

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI
ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA
2016
RESULTATS PER CENTRE**

Hospital de Sabadell - UP 741

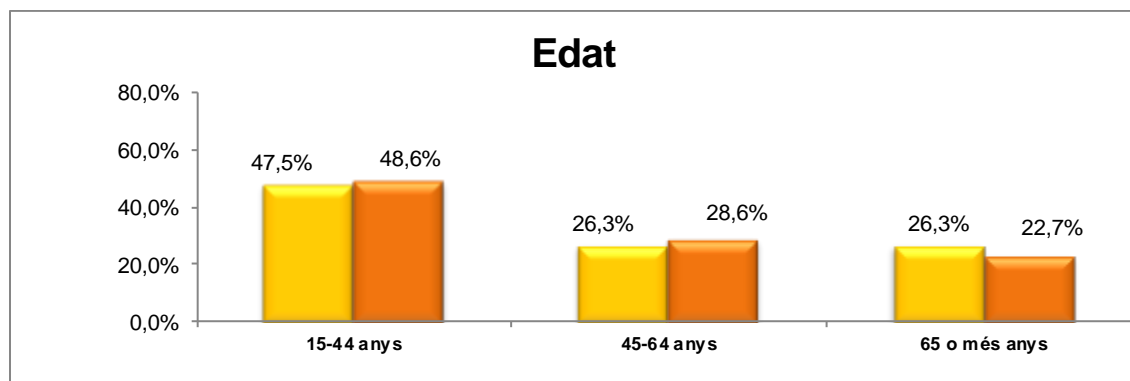
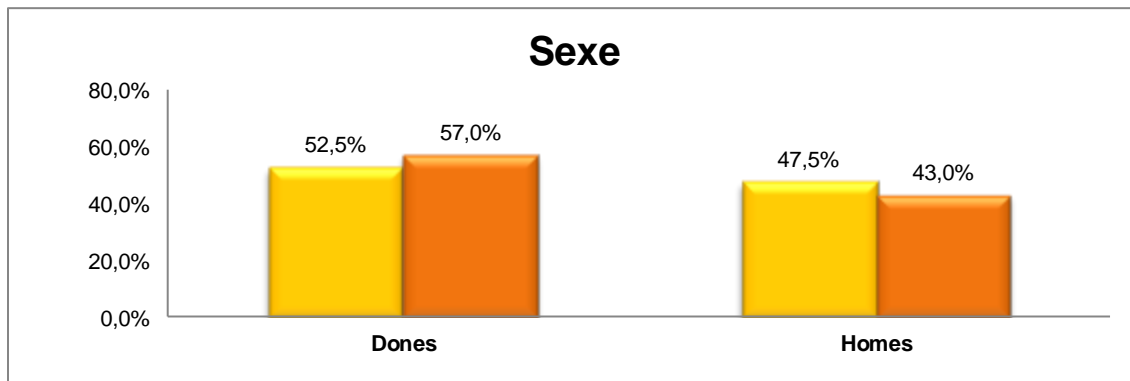
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

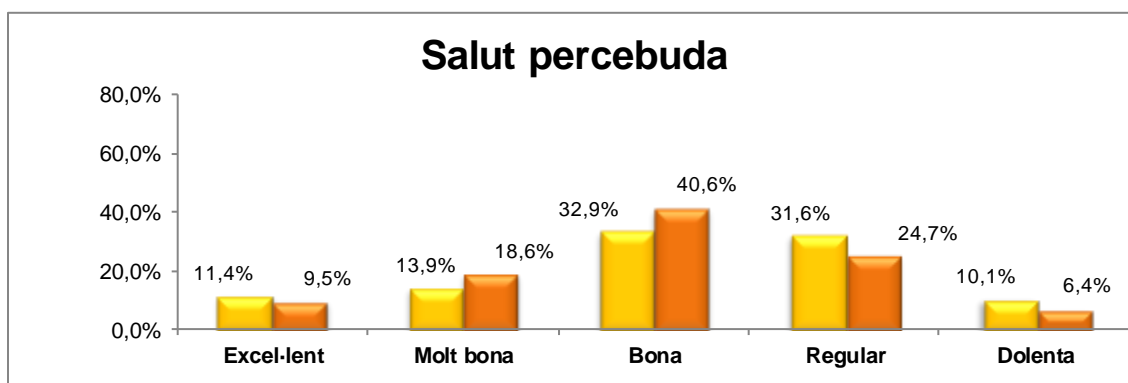
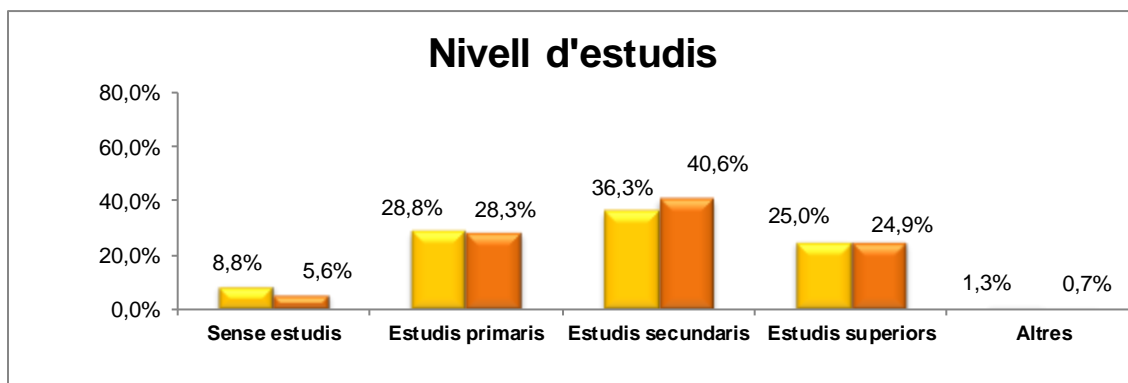
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de Sabadell	80
CATALUNYA	4453

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	23,8%	76,3%
Catalunya	22,8%	77,2%

Nota: P1 Era el primer cop que anava al servei d'urgències d'aquest hospital

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
UP	55,0%	11,3%	25,0%	3,8%	5,0%
Catalunya	64,9%	13,4%	11,7%	2,9%	7,0%

Nota: P2 Com va decidir anar a urgències

	Motiu per triar Urgències			
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop
UP	21,4%	9,5%	61,9%	7,1%
Catalunya	27,6%	11,4%	47,8%	13,2%

Nota: P3 Per què? (Només aquells casos que han respost per iniciativa pròpia a la P2)

B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

UP Catalunya

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
Filtre. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	75,0%	
	No	25,0%	
N 80 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	3,3%	
	Molt bona	6,7%	
	Bona	38,3%	
	Regular	35,0%	
	Dolenta	16,7%	
N 60 NS/NC 0			
P5. Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar?	Sempre	21,9%	
	Gairebé sempre	6,3%	
	Sovint	15,6%	
	Poques vegades	18,8%	
	Mai / gairebé mai	37,5%	
N 32 NS/NC 4			
No em van donar informació 24			
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	8,3%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sovint	5,0%	
	Poques vegades	8,3%	
N 60 NS/NC 0			
No em van donar informació 0	Mai / gairebé mai	78,3%	
P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	Molt curt	5,0%	
	Curt	5,0%	
	Normal	30,0%	
	Llarg	33,3%	
	Molt Llarg	26,7%	
N 60 NS/NC 0			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	25,3%	
	Molt bé	22,8%	
	Bé	34,2%	
	Regular	13,9%	
	Malament	3,8%	
N 79 NS/NC 1			
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecta	20,0%	
	Molt bona	26,3%	
	Bona	41,3%	
	Regular	10,0%	
	Dolenta	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P 10. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer)	Perfecta	18,8%	
	Molt bona	22,5%	
	Bona	48,8%	
	Regular	7,5%	
	Dolenta	2,5%	
N 80 NS/NC 0			



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	58,5%	
	Gairebé sempre	12,3%	
	Sovint	18,5%	
	Poques vegades	1,5%	
	Mai / gairebé mai	9,2%	
N 65 NS/NC 0			
No vaig tenir dolor	15		
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	16,3%	
	Molt bones	15,0%	
	Bones	35,0%	
	Regulars	25,0%	
	Dolentes	8,8%	
N 80 NS/NC 0			
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?	Perfecta	14,8%	
	Molt bona	9,3%	
	Bona	50,0%	
	Regular	22,2%	
	Dolenta	3,7%	
N 54 NS/NC 0			
No vaig estar en una camilla	26		
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	Sempre	65,1%	
	Gairebé sempre	19,0%	
	Sovint	4,8%	
	Poques vegades	3,2%	
	Mai / gairebé mai	7,9%	
N 63 NS/NC 0			
No tenia acompanyants	17		
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	31,6%	
	Molt bé	15,2%	
	Bé	39,2%	
	Regular	8,9%	
	Malament	5,1%	
N 79 NS/NC 1			
P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	36,3%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	33,8%	
	Regular	6,3%	
	Malament	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	36,3%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	37,5%	
	Regular	2,5%	
	Malament	3,8%	
N 80 NS/NC 0			



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?	Perfecte	31,7%	
	Molt bé	34,1%	
	Bé	34,1%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 41 NS/NC 0	No hi vaig tenir contacte	39	
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	75,0%	
	Gairebé sempre	11,8%	
	Sovint	11,8%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai / gairebé mai	0,0%	
N 76 NS/NC 2	No em van donar informació	2	
P 20. Els metges li va donar la informació que necessitava sobre la seva malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències, etc.?	Sempre	72,4%	
	Gairebé sempre	11,8%	
	Sovint	6,6%	
	Poques vegades	6,6%	
	Mai / gairebé mai	2,6%	
N 76 NS/NC 1	No em van donar informació	3	
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	12,5%	
	Gairebé sempre	2,5%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	5,0%	
	Mai o gairebé mai	73,8%	
N 80 NS/NC 0			
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	33,3%	
	Molt bona	19,4%	
	Bona	40,3%	
	Regular	4,2%	
	Malament	2,8%	
N 72 NS/NC 0	No em van donar informació	2	
No em van fer proves	6		
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	32,3%	
	No	67,7%	
	N 62 NS/NC 3	No tenia acompanyants	
P 24. La informació que li donaven els diferents professionals sobre el seu problema de salut o el motiu pel qual va anar a urgències, era coherent (coincident)?	Sempre	77,3%	
	Gairebé sempre	12,0%	
	Sovint	6,7%	
	Poques vegades	2,7%	
	Mai / gairebé mai	1,3%	
N 75 NS/NC 3	No em van donar informació	2	
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	64,1%	
	Gairebé sempre	20,5%	
	Sovint	6,4%	
	Poques vegades	5,1%	
	Mai / gairebé mai	3,8%	
N 78 NS/NC 2			



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 26. Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències?	Perfecta	11,3%	
	Molt bona	10,0%	
	Bona	37,5%	
	Regular	32,5%	
	Malament	8,8%	
N 80 NS/NC 0			
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	31,3%	
	No	68,8%	
N 80 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	37,5%	
	Molt bé	16,7%	
	Bé	45,8%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 24 NS/NC 1			
P28. Quan van donar-lo d'alta a urgències, li van dir si havia d'anar a un altre servei (el van derivar)?	No em van donar informació	42,3%	
	Al metge de capçalera	40,4%	
	Al metge especialista	17,3%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	0,0%	
N 52 NS/NC 1			
No ho recordo 2			
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	46,7%	
	Molt bé	16,0%	
	Bé	32,0%	
	Regular	2,7%	
	Malament	2,7%	
N 75 NS/NC 0			
No em van explicar res 5			
P 30. Com valora el temps total que va estar a urgències des que va arribar fins que li van donar l'alta?	Molt curt	5,0%	
	Curt	11,3%	
	Normal	43,8%	
	Llarg	25,0%	
	Molt Llarg	15,0%	
N 80 NS/NC 0			
P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfectament	29,1%	
	Molt bé	17,7%	
	Bé	36,7%	
	Regular	11,4%	
	Malament	5,1%	
N 79 NS/NC 1			
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.	Valor	7,20	
	Desviació estàndard	2,48	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?	Sí	82,3%	
	No	13,9%	
	No n'estic segura	3,8%	
N 79 NS/NC 1			

C. Indicador positiu

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

Pregunta resumida	UP 2013	UP 2016	Catalunya
P4 Comoditat de la sala d'espera	57,9%	48,3%	61,8%
P5 Informació temps d'espera	25,6%	43,8%	46,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	9,2%	13,3%	11,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	51,3%	40,0%	52,5%
P8 Temps de dedicació del metge	86,8%	82,3%	84,8%
P9 Disposició per escoltar-lo	87,9%	87,5%	85,6%
P10 Poder donar la seva opinió	83,3%	90,0%	86,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	78,5%	89,2%	82,5%
P12 Condicions lloc on va ser atès	73,6%	66,3%	76,3%
P13 Comoditat de la camilla	78,0%	74,1%	78,8%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	82,7%	88,9%	87,6%
P15 Respecte a la intimitat	91,2%	86,1%	89,7%
P16 Tracte personal infermeres	91,9%	90,0%	92,2%
P17 Tracte personal metges	90,0%	93,8%	90,9%
P18 Tracte personal dels zeladors	91,3%	100,0%	97,5%
P19 Informació entenedora	94,4%	98,7%	94,1%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	89,5%	90,8%	91,8%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	81,3%	78,8%	75,1%
P22 Informació sobre les proves	87,1%	93,1%	88,5%
P23 Permís per informar família	25,3%	32,3%	26,6%
P24 Informació coherent (coincident)	93,8%	96,0%	91,5%
P25 Sensació d'estar en bones mans	91,1%	91,0%	89,1%
P26 Organització del servei d'urgències	63,3%	58,8%	73,0%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	95,2%	100,0%	93,6%
P29 Va entendre explicacions	93,3%	94,7%	94,0%
P30 Temps total a urgències	53,3%	60,0%	53,8%
P31 Van resoldre el motiu	80,0%	83,5%	81,7%
P 101 Valoració global	7,42	7,20	7,51
P 102 Fidelitat	82,4%	82,3%	80,3%

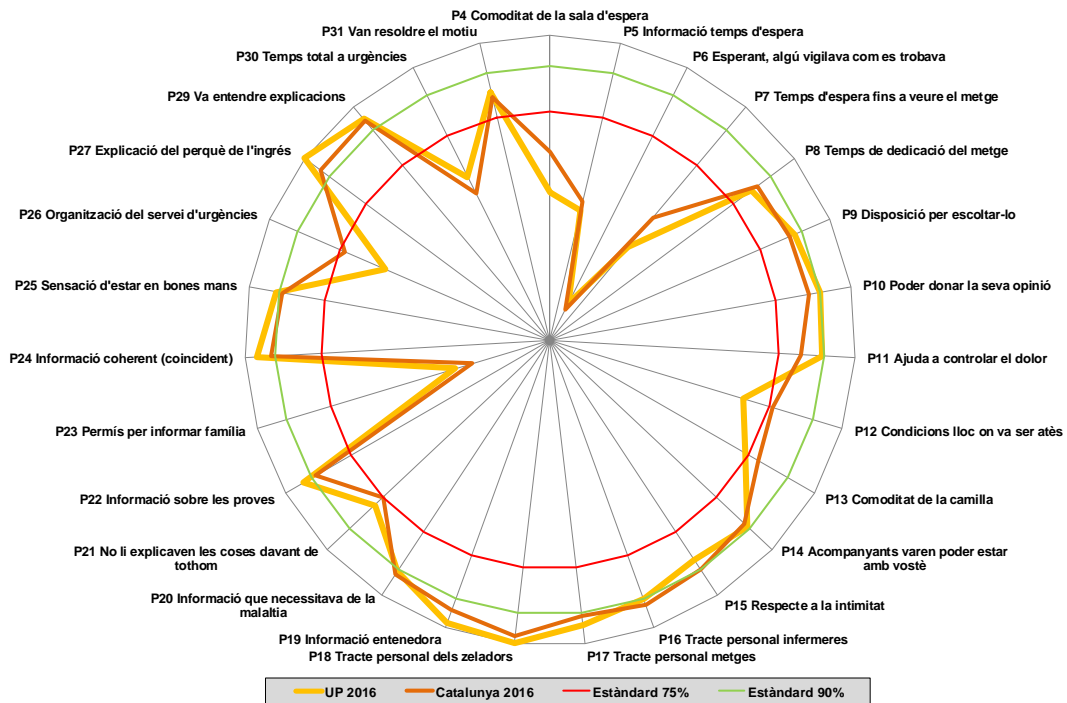
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.

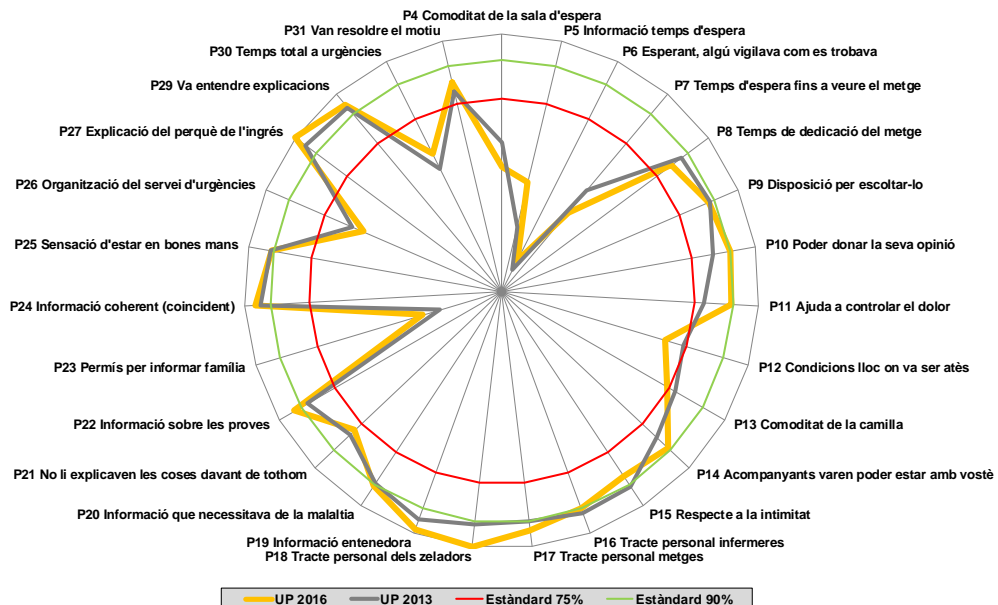
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de la UP 2016 amb Catalunya 2016



D.2. Comparació de la UP 2016 amb la UP 2013



E. Els millors resultats de Catalunya

La següent taula mostra a la primera columna els vostres resultats i a la segona el millor resultat obtingut en cada pregunta a Catalunya.

Pregunta resumida	UP 2016	Millors resultats
P4 Comoditat de la sala d'espera	48,3%	87,9%
P5 Informació temps d'espera	43,8%	78,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	13,3%	30,2%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	40,0%	84,8%
P8 Temps de dedicació del metge	82,3%	97,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	87,5%	97,5%
P10 Poder donar la seva opinió	90,0%	97,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	89,2%	95,3%
P12 Condicions lloc on va ser atès	66,3%	97,5%
P13 Comoditat de la camilla	74,1%	100,0%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	88,9%	100,0%
P15 Respects a la intimitat	86,1%	98,8%
P16 Tracte personal infermeres	90,0%	98,8%
P17 Tracte personal metges	93,8%	97,5%
P18 Tracte personal dels zeladors	100,0%	100,0%
P19 Informació entenedora	98,7%	98,7%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	90,8%	98,7%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	78,8%	86,8%
P22 Informació sobre les proves	93,1%	97,1%
P23 Permis per informar família	32,3%	45,2%
P24 Informació coherent (coincident)	96,0%	97,4%
P25 Sensació d'estar en bones mans	91,0%	96,3%
P26 Organització del servei d'urgències	58,8%	92,5%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,0%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	94,7%	100,0%
P30 Temps total a urgències	60,0%	78,8%
P31 Van resoldre el motiu	83,5%	91,0%
P 101 Valoració global	7,20	8,56
P 102 Fidelitat	82,3%	93,8%