



Resultats enquesta de satisfacció - Atenció Urgent Hospitalària



Satisfacció Atenció
Urgent Hospitalària

Descripció població enquestada

N. TOTAL D'ENQUESTES	
Urgències	80
Total Catalunya	4453

SEXE		
	Homes	Dones
Urgències	40.0%	60.0%
Total Catalunya	43.0%	57.0%

GRUPS EDAT			
	De 15 a 44	De 45 a 64	De 65 o +
Urgències	41.3%	30.0%	28.8%
Total Catalunya	48.6%	28.6%	22.7%



Satisfacció Atenció
Urgent Hospitalària

Descripció població enquestada

NIVELL D'ESTUDIS					
	Sense	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres
Urgències	5.0%	36.3%	36.3%	22.5%	0.0%
Total Catalunya	5.6%	28.3%	40.6%	24.9%	0.7%

SALUT PERCEBUDA					
	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent
Urgències	7.5%	32.5%	41.3%	8.8%	10.0%
Total Catalunya	6.4%	24.7%	40.6%	18.6%	9.5%

Iniciativa per anar a Urgències

1a vegada a Urgències?		
	Sí	No
Urgències	11.3%	88.8%
Catalunya	22.8%	77.2%

Iniciativa per anar a Urgències					
	Pròpia	CAP	Ambulància	Altre hospital	Altres
Urgències	83.8%	6.3%	7.5%	0.0%	2.5%
Catalunya	64.9%	13.4%	11.7%	2.9%	7.0%

Motiu per triar Urgències				
	CAP no podien	Urg. més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més a prop
Urgències	14.1%	26.6%	40.6%	18.8%
Catalunya	27.6%	11.4%	47.8%	13.2%

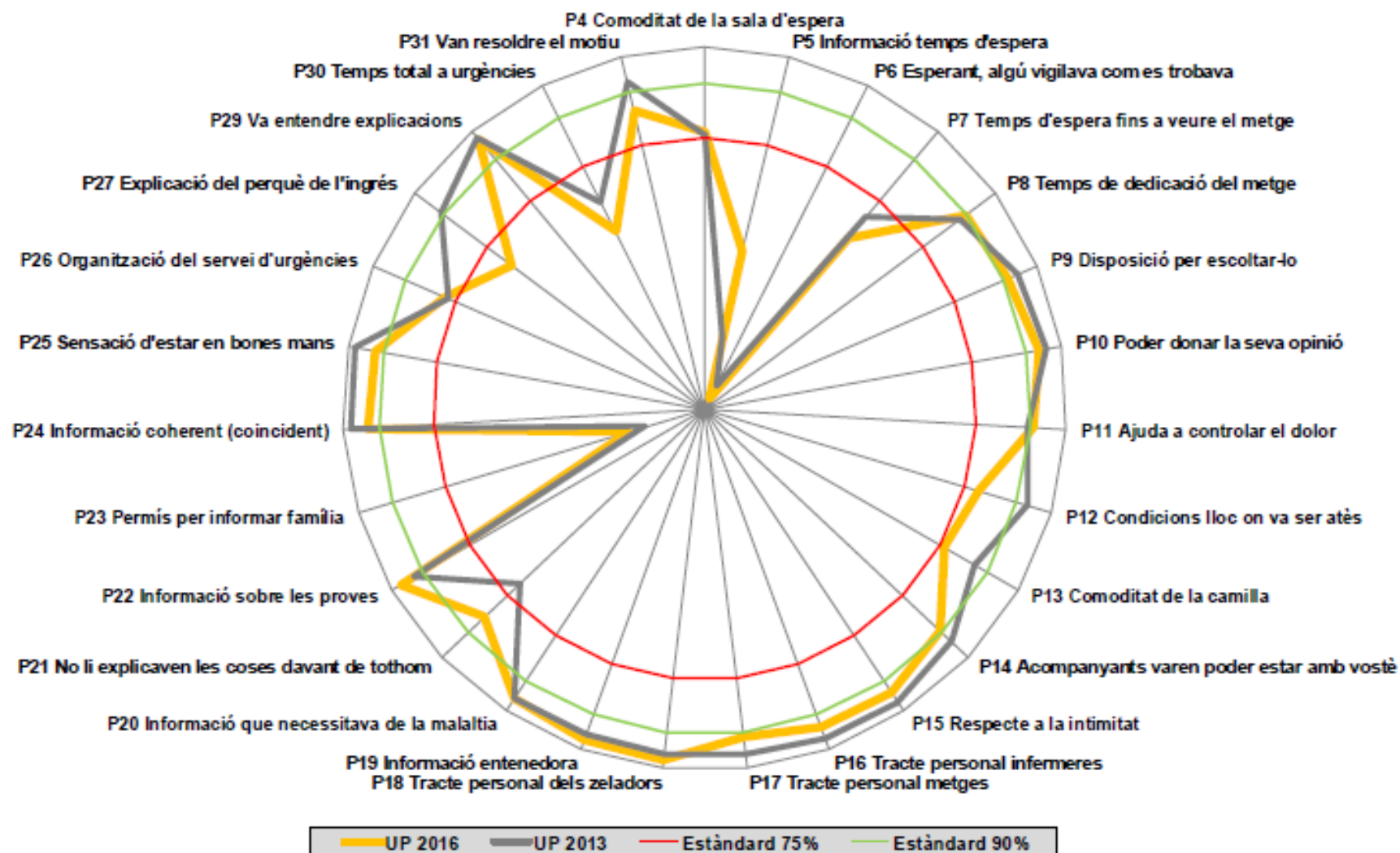
Comparativa resultats

Pregunta resumida	UP 2013	UP 2016	Catalunya
P4 Comoditat de la sala d'espera	75,6%	76,5%	61,8%
P5 Informació temps d'espera	20,4%	44,8%	46,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	7,0%	3,0%	11,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	69,3%	61,8%	52,5%
P8 Temps de dedicació del metge	87,9%	89,9%	84,8%
P9 Disposició per escoltar-lo	93,9%	91,3%	85,6%
P10 Poder donar la seva opinió	95,9%	93,7%	86,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	89,3%	90,8%	82,5%
P12 Condicions lloc on va ser atès	92,9%	79,2%	76,3%
P13 Comoditat de la camilla	86,1%	76,4%	78,8%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	93,7%	89,7%	87,6%
P15 Respecte a la intimitat	97,0%	93,8%	89,7%
P16 Tracte personal infermeres	97,0%	93,6%	92,2%
P17 Tracte personal metges	96,0%	91,3%	90,9%
P18 Tracte personal dels zeladors	96,3%	97,6%	97,5%
P19 Informació entenedora	95,8%	97,3%	94,1%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	95,9%	95,9%	91,8%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	70,4%	83,8%	75,1%
P22 Informació sobre les proves	92,9%	97,1%	88,5%
P23 Permís per informar família	17,1%	22,0%	26,6%
P24 Informació coherent (coincident)	97,9%	93,2%	91,5%
P25 Sensació d'estar en bones mans	98,0%	92,4%	89,1%
P26 Organització del servei d'urgències	77,0%	78,2%	73,0%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	90,9%	66,7%	93,6%
P29 Va entendre explicacions	98,0%	97,4%	94,0%
P30 Temps total a urgències	64,0%	55,0%	53,8%
P31 Van resoldre el motiu	92,8%	84,8%	81,7%
P 101 Valoració global	7,90	7,70	7,51
P 102 Fidelitat	92,0%	91,3%	80,3%

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

En **verd** les significatives de signe positiu.

Comparativa resultats 2016-2013





Satisfacció Atenció
Urgent Hospitalària

Satisfacció global i fidelitat

GRAU DE SATISFACCIÓ GLOBAL	2013	2016
Urgències	7.9	7.7
Total Catalunya	7.6	7.5

TORNARIA AL MATEIX CENTRE?	2013	2016
Urgències	92.0%	91.3%
Total Catalunya	83.0%	80.3%