

**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**

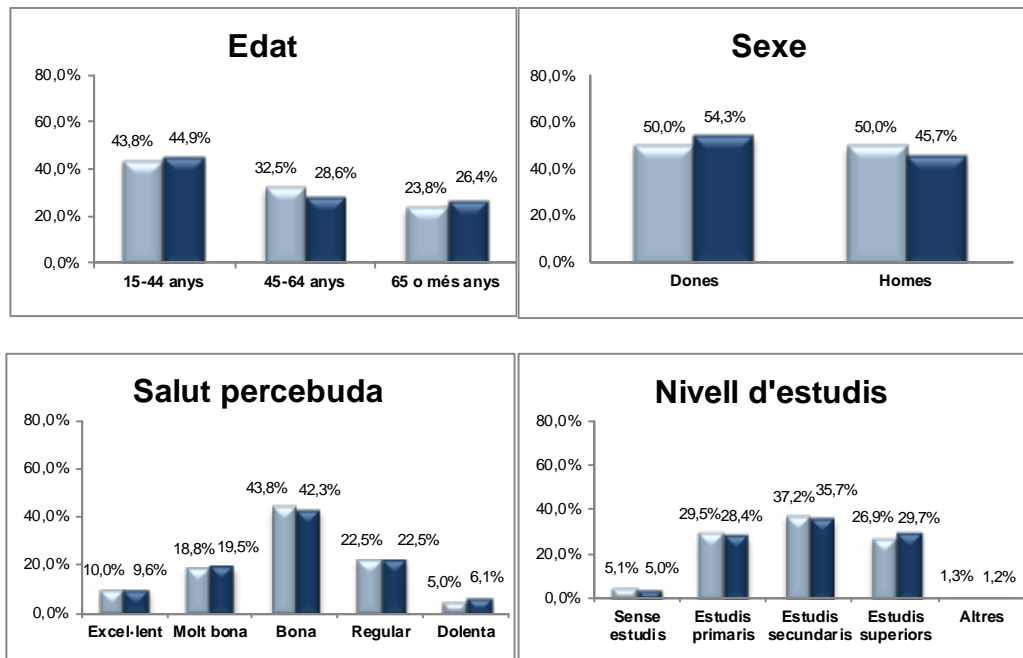
## A. Anàlisi per UP

### A.1. Descripció de la població enquestada

	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

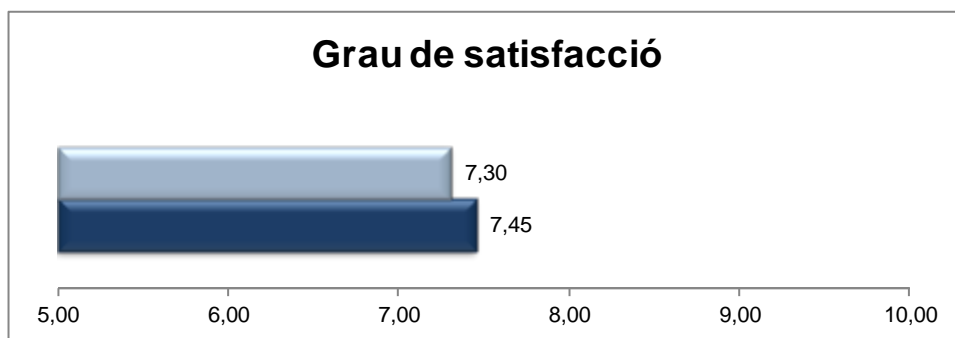
	Motiu per triar Urgències			
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop
UP	28,3%	16,7%	45,0%	10,0%
Catalunya	26,5%	11,0%	50,8%	11,8%

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

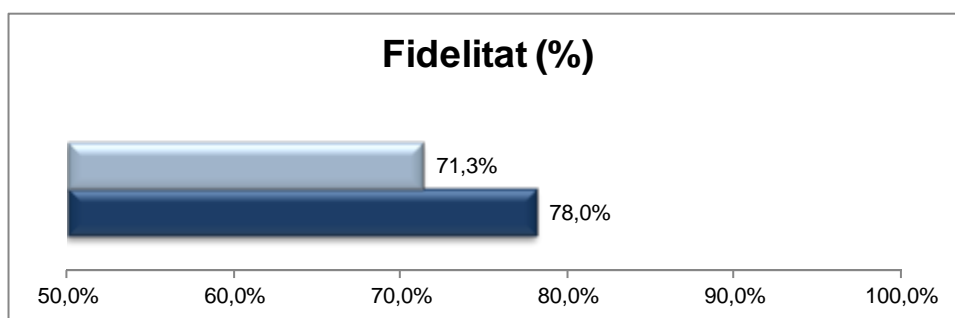
RESULTATS PER UP 2019

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			
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			
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%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>6,84</b>	<b>7,30</b>	<b>7,45</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>66,3%</b>	<b>71,3%</b>	<b>78,0%</b>

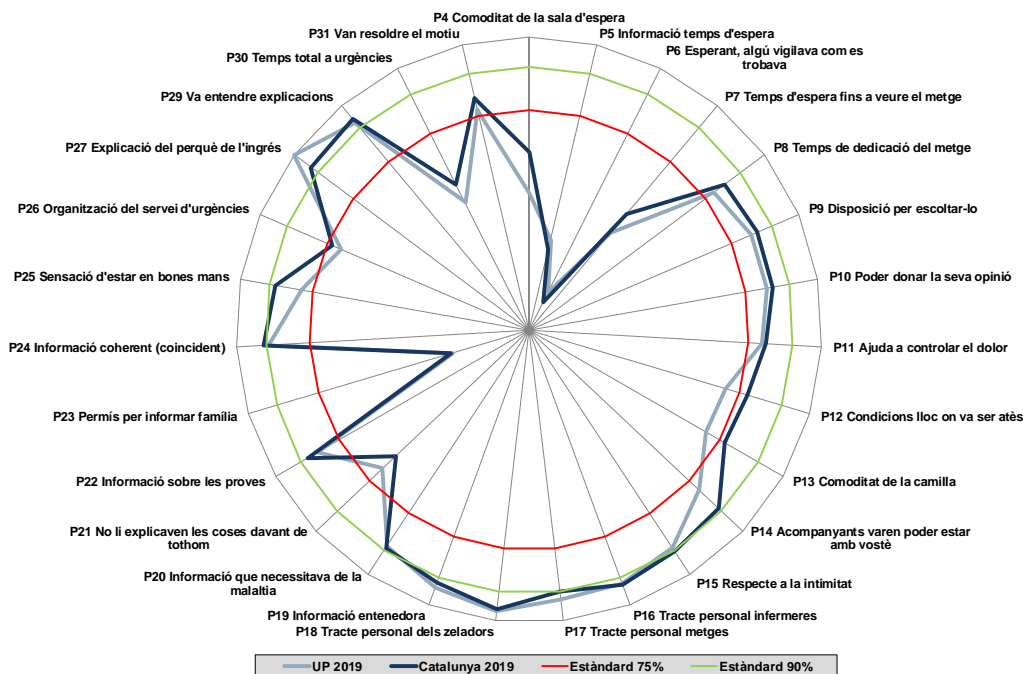
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2019 en relació a Catalunya 2019.

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

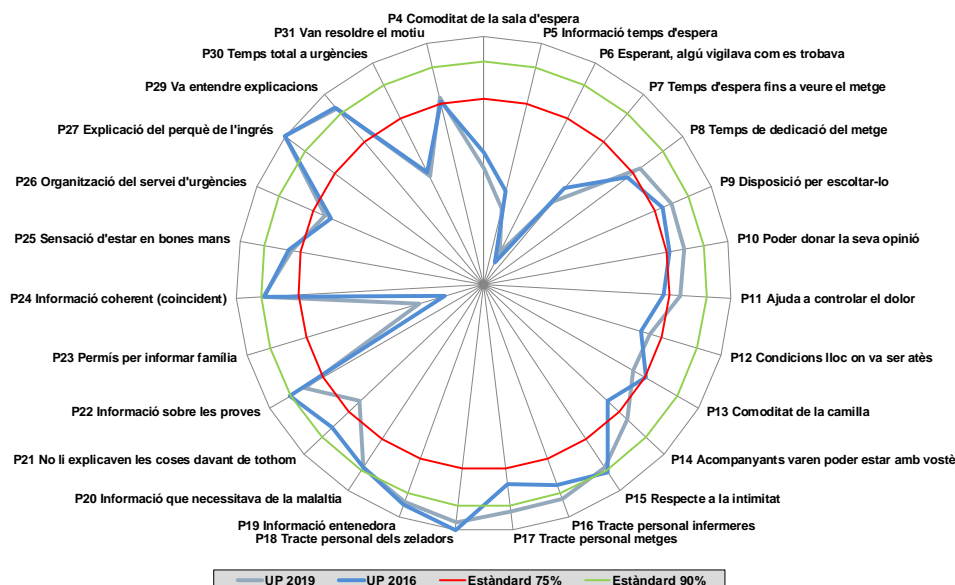
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,30</b>	<b>8,41</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>71,3%</b>	<b>97,5%</b>