



Servei Català
de la Salut

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LA LÍNIA DE SERVEI
ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA 2008**

**RESULTATS PER CENTRE:
Fundació Sant Hospital
UP00732**



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Desembre 2008

A. Anàlisi per centre: Fundació Sant Hospital

A1. Descripció de la població enquestada

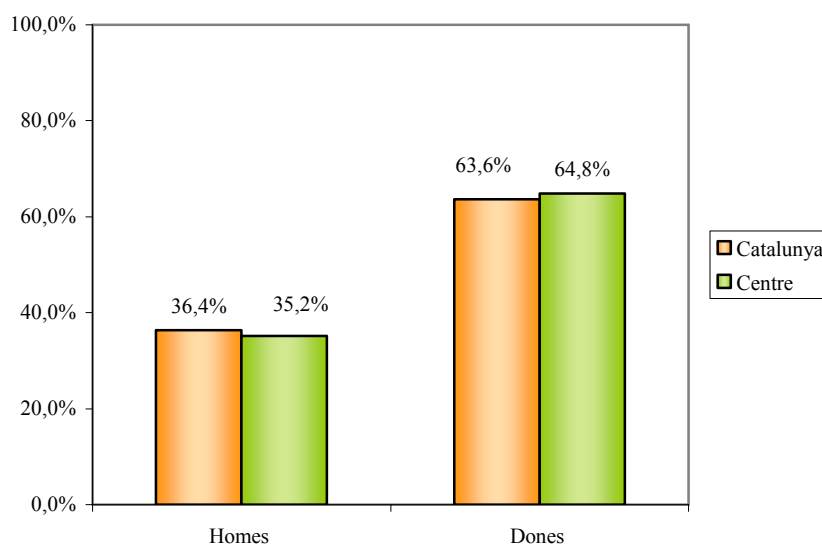
El nombre total de casos del centre és de **Error! No és un enllaç vàlid.**, el que representa el **Error! No és un enllaç vàlid.** del total de les enquestes realitzades a l'estudi.

Nombre total d'enquestes del centre Fundació Sant Hospital		
Centre	Núm.enquestes	% Catalunya
Fundació Sant Hospital	91	1,69%
Total Catalunya	5381	100%

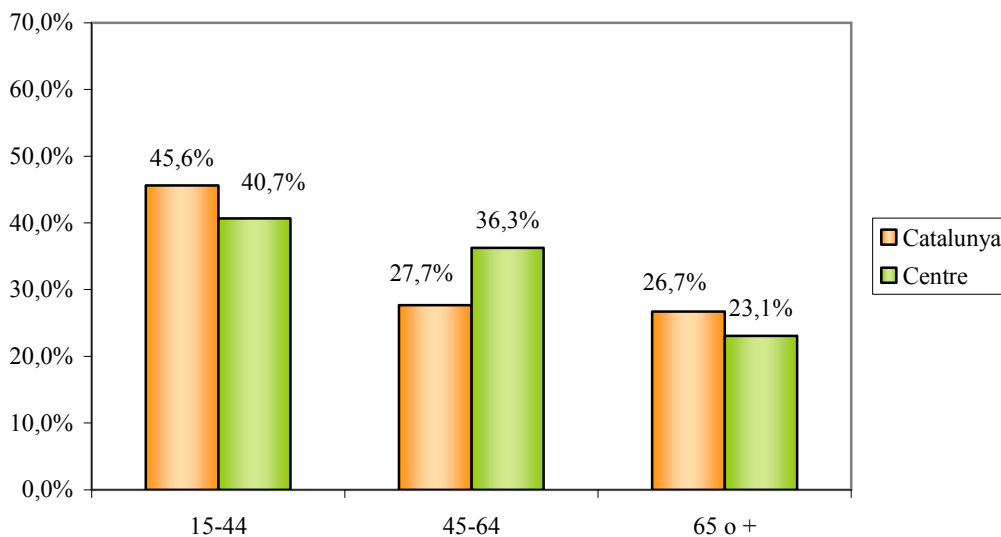
A continuació es presenten les característiques dels enquestats per aquest centre.

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

Distribució en % segons sexe
 Cat. n= 5381 Centre n= 91

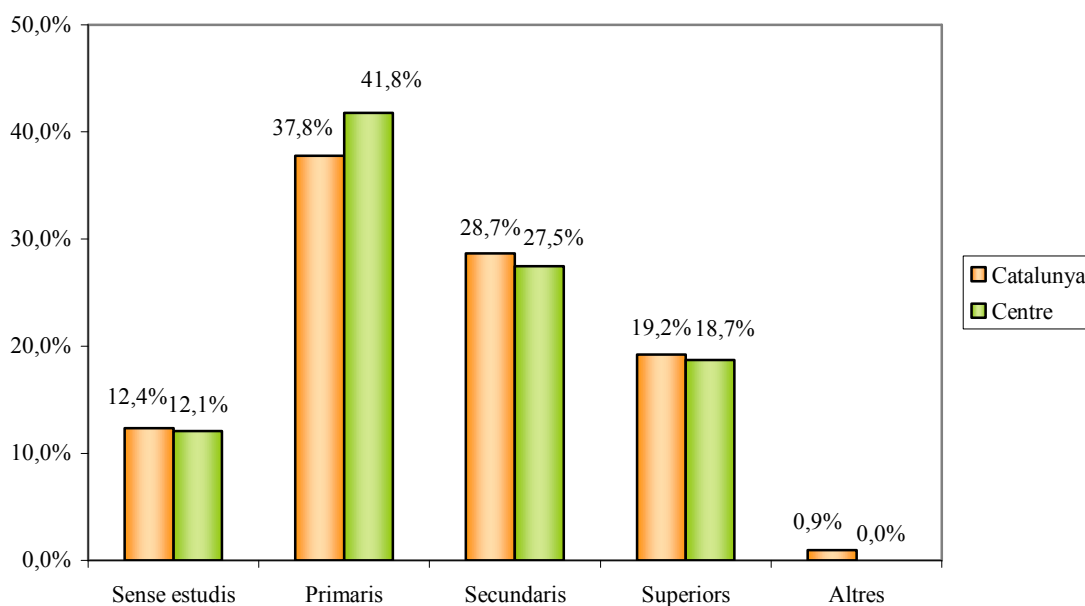


Distribució en % segons grup d'edat
 Cat. n= 5381 Centre n= 91



Mitjana Catalunya	49,1 anys
Mitjana Centre	49,9 anys

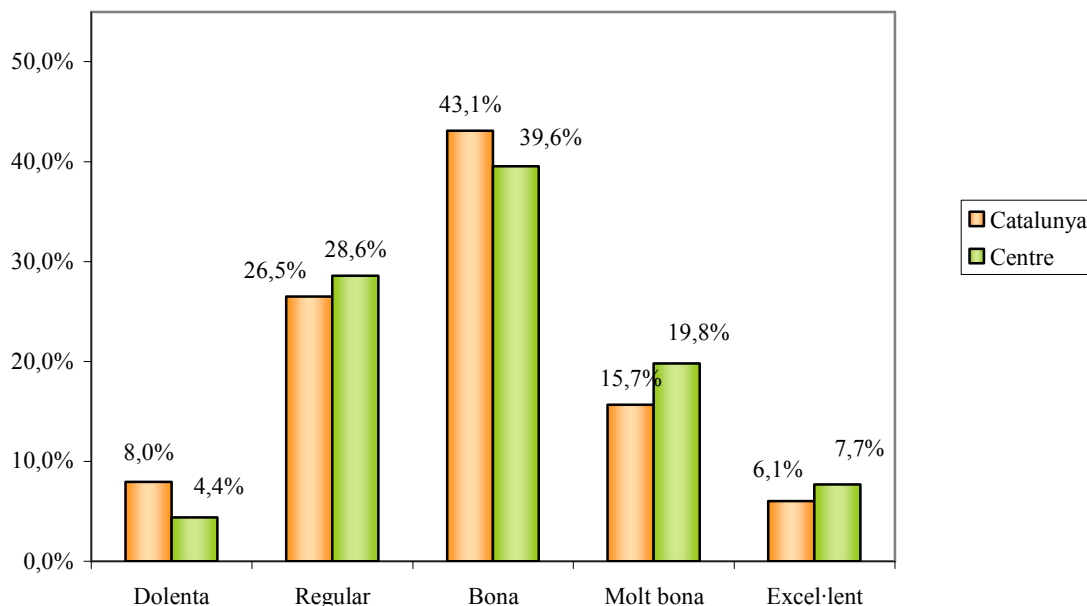
Distribució en % segons nivell d'estudi
 Cat. n= 5381 Centre n= 91



A.1.2. Característiques de salut

Distribució en % segons salut percebuda

Cat. n= 5381 Centre n= 91



A.1.3. Iniciativa i motius per anar a urgències

	1ª vegada a urgències	
	SI	NO
CAT	27,0%	73,0%
UP 732	31,5%	68,5%

	INICIATIVA PER ANAR A URGÈNCIES (en %)				
	Pròpia	del CAP	Ambulància	Alt. Urg.	Altres
Catalunya	68,4	14,6	12,5	2,4	2,1
UP 732	63,8	15,5	14,7	4,3	1,7

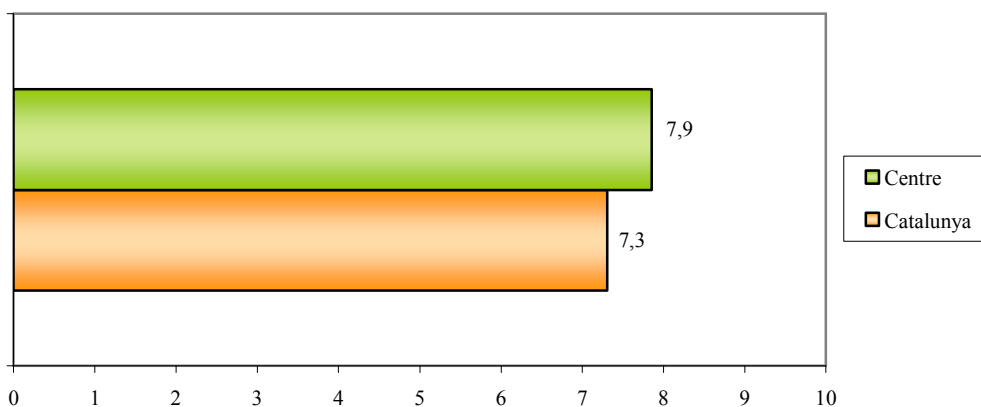
	MOTIU PER TRIAR URGÈNCIES (en %)			
	CAP no pot	Urg + ràpid	Urg + fiable	Urg + a prop
Catalunya	15,7	16,2	52,9	15,2
UP 732	20,3	17,6	40,5	21,6

A.2. Satisfacció global i fidelitat

Els resultats de satisfacció global i de fidelització al centre serien similars als obtinguts al conjunt de Catalunya.

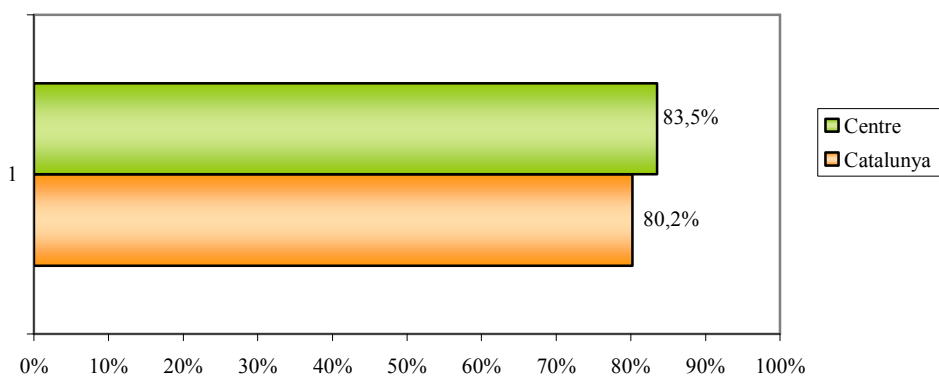
Ítem 101: Grau de satisfacció global

Cat. n= 5381 Centre n= 91



Ítem 102: Tornaria al mateix centre (% indicador positiu)

Cat. n= 5381 Centre n= 91



B. Indicador positiu:**B.1. Anàlisi comparativa Centre vs. Catalunya 2008**

A continuació es presenta la comparativa entre els indicadors positius obtinguts al centre i els calculats pel global de Catalunya per l'any 2008.

Pregunta	Indicador positiu		Diferència observada
	Centre 2008	Catalunya 2008	
P4. Comoditat sala d'espera	47,2%	57,3%	-10,2%
P5. Informació temps d'esperar	17,0%	16,5%	0,4%
P6. Esperant, algú vigilava com es trobava	13,5%	15,6%	-2,2%
P7. Temps d'espera fins veure metge	66,3%	56,0%	10,3%
P8. Temps dedicació del metge	89,0%	83,4%	5,6%
P9. Sensació d'estar en bones mans	93,3%	87,8%	5,5%
P10. Ajudar a controlar el dolor	88,2%	80,5%	7,7%
P11. Disposició per escoltar-lo	94,4%	84,7%	9,7%
P12. Poder donar la seva opinió	89,7%	84,3%	5,4%
P13. Condicions lloc on va estar atès	83,3%	77,1%	6,2%
P14. Comoditat de la camilla	75,0%	74,7%	0,3%
P15. Acompanyants varen poder estar amb vostè	35,2%	46,1%	-10,9%
P16. Respecte a la intimitat	94,4%	89,9%	4,5%
P17. Informació sobre malaltia	91,9%	83,0%	8,8%
P18. S'entenen les explicacions	93,3%	87,9%	5,5%
P19. No li explicaven les coses davant de tothom	83,7%	79,7%	4,0%
P20. Tacte personal infermeres	97,8%	90,8%	7,0%
P21. Tracte personal metge	94,5%	89,4%	5,1%
P22. Tracte personal dels zeladors	94,9%	94,8%	0,1%
P23. Informació sobre proves	92,6%	88,2%	4,5%
P24. Té tota la informació que necessita.	82,4%	73,9%	8,5%
P25. Permis per informar a familiars	9,5%	14,2%	-4,7%
P26. No li donaven informació contradictòria	93,4%	92,8%	0,6%
P27. Explicació el perquè de l'ingrés	95,0%	94,2%	0,8%
P28. Va entendre explicacions	97,7%	94,0%	3,6%
P30. Temps total a urgències	58,4%	54,4%	4,0%
P31. No inf. contradictòria capçalera-urgències	88,7%	83,4%	5,3%
P32. Van resoldre el motiu	85,7%	81,0%	4,7%
P102. Tornaria a aquest servei d'urgències	83,5%	80,2%	3,3%

Nota:

En **gris** s'identifica la presència de diferències estadísticament significatives en relació amb Catalunya.

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

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

B.2 Anàlisi comparativa Centre 2006 vs. Centre 2008

A continuació es presenta la comparativa entre els indicadors positius obtinguts al centre 2008 i els calculats pel centre 2006.

Pregunta	Indicador positiu		Diferència observada
	Centre 2008	Centre 2006	
P4. Comoditat sala d'espera	47,2%	51,8%	-4,6%
P5. Informació temps d'esperar	17,0%	20,5%	-3,6%
P6. Esperant, algú vigilava com es trobava	13,5%	13,3%	0,2%
P7. Temps d'espera fins veure metge	66,3%	66,7%	-0,4%
P8. Temps dedicació del metge	89,0%	86,2%	2,8%
P9. Sensació d'estar en bones mans	93,3%	89,9%	3,4%
P10. Ajudar a controlar el dolor	88,2%	82,2%	6,1%
P11. Disposició per escoltar-lo	94,4%	90,1%	4,4%
P12. Poder donar la seva opinió	89,7%	86,3%	3,4%
P13. Condicions lloc on va estar atès	83,3%	81,4%	2,0%
P14. Comoditat de la camilla	75,0%	78,9%	-3,9%
P15. Acompanyants varen poder estar amb vostè	35,2%	29,8%	5,5%
P16. Respecte a la intimitat	94,4%	92,6%	1,8%
P17. Informació sobre malaltia	91,9%	87,2%	4,7%
P18. S'entenen les explicacions	93,3%	90,6%	2,8%
P19. No li explicaven les coses davant de tothom	83,7%	95,0%	-11,3%
P20. Tacte personal infermeres	97,8%	94,4%	3,4%
P21. Tracte personal metge	94,5%	91,3%	3,2%
P22. Tracte personal dels zeladors	94,9%	99,0%	-4,0%
P23. Informació sobre proves	92,6%	86,2%	6,4%
P24. Té tota la informació que necessita.	82,4%	79,2%	3,2%
P25. Permis per informar a familiars	9,5%	11,1%	-1,7%
P26. No li donaven informació contradictòria	93,4%	97,5%	-4,1%
P27. Explicació el perquè de l'ingrés	95,0%	100,0%	-5,0%
P28. Va entendre explicacions	97,7%	97,5%	0,2%
P30. Temps total a urgències	58,4%	62,3%	-3,9%
P31. No inf. contradictòria capçalera-urgències	88,7%	81,7%	7,0%
P32. Van resoldre el motiu	85,7%	84,6%	1,1%
P102. Tornaria a aquest servei d'urgències	83,5%	81,5%	2,0%

Nota:

En **gris** s'identifica la presència de diferències estadísticament significatives en relació amb Catalunya.

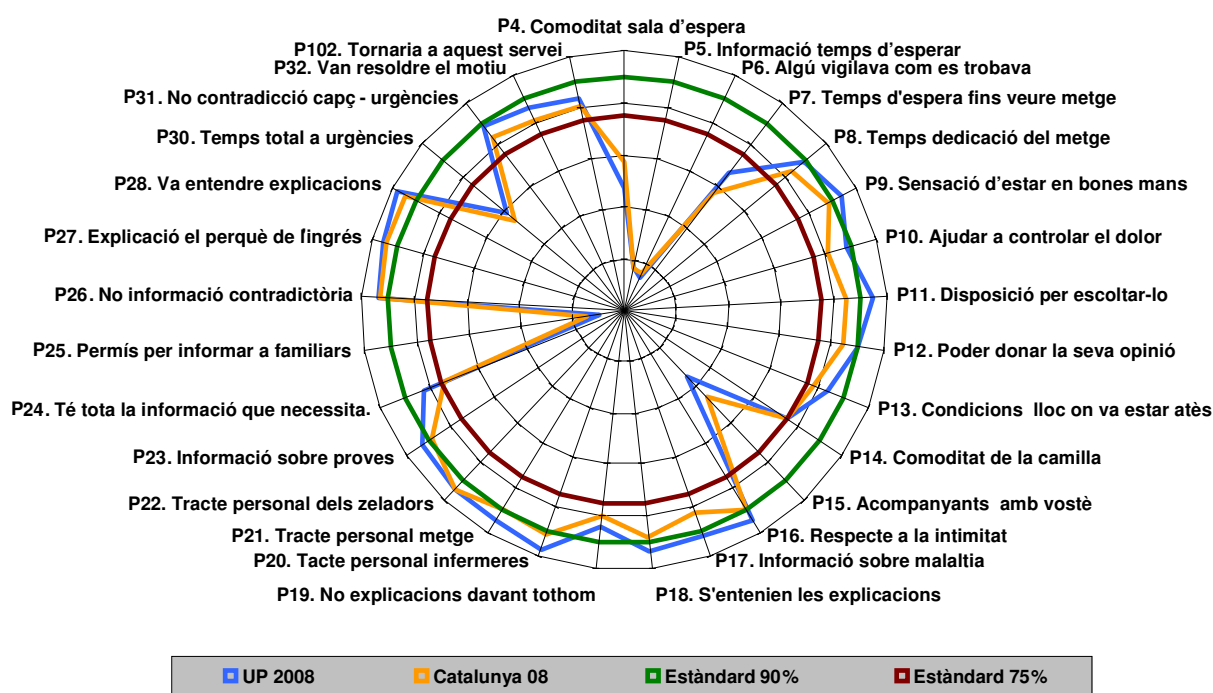
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya.

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

B.3. Representació gràfica radial de les preguntes a nivell global 2008

El gràfic que apareix a continuació mostra com se situa el centre, Fundació Sant Hospital, respecte al global de Catalunya.

Representació gràfica radial dels resultats del centre vs Catalunya

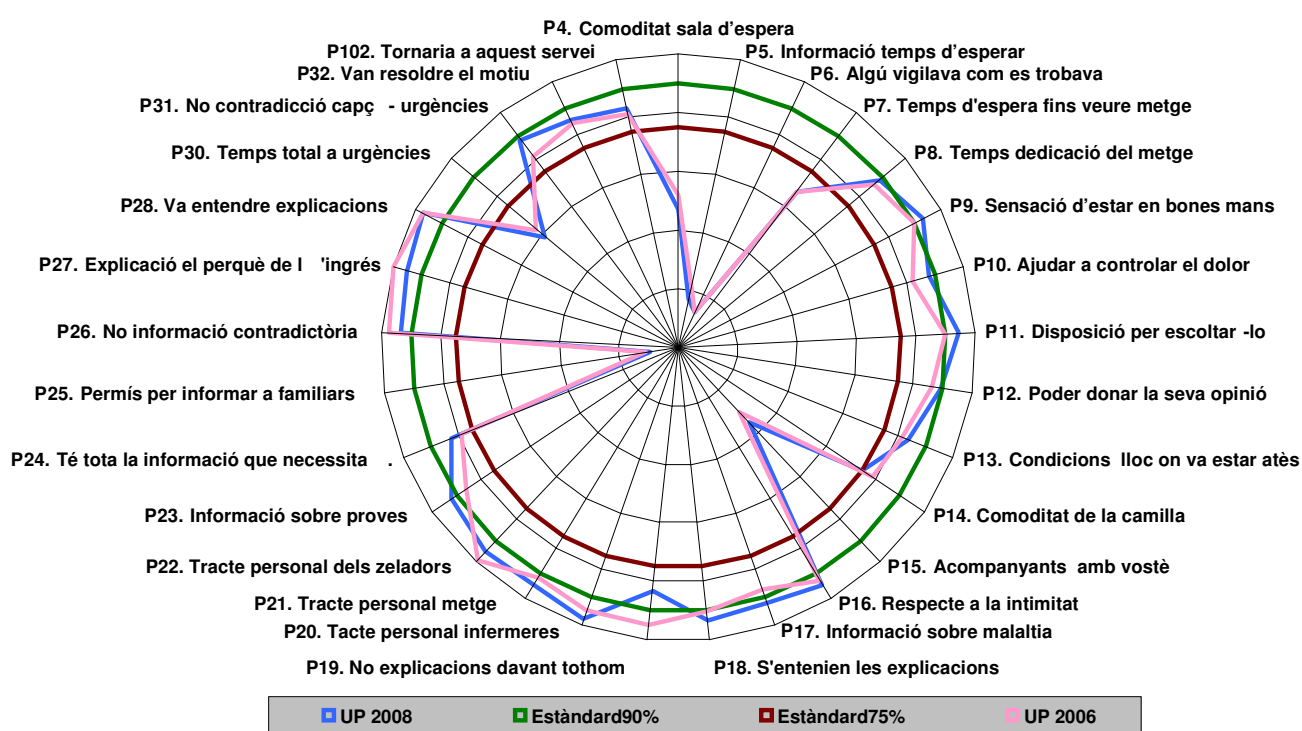


* A les preguntes 19,24,26 i 31 s'ha invertit la formulació original de la pregunta per facilitar la comprensió gràfica de l'indicador positiu.

B.4. Representació gràfica radial de les preguntes a nivell global 2006 - 2008

El gràfic que apareix a continuació mostra com se situa el centre, Fundació Sant Hospital, respecte al 2006-2008.

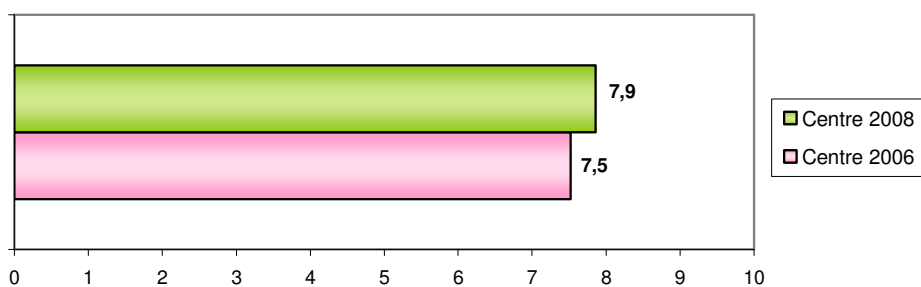
Representació gràfica radial dels resultats del centre 2008 vs centre 2006



* A les preguntes 19,24,26 i 31 s'ha invertit la formulació original de la pregunta per facilitar la comprensió gràfica de l'indicador positiu.

B.5. Satisfacció global i fidelitat 2006 – 2008

Ítem 101: Grau de satisfacció global
 Centre 08= 91 Centre 06= 162



Ítem 102: Tornaria al mateix centre
 (% indicador positiu)
 Centre 08= 91 Centre 06= 162

