%</td><td>3,4%</td></tr> </table>	Resposta	any 2008	any 2011	Perfecte	21,8%	21,5%	Molt bé	29,1%	33,7%	Bé	38,5%	34,9%	Regular	7,2%	6,6%	Malament	3,4%	3,4%
Resposta	any 2008	any 2011																	
Perfecte	21,8%	21,5%																	
Molt bé	29,1%	33,7%																	
Bé	38,5%	34,9%																	
Regular	7,2%	6,6%																	
Malament	3,4%	3,4%																	
<p>P22 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres?</p> <p>N 2412 NS/NC 43</p> <p>No hi vaig tenir contacte 2170</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>any 2008</th><th>any 2011</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>22,4%</td><td>20,9%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>31,8%</td><td>37,6%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>40,6%</td><td>37,7%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>4,0%</td><td>2,6%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>1,2%</td><td>1,2%</td></tr> </table>	Resposta	any 2008	any 2011	Perfecte	22,4%	20,9%	Molt bé	31,8%	37,6%	Bé	40,6%	37,7%	Regular	4,0%	2,6%	Malament	1,2%	1,2%
Resposta	any 2008	any 2011																	
Perfecte	22,4%	20,9%																	
Molt bé	31,8%	37,6%																	
Bé	40,6%	37,7%																	
Regular	4,0%	2,6%																	
Malament	1,2%	1,2%																	
<p>FILTRE Mentre va estar a urgències, li van fer proves com radiografies, anàlisis, tires del sucre, electrocardiogrames, endoscòpies, etc. ?</p> <p>N 4625 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>any 2008</th><th>any 2011</th></tr> <tr><td>Si</td><td>74,1%</td><td>71,1%</td></tr> <tr><td>No</td><td>25,9%</td><td>28,9%</td></tr> </table>	Resposta	any 2008	any 2011	Si	74,1%	71,1%	No	25,9%	28,9%									
Resposta	any 2008	any 2011																	
Si	74,1%	71,1%																	
No	25,9%	28,9%																	
<p>P23 Li van donar informació sobre les proves de manera que vostè pogués entendre-ho?</p> <p>N 3230 NS/NC 58</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>any 2008</th><th>any 2011</th></tr> <tr><td>Perfectament</td><td>23,7%</td><td>24,6%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>21,2%</td><td>26,9%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>43,2%</td><td>38,2%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>6,6%</td><td>6,5%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>5,2%</td><td>3,7%</td></tr> </table>	Resposta	any 2008	any 2011	Perfectament	23,7%	24,6%	Molt bé	21,2%	26,9%	Bé	43,2%	38,2%	Regular	6,6%	6,5%	Malament	5,2%	3,7%
Resposta	any 2008	any 2011																	
Perfectament	23,7%	24,6%																	
Molt bé	21,2%	26,9%																	
Bé	43,2%	38,2%																	
Regular	6,6%	6,5%																	
Malament	5,2%	3,7%																	
<p>P24 Hagués volgut més informació sobre la seva malaltia, o de les proves que li van fer?</p> <p>N 4575 NS/NC 50</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>any 2008</th><th>any 2011</th></tr> <tr><td>No</td><td>73,9%</td><td>77,0%</td></tr> <tr><td>Si</td><td>26,1%</td><td>23,0%</td></tr> </table>	Resposta	any 2008	any 2011	No	73,9%	77,0%	Si	26,1%	23,0%									
Resposta	any 2008	any 2011																	
No	73,9%	77,0%																	
Si	26,1%	23,0%																	
<p>P25 Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?</p> <p>N 3794 NS/NC 94</p> <p>No tenia acompanyants 737</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>any 2008</th><th>any 2011</th></tr> <tr><td>Si</td><td>14,2%</td><td>9,4%</td></tr> <tr><td>No</td><td>85,8%</td><td>90,6%</td></tr> </table>	Resposta	any 2008	any 2011	Si	14,2%	9,4%	No	85,8%	90,6%									
Resposta	any 2008	any 2011																	
Si	14,2%	9,4%																	
No	85,8%	90,6%																	
<p>P26 Els diferents professionals d'urgències (els metges, les infermeres) li donaven informació contradictòria?</p> <p>N 4521 NS/NC 104</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>any 2008</th><th>any 2011</th></tr> <tr><td>Mai/gairebé mai</td><td>86,9%</td><td>89,5%</td></tr> <tr><td>Poques vegades</td><td>5,9%</td><td>4,0%</td></tr> <tr><td>Sovint</td><td>2,4%</td><td>1,8%</td></tr> <tr><td>Gairebé sempre</td><td>1,4%</td><td>1,1%</td></tr> <tr><td>Sempre</td><td>3,4%</td><td>3,6%</td></tr> </table>	Resposta	any 2008	any 2011	Mai/gairebé mai	86,9%	89,5%	Poques vegades	5,9%	4,0%	Sovint	2,4%	1,8%	Gairebé sempre	1,4%	1,1%	Sempre	3,4%	3,6%
Resposta	any 2008	any 2011																	
Mai/gairebé mai	86,9%	89,5%																	
Poques vegades	5,9%	4,0%																	
Sovint	2,4%	1,8%																	
Gairebé sempre	1,4%	1,1%																	
Sempre	3,4%	3,6%																	
<p>FILTRE Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?</p> <p>N 4625 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>any 2008</th><th>any 2011</th></tr> <tr><td>Si</td><td>25,0%</td><td>22,3%</td></tr> <tr><td>No</td><td>75,0%</td><td>77,7%</td></tr> </table>	Resposta	any 2008	any 2011	Si	25,0%	22,3%	No	75,0%	77,7%									
Resposta	any 2008	any 2011																	
Si	25,0%	22,3%																	
No	75,0%	77,7%																	
<p>P27 Li van explicar perquè havia d'ingressar?</p> <p>N 1016 NS/NC 15</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>any 2008</th><th>any 2011</th></tr> <tr><td>Perfectament</td><td>33,7%</td><td>35,4%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>21,7%</td><td>27,5%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>38,8%</td><td>31,6%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>3,7%</td><td>3,4%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>2,1%</td><td>2,1%</td></tr> </table>	Resposta	any 2008	any 2011	Perfectament	33,7%	35,4%	Molt bé	21,7%	27,5%	Bé	38,8%	31,6%	Regular	3,7%	3,4%	Malament	2,1%	2,1%
Resposta	any 2008	any 2011																	
Perfectament	33,7%	35,4%																	
Molt bé	21,7%	27,5%																	
Bé	38,8%	31,6%																	
Regular	3,7%	3,4%																	
Malament	2,1%	2,1%																	

any 2008 any 2011

Enunciat	Distribució de respostes																		
<p>P28 Van entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?</p> <p>N 4417 NS/NC 34</p> <p>No em van explicar res 174</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>2008 (%)</th><th>2011 (%)</th></tr> <tr><td>Perfectament</td><td>35,1%</td><td>37,1%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>19,1%</td><td>23,6%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>39,9%</td><td>34,8%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>3,9%</td><td>3,3%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>2,1%</td><td>1,2%</td></tr> </table>	Resposta	2008 (%)	2011 (%)	Perfectament	35,1%	37,1%	Molt bé	19,1%	23,6%	Bé	39,9%	34,8%	Regular	3,9%	3,3%	Malament	2,1%	1,2%
Resposta	2008 (%)	2011 (%)																	
Perfectament	35,1%	37,1%																	
Molt bé	19,1%	23,6%																	
Bé	39,9%	34,8%																	
Regular	3,9%	3,3%																	
Malament	2,1%	1,2%																	
<p>P30 I com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins que li van donar l'alta?</p> <p>N 4585 NS/NC 40</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>2008 (%)</th><th>2011 (%)</th></tr> <tr><td>Molt curt</td><td>3,2%</td><td>2,8%</td></tr> <tr><td>Curt</td><td>10,1%</td><td>11,7%</td></tr> <tr><td>Normal</td><td>41,1%</td><td>46,6%</td></tr> <tr><td>Llarg</td><td>23,6%</td><td>21,3%</td></tr> <tr><td>Molt llarg</td><td>22,0%</td><td>17,6%</td></tr> </table>	Resposta	2008 (%)	2011 (%)	Molt curt	3,2%	2,8%	Curt	10,1%	11,7%	Normal	41,1%	46,6%	Llarg	23,6%	21,3%	Molt llarg	22,0%	17,6%
Resposta	2008 (%)	2011 (%)																	
Molt curt	3,2%	2,8%																	
Curt	10,1%	11,7%																	
Normal	41,1%	46,6%																	
Llarg	23,6%	21,3%																	
Molt llarg	22,0%	17,6%																	
<p>FILTRE A urgències li van dir que tenia que anar al metge de capçalera o a l'especialista?</p> <p>N 4625 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>2008 (%)</th><th>2011 (%)</th></tr> <tr><td>Si</td><td>69,9%</td><td>68,5%</td></tr> <tr><td>No</td><td>30,1%</td><td>31,5%</td></tr> </table>	Resposta	2008 (%)	2011 (%)	Si	69,9%	68,5%	No	30,1%	31,5%									
Resposta	2008 (%)	2011 (%)																	
Si	69,9%	68,5%																	
No	30,1%	31,5%																	
<p>P31 La informació que li va donar el seu metge de capçalera, o especialista era contradictòria amb la que li havien donat a urgències?</p> <p>N 2970 NS/NC 199</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>2008 (%)</th><th>2011 (%)</th></tr> <tr><td>No</td><td>83,4%</td><td>73,6%</td></tr> <tr><td>Si, en alguns aspectes</td><td>8,2%</td><td>7,6%</td></tr> <tr><td>Si, completament</td><td>8,3%</td><td>18,8%</td></tr> </table>	Resposta	2008 (%)	2011 (%)	No	83,4%	73,6%	Si, en alguns aspectes	8,2%	7,6%	Si, completament	8,3%	18,8%						
Resposta	2008 (%)	2011 (%)																	
No	83,4%	73,6%																	
Si, en alguns aspectes	8,2%	7,6%																	
Si, completament	8,3%	18,8%																	
<p>P32 Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?</p> <p>N 4572 NS/NC 53</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>2008 (%)</th><th>2011 (%)</th></tr> <tr><td>Perfectament</td><td>23,9%</td><td>24,4%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>18,9%</td><td>22,9%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>38,2%</td><td>34,2%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>9,5%</td><td>9,3%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>9,5%</td><td>9,1%</td></tr> </table>	Resposta	2008 (%)	2011 (%)	Perfectament	23,9%	24,4%	Molt bé	18,9%	22,9%	Bé	38,2%	34,2%	Regular	9,5%	9,3%	Malament	9,5%	9,1%
Resposta	2008 (%)	2011 (%)																	
Perfectament	23,9%	24,4%																	
Molt bé	18,9%	22,9%																	
Bé	38,2%	34,2%																	
Regular	9,5%	9,3%																	
Malament	9,5%	9,1%																	
<p>P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital</p> <p>N 4625 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr><th>Any</th><th>Nota</th></tr> <tr><td>2008</td><td>7,31</td></tr> <tr><td>2011</td><td>7,62</td></tr> </table>	Any	Nota	2008	7,31	2011	7,62												
Any	Nota																		
2008	7,31																		
2011	7,62																		
<p>P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix servei d'urgències?</p> <p>N 4600 NS/NC 25</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>2008 (%)</th><th>2011 (%)</th></tr> <tr><td>Si</td><td>80,2%</td><td>82,8%</td></tr> <tr><td>No</td><td>14,2%</td><td>12,0%</td></tr> <tr><td>No n'estic segur</td><td>5,6%</td><td>5,2%</td></tr> </table>	Resposta	2008 (%)	2011 (%)	Si	80,2%	82,8%	No	14,2%	12,0%	No n'estic segur	5,6%	5,2%						
Resposta	2008 (%)	2011 (%)																	
Si	80,2%	82,8%																	
No	14,2%	12,0%																	
No n'estic segur	5,6%	5,2%																	

A continuació, es presenta la **taula de l'indicador positiu**, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives i les diferències amb els resultats de 2008.

Pregunta resumida	2008	2011
P4. Comoditat sala d'espera	57,3%	67,2%
P5. Informació temps d'espera	16,5%	15,7%
P6. Esperant, algú vigilava com es trobava	15,6%	16,1%
P7. Temps d'espera fins veure el metge	56,0%	65,1%
P8. Temps dedicació del metge	83,4%	85,4%
P9. Sensació d'estar en bones mans	87,8%	87,8%
P10. Ajudar a controlar el dolor	80,5%	80,7%
P11. Disposició per escoltar-lo	84,7%	87,5%
P12. Poder donar la seva opinió	84,3%	86,1%
P13. Condicions lloc on va estar atès	77,1%	83,1%
P14. Comoditat de la camilla	74,7%	78,9%
P15. Acompanyants varen poder estar amb vostè	46,1%	56,5%
P16. Respecte a la intimitat	89,9%	91,4%
P17. Informació sobre malaltia	83,0%	83,9%
P18. S'entenien les explicacions	87,9%	89,9%
P19. No li explicaven les coses davant de tothom	79,7%	76,1%
P20. Tacte personal infermeres	90,8%	92,5%
P21. Tracte personal metge	89,4%	90,1%
P22. Tracte personal dels zeladors	94,8%	96,2%
P23. Informació sobre proves	88,2%	89,8%
P24. Te tota la informació que necessita.	73,9%	77,0%
P25. Permís per informar a familiars	14,2%	9,4%
P26. No li donaven informació contradictòria	92,8%	93,5%
P27. Explicació el perquè de l'ingrés	94,2%	94,5%
P28. Va entendre explicacions	94,0%	95,4%
P30. Temps total a urgències	54,4%	61,1%
P31. No inf. contradictòria capçalera-urgències	83,4%	73,6%
P32. Van resoldre el motiu	81,0%	81,6%
P101. Satisfaccio general (Mitjana)	7,31	7,61
P102. Tornaria a aquest servei d'urgències	80,2%	82,8%

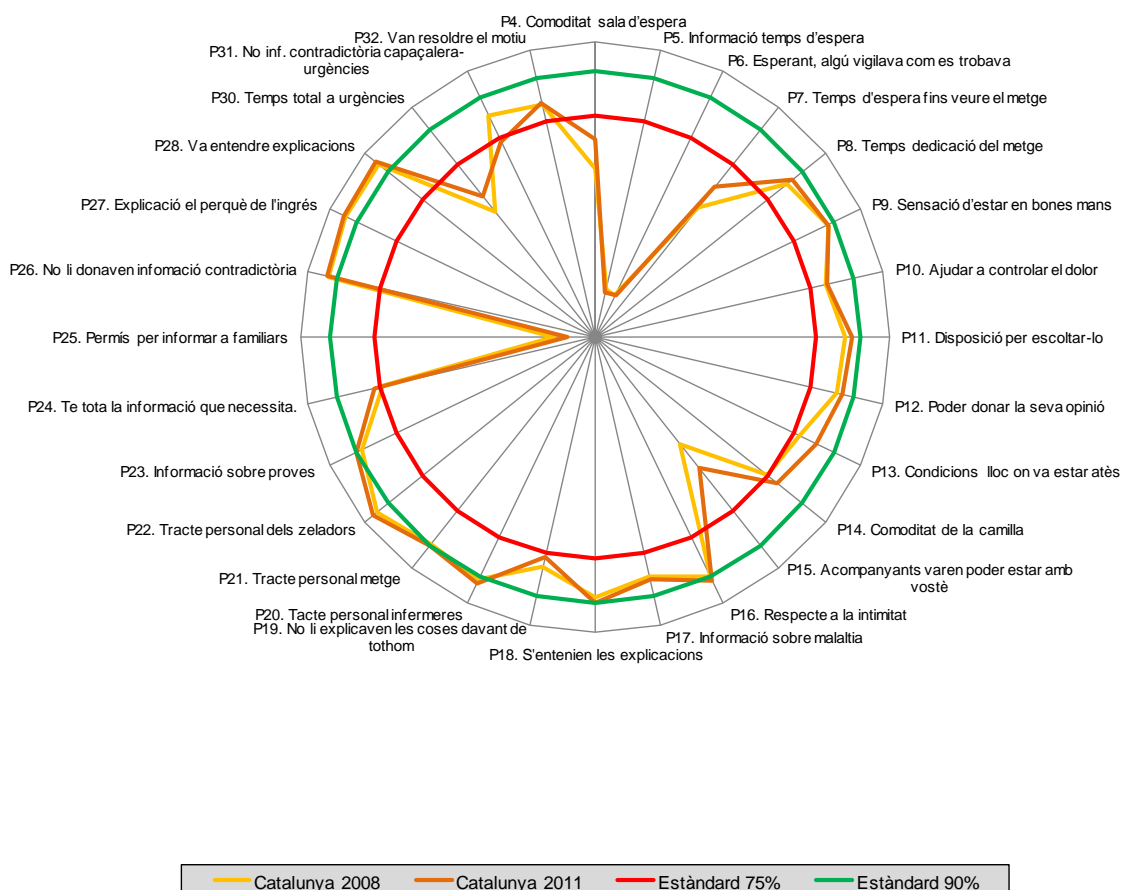
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya.

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

De la taula anterior al 2011 , **destaca que 8, 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 **13 dels 28 ítems**, se situen en la franja de valors compresos entre **el 75 i el 90%**, sempre en termes de l'indicador positiu i **7 per sota del 75%**

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.

Resultats globals Catalunya URG 2011-2008



* 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.

Resultats de les respostes positives per sexe i edat

Pregunta resumida	2011	Sexe		Edat		
		Home	Dona	15-44 anys	45-65 anys	65 o més
P4. Comoditat sala d'espera	67,2%	69,34%	65,75%	64,32%	64,04%	77,01%
P5. Informació temps d'espera	15,7%	14,67%	16,36%	18,13%	15,38%	10,91%
P6. Esperant, algú vigilava com es trobava	16,1%	17,72%	15,04%	13,82%	15,75%	21,37%
P7. Temps d'espera fins veure el metge	65,1%	68,00%	63,21%	60,38%	64,88%	73,76%
P8. Temps dedicació del metge	85,4%	86,75%	84,49%	81,81%	84,89%	92,20%
P9. Sensació d'estar en bones mans	87,8%	88,48%	87,29%	84,96%	86,47%	94,10%
P10. Ajudar a controlar el dolor	80,7%	83,85%	78,68%	78,63%	81,79%	83,74%
P11. Disposició per escoltar-lo	87,5%	89,22%	86,29%	85,40%	86,53%	92,06%
P12. Poder donar la seva opinió	86,1%	87,61%	85,14%	84,63%	84,29%	90,79%
P13. Condicions lloc on va estar atès	83,1%	83,41%	82,83%	83,08%	80,87%	85,43%
P14. Comoditat de la camilla	78,9%	80,14%	78,04%	80,27%	75,00%	80,49%
P15. Acompanyants varen poder estar amb vostè	56,5%	59,21%	54,93%	54,30%	56,35%	61,08%
P16. Respecte a la intimitat	91,4%	92,34%	90,71%	90,46%	90,70%	93,65%
P17. Informació sobre malaltia	83,9%	84,21%	83,68%	81,34%	82,75%	89,64%
P18. S'entenen les explicacions	89,9%	90,40%	89,61%	89,61%	89,24%	91,23%
P19. No li explicaven les coses davant de tothom	76,1%	76,71%	75,72%	75,53%	80,03%	72,80%
P20. Tacte personal infermeres	92,5%	93,75%	91,69%	90,39%	92,56%	96,14%
P21. Tracte personal metge	90,1%	91,16%	89,33%	88,29%	89,52%	93,73%
P22. Tracte personal dels zeladors	96,2%	96,43%	96,03%	95,16%	96,06%	97,68%
P23. Informació sobre proves	89,8%	88,83%	90,39%	88,93%	89,89%	90,85%
P24. Te tota la informació que necessita.	77,0%	77,83%	76,43%	71,57%	76,57%	86,89%
P25. Permis per informar a familiars	9,4%	9,61%	9,25%	10,75%	9,86%	6,69%
P26. No li donaven informació contradictòria	93,5%	94,75%	92,64%	92,87%	93,60%	94,41%
P27. Explicació el perquè de l'ingrés	94,5%	95,27%	93,97%	93,14%	94,89%	95,71%
P28. Va entendre explicacions	95,4%	95,66%	95,31%	94,46%	96,27%	96,28%
P30. Temps total a urgències	61,1%	63,22%	59,73%	57,91%	61,31%	66,53%
P31. No inf. contradictòria capçalera-urgències	73,6%	75,09%	72,59%	70,15%	75,50%	76,84%
P32. Van resoldre el motiu	81,6%	82,13%	81,22%	81,06%	78,88%	85,47%
P102. Tomaria a aquest servei d'urgències	82,2%	84,93%	81,41%	78,17%	82,88%	90,81%
P101. Satisfaccio general (Mitjana)	7,61	7,62	7,62	7,23	7,51	8,41

Resultats de les respostes positives pel conjunt d'edat i sexe

Pregunta resumida	2011	Home 15-44	Dona 15-44	Home 45-64	Dona 45-64	Home >65	Dona >65
P4. Comoditat sala d'espera	67,2%	65,5%	63,6%	66,0%	62,6%	81,1%	74,3%
P5. Informació temps d'espera	15,7%	18,5%	17,9%	12,6%	17,4%	10,0%	11,5%
P6. Esperant, algú vigilava com es trobava	16,1%	14,4%	13,5%	19,7%	12,7%	21,5%	21,3%
P7. Temps d'espera fins veure el metge	65,1%	58,6%	61,3%	69,9%	60,9%	79,5%	69,5%
P8. Temps dedicació del metge	85,4%	80,6%	82,5%	87,3%	83,0%	95,1%	90,1%
P9. Sensació d'estar en bones mans	87,8%	84,2%	85,4%	88,3%	85,1%	95,0%	93,4%
P10. Ajudar a controlar el dolor	80,7%	80,6%	77,6%	85,3%	79,0%	87,8%	80,9%
P11. Disposició per escoltar-lo	87,5%	85,3%	85,4%	89,4%	84,3%	94,7%	90,1%
P12. Poder donar la seva opinió	86,1%	84,1%	84,9%	87,1%	82,1%	93,3%	88,9%
P13. Condicions lloc on va estar atès	83,1%	83,1%	83,1%	81,8%	80,2%	85,7%	85,2%
P14. Comoditat de la camilla	78,9%	81,7%	79,5%	77,1%	73,2%	81,4%	79,8%
P15. Acompanyants varen poder estar amb vosaltres	56,5%	55,6%	55,8%	53,6%	54,0%	61,8%	59,2%
P16. Respecte a la intimitat	91,4%	90,5%	90,4%	92,1%	89,6%	95,3%	92,4%
P17. Informació sobre malaltia	83,9%	46,9%	91,8%	39,7%	44,2%	34,5%	42,8%
P18. S'entenen les explicacions	89,9%	89,1%	89,9%	90,1%	88,6%	92,7%	90,1%
P19. No li explicaven les coses davant de tothom	76,1%	75,6%	75,5%	81,0%	79,3%	73,4%	72,4%
P20. Tacte personal infermeres	92,5%	92,0%	89,5%	93,5%	91,8%	96,6%	95,8%
P21. Tracte personal metge	90,1%	88,1%	88,4%	91,5%	88,0%	95,3%	92,6%
P22. Tracte personal dels zeladors	96,2%	95,8%	94,9%	95,4%	96,7%	98,3%	97,3%
P23. Informació sobre proves	89,8%	86,4%	90,4%	90,2%	89,7%	90,4%	91,2%
P24. Te tota la informació que necessita.	77,0%	71,4%	71,6%	77,1%	76,2%	87,9%	86,2%
P25. Permis per informar a familiars	9,4%	11,2%	10,5%	10,6%	9,3%	6,6%	6,8%
P26. No li donaven informació contradictòria	93,5%	94,5%	92,0%	92,9%	94,5%	92,9%	93,6%
P27. Explicació el perquè de l'ingrés	94,5%	93,7%	93,0%	92,7%	97,3%	97,8%	93,7%
P28. Va entendre explicacions	95,4%	93,8%	94,8%	96,5%	96,1%	97,4%	95,5%
P30. Temps total a urgències	61,1%	56,8%	58,5%	64,8%	58,6%	70,9%	63,2%
P31. No inf. contradictòria capçalera-urgències	73,6%	70,7%	69,8%	78,2%	73,4%	77,2%	76,6%
P32. Van resoldre el motiu	81,6%	79,4%	82,0%	81,3%	77,0%	87,1%	84,2%
P102. Tomaria a aquest servei d'urgències	82,2%	79,35%	77,52%	85,02%	81,22%	92,94%	89,23%
P101. Satisfaccio general (Mitjana)	7,61	7,04	7,34	7,61	7,44	8,47	8,37

Resultats de les respostes positives segons nivell el d'estudis

Pregunta resumida	2011	Nivell d'estudis				
		Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres
P4. Comoditat sala d'espera	67,2%	74,5%	67,0%	65,1%	66,5%	60,5%
P5. Informació temps d'espera	15,7%	15,2%	12,8%	17,6%	17,6%	13,3%
P6. Esperant, algú vigilàva com es trobava	16,1%	24,0%	14,8%	14,9%	15,1%	28,9%
P7. Temps d'espera fins veure el metge	65,1%	70,0%	65,7%	62,4%	65,5%	62,5%
P8. Temps dedicació del metge	85,4%	88,1%	87,4%	83,8%	82,6%	86,0%
P9. Sensació d'estar en bones mans	87,8%	88,1%	87,4%	83,8%	82,6%	86,0%
P10. Ajudar a controlar el dolor	80,7%	83,3%	80,4%	80,9%	79,2%	81,1%
P11. Disposició per escoltar-lo	87,5%	88,3%	87,7%	87,4%	86,3%	91,2%
P12. Poder donar la seva opinió	86,1%	89,0%	86,0%	85,9%	85,2%	85,5%
P13. Condicions lloc on va estar atès	83,1%	88,1%	83,1%	82,4%	80,9%	84,2%
P14. Comoditat de la camilla	78,9%	80,6%	78,5%	78,4%	79,3%	78,7%
P15. Acompanyants varen poder estar amb vostè	56,5%	61,3%	57,1%	57,0%	52,3%	52,3%
P16. Respecte a la intimitat	91,4%	92,8%	92,3%	90,3%	91,0%	85,7%
P17. Informació sobre malaltia	83,9%	87,7%	84,0%	82,9%	83,5%	81,8%
P18. S'entenen les explicacions	89,9%	90,0%	89,8%	89,1%	92,0%	82,5%
P19. No li explicaven les coses davant de tothom	76,1%	74,7%	78,2%	77,5%	81,3%	71,9%
P20. Tacte personal infermeres	92,5%	94,9%	93,4%	91,8%	90,8%	89,1%
P21. Tracte personal metge	90,1%	92,0%	91,9%	88,4%	88,6%	89,5%
P22. Tracte personal dels zeladors	96,2%	73,9%	75,2%	79,3%	83,1%	82,1%
P23. Informació sobre proves	89,8%	89,7%	90,6%	89,0%	89,1%	91,9%
P24. Te tota la informació que necessita.	77,0%	84,9%	78,2%	75,1%	73,2%	74,5%
P25. Permís per informar a familiars	9,4%	9,2%	9,0%	9,8%	8,9%	18,2%
P26. No li donaven informació contradictòria	93,5%	90,8%	91,0%	90,2%	91,1%	81,8%
P27. Explicació el perquè de l'ingrés	94,5%	94,4%	95,6%	93,4%	94,2%	87,5%
P28. Va entendre explicacions	95,4%	94,4%	96,4%	95,5%	94,7%	89,5%
P30. Temps total a urgències	61,1%	61,2%	62,3%	58,6%	61,9%	69,1%
P31. No inf. contradictòria capçalera-urgències	73,6%	75,0%	73,8%	71,5%	75,3%	80,0%
P32. Van resoldre el motiu	81,6%	83,3%	82,3%	80,3%	81,2%	80,0%
P102.Tornaria a aquest servei d'urgències	82,2%	88,2%	85,5%	80,4%	78,8%	86,0%
P101.Satisfaccio general (Mitjana)	7,61	8,28	7,77	7,38	7,34	7,75

Resultats de les respostes positives segons salut percebuda

Pregunta resumida	2011	Saut Percebuda				
		Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent
P4. Comoditat sala d'espera	67,2%	53,0%	65,1%	67,7%	71,9%	73,6%
P5. Informació temps d'espera	15,7%	11,0%	15,2%	15,3%	17,3%	20,1%
P6. Esperant, algú vigilava com es trobava	16,1%	19,8%	17,5%	15,3%	13,3%	18,5%
P7. Temps d'espera fins veure el metge	65,1%	61,9%	64,8%	65,4%	65,9%	65,8%
P8. Temps dedicació del metge	85,4%	80,3%	86,2%	85,1%	86,8%	86,6%
P9. Sensació d'estar en bones mans	87,8%	84,2%	87,5%	87,6%	90,1%	88,6%
P10. Ajudar a controlar el dolor	80,7%	75,2%	78,4%	79,3%	78,8%	78,2%
P11. Disposició per escoltar-lo	87,5%	82,1%	86,1%	88,0%	89,9%	89,4%
P12. Poder donar la seva opinió	86,1%	80,8%	83,5%	87,4%	89,3%	86,5%
P13. Condicions lloc on va estar atès	83,1%	75,9%	81,2%	83,7%	87,0%	84,5%
P14. Comoditat de la camilla	78,9%	64,2%	76,3%	80,0%	83,1%	86,0%
P15. Acompanyants varen poder estar amb vostè	56,5%	55,1%	56,7%	55,8%	55,8%	62,8%
P16. Respecte a la intimitat	91,4%	86,6%	90,1%	92,4%	91,6%	94,3%
P17. Informació sobre malaltia	83,9%	77,2%	82,8%	84,7%	85,9%	85,6%
P18. S'entenien les explicacions	89,9%	83,2%	88,9%	90,3%	93,4%	91,1%
P19. No li explicaven les coses davant de tothom	76,1%	69,7%	77,1%	77,6%	72,8%	77,1%
P20. Tacte personal infermeres	92,5%	90,5%	91,9%	92,8%	93,2%	94,4%
P21. Tracte personal metge	90,1%	85,8%	90,1%	90,3%	90,9%	91,7%
P22. Tracte personal dels zeladors	96,2%	96,1%	96,4%	95,9%	96,7%	96,0%
P23. Informació sobre proves	89,8%	83,7%	88,0%	90,5%	93,1%	91,0%
P24. Te tota la informació que necessita.	77,0%	71,3%	76,2%	78,4%	75,9%	79,4%
P25. Permis per informar a familiars	9,4%	8,5%	9,9%	9,2%	8,3%	11,8%
P26. No li donaven informació contradictòria	93,5%	91,4%	92,1%	94,3%	94,3%	93,9%
P27. Explicació el perquè de l'ingrés	94,5%	89,0%	93,3%	95,9%	95,3%	96,3%
P28. Va entendre explicacions	95,4%	91,2%	94,3%	96,2%	96,6%	97,0%
P30. Temps total a urgències	61,1%	56,7%	58,0%	62,8%	62,8%	63,0%
P31. No inf. contradictòria capçalera-urgències	73,6%	73,1%	75,4%	74,3%	73,6%	63,2%
P32. Van resoldre el motiu	81,6%	70,3%	78,2%	82,9%	86,4%	85,9%
P102. Tornaria a aquest servei d'urgències	82,2%	77,8%	84,1%	83,1%	82,3%	83,4%
P101. Satisfacció general (Mitjana)	7,61	7,34	7,71	7,57	7,65	7,83

5. Discussió i síntesi dels principals resultats

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 hospitalàries a Catalunya l'any 2011.

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 contenen l'indicador positiu.**

En tots els casos es presenten les principals conclusions en termes absoluts, és a dir, referides a l'enquesta del 2011, com també en relació als resultats de l'enquesta del 2008 i en alguns casos amb 2006.

Característiques sociodemogràfiques dels enquestats.

- Grandària de la mostra

La mostra total utilitzada en l'estimació dels resultats pel conjunt de Catalunya està formada per les 4.625 enquestes vàlides. ((5.381 al 2008)

- Tractament de les respostes

El total de registres finalitzats ha estat de 9.445, es a dir, s'ha contactat amb tots aquest ciutadans.

El 50,7% han estat contactes negatius, dels que cal destacar que un **28,7%** no va col·laborar en la realització de l'enquesta (en aquest concepte tenim diferents motius, idioma, comprensió, etc

21,3% presentaven problemes com ara, manca de concordança en les dades, telèfons incorrectes, il·localitzable per horari, etc .

Finalment, un **49,3% dels registres (4.625 casos)** han estat enquestes vàlides per l'explotació

- Tractament de la manca de resposta

A l'igual que en el 2008, 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 que tenien menys del 20% de respostes en blanc 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 segons característiques socio-demogràfiques

El 60,3% dels que responen l'enquesta són **dones**, mentre que el **39,7%** restant són **homes**. El grup més nombrós, pel que té a veure amb l'edat, és que està format pels que tenen entre els **15 i 44 anys**. que representa el **45,4%** de la mostra. **El 28,6%** tenen edats compreses entre **45 i 64 anys**, mentre que el **26%** restant **tenen 65 anys o més**.

La distribució de la mostra, atenent al nivell d'estudis declarat, senyala que el grup majoritari és el que diuen tenir **estudis primaris** amb el **35%** dels enquestats,

estudis secundaris **31,2%** , estudis superiors 21,1% i persones **sense estudis**, amb el **11,5%** de la mostra.

Pel que fa al seu estat de salut percebuda. **gairebé dos de cada tres persones (el 67%)** de la mostra manifesta que el seu **estat de salut és bona, molt bona o excel·lent**.

- Distribució de la mostra pel conjunt de Catalunya, regions sanitàries i grups de facturació

Les dades analitzades corresponen als serveis prestats en els serveis d'urgències en algun dels **55 centres** repartits per la geografia catalana que han format part de la mostra.

Cal destacar que un nombre important de les persones entrevistades, 2.443 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 163 enquestes vàlides corresponen a la regió de Lleida.

Quan als grups de facturació, el més nombrós amb 1849 casos i 22 hospitals corresponen al GF 2 , Hospitals Generals Basics, seguit del GF3 Hospitals de Referència amb 1515 i el més petit el GF 4 Hospitals d'Alta Tecnologia, amb 588 casos i 7 centres

Iniciativa i motius per anar a urgències

Un 29,3% de persones entrevistades diuen que es la primera vegada que va a les urgències del centre avaluat, (26,9 al 2008 i 32,2 al 2006)

Respecte a la distribució quan a la raó per anar a urgències, es mante en primer lloc amb el 72,5%, *per iniciativa pròpia*, essent el motiu mes freqüent l'opció, *urgències es més fiable* amb 46,0%, tot i que es menor que en altres edicions

(52,9% al 2008 i 57,9%). La diferencia es a favor de l'opció *el CAP no pot* amb un 23,2% (15,7% al 2008 i 14% al 2006) .

La satisfacció i fidelitat

La puntuació a la pregunta P101, **sobre la satisfacció global, dona un valor mitjà igual a 7,62 punts** que és un **valor més gran** que la puntuació mitjana resultant **en l'enquesta de 2008** en la que, recordem, el valor atorgat pels enquestats a la pregunta sobre la satisfacció global pel servei rebut **era igual a 7,31**

- **No existeixen diferències significatives en la valoració global de la satisfacció per raó de sexe**, (7,62 i 7,62, respectivament).
- **No existeixen diferències significatives en la valoració global de la satisfacció per grups d'edat**, malgrat que la satisfacció global presenta un gradient associat amb aquesta variable. Els majors de 65 anys donen una puntuació a la satisfacció global de 8,41, els d'edats compreses entre els 45 i 64 anys qualifiquen amb una nota mitjana de 7,51, mentre que la puntuació mitjana entre els més joves, és a dir, els d'edat compresa entre els 15 i 44 anys, és igual a 7,23
- **La distribució de la nota que els enquestats donen a la satisfacció global presenta diferències en termes del nivell d'estudis similars a altres estudis i edicions**. La puntuació més elevada apareix entre els que no tenen estudis (8,28) i la més baixa entre els que diuen que tenen estudis secundaris i superiors (7,38 i 7,34 respectivament).
- **També presenta diferències la distribució de la nota que els enquestats donen a la satisfacció global en termes de salut percebuda**. La puntuació més elevada apareix entre els que tenen salut percebuda excel·lent (7,83) i la més baixa entre els que diuen que tenen salut percebuda dolenta (7,34).

Les regions sanitàries de Lleida (7,95) Terres de l'Ebre (7,92)) l'Alt Pirineu (7,78), Girona (7,73) ,Catalunya Central (7,71) i Barcelona àmbit CSB (7,66) i presenten valoracions per sobre de la mitjana, mentre que la regió de Barcelona àmbit Sud (7,56), Tarragona (7,55) i Barcelona àmbit Nord (7,36) estan per sota de la mitjana de Catalunya.

Per **grups de facturació**, la valoració de la satisfacció general, P101, **és superior a la mitjana de Catalunya (7,62)** en els grups de facturació **GF1 (7,84)**, i **GF4 (7,74)**, mentre que els resultats dels grups de facturació **GF2 (7,54)** i **GF3 (7,58)** es troben **per sota** de la puntuació mitjana de Catalunya.

Cap d'aquestes diferències, ni les positives, ni les negatives, són però estadísticament significatives.

Per la seva part, la proporció de respostes afirmatives a la pregunta **P102 relativa a la fidelitat, expressada com la intenció de tornar al mateix centre**, és del **82,8%**. Aquesta proporció ha millorat lleugerament en relació als valors obtinguts en l'enquesta del 2008 que era **80,2%**

Les regions sanitàries de Lleida (85,7%) Terres de l'Ebre (85,5%) ,Catalunya Central (85,3%) i Barcelona àmbit CSB (84,2%) i Girona (83,9%) i presenten valoracions per sobre de la mitjana, mentre que la regió de l'Alt Pirineu (82,1%), Tarragona (81,5%) Barcelona àmbit Sud (81,4%), i Barcelona àmbit Nord (80,7%) estan per sota de la mitjana de Catalunya. Cap d'aquestes diferències, ni les positives, ni les negatives, són però estadísticament significatives.

Per **grups de facturació**, la valoració, **és superior a la mitjana de Catalunya (82,8%)** en els grups de facturació **GF4 (87%)**, **GF1 (83,7%)** i **GF 3 (83,3%)** mentre que els resultats dels grups de facturació **GF2 (80,3)** es troba **per sota** de la puntuació mitjana de Catalunya.

Com en el cas de la satisfacció cap d'aquestes diferències, ni les positives, ni les negatives, són però estadísticament significatives.

- **L'excel·lència i la millora en l'indicador positiu**

Hi ha una millora discreta respecte a la edició de 2008. **Hi ha 7 ítems** que s'identifiquen amb **elements d'excel·lència en l'enquesta del 2011** (2 mes que a l'any 2008), és a dir que l'indicador positiu assoleix valors per sobre del 90%,

A més els **indicadors positius de les preguntes P9, P18 i P23** es situen **però molt propers al llindar del 90%** (el valor de l'indicador positiu és igual, respectivament, a 87.8%, 89,9% i 89,8%), **valors per sobre dels obtinguts en 2008**

Els ítems **P14** (comoditat de la camilla) i la **P24** (Te tota la informació que necessita) **han passat a la categoria intermèdia**, és a dir per sobre del 75% .(78,9% i 77% respectivament)

En l'altre extrem del ventall, **el nombre d'ítems amb valors de l'indicador positiu menor que el 75% es de 8**, un menys que al 2008. Es tracta de les preguntes **P4, P5, P6, P7, P15, P25 P30 i P31**

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 **15,7%**, **P6** (Esperant, algú vigilava com es trobava), en els que de totes formes apareixen símptomes de millora amb un indicador positiu del **16,1%** i, finalment la **P25** (Permís per informar a familiars) que té un **9,4%** de respostes favorables en l'indicador positiu.

2011 vs 2008	Nombre d'ítems		
	Diferència significativa	Diferència no significativa	Total
Ítems que han millorat	11	13	24
Ítems que han empitjorat	3	1	4
Total	14	14	28

Han millorat 24 dels 28 ítems , 11 d'ells amb diferències significatives en positiu. Els quatre que han empitjorat son la **P19** (no li explicaven les coses davant de tothom) **P25** (Permís per informar a la família) i la **P31** (no informació contradictòria capçalera - urgències) amb diferències significatives i la **P5** (Informació temps d'espera).

Per regions sanitàries, les millors valorades son Alt Pirineus amb tots els ítems per sobre de la mitjana i Terres de l'Ebre amb 27 dels 28 ítems per sobre de la mitjana, essent Barcelona Nord la que presenta els mes gran nombre de valors (27) per sota d ela mitjana.

Per grups de facturació , es el **GF1** el que te millors resultats amb els 28 ítems per sobre de la mitjana, GF2 i GF4 tenen valors molt propers a la mitjana i es el GF3 el que te valoracions mes baixes (5 amb diferències estadístiques negatives)

Pregunta resumida	Alt Pirineu	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	Barcelona Nord	CSB	Barcelona Sud	2011
P4. Comoditat sala d'espera	81,6%	63,7%	72,7%	69,3%	71,1%	69,4%	64,3%	60,9%	64,7%	67,2%
P5. Informació temps d'espera	24,0%	16,1%	14,6%	17,6%	17,2%	15,2%	15,8%	14,5%	13,1%	15,7%
P6. Esperant, algú vigilava com es trobava	21,8%	32,5%	11,9%	26,4%	18,8%	12,3%	12,3%	17,6%	12,3%	16,1%
P7. Temps d'espera fins veure el metge	73,8%	69,4%	63,8%	77,0%	66,6%	68,8%	60,5%	62,8%	62,0%	65,1%
P8. Temps dedicació del metge	85,3%	92,0%	86,2%	89,7%	85,7%	85,0%	82,0%	86,8%	84,6%	85,4%
P9. Sensació d'estar en bones mans	88,5%	91,4%	89,5%	90,9%	87,2%	85,7%	86,0%	87,8%	88,0%	87,8%
P10. Ajudar a controlar el dolor	84,8%	87,5%	80,8%	86,8%	83,1%	83,6%	76,5%	79,4%	78,5%	80,7%
P11. Disposició per escoltar-lo	88,8%	93,8%	87,2%	91,2%	87,6%	88,4%	84,0%	87,4%	87,8%	87,5%
P12. Poder donar la seva opinió	88,0%	90,1%	86,1%	90,6%	87,9%	85,9%	82,6%	85,9%	85,7%	86,1%
P13. Condicions lloc on va estar atès	87,0%	88,3%	85,0%	86,8%	87,7%	87,3%	78,3%	79,4%	81,2%	83,1%
P14. Comoditat de la camilla	78,7%	81,4%	77,7%	81,8%	81,8%	77,7%	73,6%	84,3%	77,6%	78,9%
P15. Acompanyants varen poder estar amb vostè	50,3%	61,7%	68,5%	75,4%	46,2%	59,4%	56,0%	39,3%	62,5%	56,5%
P16. Respecte a la intimitat	90,9%	92,0%	93,3%	93,1%	92,7%	91,0%	89,4%	91,2%	91,1%	91,4%
P17. Informació sobre malaltia	82,5%	87,8%	83,2%	90,4%	85,4%	80,9%	82,1%	84,3%	83,0%	83,9%
P18. S'entien les explicacions	89,6%	89,6%	90,4%	93,3%	90,0%	89,0%	88,7%	89,6%	90,4%	89,9%
P19. No li explicaven les coses davant de tothom	73,9%	72,0%	82,2%	69,8%	77,0%	70,6%	74,8%	82,1%	75,3%	76,1%
P20. Tacte personal infermeres	92,7%	93,0%	91,9%	94,5%	93,3%	94,5%	90,9%	92,3%	92,5%	92,5%
P21. Tracte personal metge	90,5%	94,5%	88,8%	95,5%	91,0%	89,7%	87,3%	89,7%	90,3%	90,1%
P22. Tracte personal dels zeladors	97,7%	95,7%	94,6%	96,2%	97,9%	98,3%	96,4%	96,2%	94,2%	96,2%
P23. Informació sobre proves	89,8%	92,9%	89,5%	94,7%	90,2%	89,1%	88,1%	88,3%	90,3%	89,8%
P24. Te tota la informació que necessita.	79,5%	79,1%	79,0%	82,2%	74,9%	79,8%	72,7%	79,2%	76,1%	77,0%
P25. Permis per informar a familiars	11,9%	14,0%	6,8%	11,0%	10,3%	10,2%	9,5%	8,0%	8,3%	9,4%
P26. No li donaven informació contradictòria	95,9%	93,1%	94,7%	94,2%	91,8%	93,3%	93,5%	95,4%	91,8%	93,5%
P27. Explicació el perquè de l'ingrés	94,0%	88,2%	92,7%	98,2%	94,8%	91,8%	94,7%	96,5%	95,4%	94,5%
P28. Va entendre explicacions	95,5%	96,8%	95,3%	96,9%	95,6%	95,7%	93,4%	96,1%	96,3%	95,4%
P30. Temps total a urgències	70,2%	64,2%	61,5%	69,1%	62,0%	62,6%	56,4%	61,9%	57,6%	61,1%
P31. No inf. contradictòria capçalera-urgències	65,6%	71,2%	78,4%	73,9%	72,9%	72,2%	71,6%	76,1%	75,2%	73,6%
P32. Van resoldre el motiu	82,0%	82,1%	80,9%	86,1%	82,3%	84,0%	78,2%	81,2%	82,4%	81,6%
P101.Satisfaccio general (Mitjana)	7,78	7,95	7,55	7,92	7,73	7,71	7,36	7,66	7,56	7,62
P102.Tomaria a aquest servei d'urgències	82,1%	85,7%	81,5%	85,5%	83,9%	85,3%	80,7%	84,2%	81,4%	82,8%

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.

Pregunta resumida	GF1	GF2	GF3	GF4	2011
P4. Comoditat sala d'espera	78,6%	69,6%	61,2%	62,6%	67,2%
P5. Informació temps d'espera	17,7%	14,9%	16,7%	13,5%	15,7%
P6. Esperant, algú vigilava com es trobava	20,6%	13,7%	16,4%	18,1%	16,1%
P7. Temps d'espera fins veure el metge	78,0%	62,9%	62,7%	63,6%	65,1%
P8. Temps dedicació del metge	88,5%	84,5%	84,0%	88,2%	85,4%
P9. Sensació d'estar en bones mans	90,4%	86,6%	87,1%	89,9%	87,8%
P10. Ajudar a controlar el dolor	87,1%	79,0%	80,1%	79,9%	80,7%
P11. Disposició per escoltar-lo	90,9%	86,4%	86,8%	88,4%	87,5%
P12. Poder donar la seva opinió	90,0%	85,7%	84,3%	87,5%	86,1%
P13. Condicions lloc on va estar atès	90,2%	84,3%	79,5%	79,9%	83,1%
P14. Comoditat de la camilla	83,0%	80,0%	74,7%	80,6%	78,9%
P15. Acompanyants varen poder estar amb vostè	56,4%	56,7%	56,8%	55,0%	56,5%
P16. Respecte a la intimitat	93,6%	92,6%	88,7%	91,8%	91,4%
P17. Informació sobre malaltia	86,3%	83,1%	82,6%	87,1%	83,9%
P18. S'entenen les explicacions	91,1%	89,7%	89,3%	90,7%	89,9%
P19. No li explicaven les coses davant de tothom	73,8%	78,2%	73,6%	78,6%	76,1%
P20. Tacte personal infermeres	94,4%	92,4%	91,4%	93,6%	92,5%
P21. Tracte personal metge	92,3%	89,0%	90,1%	90,8%	90,1%
P22. Tracte personal dels zeladors	97,8%	96,2%	95,6%	96,2%	96,2%
P23. Informació sobre proves	91,7%	88,8%	89,1%	91,9%	89,8%
P24. Te tota la informació que necessita.	80,5%	76,2%	75,8%	78,7%	77,0%
P25. Permis per informar a familiars	11,0%	7,7%	11,0%	9,0%	9,4%
P26. No li donaven informació contradictòria	95,2%	94,4%	91,2%	94,4%	93,5%
P27. Explicació el perquè de l'ingrés	93,6%	93,5%	94,9%	96,3%	94,5%
P28. Va entendre explicacions	96,3%	95,3%	95,0%	96,1%	95,4%
P30. Temps total a urgències	71,9%	59,7%	58,2%	60,7%	61,1%
P31. No inf. contradictòria capaçalera-urgències	71,3%	74,5%	72,3%	76,8%	73,6%
P32. Van resoldre el motiu	84,4%	81,0%	80,5%	82,9%	81,6%
P101 Satisfacció general (Mitjana)	7,84	7,54	7,58	7,74	7,62
P102 Tomaria aquest servei d'urgències	83,7%	80,3%	83,3%	87,0%	82,80%

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	Ordre	Ordre	UP	Nom del centre	RS	GTS	Satisfacció	Fidelitat
	2006	2008	2011					(0-10)	%
			1	836	Clinica terres de l'Ebre	Terres de l'Ebre	11-BAIX EBRE	8,47	95,2%
12	19	14	2	00765	Hospital de Sant Joan de Déu d'Esplugues de Llobregat	Barcelona	24-BAIX LLOBREGAT CENTRE-FONTSANTA	8,47	90,6%
3	7	6	3	00762	Hospital Sant Jaume, Olot	Girona	16-GARROTXA	8,18	88,1%
12	5	16	4	00748	Hospital Comarcal del Pallars	Alt Pirineu	03-PALLARS JUSSÀ-PALLARS SOBIRÀ	8,07	85,5%
12	13	17	5	00753	Hospital Municipal de Badalona	Barcelona	30-BARCELONÈS NORD-BAIX MARESME	8,06	91,6%
-4	8	2	6	00723	Hospital de Campdevànol	Girona	18-RIPOLLÈS	8,06	86,8%
11	20	18	7	00767	Hospital de Sant Pau i Santa Tecla	Tarragona	09-TARRAGONÈS	8,03	90,8%
-8			8	833	Hospital universitari Sagrat Cor	Barcelona	29-BARCELONA	7,98	87,95
			9	771	Hospital Sta. Maria de Lleida	Lleida	05-PLA DE LLEIDA	7,96	87,5%
-6	2	4	10	00827	Hospital Plató	Barcelona	29-BARCELONA	7,96	85,4%
25	21	36	11	00001	Hospital Universitari Arnau de Vilanova	Lleida	05-PLA DE LLEIDA	7,94	84,0%
-3	17	9	12	00732	Fundació Sant Hospital	Alt Pirineu	01-ALT URGELL	7,93	85,5%
11	9	24	13	00100	Hospital Universitari de Girona Doctor Josep Trueta	Girona	17-GIRONÈS-PLA ESTANY-SELVA INT.	7,92	94,1%
20	1	34	14	00737	Hospital Comarcal Móra d'Ebre	Terres de l'Ebre	10-ALTEBRAT	7,86	82,9%
23	45	38	15	00759	Hospital de Sant Jaume, Calella	Barcelona	13-ALT MARESME-SELVA MARÍTIMA	7,84	89,2%
6	3	22	16	00086	Hospital de Tortosa Verge de la Cinta	Terres de l'Ebre	11-BAIX EBRE	7,84	82,7%
-6	10	11	17	00777	Fundació Puigvert luna	Barcelona	29-BARCELONA	7,78	91,6%
25	49	43	18	00763	Hospital Universitari Sant Joan de Reus	Tarragona	07-BAIX CAMP	7,78	82,9%
-14	30	5	19	00634	Althaia	Catalunya Central	20-BAGES-SOLSONÈS	7,76	92,8%
13	38	33	20	00916	Hospital General d'Igualada	Catalunya Central	19-ANOIA	7,76	84,9%
-11	42	10	21	00272	Hospital Universitari Germans Trias i Pujol	Barcelona	30-BARCELONÈS NORD-BAIX MARESME	7,75	91,5%
27	47	49	22	00754	Hospital Residència Sant Camil	Barcelona	31-GARRAF	7,75	86,8%
18	50	41	23	00742	Hospital de Sant Boi	Barcelona	26-BAIX LLOBREGAT LITORAL	7,74	85,7%
6	31	30	24	00739	Hospital de Palamós	Girona	14-BAIX EMPORDÀ	7,73	81,0%
-13	37	12	25	00745	Hospital General de Vic	Catalunya Central	22-OSONA	7,70	81,6%
-1	27	25	26	00772	Fundació per la Gestió de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	Barcelona	29-BARCELONA	7,69	83,7%
-4	25	23	27	00757	Hospital Sant Bernabé	Catalunya Central	21-BERGUEDÀ	7,63	81,9%
-13	12	15	28	00726	Hospital dos de Maig	Barcelona	29-BARCELONA	7,60	81,9%
-16	23	13	29	00148	Hospital Universitari de Bellvitge	Barcelona	25-BAIX LLOBREGAT L'HOSPITALET EL PRAT	7,59	90,4%
-3	36	27	30	00756	Fundació Hospital Comarcal Sant Antoni Abat	Barcelona	31-GARRAF	7,57	86,6%

	Ordre 2006	Ordre 2008	Ordre 2011	UP	Nom del centre	RS	GTS	Satisfacció (0-10)	Fidelitat %
8	18	39	31	00725	Hospital General de l'Hospitalet	Barcelona	25-BAIX LLOBREGAT L'HOSPITALET EL PRAT	7,57	85,4%
-24	4	8	32	00678	Clínica Salus Infirmorum	Girona	17-GIRONÈS-PLA ESTANY-SELVA INT.	7,53	77,9%
9	41	42	33	00719	Hospital Comarcal de Blanes	Girona	13-ALT MARESME-SELVA MARÍTIMA	7,52	82,9%
6	35	40	34	00743	Hospital de Sant Celoni	Barcelona	28-BAIX MONTSENY	7,52	81,2%
-15	26	20	35	00744	Hospital de Terrassa	Barcelona	36-VALLS OCCIDENTAL OEST	7,51	85,9%
			36	975	Hospital Comarcal d'Ampostà	Terres de l'Ebre	11-BAIX EBRE	7,51	81,0%
-36	33	1	37	00718	Hospital Clínic i Provincial de Barcelona	Barcelona	29-BARCELONA	7,51	80,7%
-3	39	35	38	00826	Pius Hospital de Valls	Tarragona	06-ALT CAMP I CONCA BARBERÀ	7,50	75,6%
9	28	48	39	00724	Hospital de Figueres Fundació Privada	Girona	15-FIGUERES I ALT EMPORDÀ	7,49	82,9%
13	40	53	40	01012	Hospital Comarcal de l'Alt Penedès	Barcelona	23-ALT Penedès	7,49	77,4%
9	51	50	41	00741	Hospital de Sabadell	Barcelona	35-VALLS OCCIDENTAL EST	7,40	82,6%
-16	24	26	42	00039	Hospital Universitari de Tarragona Joan XXIII	Tarragona	09-TARRAGONÈS	7,38	83,1%
-36	46	7	43	00770	Parc Hospitalari i Martí i Julià, Salt	Girona	17-GIRONÈS-PLA ESTANY-SELVA INT.	7,38	77,7%
-7	14	37	44	00435	Hospital General Vall d'Hebron	Barcelona	29-BARCELONA	7,36	80,7%
-24	15	21	45	00740	Hospital de Puigcerdà	Alt Pirineu	02-CERDANYA	7,33	75,3%
-14	32	32	46	00734	Hospital de l'Esperit Sant	Barcelona	30-BARCELONÈS NORD-BAIX MARESME	7,32	79,5%
-3	53	44	47	00146	Hospital de Viladecans	Barcelona	26-BAIX LLOBREGAT LITORAL	7,23	75,0%
3	54	51	48	00764	Hospital de Sant Joan de Déu de Martorell	Barcelona	27-BAIX LLOBREGAT NORD	7,19	70,1%
-4	16	45	49	01425	Hospital de Mataró	Barcelona	33-MARESME	7,16	77,5%
-22	43	28	50	00746	Hospital del Mar	Barcelona	29-BARCELONA	7,13	81,7%
-5	SD	46	51	04373	Hospital del Vendrell	Tarragona	08-BAIX Penedès	7,01	74,7%
-5	48	47	52	00750	Hospital General de Granollers	Barcelona	32-VALLS ORIENTAL CENTRAL	7,00	73,2%
			53	5994	Hospital St. Joan d'Espí Moises Broggi	Barcelona	25-BAIX LLOBREGAT L'HOSPITALET EL PRAT	7,00	67,4%
-23	34	31	54	00729	Hospital Mútua de Terrassa	Barcelona	36-VALLS OCCIDENTAL OEST	6,99	69,9%
-3	52	52	55	00908	Fundació Privada Hospital de Mollet	Barcelona	34-BAIX VALLÈS	6,48	65,9%

Regió	Up	Centre
Alt Pirineu i Aran	732	Fundació Sant Hospital
	740	Hospital de Puigcerdà
	748	Hospital Comarcal del Pallars
Lleida	1	Hospital Universitari Arnau de Vilanova
	771	Hospital de Santa Maria
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
	836	Clínica Terres de l'Ebre
	975	Hospital Comarcal d'Amposta
Girona	100	Hospital Universitari de Girona Doctor Josep Trueta
	678	Clínica Salus Infirmorum
	719	Hospital Comarcal de Blanes
	723	Hospital de Campdevàrol
	724	Hospital de Figueres Fundació Privada
	739	Hospital de Palamós
	762	Hospital Sant Jaume, Olot
	770	Parc Hospitalari i Martí i Julià, Salt
Catalunya central	634	Althaia
	745	Hospital General de Vic
	757	Hospital Sant Bernabé
	916	Hospital General d'Igualada

Regió	Up	Centre
CSB	718	Hospital Clínic i Provincial de Barcelona
	726	Hospital dos de Maig
	746	Hospital del Mar
	772	Fundació per la Gestió de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
	777	Fundació Puigvert luna
	827	Hospital Plató
	833	Hospital Universitari Sagrat Cor
	6046	Hospital Universitari Vall d'Hebron
Barcelona Nord	272	Hospital Universitari Germans Trias i Pujol
	729	Hospital Mútua de Terrassa
	734	Hospital de l'Esperit Sant
	741	Hospital de Sabadell
	743	Hospital de Sant Celoni
	744	Hospital de Terrassa
	750	Hospital General de Granollers
	753	Hospital Municipal de Badalona
	759	Hospital de Sant Jaume, Calella
	908	Fundació Privada Hospital de Mollet
	1425	Hospital de Mataró
Barcelona Sud	146	Hospital de Viladecans
	148	Hospital Universitari de Bellvitge
	725	Hospital General de l'Hospitalet
	742	Hospital de Sant Boi
	754	Hospital Residència Sant Camil
	756	Fundació H. Comarcal Sant Antoni Abat
	764	Hospital de Sant Joan de Déu de Martorell
	765	Hospital de Sant Joan de Déu d'Esplugues de Llobregat
	1012	Hospital Comarcal de l'Alt Penedès
	5994	Hospital Sant Joan d'Espí Moises Broggi

Codificació hospitals per grups de facturació

Grup facturació	Hospital	UP	Descripció
GF1	Clinica Salus Informorum	678	GF1. Hospitals Generals Bàsics aïllats i Hospitals Complementaris
	Hospital de Campdevàrol	723	
	Fundació Sant Hospital	732	
	Hospital Comarcal Móra d'Ebre	737	
	Hospital de Puigcerdà	740	
	Hospital Comarcal de Pallars	748	
	Clínica Terres de l'Ebre	836	
	Hospital Comarcal d'Amposta	975	
GF2	Hospital de Viladecans	146	GF2. Hospitals Generals Bàsics
	Hospital Comarcal de Blanes	719	
	Hospital de Figueres Fundació Privada	724	
	Hospital de l'Esperit Sant	734	
	Hospital de Palamós	739	
	Hospital de Sant Boi	742	
	Hospital de Sant Celoni	743	
	Hospital Municipal de Badalona	753	
	Fundació Hospital Comarcal Sant Antoni Abat	756	
	Hospital Sant Bernabé	757	
	Hospital de Sant Jaume, Calella	759	
	Hospital Sant Jaume, Olot	762	
	Hospital de Sant Joan de Déu de Martorell	764	
	Hospital de Sant Pau i Santa Tecla	767	
	Parc Hospitalari i Martí i Julià, Salt	770	
	Hospital de Santa Maria	771	
	Pius Hospital de Valls	826	
	Hospital Plató	827	
	Fundació Privada Hospital de Mollet	908	
Hospital Comarcal de l'Alt Penedès	1012		
Hospital del Vendrell	4373		
Hospital Sant Joan d'Espí Moises Broggi	5994		

Grup facturació	Hospital	UP	Descripció
GF3	Hospital Universitari Arnau de Vilanova	1	GF3. Hospital de referència
	Hospital Universitari de Tarragona Joan XXIII	39	
	Hospital de Tortosa Verge de la Cinta	86	
	Hospital Universitari de Girona Doctor Josep Trueta	100	
	Althaia	634	
	Hospital General de l'Hospitalet	725	
	Hospital dos de Maig	726	
	Hospital Mútua de Terrassa	729	
	Hospital de Sabadell	741	
	Hospital de Terrassa	744	
	Hospital General de Vic	745	
	Hospital del Mar	746	
	Hospital General de Granollers	750	
	Hospital Residència Sant Camil	754	
	Hospital Universitari Sant Joan de Reus	763	
	Hospital Universitari Sagrat Cor	833	
	Hospital General d'Igualada	916	
Hospital de Mataró	1425		
GF4	Hospital Universitari de Bellvitge	148	GF4. Hospitals d'alta tecnologia
	Hospital Universitari Germans Trias i Pujol	272	
	Hospital Clínic i Provincial de Barcelona	718	
	Hospital de Sant Joan de Déu d'Esplugues de Llobregat	765	
	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	772	
	Fundació Puigvert Luna	777	
	Hospital Universitari Vall d'Hebron	6046	