

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

ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

2019

RESULTATS PER CENTRE

Fundació Hospital de l'Esperit Sant - UP 734

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut



2019

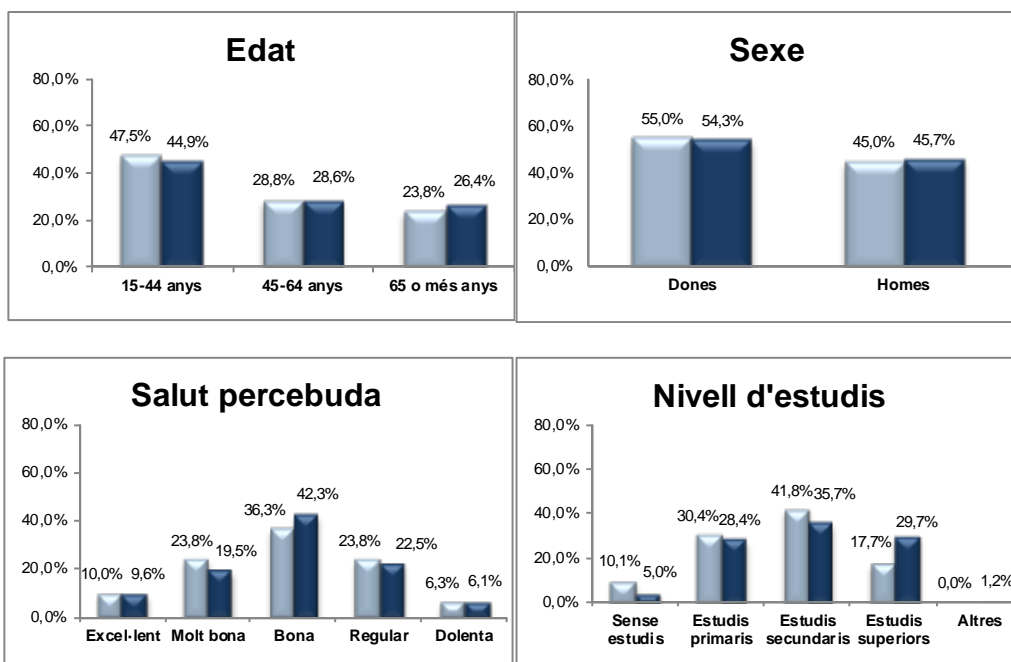
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Fundació Hospital de l'Esperit Sant	80
CATALUNYA	4379

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2019
CATALUNYA 2019



RESULTATS PER UP 2019

A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	18,8%	81,3%
Catalunya	27,2%	72,8%

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	68,8%	11,3%	17,5%	1,3%	1,3%
Catalunya	69,3%	12,3%	13,3%	1,8%	3,2%

Nota: P2 Com va decidir anar a urgències

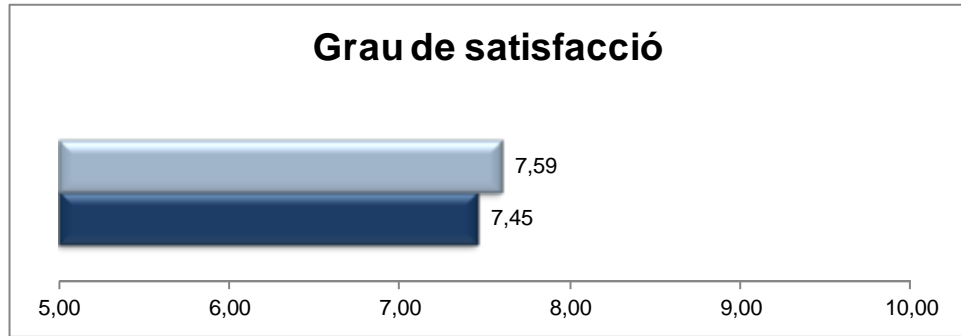
	Motiu per triar Urgències			
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop
UP	29,1%	7,3%	50,9%	12,7%
Catalunya	26,5%	11,0%	50,8%	11,8%

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

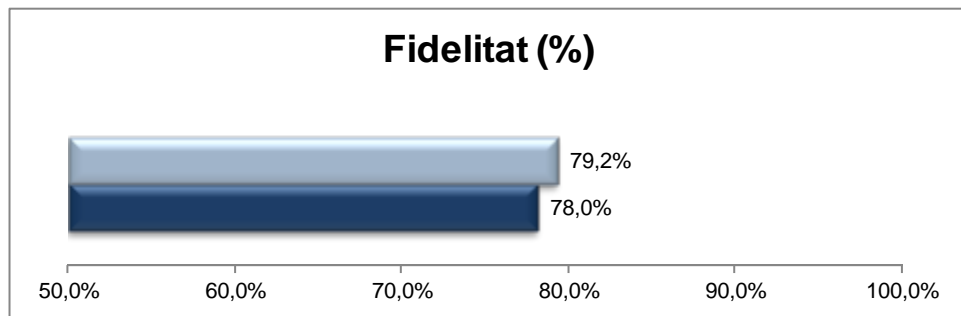
RESULTATS PER UP 2019

A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències del seu hospital



P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
Filtre. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	85,0%	
	No	15,0%	
N 80 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	1,5%	
	Molt bona	7,5%	
	Bona	55,2%	
	Regular	31,3%	
	Dolenta	4,5%	
N 67 NS/NC 1			
P5. Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar?	Sempre	9,5%	
	Gairebé sempre	6,3%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	14,3%	
	Mai / gairebé mai	63,5%	
N 63 NS/NC 0			
No em van donar informació 5			
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	7,7%	
	Gairebé sempre	4,6%	
	Sovint	6,2%	
	Poques vegades	3,1%	
	Mai / gairebé mai	78,5%	
N 65 NS/NC 0			
No em van donar informació 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	4,5%	
	Curt	25,8%	
	Normal	27,3%	
	Llarg	25,8%	
	Molt Llarg	16,7%	
N 66 NS/NC 2			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	23,8%	
	Molt bé	16,3%	
	Bé	40,0%	
	Regular	15,0%	
	Malament	5,0%	
N 80 NS/NC 0			
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecta	25,0%	
	Molt bona	16,3%	
	Bona	42,5%	
	Regular	12,5%	
	Dolenta	3,8%	
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	23,8%	
	Molt bona	13,8%	
	Bona	47,5%	
	Regular	12,5%	
	Dolenta	2,5%	
N 80 NS/NC 0			

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	N 72 NS/NC 0	Sempre	54,2%	
		Gairebé sempre	15,3%	
		Sovint	5,6%	
		Poques vegades	12,5%	
No vaig tenir dolor	8	Mai / gairebé mai	12,5%	
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	N 80 NS/NC 0	Perfectes	17,5%	
		Molt bones	22,5%	
		Bones	36,3%	
		Regulars	22,5%	
		Dolentes	1,3%	
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?	N 71 NS/NC 1	Perfecta	22,5%	
		Molt bona	16,9%	
		Bona	45,1%	
		Regular	14,1%	
No vaig estar en una camilla	8	Dolenta	1,4%	
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	N 61 NS/NC 0	Sempre	77,0%	
		Gairebé sempre	11,5%	
		Sovint	1,6%	
		Poques vegades	4,9%	
No tenia acompanyants	19	Mai / gairebé mai	4,9%	
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	N 80 NS/NC 0	Perfectament	32,5%	
		Molt bé	15,0%	
		Bé	41,3%	
		Regular	7,5%	
		Malament	3,8%	
P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	N 78 NS/NC 2	Perfecte	35,9%	
		Molt bé	21,8%	
		Bé	38,5%	
		Regular	3,8%	
		Malament	0,0%	
P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	N 79 NS/NC 1	Perfecte	34,2%	
		Molt bé	20,3%	
		Bé	38,0%	
		Regular	7,6%	
		Malament	0,0%	

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliters "camillers"?	Perfecte	34,9%	
	Molt bé	28,6%	
	Bé	30,2%	
	Regular	4,8%	
	Malament	1,6%	
N 63 NS/NC 1			
No hi vaig tenir contacte 16			
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	73,1%	
	Gairebé sempre	12,8%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	7,7%	
	Mai / gairebé mai	2,6%	
N 78 NS/NC 1			
No em van donar informació 1			
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	73,3%	
	Gairebé sempre	12,0%	
	Sovint	5,3%	
	Poques vegades	6,7%	
	Mai / gairebé mai	2,7%	
N 75 NS/NC 3			
No em van donar informació 2			
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Mai o gairebé mai	49,4%	
	Poques vegades	6,3%	
	Sovint	8,9%	
	Gairebé sempre	3,8%	
	Sempre	31,6%	
N 79 NS/NC 1			
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	38,7%	
	Molt bona	9,3%	
	Bona	40,0%	
	Regular	10,7%	
	Malament	1,3%	
N 75 NS/NC 0			
No em van donar informació 1			
No em van fer proves 4			
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	31,3%	
	N 64 NS/NC 3		
No tenia acompanyants 13			
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	72,7%	
	Gairebé sempre	14,3%	
	Sovint	3,9%	
	Poques vegades	7,8%	
	Mai / gairebé mai	1,3%	
N 77 NS/NC 2			
No em van donar informació 1			
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	72,7%	
	Gairebé sempre	16,9%	
	Sovint	2,6%	
	Poques vegades	6,5%	
	Mai / gairebé mai	1,3%	
N 77 NS/NC 3			

RESULTATS PER UP 2019

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	15,4%	
	Molt bona	17,9%	
	Bona	41,0%	
	Regular	23,1%	
	Malament	2,6%	
N 78 NS/NC 2			
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	27,5%	
	No	72,5%	
N 80 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	40,9%	
	Molt bé	22,7%	
	Bé	22,7%	
	Regular	9,1%	
	Malament	4,5%	
N 22 NS/NC 0			
P28. Quan van donar-lo d'alta a urgències, li van dir si havia d'anar a un altre servei (el van derivar)?	No em van donar informació	30,4%	
	Al metge de capçalera	48,1%	
	Al metge especialista	12,7%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	7,6%	
	No ho recordo		
N 79 NS/NC 1			
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	46,8%	
	Molt bé	18,2%	
	Bé	31,2%	
	Regular	0,0%	
	Malament	3,9%	
N 77 NS/NC 2			
No em van explicar res	1		
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	16,3%	
	Normal	33,8%	
	Llarg	28,8%	
	Molt Llarg	16,3%	
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	41,3%	
	Molt bé	11,3%	
	Bé	27,5%	
	Regular	12,5%	
	Malament	7,5%	
N 80 NS/NC 0			
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.	Valor	7,59	
	Desviació estàndard	1,91	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?	Sí	79,2%	
	No	11,7%	
	No n'estic segura	9,1%	
N 77 NS/NC 3			

RESULTATS PER UP 2019

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 2016	UP 2019	Catalunya 2019
P4 Comoditat de la sala d'espera	66,7%	64,2%	60,6%
P5 Informació temps d'espera	52,9%	22,2%	28,2%
P6 Esperant, algú vigilàvem com es trobava	10,1%	18,5%	10,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	50,7%	57,6%	51,7%
P8 Temps de dedicació del metge	83,8%	80,0%	83,2%
P9 Disposició per escoltar-lo	83,8%	83,8%	84,5%
P10 Poder donar la seva opinió	88,8%	85,0%	84,2%
P11 Ajuda a controlar el dolor	80,0%	75,0%	81,1%
P12 Condicions lloc on va ser atès	76,3%	76,3%	77,6%
P13 Comoditat de la camilla	83,1%	84,5%	77,0%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	89,4%	90,2%	88,7%
P15 Respecte a la intimitat	91,1%	88,8%	90,4%
P16 Tracte personal infermeres	92,4%	96,2%	92,7%
P17 Tracte personal metges	93,7%	92,4%	90,1%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,7%	93,7%	96,0%
P19 Informació entenedora	90,7%	89,7%	92,0%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	89,3%	90,7%	89,1%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	75,6%	55,7%	62,6%
P22 Informació sobre les proves	81,9%	88,0%	87,3%
P23 Permís per informar família	31,7%	31,3%	28,0%
P24 Informació coherent (coincident)	88,0%	90,9%	91,0%
P25 Sensació d'estar en bones mans	86,3%	92,2%	88,0%
P26 Organització del servei d'urgències	74,4%	74,4%	73,3%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	93,8%	86,4%	92,9%
P29 Va entendre explicacions	92,2%	96,1%	94,0%
P30 Temps total a urgències	53,2%	55,0%	55,6%
P31 Van resoldre el motiu	88,8%	80,0%	81,3%
P 101 Valoració global	7,95	7,59	7,45
P 102 Fidelitat	82,5%	79,2%	78,0%

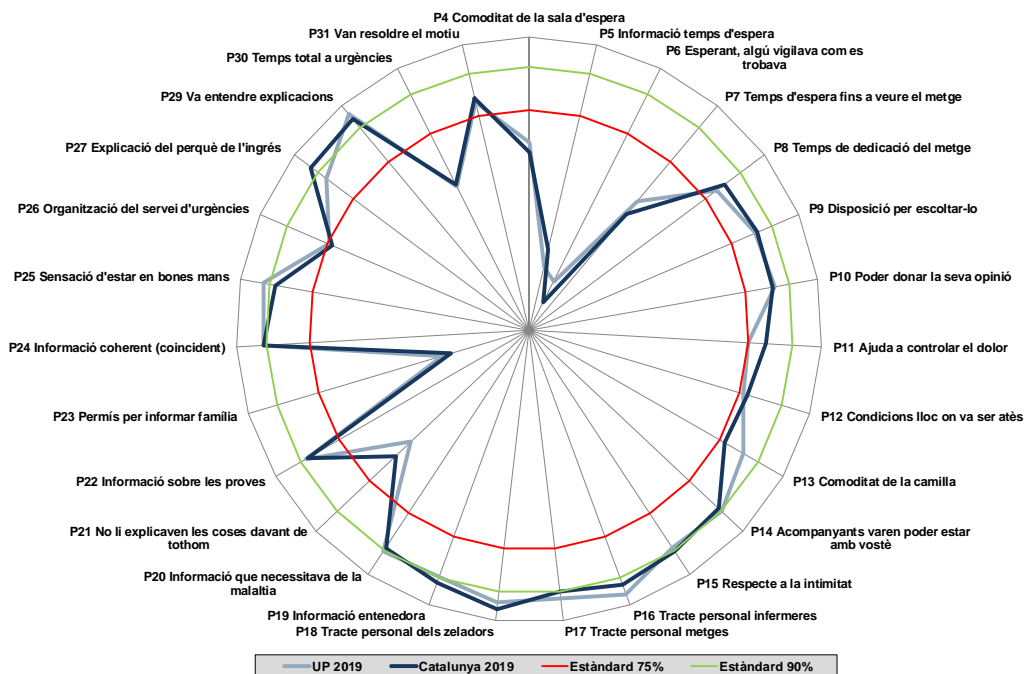
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2019 en relació a Catalunya 2019.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2019 en relació a Catalunya 2019.

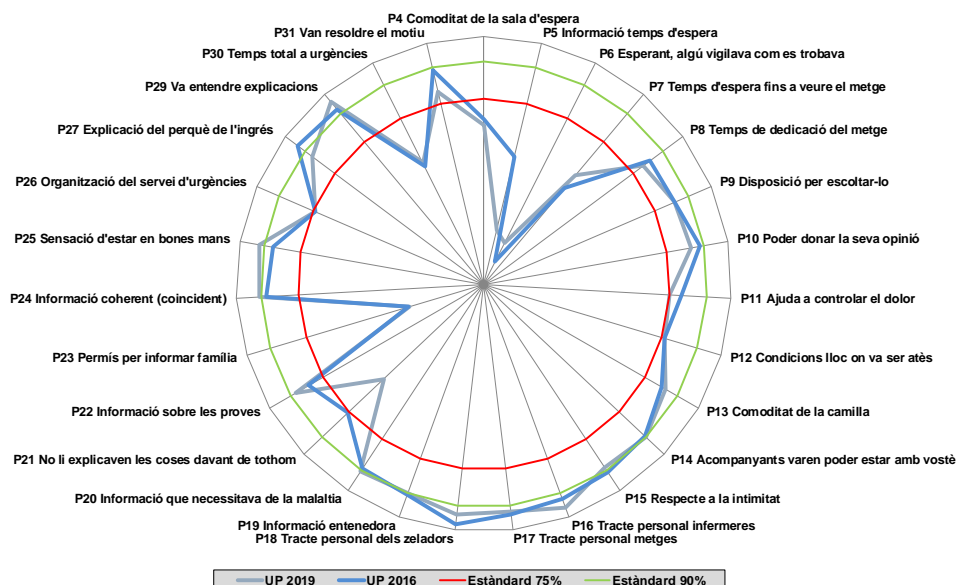
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de la UP 2019 amb Catalunya 2019



D.2. Comparació de la UP 2019 amb la UP 2016



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 2019	Millors resultats
P4 Comoditat de la sala d'espera	64,2%	91,8%
P5 Informació temps d'espera	22,2%	68,5%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	18,5%	48,0%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	57,6%	79,7%
P8 Temps de dedicació del metge	80,0%	92,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	83,8%	95,0%
P10 Poder donar la seva opinió	85,0%	93,7%
P11 Ajuda a controlar el dolor	75,0%	94,0%
P12 Condicions lloc on va ser atès	76,3%	97,5%
P13 Comoditat de la camilla	84,5%	97,4%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	90,2%	100,0%
P15 Respecte a la intimitat	88,8%	100,0%
P16 Tracte personal infermeres	96,2%	100,0%
P17 Tracte personal metges	92,4%	98,8%
P18 Tracte personal dels zeladors	93,7%	100,0%
P19 Informació entenedora	89,7%	100,0%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	90,7%	97,4%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	55,7%	78,2%
P22 Informació sobre les proves	88,0%	97,3%
P23 Permís per informar família	31,3%	44,6%
P24 Informació coherent (coincident)	90,9%	100,0%
P25 Sensació d'estar en bones mans	92,2%	100,0%
P26 Organització del servei d'urgències	74,4%	92,5%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	86,4%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	96,1%	98,7%
P30 Temps total a urgències	55,0%	83,3%
P31 Van resoldre el motiu	80,0%	92,4%
P 101 Valoració global	7,59	8,41
P 102 Fidelitat	79,2%	97,5%