



**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNEA DE SERVEI
ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA
2016
RESULTATS RS Barcelona Nord**

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



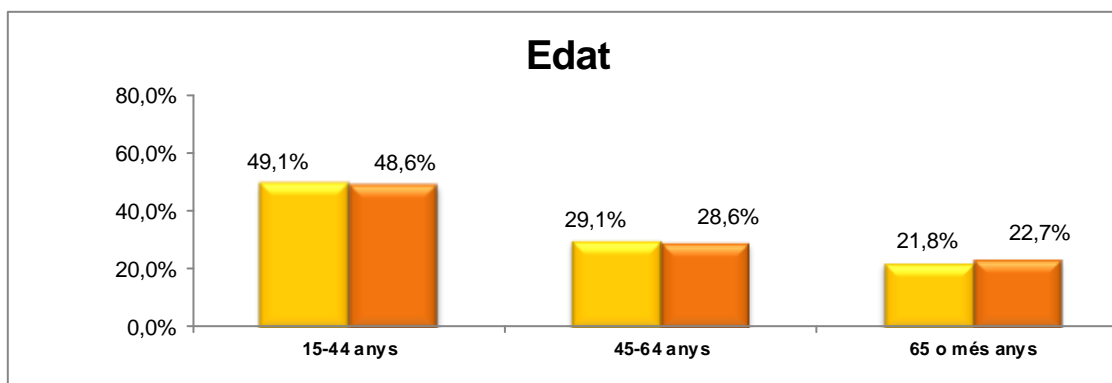
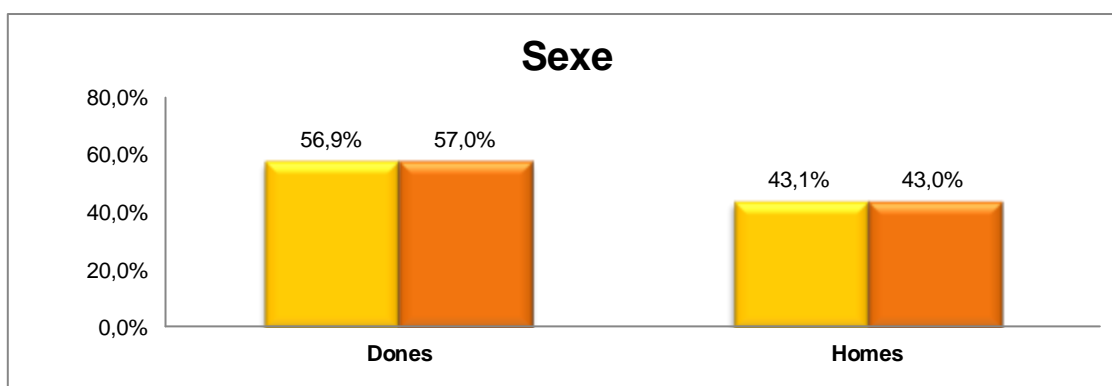
2016

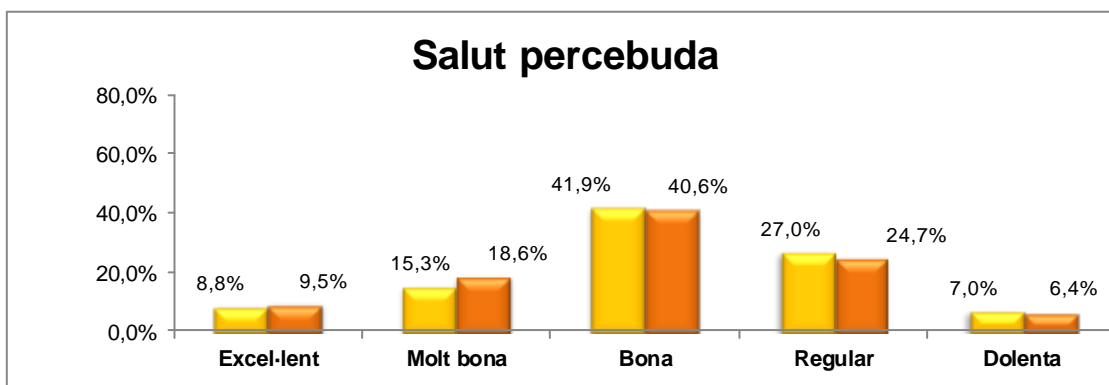
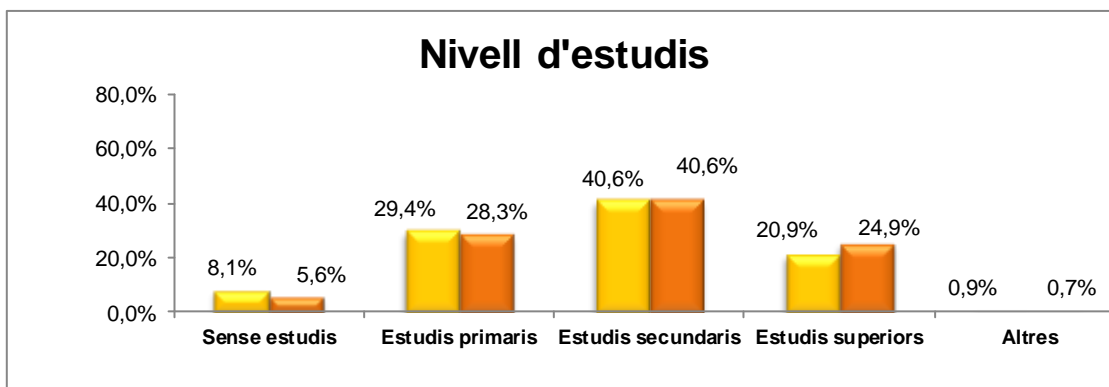
A. Anàlisi Barcelona Nord

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
BARCELONA NORD	801
CATALUNYA	4453

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
Regió	17,3%	82,7%
Catalunya	22,8%	77,2%

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

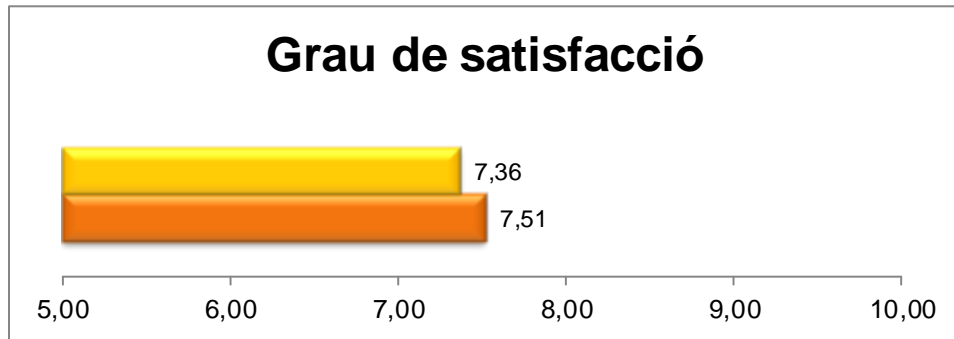
	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
Regió	66,9%	11,5%	13,4%	1,6%	6,6%
Catalunya	64,9%	13,4%	11,7%	2,9%	7,0%

Nota: P2 Com va decidir anar a urgències

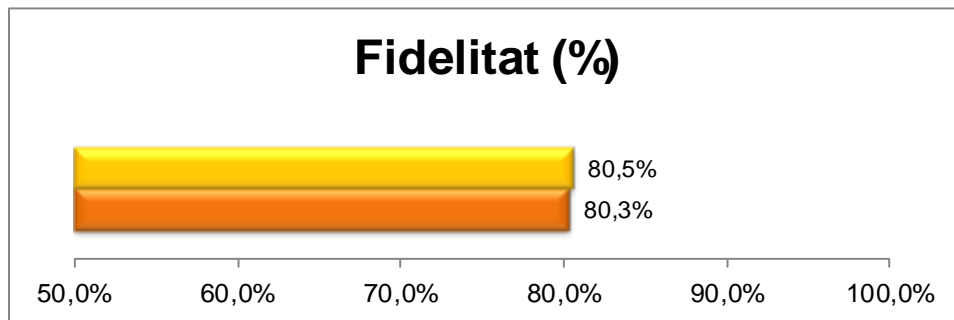
	Motiu per triar Urgències			
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop
Regió	26,1%	11,2%	51,0%	11,6%
Catalunya	27,6%	11,4%	47,8%	13,2%

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

B. 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	79,5%	
	No	20,5%	
N 801 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	2,5%	
	Molt bona	6,3%	
	Bona	51,2%	
	Regular	29,6%	
	Dolenta	10,4%	
N 635 NS/NC 2			
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	25,6%	
	Gairebé sempre	11,9%	
	Sovint	10,7%	
	Poques vegades	15,2%	
	Mai / gairebé mai	36,6%	
N 336 NS/NC 33			
No em van donar informació 268			
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	4,3%	
	Gairebé sempre	1,3%	
	Sovint	2,9%	
	Poques vegades	4,1%	
	Mai / gairebé mai	87,4%	
N 629 NS/NC 8			
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	4,6%	
	Curt	12,6%	
	Normal	30,1%	
	Llarg	31,2%	
	Molt Llarg	21,5%	
N 634 NS/NC 3			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	18,8%	
	Molt bé	21,7%	
	Bé	41,9%	
	Regular	13,1%	
	Malament	4,5%	
N 794 NS/NC 7			
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecta	19,7%	
	Molt bona	22,1%	
	Bona	42,7%	
	Regular	11,9%	
	Dolenta	3,5%	
N 796 NS/NC 5			
P 10. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer)	Perfecta	22,1%	
	Molt bona	18,6%	
	Bona	45,5%	
	Regular	10,1%	
	Dolenta	3,7%	
N 789 NS/NC 12			

Enunciat	Categories	Regió	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	61,5%	
	Gairebé sempre	12,1%	
	Sovint	9,7%	
	Poques vegades	7,4%	
	Mai / gairebé mai	9,3%	
N 611 NS/NC 31			
No vaig tenir dolor		159	
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	14,8%	
	Molt bones	13,6%	
	Bones	44,3%	
	Regulars	21,9%	
	Dolentes	5,4%	
N 793 NS/NC 8			
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?	Perfecta	14,5%	
	Molt bona	11,3%	
	Bona	51,8%	
	Regular	17,6%	
	Dolenta	4,8%	
N 602 NS/NC 6			
No vaig estar en una camilla		193	
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	Sempre	69,2%	
	Gairebé sempre	12,8%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	5,1%	
	Mai / gairebé mai	9,0%	
N 624 NS/NC 10			
No tenia acompanyants		167	
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	30,3%	
	Molt bé	18,7%	
	Bé	41,1%	
	Regular	6,9%	
	Malament	3,0%	
N 796 NS/NC 5			
P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	32,7%	
	Molt bé	28,0%	
	Bé	29,8%	
	Regular	7,3%	
	Malament	2,3%	
N 793 NS/NC 8			
P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	35,5%	
	Molt bé	23,6%	
	Bé	32,2%	
	Regular	5,9%	
	Malament	2,8%	
N 797 NS/NC 4			

Enunciat	Categories	Regió	Distribució de respostes
P18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?	Perfecte	38,2%	
	Molt bé	28,2%	
	Bé	30,7%	
	Regular	2,2%	
	Malament	0,7%	
N 401 NS/NC 4			
No hi vaig tenir contacte	396		
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que poguéu entendre-la?	Sempre	76,0%	
	Gairebé sempre	13,7%	
	Sovint	5,5%	
	Poques vegades	3,6%	
	Mai / gairebé mai	1,2%	
N 751 NS/NC 20			
No em van donar informació	30		
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	73,7%	
	Gairebé sempre	11,5%	
	Sovint	5,9%	
	Poques vegades	5,5%	
	Mai / gairebé mai	3,4%	
N 731 NS/NC 29			
No em van donar informació	41		
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	15,7%	
	Gairebé sempre	4,1%	
	Sovint	4,0%	
	Poques vegades	6,0%	
	Mai o gairebé mai	70,3%	
N 784 NS/NC 17			
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	30,4%	
	Molt bona	20,4%	
	Bona	38,3%	
	Regular	8,5%	
	Malament	2,4%	
N 668 NS/NC 6			
No em van donar informació	22		
No em van fer proves	105		
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	27,6%	
	No	72,4%	
N 602 NS/NC 27			
No tenia acompanyants	172		
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	69,6%	
	Gairebé sempre	13,0%	
	Sovint	8,2%	
	Poques vegades	5,4%	
	Mai / gairebé mai	3,7%	
N 721 NS/NC 44			
No em van donar informació	36		
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	67,8%	
	Gairebé sempre	12,8%	
	Sovint	8,1%	
	Poques vegades	6,1%	
	Mai / gairebé mai	5,1%	
N 786 NS/NC 15			

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	13,8%	
	Molt bona	14,2%	
	Bona	42,3%	
	Regular	22,8%	
N 790 NS/NC 11	Malament	7,0%	
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	19,0%	
	No	81,0%	
N 801 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	45,3%	
	Molt bé	16,2%	
	Bé	32,4%	
	Regular	3,4%	
N 148 NS/NC 4	Malament	2,7%	
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	32,7%	
	Al metge de capçalera	47,0%	
	Al metge especialista	16,8%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	3,5%	
N 600 NS/NC 11			
No ho recordo 38			
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	49,5%	
	Molt bé	14,6%	
	Bé	31,3%	
	Regular	3,7%	
N 761 NS/NC 8	Malament	0,9%	
No em van explicar res 32			
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	3,0%	
	Curt	8,9%	
	Normal	39,9%	
	Llarg	28,1%	
	Molt Llarg	20,0%	
N 794 NS/NC 7			
P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfectament	31,8%	
	Molt bé	18,3%	
	Bé	32,2%	
	Regular	10,3%	
N 783 NS/NC 18	Malament	7,4%	
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.	Valor	7,36	
	Desviació estàndard	2,21	
N 796 NS/NC 5			
P102 Si pogués triar, tomaria a anar a aquest servei d'urgències?	Sí	80,5%	
	No	8,7%	
N 796 NS/NC 5	No n'estic segura	10,8%	

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	RS 2013	RS 2016	Catalunya
P4 Comoditat de la sala d'espera	64,0%	60,0%	61,8%
P5 Informació temps d'espera	31,1%	48,2%	46,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	9,7%	8,4%	11,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	56,0%	47,3%	52,5%
P8 Temps de dedicació del metge	85,7%	82,4%	84,8%
P9 Disposició per escoltar-lo	86,5%	84,5%	85,6%
P10 Poder donar la seva opinió	87,9%	86,2%	86,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	83,7%	83,3%	82,5%
P12 Condicions lloc on va ser atès	81,9%	72,6%	76,3%
P13 Comoditat de la camilla	80,9%	77,6%	78,8%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	87,2%	85,9%	87,6%
P15 Respecte a la intimitat	92,4%	90,1%	89,7%
P16 Tracte personal infermeres	93,0%	90,4%	92,2%
P17 Tracte personal metges	90,7%	91,3%	90,9%
P18 Tracte personal dels zeladors	98,1%	97,0%	97,5%
P19 Informació entenedora	94,6%	95,2%	94,1%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	93,5%	91,1%	91,8%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	77,2%	76,3%	75,1%
P22 Informació sobre les proves	90,6%	89,1%	88,5%
P23 Permís per informar família	24,8%	27,6%	26,6%
P24 Informació coherent (coincident)	94,7%	90,8%	91,5%
P25 Sensació d'estar en bones mans	90,1%	88,8%	89,1%
P26 Organització del servei d'urgències	71,5%	70,3%	73,0%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	94,3%	93,9%	93,6%
P29 Va entendre explicacions	95,8%	95,4%	94,0%
P30 Temps total a urgències	54,3%	51,9%	53,8%
P31 Van resoldre el motiu	82,5%	82,2%	81,7%
P 101 Valoració global	7,50	7,36	7,51
P 102 Fidelitat	82,9%	80,5%	80,3%

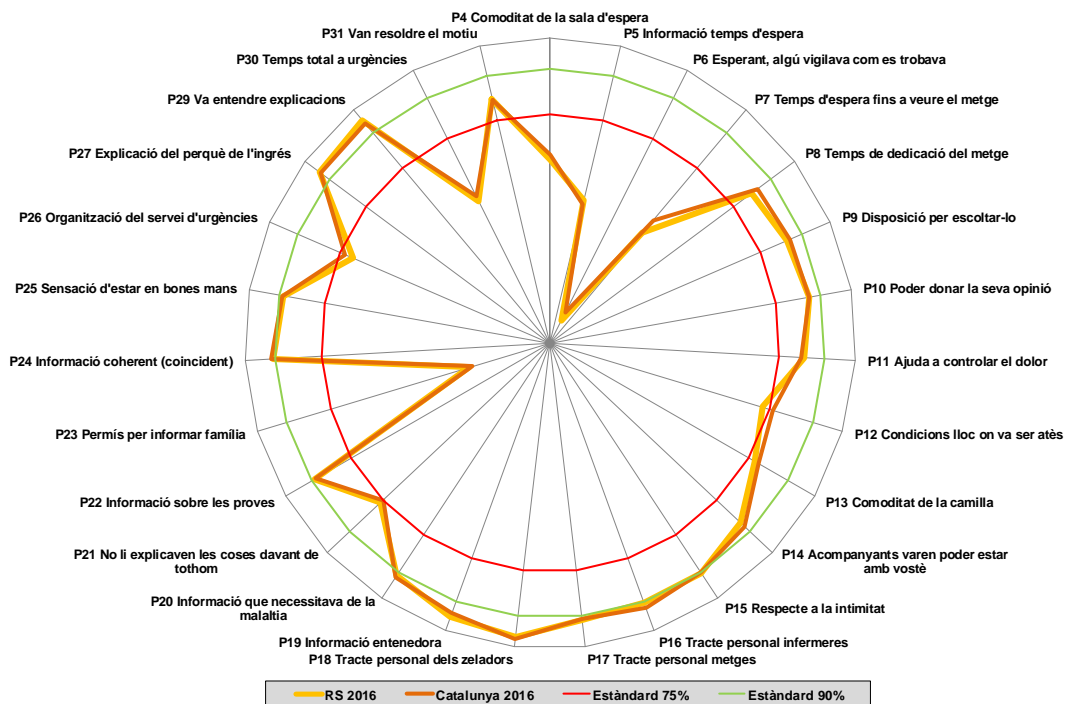
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la Regió 2016 en relació amb Catalunya 2016.

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

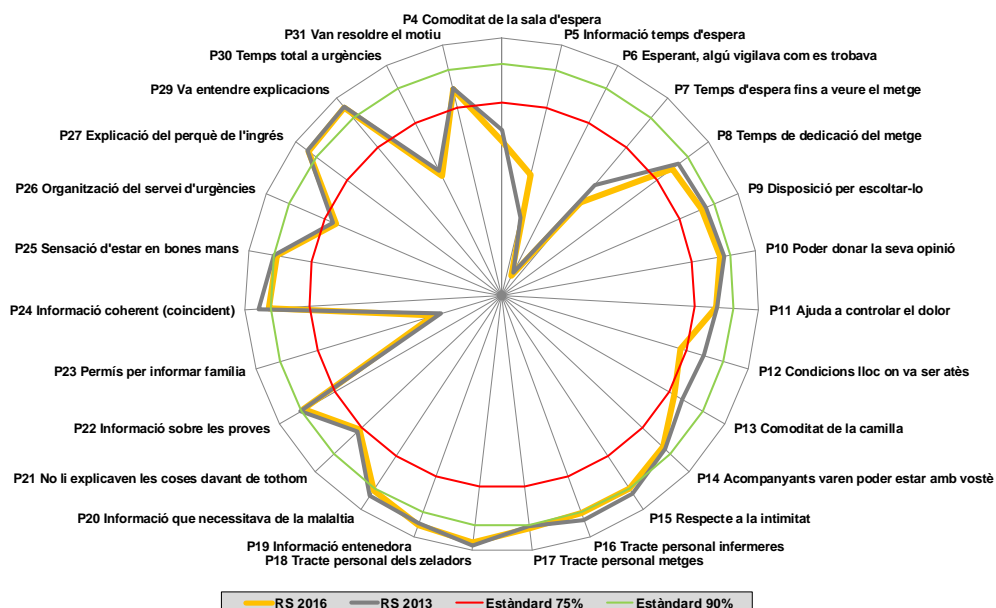
E. Representació gràfica radial de les preguntes

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 2016 amb Catalunya 2016



E.2. Comparació de la Regió Sanitària 2016 amb la Regió Sanitària 2013



F. Resum Indicador positiu dels centres de la Regió Sanitària

Pregunta resumida	CATALUNYA	Barcelona Nord									
		734	272	1425	908	741	743	744	750	753	729
		Fundació Hospital de l'Esperit Sant	H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona	Hospital de Mataró	Hospital de Mollet	Hospital de Sabadell	Hospital de Sant Celoni	Hospital de Terrassa	Hospital General de Granollers	Hospital Municipal de Badalona	Hospital Mútua de Terrassa
P4 Comodat de la sala d'espera	61,8%	66,7%	78,3%	58,8%	57,6%	48,3%	53,1%	65,6%	47,1%	76,5%	46,6%
P5 Informació temps d'espera	46,6%	52,9%	50,0%	56,3%	31,8%	43,8%	38,7%	70,6%	37,1%	44,8%	46,3%
P6 Esperant, algú vigilàva com es trobava	11,3%	10,1%	11,5%	7,5%	6,9%	13,3%	9,7%	4,9%	6,1%	3,0%	12,1%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	52,5%	50,7%	63,3%	39,7%	37,9%	40,0%	50,8%	47,5%	33,8%	61,8%	47,5%
P8 Temps de dedicació del metge	84,8%	83,8%	92,5%	78,5%	80,0%	82,3%	72,2%	82,3%	81,0%	89,9%	81,3%
P9 Disposició per escoltar-lo	85,6%	83,8%	89,9%	82,3%	83,5%	87,5%	78,5%	83,8%	82,5%	91,3%	82,5%
P10 Poder donar la seva opinió	86,4%	88,8%	87,2%	83,3%	86,3%	90,0%	75,9%	87,0%	82,1%	93,7%	87,5%
P11 Ajuda a controlar el dolor	82,5%	80,0%	83,3%	83,6%	78,3%	89,2%	72,9%	87,5%	85,7%	90,8%	81,0%
P12 Condicions lloc on va ser atès	76,3%	76,3%	85,0%	63,8%	67,1%	66,3%	66,3%	77,2%	75,6%	79,2%	70,0%
P13 Comodat de la camilla	78,8%	83,1%	84,1%	78,3%	81,8%	74,1%	75,4%	72,7%	77,4%	76,4%	70,7%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	87,6%	89,4%	94,2%	88,7%	87,3%	88,9%	68,8%	75,4%	86,9%	89,7%	90,2%
P15 Respecte a la intimitat	89,7%	91,1%	93,8%	90,0%	82,3%	86,1%	91,3%	93,8%	91,1%	93,8%	87,5%
P16 Tracte personal infermeres	92,2%	92,4%	95,0%	87,5%	88,6%	90,0%	86,3%	89,7%	89,9%	93,6%	91,3%
P17 Tracte personal metges	90,9%	93,7%	95,1%	91,1%	91,1%	93,8%	81,3%	88,6%	97,5%	91,3%	90,0%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,5%	97,7%	98,1%	100,0%	90,7%	100,0%	100,0%	94,3%	94,6%	97,6%	97,4%
P19 Informació entenedora	94,1%	90,7%	96,1%	90,8%	97,3%	98,7%	94,7%	95,8%	96,0%	97,3%	94,7%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	91,8%	89,3%	97,3%	84,2%	92,9%	90,8%	88,7%	94,3%	91,8%	95,9%	86,5%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	75,1%	75,6%	70,0%	72,2%	74,0%	78,8%	84,2%	79,7%	74,0%	83,8%	70,5%
P22 Informació sobre les proves	88,5%	81,9%	90,1%	83,1%	91,9%	93,1%	90,3%	90,3%	91,0%	97,1%	82,0%
P23 Permis per informar família	26,6%	31,7%	40,0%	25,4%	23,6%	32,3%	16,7%	20,3%	33,9%	22,0%	27,9%
P24 Informació coherent (coincident)	91,5%	88,0%	88,3%	92,8%	87,9%	96,0%	88,7%	89,7%	94,6%	93,2%	89,0%
P25 Sensació d'estar en bones mans	89,1%	86,3%	93,7%	87,0%	88,6%	91,0%	80,0%	89,9%	93,5%	92,4%	85,9%
P26 Organització del servei d'urgències	73,0%	74,4%	83,1%	67,5%	66,7%	58,8%	67,1%	72,5%	66,3%	78,2%	68,8%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	93,6%	93,8%	100,0%	92,9%	92,3%	100,0%	100,0%	91,7%	92,3%	66,7%	85,7%
P29 Va entendre explicacions	94,0%	92,2%	100,0%	93,4%	92,1%	94,7%	93,3%	94,7%	98,7%	97,4%	97,3%
P30 Temps total a urgències	53,8%	53,2%	59,3%	43,8%	43,6%	60,0%	50,6%	56,3%	48,1%	55,0%	48,7%
P31 Van resoldre el motiu	81,7%	88,8%	84,6%	78,2%	76,9%	83,5%	75,6%	86,1%	85,7%	84,8%	77,9%
P 101 Valoració global	7,51	7,95	8,01	6,96	6,95	7,20	6,84	7,65	7,04	7,70	7,28
P 102 Fidelitat	80,3%	82,5%	90,1%	73,8%	70,9%	82,3%	66,3%	82,5%	77,2%	91,3%	88,5%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de les UP de la Regió Sanitària en relació amb Catalunya 2016
 En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de les UP de la Regió Sanitària en relació amb Catalunya 2016