



**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNEA DE SERVEI
ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA
2013
RESULTATS RSB Nord**

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



2013

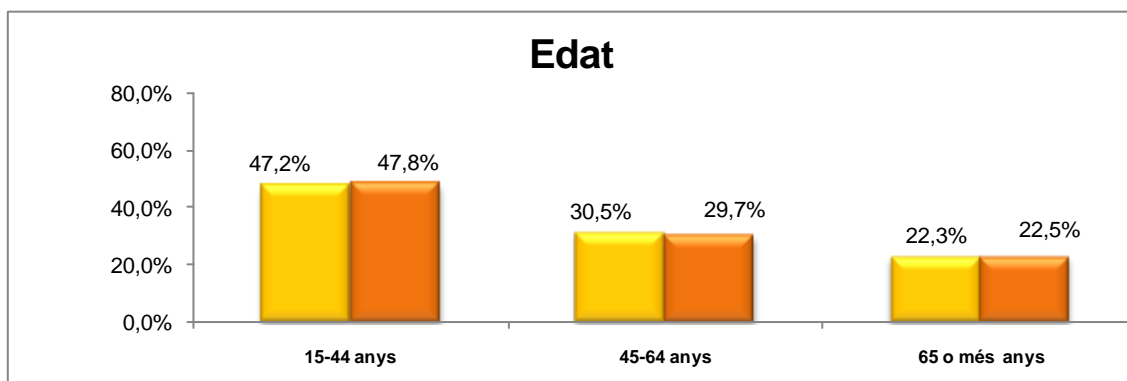
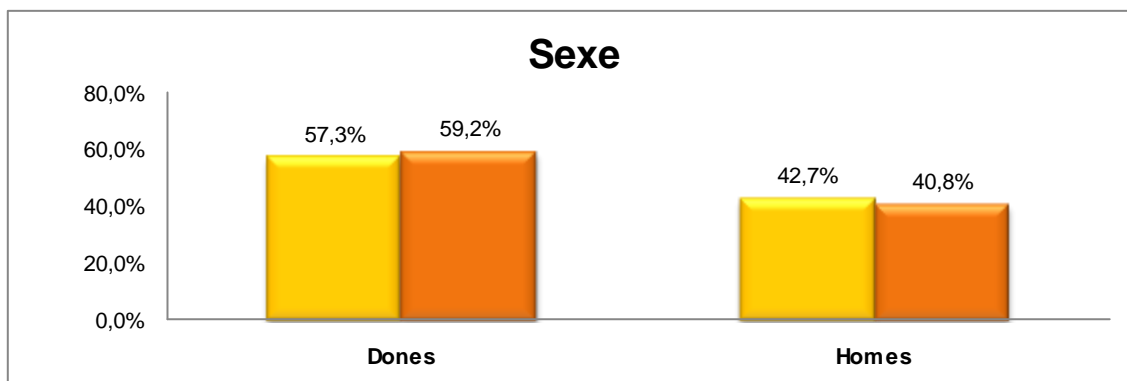
A. Anàlisi RSB Nord

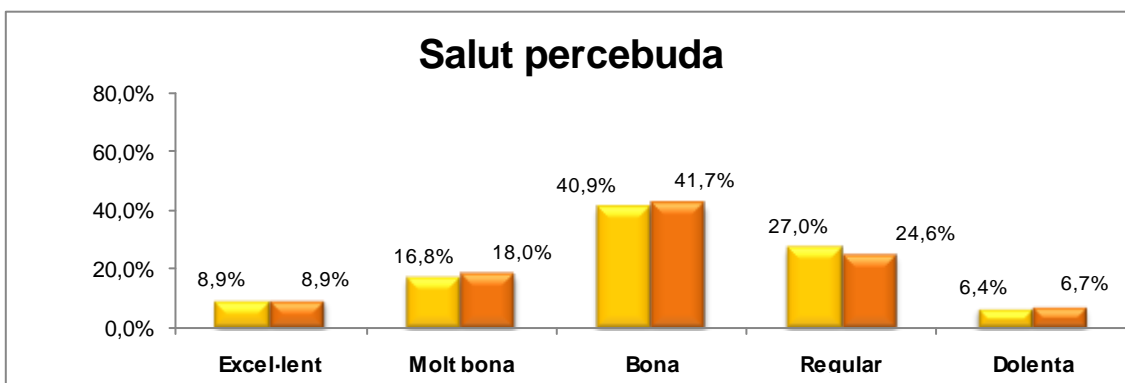
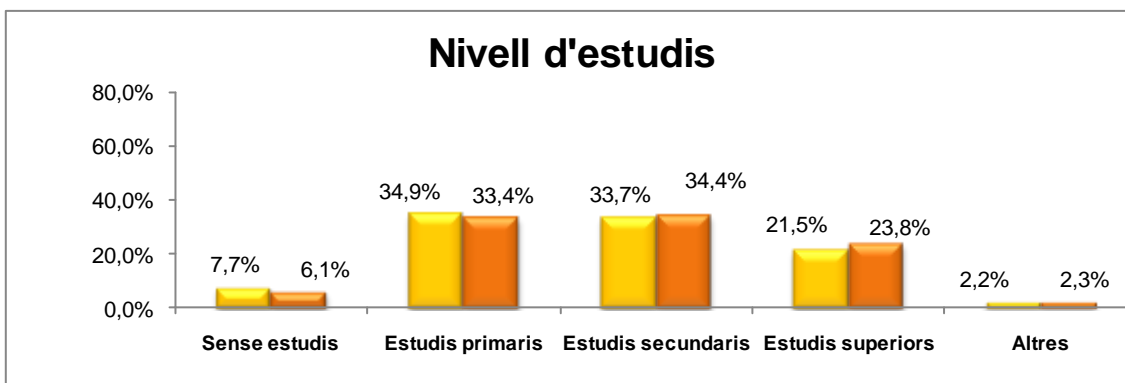
A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes	%
RSB Nord	950	18,8%
CATALUNYA	5061	100,0%

Codi UP	CENTRE	Nre. ENQ.	%
272	H. U. GERMANS TRIAS I PUJOL DE BADALONA	100	10,5%
729	HOSPITAL MÚTUA DE TERRASSA	100	10,5%
734	FUNDACIÓ HOSPITAL DE L'ESPERIT SANT	80	8,4%
741	HOSPITAL DE SABADELL	91	9,6%
743	HOSPITAL DE SANT CELONI	95	10,0%
744	HOSPITAL DE TERRASSA	95	10,0%
750	HOSPITAL GENERAL DE GRANOLLERS	93	9,8%
753	HOSPITAL MUNICIPAL DE BADALONA	100	10,5%
908	FUNDACIÓ PRIVADA HOSPITAL DE MOLLET	96	10,1%
1425	HOSPITAL DE MATARÓ	100	10,5%
BARCELONA NORD		950	100,0%

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
Regió	22,7%	77,3%
Catalunya	25,1%	74,9%

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

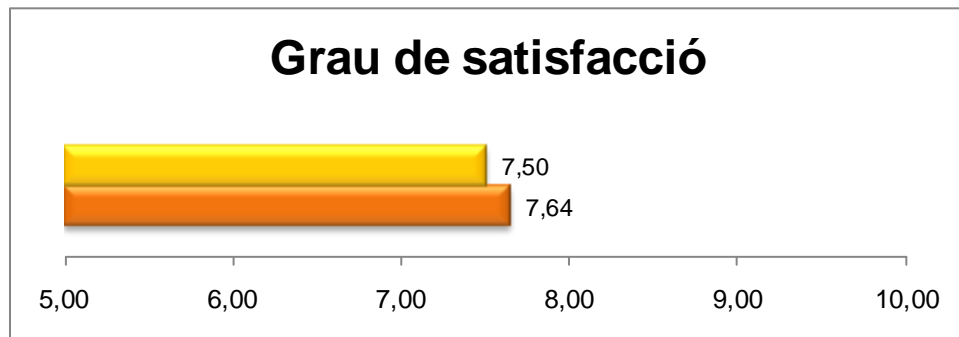
	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
Regió	66,5%	12,4%	11,7%	2,8%	6,5%
Catalunya	64,4%	14,7%	11,5%	2,7%	6,7%

Nota: P2 Com va decidir anar a urgències

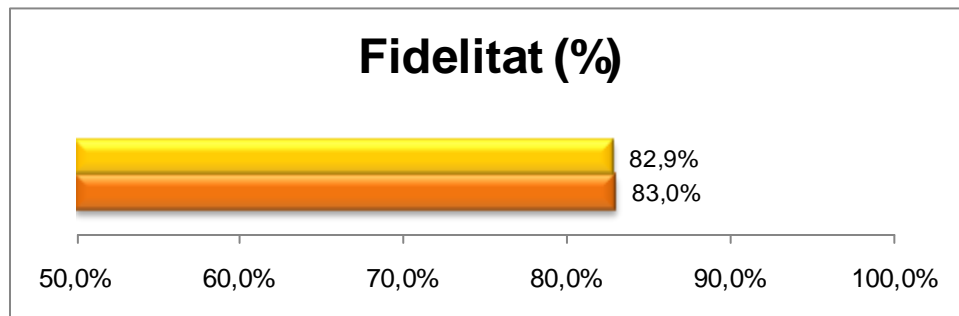
	Motiu per triar Urgències			
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop
Regió	24,8%	7,8%	56,8%	10,6%
Catalunya	25,7%	9,6%	54,6%	10,2%

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

B. Mesures de satisfacció global i fidelitat



Nota: P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències



Nota: P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix servei d'urgències?

C. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Regió	Distribució de respostes
Filtre. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	84,7%	
	No	15,3%	
N 950 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	4,8%	
	Molt bona	9,4%	
	Bona	49,8%	
	Regular	26,8%	
	Dolenta	9,2%	
N 795 NS/NC 11			
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	20,1%	
	Gairebé sempre	4,3%	
	Sovint	6,6%	
	Poques vegades	16,7%	
	Mai / gairebé mai	52,2%	
N 437 NS/NC 31			
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	3,8%	
	Gairebé sempre	1,7%	
	Sovint	4,2%	
	Poques vegades	7,1%	
	Mai / gairebé mai	83,2%	
N 785 NS/NC 21			
P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	Molt curt	7,6%	
	Curt	16,6%	
	Normal	31,9%	
	Llarg	25,5%	
	Molt Llarg	18,4%	
N 803 NS/NC 3			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	17,4%	
	Molt bé	24,8%	
	Bé	43,5%	
	Regular	10,7%	
	Malament	3,7%	
N 948 NS/NC 2			
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecta	17,7%	
	Molt bona	25,8%	
	Bona	43,0%	
	Regular	10,0%	
	Dolenta	3,5%	
N 947 NS/NC 3			
P 10. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer)	Perfecta	19,1%	
	Molt bona	21,0%	
	Bona	47,9%	
	Regular	8,3%	
	Dolenta	3,8%	
N 944 NS/NC 6			

Enunciat	Categories	Regió	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor? N 747 NS/NC 13 No vaig tenir dolor 190	Sempre	66,4%	
	Gairebé sempre	9,0%	
	Sovint	8,3%	
	Poques vegades	7,5%	
	Mai / gairebé mai	8,8%	
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien? N 946 NS/NC 4	Perfectes	14,6%	
	Molt bones	18,5%	
	Bones	48,8%	
	Regulars	14,6%	
	Dolentes	3,5%	
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre? N 724 NS/NC 7 No vaig estar en una camilla 219	Perfecta	13,3%	
	Molt bona	16,4%	
	Bona	51,2%	
	Regular	14,2%	
	Dolenta	4,8%	
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè? N 766 NS/NC 9 No tenia acompanyants 175	Sempre	70,8%	
	Gairebé sempre	11,9%	
	Sovint	4,6%	
	Poques vegades	5,9%	
	Mai / gairebé mai	6,9%	
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat? N 945 NS/NC 5	Perfectament	30,1%	
	Molt bé	24,3%	
	Bé	38,0%	
	Regular	6,0%	
	Malament	1,6%	
P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres? N 931 NS/NC 19	Perfecte	28,8%	
	Molt bé	30,5%	
	Bé	33,7%	
	Regular	5,3%	
	Malament	1,7%	
P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges? N 948 NS/NC 2	Perfecte	28,3%	
	Molt bé	29,5%	
	Bé	32,9%	
	Regular	6,9%	
	Malament	2,4%	

Enunciat	Categories	Regió	Distribució de respostes	
P18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?	Perfecte	32,2%		
	Molt bé	33,5%		
	Bé	32,4%		
	N 481 NS/NC 7	Regular		1,2%
No hi vaig tenir contacte 462	Malament	0,6%		
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	78,3%		
	Gairebé sempre	11,4%		
	Sovint	4,9%		
	N 921 NS/NC 8	Poques vegades		4,0%
No em van donar informació 21	Mai / gairebé mai	1,4%		
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	74,7%		
	Gairebé sempre	11,6%		
	Sovint	7,1%		
	N 902 NS/NC 20	Poques vegades		4,4%
No em van donar informació 28	Mai / gairebé mai	2,1%		
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	16,5%		
	Gairebé sempre	3,3%		
	Sovint	3,0%		
	Poques vegades	5,6%		
	N 939 NS/NC 11	Mai o gairebé mai		71,6%
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	27,2%		
	Molt bona	21,2%		
	N 784 NS/NC 9	Bona		42,2%
	No em van donar informació 15	Regular		7,1%
	No em van fer proves 142	Malament		2,3%
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	24,8%		
				No
	N 765 NS/NC 10	No		75,2%
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	76,4%		
	Gairebé sempre	13,0%		
	Sovint	5,3%		
	N 869 NS/NC 41	Poques vegades		3,6%
	No em van donar informació 40	Mai / gairebé mai		1,7%
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	70,1%		
	Gairebé sempre	12,5%		
	Sovint	7,5%		
	Poques vegades	5,9%		
	N 944 NS/NC 6	Mai / gairebé mai		3,9%

Enunciat	Categories	Regió	Distribució de respostes
P 26. Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències?	Perfecta	12,8%	
	Molt bona	19,5%	
	Bona	39,2%	
	Regular	20,5%	
	Malament	8,0%	
N 947 NS/NC 3			
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	20,6%	
	No	79,4%	
N 950 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	47,9%	
	Molt bé	19,1%	
	Bé	27,3%	
	Regular	3,6%	
	Malament	2,1%	
N 194 NS/NC 2			
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	21,8%	
	Al metge de capçalera	54,5%	
	Al metge especialista	18,4%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	5,3%	
N 730 NS/NC 5			
No ho recordo	18		
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	51,4%	
	Molt bé	16,9%	
	Bé	27,5%	
	Regular	3,5%	
	Malament	0,8%	
N 921 NS/NC 2			
No em van explicar res	27		
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	2,4%	
	Curt	11,4%	
	Normal	40,4%	
	Llarg	27,0%	
	Molt Llarg	18,7%	
N 945 NS/NC 5			
P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfectament	30,6%	
	Molt bé	18,7%	
	Bé	33,2%	
	Regular	10,6%	
	Malament	6,9%	
N 934 NS/NC 16			
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.	Valor	7,50	
	Desviació estàndard	2,02	
N 950 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?	Sí	82,9%	
	No	7,1%	
	No n'estic segura	10,0%	
N 946 NS/NC 4			

D. 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	Regió 2011	Regió 2013	Catalunya
P4 Comoditat de la sala d'espera	64,3%	64,0%	68,9%
P5 Informació temps d'espera		31,1%	34,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava		9,7%	14,5%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	60,5%	56,0%	62,1%
P8 Temps de dedicació del metge	82,0%	85,7%	87,0%
P9 Disposició per escoltar-lo	84,0%	86,5%	88,3%
P10 Poder donar la seva opinió	82,6%	87,9%	87,8%
P11 Ajuda a controlar el dolor	76,5%	83,7%	84,9%
P12 Condicions lloc on va ser atès	78,3%	81,9%	83,0%
P13 Comoditat de la camilla	73,6%	80,9%	81,3%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè		87,2%	85,1%
P15 Respecte a la intimitat	89,4%	92,4%	93,0%
P16 Tracte personal infermeres	90,9%	93,0%	93,4%
P17 Tracte personal metges	87,3%	90,7%	92,1%
P18 Tracte personal dels zeladors	96,4%	98,1%	97,1%
P19 Informació entenedora		94,6%	94,5%
P20 Informació que necessitava de la malaltia		93,5%	92,7%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	74,8%	77,2%	77,3%
P22 Informació sobre les proves	88,1%	90,6%	90,9%
P23 Permís per informar família	9,5%	24,8%	25,1%
P24 Informació coherent (coincident)		94,7%	93,1%
P25 Sensació d'estar en bones mans	86,0%	90,1%	90,9%
P26 Organització del servei d'urgències		71,5%	78,3%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	94,7%	94,3%	94,8%
P29 Va entendre explicacions	93,4%	95,8%	96,4%
P30 Temps total a urgències	56,4%	54,3%	61,6%
P31 Van resoldre el motiu	78,2%	82,5%	84,3%
P 101 Valoració global	7,36	7,50	7,64
P 102 Fidelitat	80,7%	82,9%	83,0%

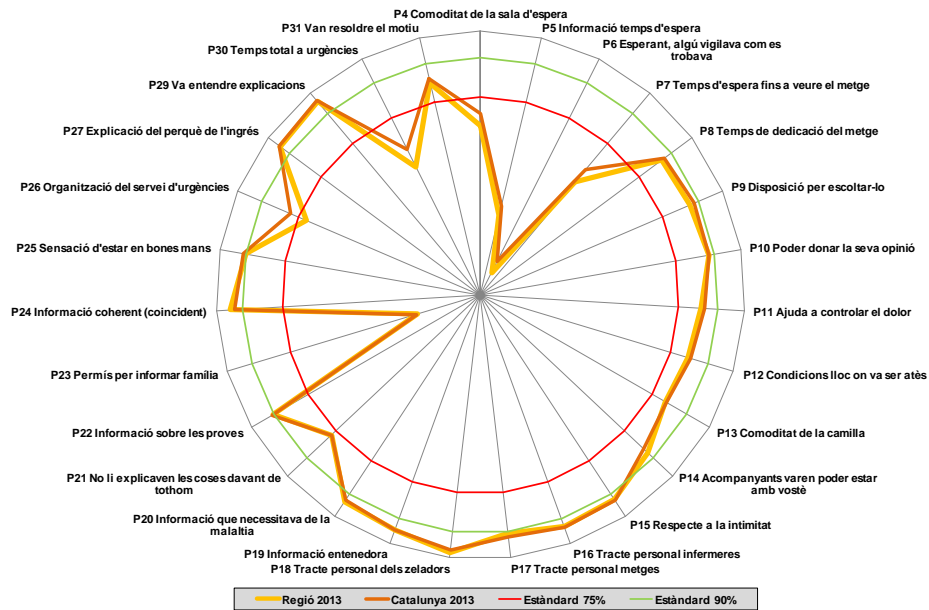
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la Regió 2013 en relació amb Catalunya 2013.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la Regió 2013 en relació amb Catalunya 2013.

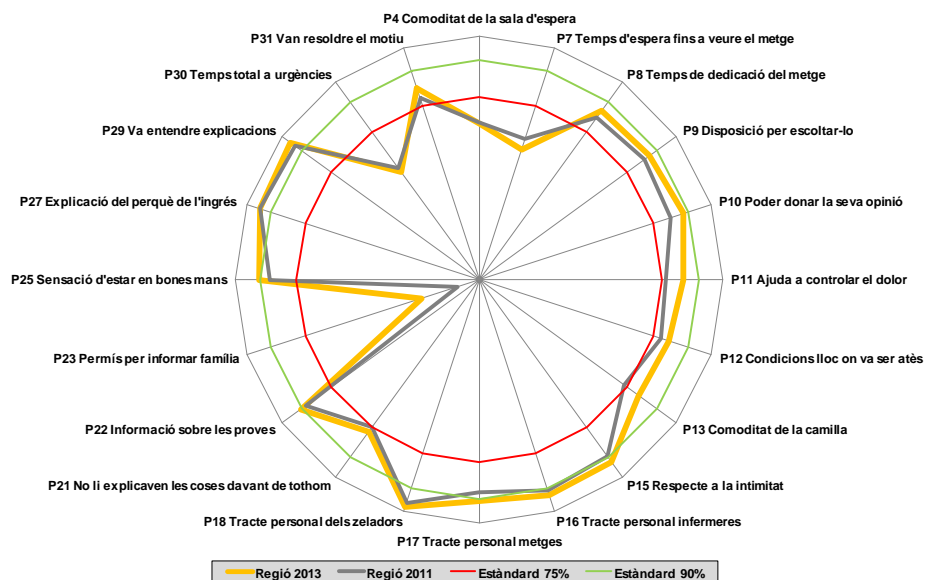
E. Representació gràfica radial de les preguntes

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

E.1. Comparació de la Regió Sanitària 2013 amb Catalunya 2013



E.2. Comparació de la Regió Sanitària 2013 amb la Regió Sanitària 2011



F. Resum Indicador positiu dels centres de la Regió Sanitària Barcelona Nord

Pregunta resumida	Catalunya	BARCELONA NORD									
		272	729	734	741	743	744	750	753	908	1425
		H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona	Hospital Mútua de Terrassa	Fundació Hospital de l'Esperit Sant	Hospital de Sabadell	Hospital de Sant Celoni	Hospital de Terrassa	Hospital General de Granollers	Hospital Municipal de Badalona	Fundació Privada Hospital de Mollet	Hospital de Mataró
P4 Comodat de la sala d'espera	68,9%	71,8%	59,5%	73,1%	57,9%	50,0%	63,3%	54,7%	75,6%	72,2%	60,5%
P5 Informació temps d'espera	34,6%	40,0%	25,0%	35,0%	25,6%	15,0%	27,8%	34,8%	20,4%	47,9%	35,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	14,5%	14,1%	10,4%	4,5%	9,2%	8,9%	9,0%	9,5%	7,0%	11,2%	12,0%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	62,1%	60,5%	47,5%	48,5%	51,3%	65,9%	51,9%	51,3%	69,3%	61,5%	48,7%
P8 Temps de dedicació del metge	87,0%	90,0%	84,0%	85,0%	86,8%	85,3%	91,6%	82,8%	87,9%	78,9%	84,0%
P9 Disposició per escoltar-lo	88,3%	94,9%	81,0%	86,3%	87,9%	83,2%	87,4%	79,6%	93,9%	83,3%	86,9%
P10 Poder donar la seva opinió	87,8%	95,0%	85,9%	84,8%	83,3%	89,5%	92,6%	78,5%	95,9%	85,3%	87,0%
P11 Ajuda a controlar el dolor	84,9%	89,0%	80,5%	85,3%	78,5%	82,7%	77,5%	77,0%	89,3%	87,8%	88,0%
P12 Condicions lloc on va ser atès	83,0%	86,9%	74,0%	87,3%	73,6%	78,9%	82,1%	71,0%	92,9%	88,4%	84,0%
P13 Comodat de la camilla	81,3%	84,0%	75,0%	91,1%	78,0%	78,0%	78,5%	78,7%	86,1%	88,1%	73,1%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	85,1%	94,3%	89,3%	86,4%	82,7%	76,1%	81,3%	84,0%	93,7%	85,3%	95,5%
P15 Respecte a la intimitat	93,0%	94,9%	87,0%	91,3%	91,2%	89,5%	97,9%	85,9%	97,0%	91,7%	96,9%
P16 Tracte personal infermeres	93,4%	95,9%	90,9%	91,0%	91,9%	91,5%	96,8%	87,1%	97,0%	90,4%	96,9%
P17 Tracte personal metges	92,1%	93,0%	89,0%	87,5%	90,0%	90,5%	90,5%	89,2%	96,0%	89,6%	91,0%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,1%	100,0%	100,0%	97,3%	91,3%	100,0%	100,0%	98,0%	96,3%	100,0%	98,1%
P19 Informació entenedora	94,5%	98,0%	94,7%	90,7%	94,4%	97,8%	94,6%	91,2%	95,8%	92,5%	94,9%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	92,7%	93,8%	93,5%	93,2%	89,5%	92,0%	94,4%	95,5%	95,9%	92,3%	93,9%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	77,3%	80,6%	87,0%	64,6%	81,3%	84,0%	84,2%	69,6%	70,4%	74,7%	73,2%
P22 Informació sobre les proves	90,9%	95,6%	92,4%	92,5%	87,1%	86,1%	88,8%	89,5%	92,9%	92,9%	87,4%
P23 Permis per informar família	25,1%	25,8%	22,7%	33,3%	25,3%	18,7%	32,9%	29,6%	17,1%	22,2%	22,1%
P24 Informació coherent (coincident)	93,1%	97,8%	91,2%	94,4%	93,8%	96,6%	95,1%	93,1%	97,9%	94,3%	92,6%
P25 Sensació d'estar en bones mans	90,9%	96,0%	87,0%	81,3%	91,1%	86,2%	91,4%	88,0%	98,0%	90,6%	89,9%
P26 Organització del servei d'urgències	78,3%	79,8%	68,0%	70,0%	63,3%	71,6%	76,8%	60,2%	77,0%	71,9%	74,7%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	94,8%	96,8%	96,0%	100,0%	95,2%	100,0%	95,8%	90,9%	90,9%	80,0%	90,9%
P29 Va entendre explicacions	96,4%	95,8%	97,9%	97,4%	93,3%	95,8%	96,8%	92,4%	98,0%	94,5%	95,7%
P30 Temps total a urgències	61,6%	57,0%	46,0%	51,9%	53,3%	66,3%	53,7%	50,5%	64,0%	49,5%	50,0%
P31 Van resoldre el motiu	84,3%	84,5%	73,5%	85,0%	80,0%	78,9%	84,9%	78,3%	92,8%	81,5%	86,0%
P 101 Valoració global	7,64	8,05	7,35	7,10	7,42	7,49	7,83	7,04	7,90	7,31	7,41
P 102 Fidelitat	83,0%	97,0%	80,0%	73,4%	82,4%	77,4%	84,2%	71,0%	92,0%	83,2%	85,0%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de les UP de la Regió Sanitària en relació amb Catalunya 2013
 En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de les UP de la Regió Sanitària en relació amb Catalunya 2013