

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI
ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA
2016
RESULTATS PER CENTRE**

Hospital de Sant Celoni - UP 743

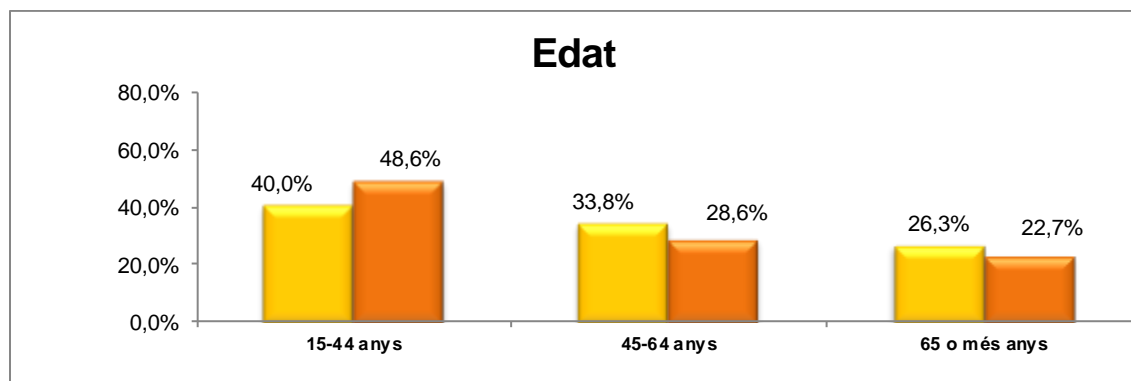
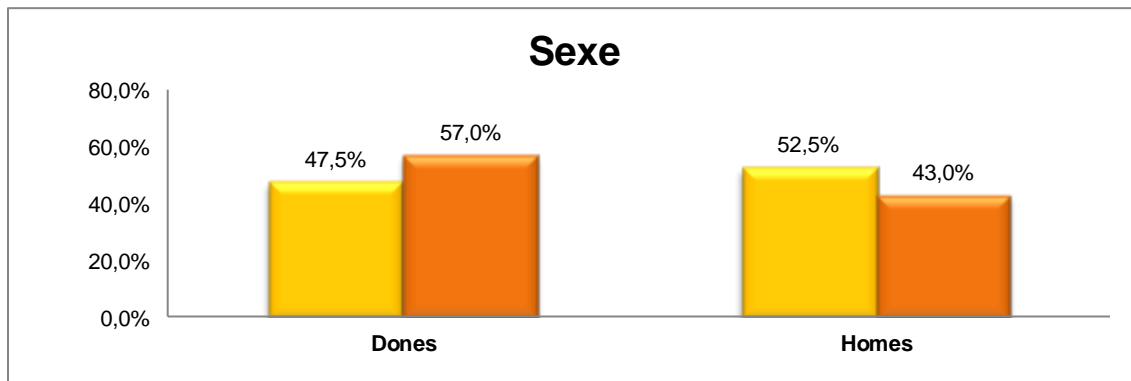
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

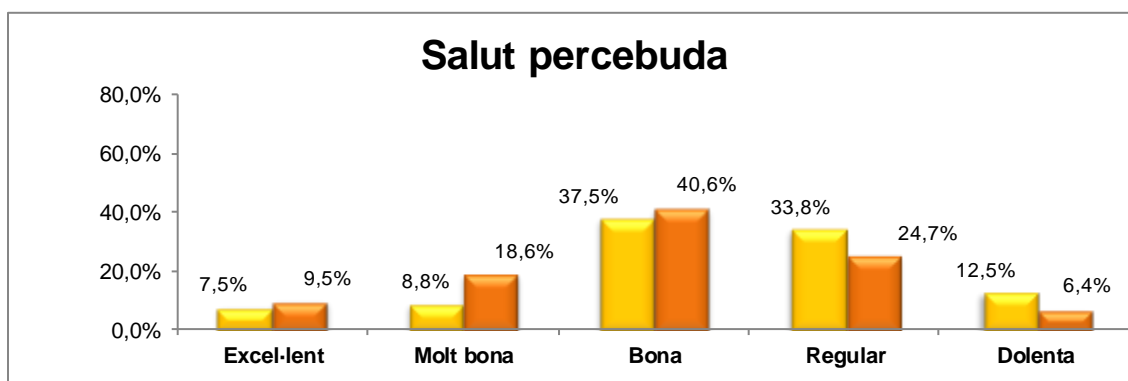
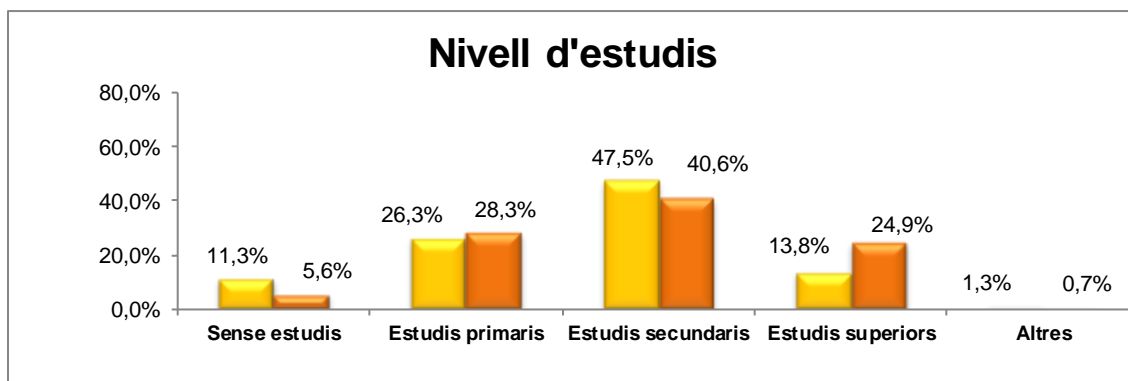
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de Sant Celoni	80
CATALUNYA	4453

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	10,0%	90,0%
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
UP	72,5%	8,8%	8,8%	0,0%	10,0%
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
UP	38,6%	12,3%	40,4%	8,8%
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. Resultats: Categories de resposta per pregunta

UP Catalunya

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
Filtre. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	80,0%	
	No	20,0%	
N 80 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	0,0%	
	Molt bona	3,1%	
	Bona	50,0%	
	Regular	29,7%	
	Dolenta	17,2%	
N 64 NS/NC 0			
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	9,7%	
	Gairebé sempre	25,8%	
	Sovint	3,2%	
	Poques vegades	6,5%	
	Mai / gairebé mai	54,8%	
N 31 NS/NC 4			
No em van donar informació	29		
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	3,2%	
	Gairebé sempre	3,2%	
	Sovint	3,2%	
	Poques vegades	4,8%	
	Mai / gairebé mai	85,5%	
N 62 NS/NC 2			
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	7,9%	
	Curt	15,9%	
	Normal	27,0%	
	Llarg	28,6%	
	Molt Llarg	20,6%	
N 63 NS/NC 1			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	17,7%	
	Molt bé	20,3%	
	Bé	34,2%	
	Regular	20,3%	
	Malament	7,6%	
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	19,0%	
	Molt bona	22,8%	
	Bona	36,7%	
	Regular	16,5%	
	Dolenta	5,1%	
N 79 NS/NC 1			
P 10. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer)	Perfecta	15,2%	
	Molt bona	21,5%	
	Bona	39,2%	
	Regular	17,7%	
	Dolenta	6,3%	
N 79 NS/NC 1			



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	54,2%	
	Gairebé sempre	13,6%	
	Sovint	5,1%	
	Poques vegades	15,3%	
	Mai / gairebé mai	11,9%	
N 59 NS/NC 5			
No vaig tenir dolor	16		
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	10,0%	
	Molt bones	12,5%	
	Bones	43,8%	
	Regulars	26,3%	
	Dolentes	7,5%	
N 80 NS/NC 0			
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?	Perfecta	8,7%	
	Molt bona	10,1%	
	Bona	56,5%	
	Regular	21,7%	
	Dolenta	2,9%	
N 69 NS/NC 0			
No vaig estar en una camilla	11		
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	Sempre	56,3%	
	Gairebé sempre	9,4%	
	Sovint	3,1%	
	Poques vegades	7,8%	
	Mai / gairebé mai	23,4%	
N 64 NS/NC 0			
No tenia acompanyants	16		
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	23,8%	
	Molt bé	18,8%	
	Bé	48,8%	
	Regular	8,8%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	32,5%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	27,5%	
	Regular	11,3%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	28,8%	
	Molt bé	21,3%	
	Bé	31,3%	
	Regular	18,8%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?	Perfecte	44,1%	
	Molt bé	23,5%	
	Bé	32,4%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 34 NS/NC 1 No hi vaig tenir contacte 45			
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	68,4%	
	Gairebé sempre	19,7%	
	Sovint	6,6%	
	Poques vegades	3,9%	
	Mai / gairebé mai	1,3%	
N 76 NS/NC 3 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	69,0%	
	Gairebé sempre	12,7%	
	Sovint	7,0%	
	Poques vegades	7,0%	
	Mai / gairebé mai	4,2%	
N 71 NS/NC 2 No em van donar informació 7			
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	11,8%	
	Gairebé sempre	2,6%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	6,6%	
	Mai o gairebé mai	77,6%	
N 76 NS/NC 4 No em van donar informació 5 No em van fer proves 12			
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	27,4%	
	Molt bona	21,0%	
	Bona	41,9%	
	Regular	4,8%	
	Malament	4,8%	
N 62 NS/NC 1 No em van donar informació 5 No em van fer proves 12			
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	16,7%	
	No	83,3%	
	N 60 NS/NC 2 No tenia acompanyants 18		
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	63,4%	
	Gairebé sempre	11,3%	
	Sovint	14,1%	
	Poques vegades	5,6%	
	Mai / gairebé mai	5,6%	
N 71 NS/NC 5 No em van donar informació 4			
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	57,5%	
	Gairebé sempre	13,8%	
	Sovint	8,8%	
	Poques vegades	13,8%	
	Mai / gairebé mai	6,3%	
N 80 NS/NC 0			



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	11,4%	
	Molt bona	11,4%	
	Bona	44,3%	
	Regular	25,3%	
	Malament	7,6%	
N 79 NS/NC 1			
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	12,5%	
	No	87,5%	
N 80 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	40,0%	
	Molt bé	30,0%	
	Bé	30,0%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 10 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	25,4%	
	Al metge de capçalera	42,9%	
	Al metge especialista	22,2%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	9,5%	
N 63 NS/NC 1			
No ho recordo 6			
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	46,7%	
	Molt bé	10,7%	
	Bé	36,0%	
	Regular	5,3%	
	Malament	1,3%	
N 75 NS/NC 0			
No em van explicar res 5			
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	2,5%	
	Curt	13,9%	
	Normal	34,2%	
	Llarg	32,9%	
	Molt Llarg	16,5%	
N 79 NS/NC 1			
P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfectament	23,1%	
	Molt bé	20,5%	
	Bé	32,1%	
	Regular	12,8%	
	Malament	11,5%	
N 78 NS/NC 2			
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.	Valor	6,84	
	Desviació estàndard	2,30	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?	Sí	66,3%	
	No	13,8%	
	No n'estic segura	20,0%	
N 80 NS/NC 0			

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 2013	UP 2016	Catalunya
P4 Comoditat de la sala d'espera	50,0%	53,1%	61,8%
P5 Informació temps d'espera	15,0%	38,7%	46,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	8,9%	9,7%	11,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	65,9%	50,8%	52,5%
P8 Temps de dedicació del metge	85,3%	72,2%	84,8%
P9 Disposició per escoltar-lo	83,2%	78,5%	85,6%
P10 Poder donar la seva opinió	89,5%	75,9%	86,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	82,7%	72,9%	82,5%
P12 Condicions lloc on va ser atès	78,9%	66,3%	76,3%
P13 Comoditat de la camilla	78,0%	75,4%	78,8%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	76,1%	68,8%	87,6%
P15 Respecte a la intimitat	89,5%	91,3%	89,7%
P16 Tracte personal infermeres	91,5%	86,3%	92,2%
P17 Tracte personal metges	90,5%	81,3%	90,9%
P18 Tracte personal dels zeladors	100,0%	100,0%	97,5%
P19 Informació entenedora	97,8%	94,7%	94,1%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	92,0%	88,7%	91,8%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	84,0%	84,2%	75,1%
P22 Informació sobre les proves	86,1%	90,3%	88,5%
P23 Permís per informar família	18,7%	16,7%	26,6%
P24 Informació coherent (coincident)	96,6%	88,7%	91,5%
P25 Sensació d'estar en bones mans	86,2%	80,0%	89,1%
P26 Organització del servei d'urgències	71,6%	67,1%	73,0%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,0%	100,0%	93,6%
P29 Va entendre explicacions	95,8%	93,3%	94,0%
P30 Temps total a urgències	66,3%	50,6%	53,8%
P31 Van resoldre el motiu	78,9%	75,6%	81,7%
P 101 Valoració global	7,49	6,84	7,51
P 102 Fidelitat	77,4%	66,3%	80,3%

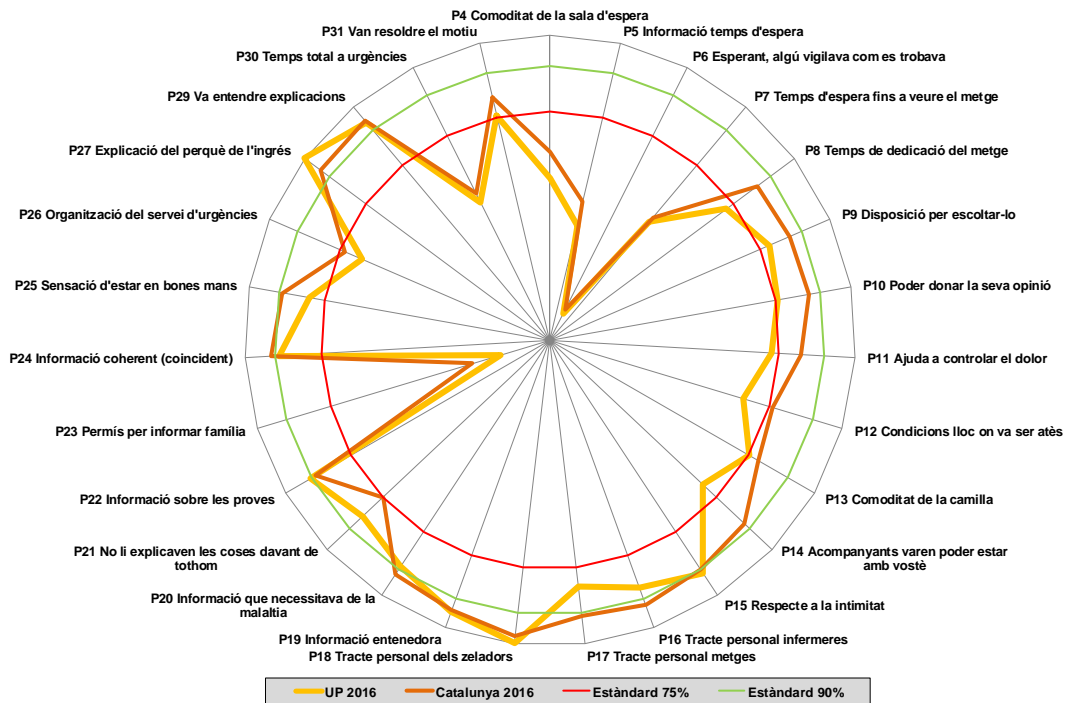
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.

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

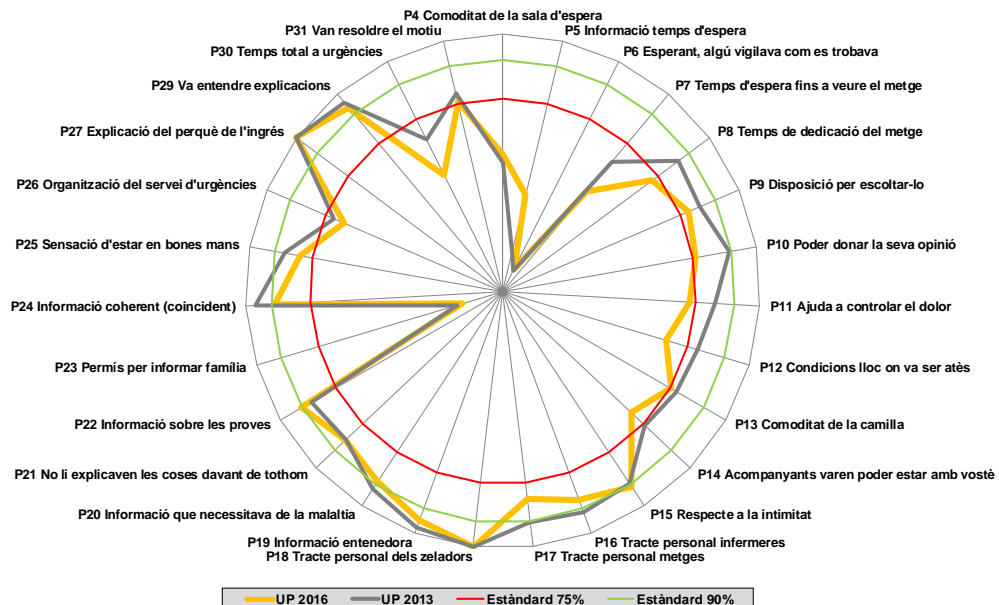
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de la UP 2016 amb Catalunya 2016



D.2. Comparació de la UP 2016 amb la UP 2013



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 2016	Millors resultats
P4 Comoditat de la sala d'espera	53,1%	87,9%
P5 Informació temps d'espera	38,7%	78,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	9,7%	30,2%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	50,8%	84,8%
P8 Temps de dedicació del metge	72,2%	97,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	78,5%	97,5%
P10 Poder donar la seva opinió	75,9%	97,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	72,9%	95,3%
P12 Condicions lloc on va ser atès	66,3%	97,5%
P13 Comoditat de la camilla	75,4%	100,0%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	68,8%	100,0%
P15 Respecte a la intimitat	91,3%	98,8%
P16 Tracte personal infermeres	86,3%	98,8%
P17 Tracte personal metges	81,3%	97,5%
P18 Tracte personal dels zeladors	100,0%	100,0%
P19 Informació entenedora	94,7%	98,7%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	88,7%	98,7%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	84,2%	86,8%
P22 Informació sobre les proves	90,3%	97,1%
P23 Permís per informar família	16,7%	45,2%
P24 Informació coherent (coincident)	88,7%	97,4%
P25 Sensació d'estar en bones mans	80,0%	96,3%
P26 Organització del servei d'urgències	67,1%	92,5%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,0%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	93,3%	100,0%
P30 Temps total a urgències	50,6%	78,8%
P31 Van resoldre el motiu	75,6%	91,0%
P 101 Valoració global	6,84	8,56
P 102 Fidelitat	66,3%	93,8%