

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

ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

2019

RESULTATS PER CENTRE

Hospital de Sant Celoni - UP 743

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut

 Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

2019

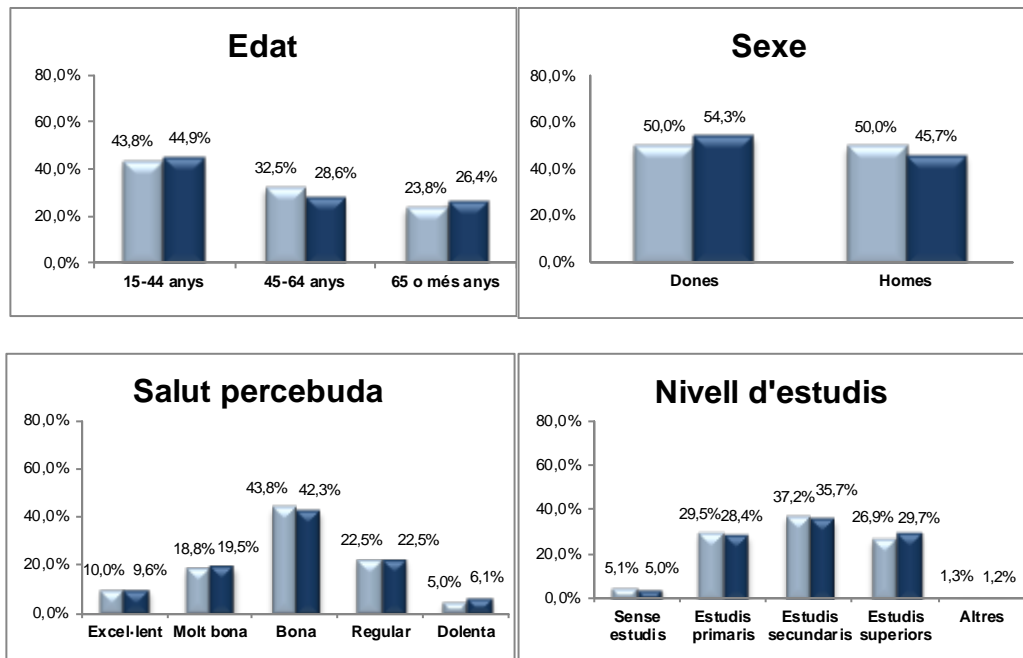
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enqüestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de Sant Celoni	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	16,3%	83,8%
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	75,0%	6,3%	8,8%	1,3%	8,8%
Catalunya	69,3%	12,3%	13,3%	1,8%	3,2%

Nota: P2 Com va decidir anar a urgències

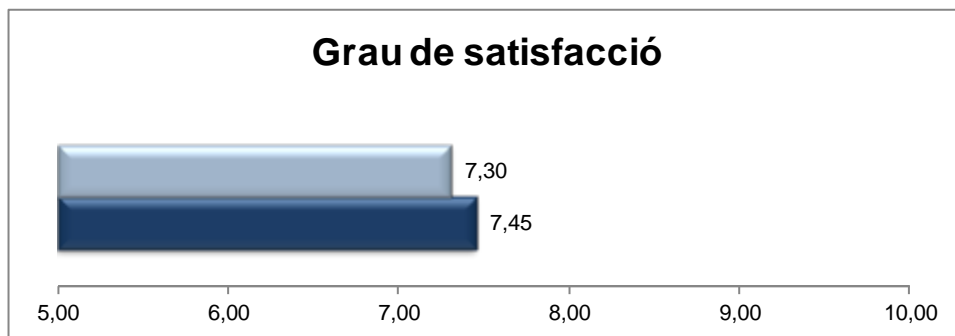
	Motiu per triar Urgències			
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop
UP	28,3%	16,7%	45,0%	10,0%
Catalunya	26,5%	11,0%	50,8%	11,8%

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

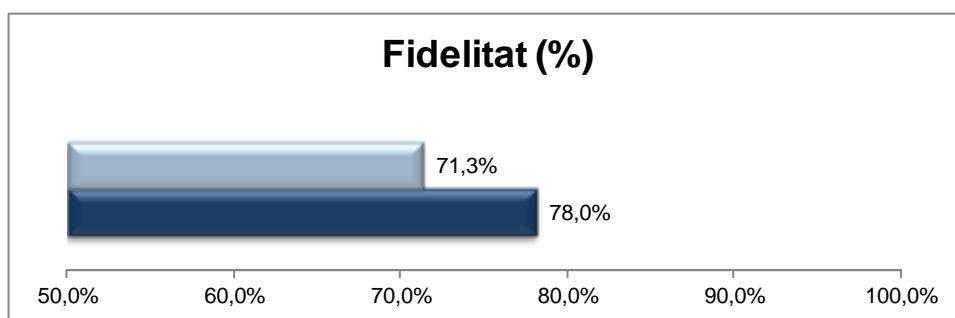
RESULTATS PER UP 2019

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	78,8%	
	No	21,3%	
N 80 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	0,0%	
	Molt bona	4,8%	
	Bona	41,9%	
	Regular	38,7%	
	Dolenta	14,5%	
N 62 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	14,0%	
	Gairebé sempre	5,3%	
	Sovint	12,3%	
	Poques vegades	12,3%	
	Mai / gairebé mai	56,1%	
N 57 NS/NC 3			
No em van donar informació 3	Mai / gairebé mai	56,1%	
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	7,9%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	3,2%	
	Mai / gairebé mai	82,5%	
N 63 NS/NC 0			
No em van donar informació 0	Mai / gairebé mai	82,5%	
P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	Molt curt	3,2%	
	Curt	17,7%	
	Normal	22,6%	
	Llarg	38,7%	
	Molt Llarg	17,7%	
N 62 NS/NC 1			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	16,5%	
	Molt bé	24,1%	
	Bé	38,0%	
	Regular	16,5%	
	Malament	5,1%	
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	17,5%	
	Molt bona	28,8%	
	Bona	36,3%	
	Regular	15,0%	
	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	22,8%	
	Molt bona	21,5%	
	Bona	38,0%	
	Regular	12,7%	
	Dolenta	5,1%	
N 79 NS/NC 1			

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 68 NS/NC 1 No vaig tenir dolor 11	Sempre	48,5%	
	Gairebé sempre	13,2%	
	Sovint	17,6%	
	Poques vegades	13,2%	
	Mai / gairebé mai	7,4%	
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien? N 80 NS/NC 0	Perfectes	10,0%	
	Molt bones	12,5%	
	Bones	47,5%	
	Regulars	25,0%	
	Dolentes	5,0%	
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre? N 76 NS/NC 0 No vaig estar en una camilla 4	Perfecta	5,3%	
	Molt bona	14,5%	
	Bona	50,0%	
	Regular	22,4%	
	Dolenta	7,9%	
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè? N 64 NS/NC 0 No tenia acompanyants 16	Sempre	60,9%	
	Gairebé sempre	17,2%	
	Sovint	1,6%	
	Poques vegades	6,3%	
	Mai / gairebé mai	14,1%	
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat? N 80 NS/NC 0	Perfectament	30,0%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	38,8%	
	Regular	8,8%	
	Malament	2,5%	
P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres? N 78 NS/NC 2	Perfecte	34,6%	
	Molt bé	28,2%	
	Bé	29,5%	
	Regular	5,1%	
	Malament	2,6%	
P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges? N 80 NS/NC 0	Perfecte	28,8%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	35,0%	
	Regular	6,3%	
	Malament	1,3%	

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	29,5%	
	Molt bé	34,4%	
	Bé	32,8%	
	Regular	3,3%	
	Malament	0,0%	
N 61 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte	19		
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	75,9%	
	Gairebé sempre	11,4%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai / gairebé mai	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
No em van donar informació	0		
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	72,2%	
	Gairebé sempre	10,1%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	7,6%	
	Mai / gairebé mai	3,8%	
N 79 NS/NC 0			
No em van donar informació	1		
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Mai o gairebé mai	62,3%	
	Poques vegades	6,5%	
	Sovint	3,9%	
	Gairebé sempre	3,9%	
	Sempre	23,4%	
N 77 NS/NC 3			
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	32,9%	
	Molt bona	13,7%	
	Bona	37,0%	
	Regular	13,7%	
	Malament	2,7%	
N 73 NS/NC 0			
No em van donar informació	0		
No em van fer proves	7		
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	27,4%	
	N 73 NS/NC 0		
No tenia acompanyants	7		
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	73,3%	
	Gairebé sempre	9,3%	
	Sovint	6,7%	
	Poques vegades	5,3%	
	Mai / gairebé mai	5,3%	
N 75 NS/NC 1			
No em van donar informació	4		
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	66,3%	
	Gairebé sempre	8,8%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	12,5%	
	Mai / gairebé mai	8,8%	
N 80 NS/NC 0			

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	15,0%	
	Molt bona	16,3%	
	Bona	38,8%	
	Regular	25,0%	
	Malament	5,0%	
N 80 NS/NC 0			
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	20,0%	
	No	80,0%	
N 80 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	62,5%	
	Molt bé	6,3%	
	Bé	31,3%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 16 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	28,8%	
	Al metge de capçalera	52,5%	
	Al metge especialista	10,0%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	7,5%	
	No ho recordo		
N 80 NS/NC 0			
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	53,8%	
	Molt bé	8,8%	
	Bé	30,0%	
	Regular	5,0%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
No em van explicar res	0		
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	0,0%	
	Curt	13,8%	
	Normal	35,0%	
	Llarg	35,0%	
	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	35,4%	
	Molt bé	7,6%	
	Bé	34,2%	
	Regular	15,2%	
	Malament	7,6%	
N 79 NS/NC 1			
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.	Valor	7,30	
	Desviació estàndard	2,31	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?	Sí	71,3%	
	No	16,3%	
	No n'estic segura	12,5%	
N 80 NS/NC 0			

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	53,1%	46,8%	60,6%
P5 Informació temps d'espera	38,7%	31,6%	28,2%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	9,7%	14,3%	10,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	50,8%	43,5%	51,7%
P8 Temps de dedicació del metge	72,2%	78,5%	83,2%
P9 Disposició per escoltar-lo	78,5%	82,5%	84,5%
P10 Poder donar la seva opinió	75,9%	82,3%	84,2%
P11 Ajuda a controlar el dolor	72,9%	79,4%	81,1%
P12 Condicions lloc on va ser atès	66,3%	70,0%	77,6%
P13 Comoditat de la camilla	75,4%	69,7%	77,0%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	68,8%	79,7%	88,7%
P15 Respecte a la intimitat	91,3%	88,8%	90,4%
P16 Tracte personal infermeres	86,3%	92,3%	92,7%
P17 Tracte personal metges	81,3%	92,5%	90,1%
P18 Tracte personal dels zeladors	100,0%	96,7%	96,0%
P19 Informació entenedora	94,7%	93,7%	92,0%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	88,7%	88,6%	89,1%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	84,2%	68,8%	62,6%
P22 Informació sobre les proves	90,3%	83,6%	87,3%
P23 Permís per informar família	16,7%	27,4%	28,0%
P24 Informació coherent (coincident)	88,7%	89,3%	91,0%
P25 Sensació d'estar en bones mans	80,0%	78,8%	88,0%
P26 Organització del servei d'urgències	67,1%	70,0%	73,3%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,0%	100,0%	92,9%
P29 Va entendre explicacions	93,3%	92,5%	94,0%
P30 Temps total a urgències	50,6%	48,8%	55,6%
P31 Van resoldre el motiu	75,6%	77,2%	81,3%
P 101 Valoració global	6,84	7,30	7,45
P 102 Fidelitat	66,3%	71,3%	78,0%

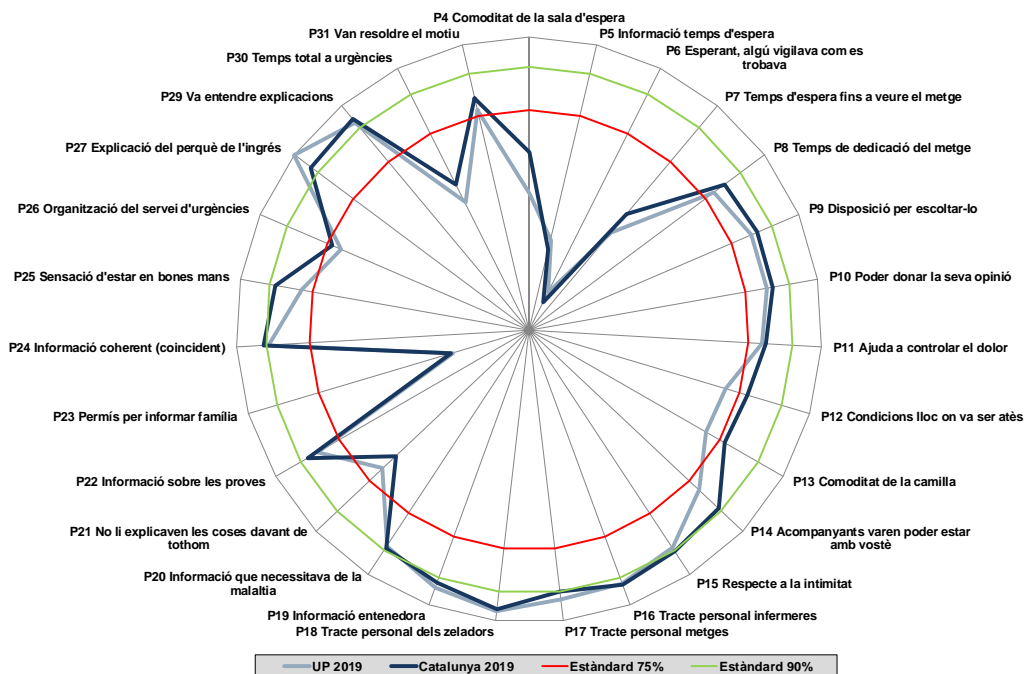
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2019 en relació a Catalunya 2019.

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

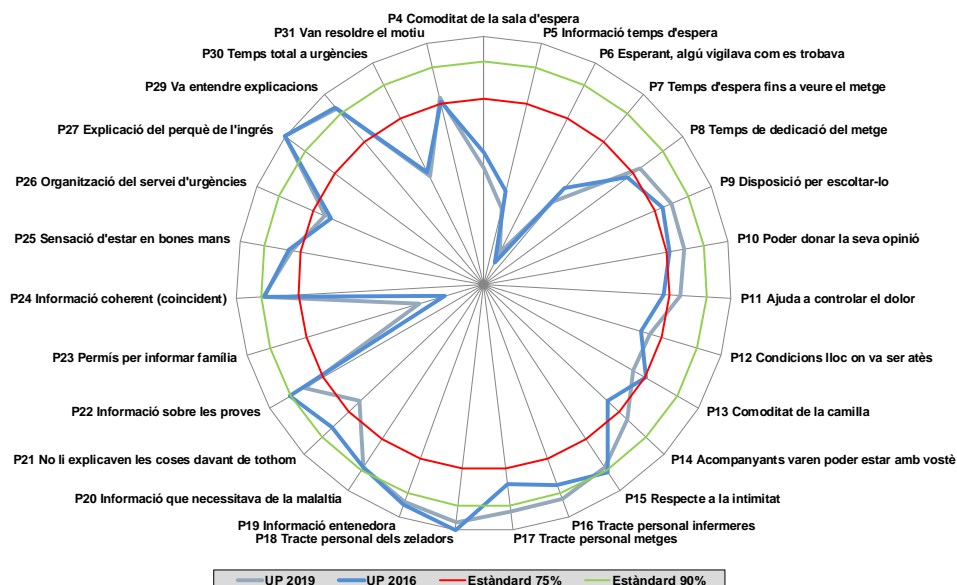
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	46,8%	91,8%
P5 Informació temps d'espera	31,6%	68,5%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	14,3%	48,0%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	43,5%	79,7%
P8 Temps de dedicació del metge	78,5%	92,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	82,5%	95,0%
P10 Poder donar la seva opinió	82,3%	93,7%
P11 Ajuda a controlar el dolor	79,4%	94,0%
P12 Condicions lloc on va ser atès	70,0%	97,5%
P13 Comoditat de la camilla	69,7%	97,4%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	79,7%	100,0%
P15 Respecte a la intimitat	88,8%	100,0%
P16 Tracte personal infermeres	92,3%	100,0%
P17 Tracte personal metges	92,5%	98,8%
P18 Tracte personal dels zeladors	96,7%	100,0%
P19 Informació entenedora	93,7%	100,0%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	88,6%	97,4%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	68,8%	78,2%
P22 Informació sobre les proves	83,6%	97,3%
P23 Permís per informar família	27,4%	44,6%
P24 Informació coherent (coincident)	89,3%	100,0%
P25 Sensació d'estar en bones mans	78,8%	100,0%
P26 Organització del servei d'urgències	70,0%	92,5%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,0%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	92,5%	98,7%
P30 Temps total a urgències	48,8%	83,3%
P31 Van resoldre el motiu	77,2%	92,4%
P 101 Valoració global	7,30	8,41
P 102 Fidelitat	71,3%	97,5%