



Institut
d'Assistència
Sanitària

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI

IAS 2019

Índex

| | |
|--|------------|
| Metodologia | Pàgina. 3 |
| Consultes externes | Pàgina. 8 |
| Atenció Hospitalària | Pàgina 18 |
| Atenció Hospitalària psiquiàtrica | Pàgina 30 |
| Urgències psiquiatria | Pàgina. 43 |
| Urgències ginecologia | Pàgina. 56 |
| Urgències pediatria | Pàgina. 69 |
| Centre atenció drogodependències | Pàgina. 81 |
| Extraccions | Pàgina. 93 |

1. Procediment

El servei d'Atenció a l'Usuari de l'Institut d'Assistència Sanitària (IAS) ha dut a terme l'enquesta anual sobre el grau de satisfacció de l'atenció rebuda als centres. La valoració inclou el grau de satisfacció de les instal·lacions, la relació amb el personal metge, d'infermeria, administració, etc. que l'han atès, amb la gestió i coordinació entre els centres d'atenció hospitalària i xarxa de salut mental, així com la fidelització i satisfacció generals.

El càlcul de la mida de mostra necessària perquè l'enquesta fos representativa de cada dispositiu assistencial es va determinar en base a la pregunta "Si pogués triar, tornaria a venir a aquest centre?" (inclosa en totes les entrevistes i entesa com a resposta dicotòmica) i a partir del nombre de visites per mes. Es va assumir el supòsit de màxima indeterminació $p=q=0,5$, una precisió del 10% i un nivell de confiança del 95%.

La mostra s'ha recollit de forma aleatòria, a partir dels usuaris de l'IAS que van anar a consulta i/o van ser atesos durant el mes d'octubre de 2019, i estratificada per les unitats assistencials de l'Hospital Santa Caterina. Es van realitzar 1.362 trucades i es van aconseguir 633 enquestes vàlides que representa que van ser necessàries 2,6 trucades per aconseguir un cas vàlid.

Taula 1. Relació de visites mensuals, mostra estimada i enquestes realitzades

| Serveis | Visites/ mes | Mida de mostra | Enquestes |
|------------------------------|--------------|----------------|------------|
| Consultes Externes | 3.619 | 94 | 94 |
| Hospitalització general | 580 | 83 | 83 |
| Hospitalització psiquiàtrica | 63 | 39 | 40 |
| Urgències psiquiatria | 382 | 78 | 78 |
| Urgències ginecològiques | 422 | 79 | 79 |
| Urgències pediatria | 564 | 83 | 83 |
| CAS | 1.311 | 91 | 91 |
| Extraccions | 674 | 85 | 85 |
| TOTAL | 7.615 | 632 | 633 |

2. Recollida de dades

El procés de recollida de dades es va realitzar mitjançant una base de dades informatitzada a partir d'un programa d'enquestes d'accés lliure. El treball de camp va ser realitzat per professionals administratius amb entrenament específic per dur a terme les enquestes sota la supervisió del servei d'Atenció a l'Usuari.

Les enquestes utilitzades han estat ampliacions i adaptacions fetes per l'IAS de les enquestes del Servei Català de Salut i s'hi han introduït ítems derivats del sistema d'acreditació de centres. Les comparacions s'han realitzat respecte els anys anteriors i amb el conjunt de Catalunya, en els casos en què es disposava de les dades a través de les enquestes de satisfacció del CatSalut.

3. Anàlisi de dades i exposició dels resultats

L'anàlisi dels resultats s'ha fet, com cada any, en col·laboració amb els professionals de l'antiga unitat d'assessorament metodològic de l'IAS qui ha elaborat el conjunt dels resultats de l'informe a partir de l'anàlisi descriptiva de les dades; utilitzant mesures de tendència central i dispersió per a les dades quantitatives i mesures de freqüència absoluta i relativa per a les dades qualitatives.

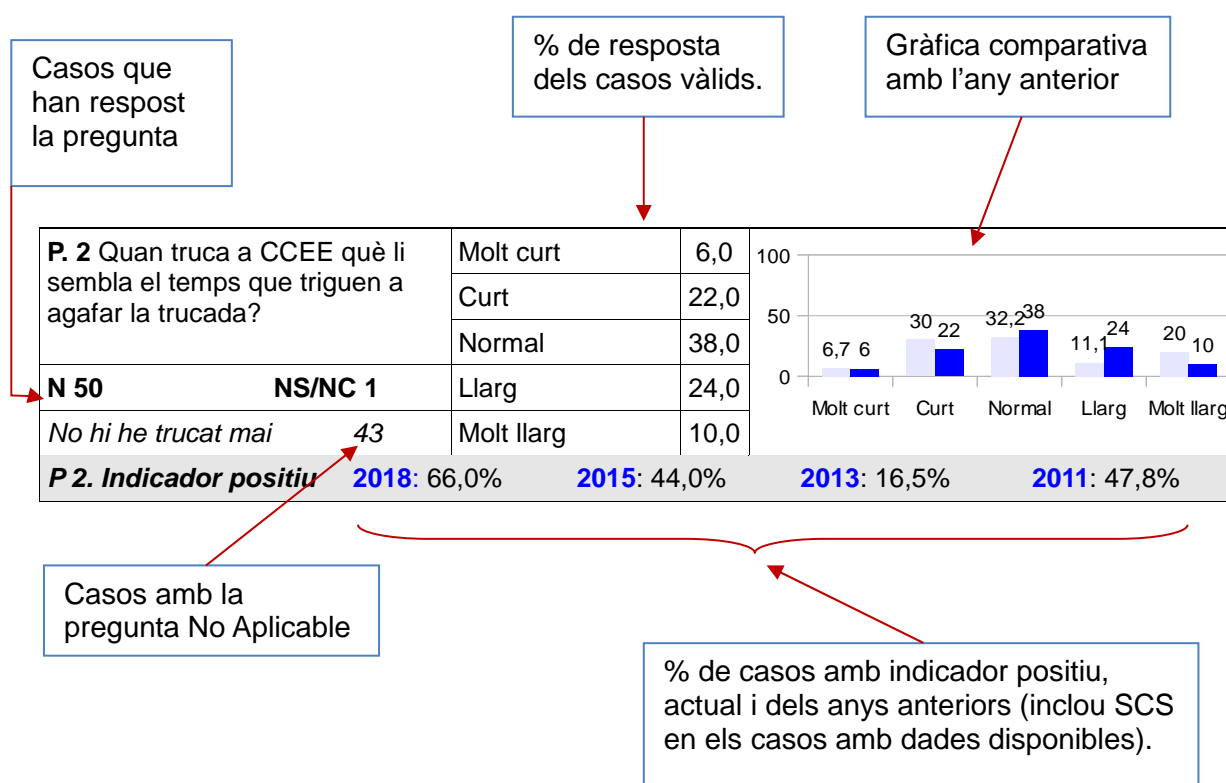
Les dades es presenten de forma general i estratificades per les variables d'interès. En els casos en què el model de les enquestes ha permès realitzar el càlcul de les dimensions s'han calculat els indicadors positius (sumatori dels casos amb valoració Excel·lent, Molt bona o Bona) i els índex de valoració (puntuació positiva mitjana de cada factor de 3 a 5, on 3 és Bé i 5 és Perfecte).

Les dades de cada dispositiu es presenten de forma independent. Per a cada un d'ells es mostren les característiques bàsiques de la mostra (sexe, grups d'edat, escolaritat i salut autopercebuda) i les dades específiques per a cadascuna de les preguntes, que s'han complementat amb les dades necessàries per una millor interpretació de les mateixes. S'ha incorporat també, en el cas dels dispositius d'urgències, el nivell d'urgència assignat.

A la figura presentada a continuació, s'exposa la representació de les diferents preguntes i la informació que s'ofereix. Inclou, el nombre de persones que han respost la pregunta (N), les que han contestat "no ho sé" o "no vull contestar"

(NS/NC), el percentatge de resposta vàlida, una gràfica comparativa amb la comparativa de resposta vàlida de la última enquesta i els indicadors positius de les últimes 3 enquestes i l'actual (en cas de tenir dades del SCS actuals s'han incorporat els indicadors positius en el lloc del quart indicador més antic de les dades de l'IAS).

Figura 1. Exemple de representació de les respostes als diferents ítems de l'enquesta



4. Planificació enquestes 2015-2020

L'IAS fa enquestes de satisfacció dels usuaris des de l'any 2004. En el quadre adjunt es presenta la planificació de les enquestes de satisfacció previstes fins l'exercici 2020.

Taula 2. La periodificació de les enquestes de l'IAS es complementària a la del Catsalut.

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------|------|------|------|
| Hospitalització aguts | ■ | | | ■ | | |
| Hospitalització aguts Psiquiatria | | ■ | | | ■ | |
| Cirurgia Major Ambulatoria | | | | | | ■ |
| Urgències Generals | ■ | ■ | | | ■ | |
| Urgències Psiquiatria | | | | | | |
| Urgències Ginecologia | | | | | | |
| Urgències Pediatria | | | | | | |
| Consultes externes | | | ■ | | | ■ |
| Extraccions Hospital Sta. Caterina | | | | | | |
| CAS –Drogodependències- | ■ | | ■ | | ■ | |
| Centres de Salut Mental – infanto juvenil- | | | ■ | | | ■ |
| Centres Salut Mental –Adults- | ■ | | | ■ | | |
| Atenció sociosanitària | | ■ | | | ■ | |
| Llar residència | ■ | | | ■ | | |
| IAS | ■ | | | | | |
| CatSalut | | | | | | ■ |

5. Avaluació dels resultats

L'objecte d'aquest informe és posar de relleu, des de la perspectiva de les persones ateses al conjunt de serveis de l'IAS, les àrees de millora dels serveis analitzats. S'han tingut en compte els indicadors positius que estan per sota del 75% i aquells indicadors positius que han tingut una disminució de 5 punts respecte la darrera avaluació, estiguin per sobre d'aquest percentatge o no.

A partir d'aquesta informació, de la obtinguda de l'anàlisi de queixes i reclamacions, i de la informació recollida a la oficina d'atenció a l'usuari, la Unitat d'Atenció a l'Usuari es posa a disposició dels diferents serveis i dispositius assistencials per a constituir Grups de Millora de la Qualitat que proposin les accions de millora que es considerin necessàries i fer-ne el seguiment de la seva implementació.



Institut
d'Assistència
Sanitària

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI

CONSULTES EXTERNES

IAS 2019

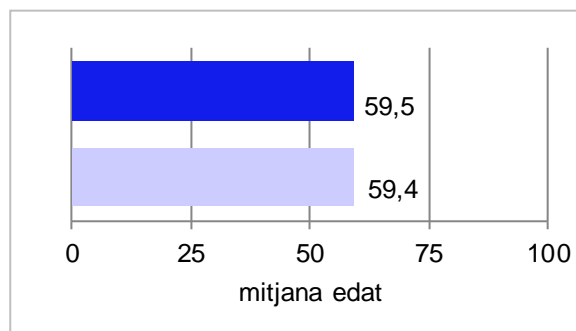
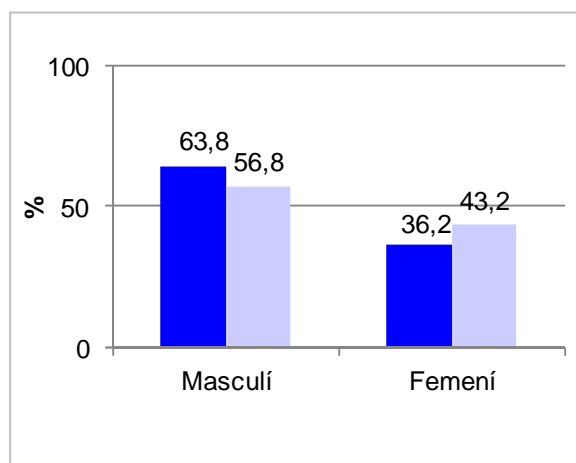
1. Descripció de la mostra

| | Nombre d'enquestes |
|-----------------|--------------------|
| IAS 2019 | 94 |
| IAS 2018 | 95 |

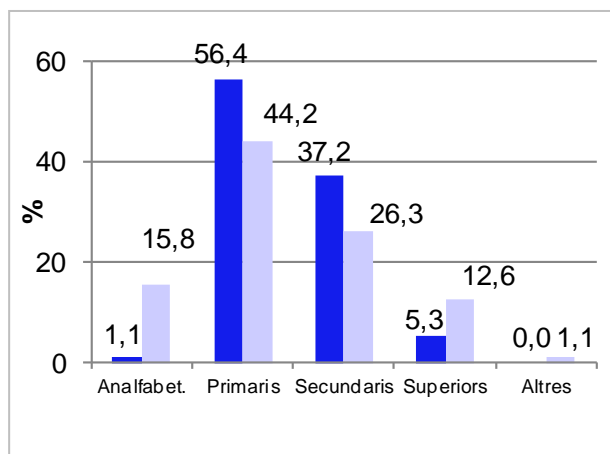
1.1 Característiques sociodemogràfiques

IAS 2019
IAS 2018

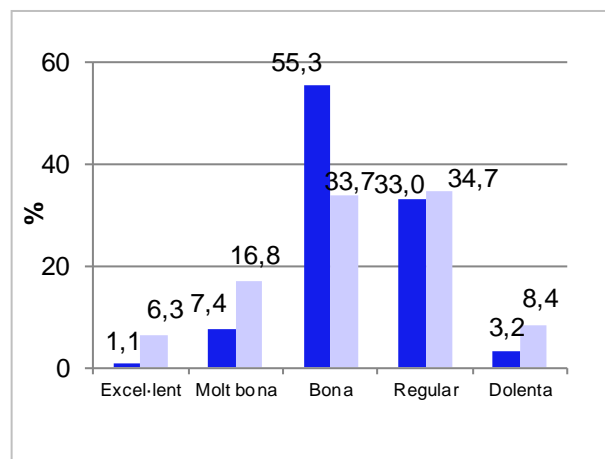
Sexe



Estudis



Salut percebuda



2. Resultats

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|---|----------------|------------|------|-----------------------|
| FILTRE. Era el primer cop que anava a aquest especialista a l'Hospital Sta. Caterina? | Sí | | 1,1 | |
| | No | | 98,9 | |
| N 94 | NS/NC 0 | | | |
| P.1 Com valora el temps que va haver d'esperar des del moment que li van dir que havia d'anar a l'especialista fins que el va visitar? | Molt curt | | 3,2 | |
| | Curt | | 0,0 | |
| | Normal | | 50,0 | |
| | Llarg | | 18,1 | |
| Molt llarg | | 28,7 | | |
| N 94 | NS/NC 0 | | | |
| P 1. Indicador positiu 2019: 53,2% 2018: 42,1% 2016: 57,9% SCS: 65,5% | | | | |
| P.2 Quan truca a CCEE què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada? | Molt curt | | 0,0 | |
| | Curt | | 0,0 | |
| | Normal | | 51,2 | |
| | Llarg | | 14,3 | |
| Molt llarg | | 34,5 | | |
| N 84 | NS/NC 0 | | | |
| <i>No hi he trucat mai</i> | 10 | | | |
| P 2. Indicador positiu 2019: 51,2% 2018: 53,8% 2016: 41,9% SCS: ---% | | | | |
| P.3 Què opina de la facilitat que li donin visita per el dia que a vostè li va bé? | Perfecte | | 21,3 | |
| | Molt bé | | 5,3 | |
| | Bé | | 44,7 | |
| | Regular | | 23,4 | |
| Malament | | 5,3 | | |
| N 94 | NS/NC 0 | | | |
| P 3. Indicador positiu 2019: 71,3% 2018: 71,0% 2016: 71,8% SCS: ---% | | | | |
| P.4 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera del centre fins que el van atendre? | Molt curt | | 0,0 | |
| | Curt | | 0,0 | |
| | Normal | | 73,4 | |
| | Llarg | | 14,9 | |
| Molt llarg | | 11,7 | | |
| N 94 | NS/NC 0 | | | |
| P 4. Indicador positiu 2019: 73,4% 2018: 77,9% 2016: 75,8% SCS: 81,2% | | | | |
| P.5 Com valora la comoditat de la sala d'espera? | Perfecte | | 17,0 | |
| | Molt bé | | 6,4 | |
| | Bé | | 31,9 | |
| | Regular | | 25,5 | |
| Malament | | 19,1 | | |
| N 94 | NS/NC 0 | | | |
| P 5. Indicador positiu 2019: 55,3% 2018: 53,7% 2016: 75,5% SCS: 74,9% | | | | |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|---|-----------------|------------------|-----|-----------------------|
| P.6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva? | Mai/Gairebé mai | 35,1 | | |
| | Poques vegades | 1,1 | | |
| | Sovint | 51,1 | | |
| | Quasi sempre | 12,8 | | |
| N 94 | NS/NC 0 | Sempre | 0,0 | |
| P 6. Indicador positiu 2019: 87,2% 2018: 61,1% 2016: 40,5% SCS: 53,1% | | | | |
| P.7 Com valora la neteja del centre? | Perfecte | 77,7 | | |
| | Molt bé | 5,3 | | |
| | Bé | 12,8 | | |
| | Regular | 4,3 | | |
| N 94 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P 7. Indicador positiu 2019: 95,7% 2018: 92,6% 2016: 97,9% SCS: 93,8% | | | | |
| P.8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès? | Sempre | 88,3 | | |
| | Gairebé sempre | 1,1 | | |
| | Sovint | 6,4 | | |
| | Poques vegades | 4,3 | | |
| N 94 | NS/NC 0 | Mai/ gairebé mai | 0,0 | |
| P 8. Indicador positiu 2019: 95,7% 2018: 86,3% 2016: 95,8% SCS: 93,2% | | | | |
| P.9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa? | Sempre | 84,9 | | |
| | Gairebé sempre | 1,1 | | |
| | Sovint | 10,8 | | |
| | Poques vegades | 2,2 | | |
| N 93 | NS/NC 1 | Mai/ gairebé mai | 1,1 | |
| P 9. Indicador positiu 2019: 96,7% 2018: 75,3% 2016: 94,7% SCS: 86,4% | | | | |
| P.10 Creu que es va respectar la seva intimitat? | Sempre | 81,9 | | |
| | Gairebé sempre | 11,7 | | |
| | Sovint | 5,3 | | |
| | Poques vegades | 0,0 | | |
| N 94 | NS/NC 0 | Mai/ gairebé mai | 1,1 | |
| P 10. Indicador positiu 2019: 98,9% 2018: 96,8% 2016: 97,9% SCS: 95,6% | | | | |
| P.11 Creu que les seves dades personals van ser tractades de forma confidencial durant l'estada al servei? | Sempre | 97,9 | | |
| | Gairebé sempre | 0,0 | | |
| | Sovint | 2,1 | | |
| | Poques vegades | 0,0 | | |
| N 94 | NS/NC 0 | Mai/ gairebé mai | 0,0 | |
| P 11. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 97,9% 2016: 100% SCS: ---% | | | | |

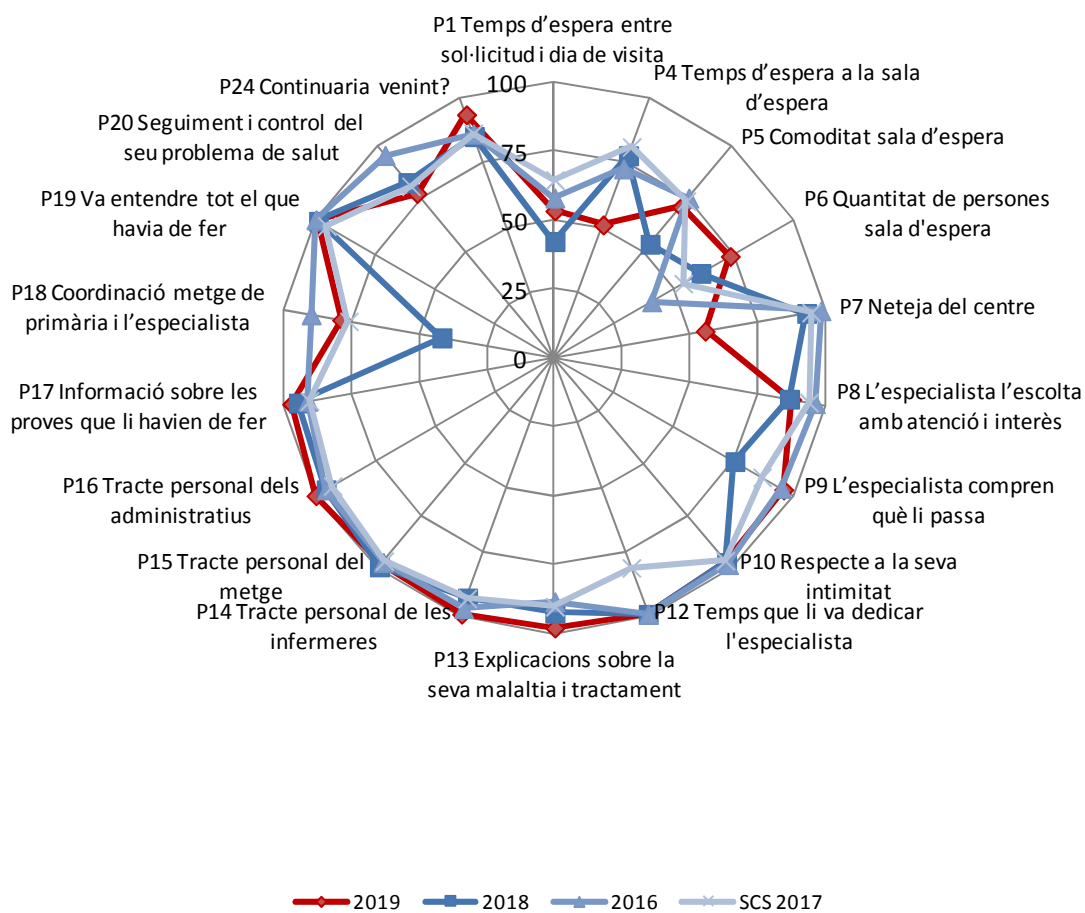
| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|--|----------------|--------------------|--------------------|--------------------------------------|
| P.12 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista? | Molt curt | | 2,1 | |
| | Curt | | 2,1 | |
| | Normal | | 94,7 | |
| | Llarg | | 1,1 | |
| N 94 | NS/NC 0 | Molt llarg | 0,0 | |
| P 12. Indicador positiu | | 2019: 98,9% | 2018: 98,9% | 2016: 98,9% SCS: 78,8% |
| P.13 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la malaltia i el seu tractament? | Perfecte | | 57,4 | |
| | Molt bé | | 24,5 | |
| | Bé | | 16,0 | |
| | Regular | | 2,1 | |
| N 94 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P 13. Indicador positiu | | 2019: 97,9% | 2018: 92,6% | 2016: 88,4% SCS: 89,7% |
| P.14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal d'infermeria? | Perfecte | | 93,6 | |
| | Molt bé | | 3,2 | |
| | Bé | | 2,1 | |
| | Regular | | 1,1 | |
| N 94 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P 14. Indicador positiu | | 2019: 98,9% | 2018: 98,9% | 2016: 96,7% SCS: 94,9% |
| P.15 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal metge? | Perfecte | | 93,6 | |
| | Molt bé | | 2,1 | |
| | Bé | | 2,1 | |
| | Regular | | 2,1 | |
| N 94 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P 15. Indicador positiu | | 2019: 97,9% | 2018: 92,6% | 2016: 96,8% SCS: 92,3% |
| P.16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal administratiu? | Perfecte | | 93,6 | |
| | Molt bé | | 3,2 | |
| | Bé | | 3,2 | |
| N 94 | NS/NC 0 | Regular | 0,0 | |
| <i>No hi vaig tenir contacte</i> | 0 | Malament | 0,0 | |
| P 16. Indicador positiu | | 2019: 100% | 2018: 95,7% | 2016: 95,5% SCS: 89,0% |

| Enunciat | Categories | % | Distribució respostes |
|---|----------------------------|----------------|-----------------------|
| FILTRE. Li van haver de sol·licitar alguna prova complementària? | Sí | 86,1 | |
| | No | 13,9 | |
| N 72 NS/NC 22 | | | |
| P.17 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer de manera que vostè pogués entendre-ho? | Sempre | 67,7 | |
| | Gairebé sempre | 22,6 | |
| | Sovint | 6,5 | |
| | N 62 NS/NC 0 | Poques vegades | |
| <i>No em van donar informació</i> 0 | Mai/ gairebé mai | 0,0 | |
| P 17. Indicador positiu 2019: 96,8% 2018: 94,4% 2016: 90,9% SCS: 92,1% | | | |
| P.18 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista? | Sempre | 66,7 | |
| | Gairebé sempre | 1,1 | |
| | Sovint | 10,8 | |
| | N 94 NS/NC 0 | Poques vegades | |
| <i>No em van enviar a AP</i> 0 | Mai/ gairebé mai | 9,7 | |
| P 18. Indicador positiu 2019: 78,5% 2018: 41,6% 2016: 89,7% SCS: 75,4% | | | |
| P.19 Al final de la visita, va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? | Perfecte | 63,8 | |
| | Molt bé | 24,5 | |
| | Bé | 10,6 | |
| | N 94 NS/NC 0 | Regular | |
| <i>No em van explicar res</i> 1 | Malament | 0,0 | |
| P 19. Indicador positiu 2019: 98,9% 2018: 100% 2016: 90,3% SCS: 94,4% | | | |
| P.20 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut? | Perfecte | 23,4 | |
| | Molt bé | 26,6 | |
| | Bé | 27,7 | |
| | Regular | 20,2 | |
| | N 94 NS/NC 0 | Malament | |
| <i>No em van explicar res</i> 1 | | | |
| P 20. Indicador positiu 2019: 77,7% 2018: 82,8% 2016: 95,7% SCS: 80,2% | | | |

| Enunciat | Categories | % | Distribució respostes | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|---------------|--|-----------|-----------|----------|------|---------|------|----------|------|---------|------|----------|-----|
| FILTRE. Durant la seva estada o visita al centre es va fixar amb la senyalització de les sortides d'emergència? | Sí | 31,4 | <table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr> <tr><td>Si</td><td>31,4</td></tr> <tr><td>No</td><td>68,6</td></tr> </table> | Resposta | % | Si | 31,4 | No | 68,6 | | | | | | |
| | Resposta | % | | | | | | | | | | | | | |
| Si | 31,4 | | | | | | | | | | | | | | |
| No | 68,6 | | | | | | | | | | | | | | |
| N 94 NS/NC 0 | No | 68,6 | | | | | | | | | | | | | |
| P.21 Com valora la senyalització de les sortides d'emergència? | Perfecte | 44,4 | <table border="1"> <tr><th>Categoria</th><th>%</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>44,4</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>40,7</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>7,4</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>3,7</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>3,7</td></tr> </table> | Categoria | % | Perfecte | 44,4 | Molt bé | 40,7 | Bé | 7,4 | Regular | 3,7 | Malament | 3,7 |
| | Categoria | % | | | | | | | | | | | | | |
| | Perfecte | 44,4 | | | | | | | | | | | | | |
| | Molt bé | 40,7 | | | | | | | | | | | | | |
| | Bé | 7,4 | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 3,7 | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 3,7 | | | | | | | | | | | | | | |
| Molt bé | 40,7 | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | 7,4 | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 3,7 | | | | | | | | | | | | | | |
| N 27 NS/NC 0 | Malament | 3,7 | | | | | | | | | | | | | |
| P 21. Indicador positiu 2019: 92,6% 2018: 85,7% 2016: 84,6% SCS: ---% | | | | | | | | | | | | | | | |
| FILTRE. Durant la seva estada o visita al centre es va fixar amb els panells que indiquen els recorreguts en cas d'emergència? | Sí | 12,9 | <table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr> <tr><td>Si</td><td>12,9</td></tr> <tr><td>No</td><td>87,1</td></tr> </table> | Resposta | % | Si | 12,9 | No | 87,1 | | | | | | |
| | Resposta | % | | | | | | | | | | | | | |
| Si | 12,9 | | | | | | | | | | | | | | |
| No | 87,1 | | | | | | | | | | | | | | |
| N 70 NS/NC 24 | No | 87,1 | | | | | | | | | | | | | |
| P.22 Com valora els panells on s'indiquen els recorreguts en cas d'emergència? | Perfecte | 33,3 | <table border="1"> <tr><th>Categoria</th><th>%</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>33,3</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>44,4</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>11,1</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>11,1</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr> </table> | Categoria | % | Perfecte | 33,3 | Molt bé | 44,4 | Bé | 11,1 | Regular | 11,1 | Malament | 0,0 |
| | Categoria | % | | | | | | | | | | | | | |
| | Perfecte | 33,3 | | | | | | | | | | | | | |
| | Molt bé | 44,4 | | | | | | | | | | | | | |
| | Bé | 11,1 | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 11,1 | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | |
| Molt bé | 44,4 | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | 11,1 | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 11,1 | | | | | | | | | | | | | | |
| N 9 NS/NC 0 | Malament | 0,0 | | | | | | | | | | | | | |
| P 22. Indicador positiu 2019: 88,9% 2018: 100% 2016: 77,3% SCS: ---% | | | | | | | | | | | | | | | |
| P.23 Valori el seu grau de satisfacció global amb les consultes externes. | Satisfacció | 7,55 (2,0) | <table border="1"> <tr><th>Anys</th><th>Puntuació</th></tr> <tr><td>2019</td><td>7,55</td></tr> <tr><td>2018</td><td>7,71</td></tr> </table> | Anys | Puntuació | 2019 | 7,55 | 2018 | 7,71 | | | | | | |
| | | | | Anys | Puntuació | | | | | | | | | | |
| 2019 | 7,55 | | | | | | | | | | | | | | |
| 2018 | 7,71 | | | | | | | | | | | | | | |
| N 94 NS/NC 0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| P.24 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? | Sí | 93,7 | <table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr> <tr><td>Si</td><td>93,7</td></tr> <tr><td>No</td><td>5,3</td></tr> <tr><td>No ho sé</td><td>0,0</td></tr> </table> | Resposta | % | Si | 93,7 | No | 5,3 | No ho sé | 0,0 | | | | |
| | Resposta | % | | | | | | | | | | | | | |
| Si | 93,7 | | | | | | | | | | | | | | |
| No | 5,3 | | | | | | | | | | | | | | |
| No ho sé | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | |
| No | 5,3 | | | | | | | | | | | | | | |
| N 94 NS/NC 0 | No ho sé | 0,0 | | | | | | | | | | | | | |
| P 24. Indicador positiu 2019: 93,7% 2018: 85,3% 2016: 86,3% SCS: 82,9% | | | | | | | | | | | | | | | |

3. Representació gràfica.

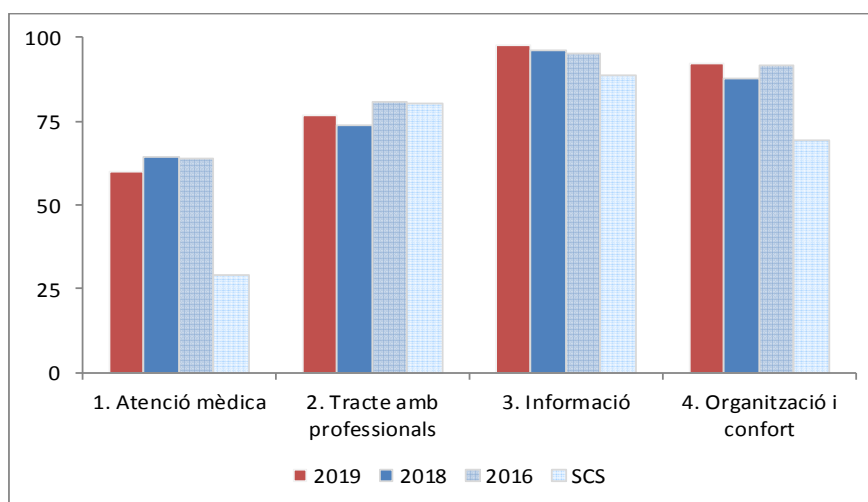
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2019 i en comparació amb les dades dels anys IAS 2018 i IAS 2016 i SCS 2017.



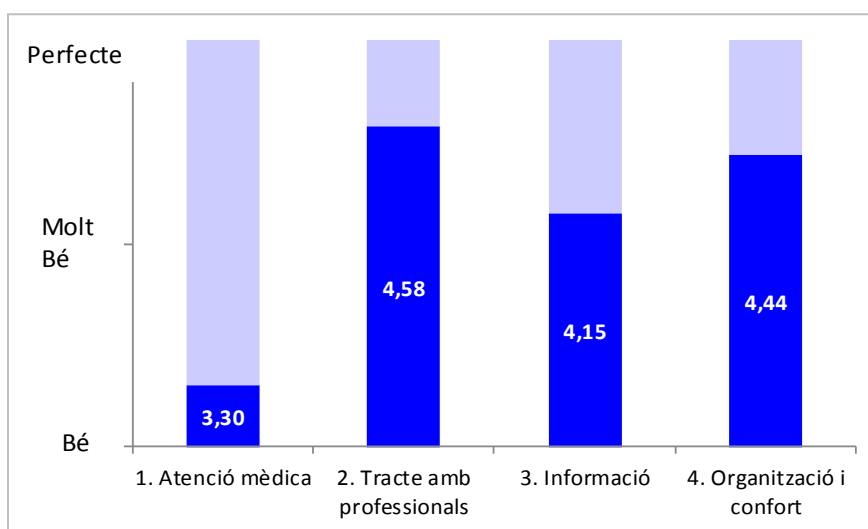
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

Les diferents preguntes s'han agrupat en 4 grans dimensions: Atenció mèdica (P8-9, P12, P18), Tracte amb els professionals (P10-11, P14-16), Informació (P13, P17, P19) i Organització i confort (P1-7, P21-22). A continuació es presenten els Indicadors positius per cada factor (% de casos que han valorat tots els ítems del factor de forma positiva) i els índex de valoració global positiva per a cada factor, que és la puntuació mitjana de cada factor entenent que la millor puntuació per cadascun dels ítems és 5 (**Perfecte**) i la menor puntuació positiva és 3 (**Bé**).

4.1 Indicadors positius per cada factor.



4.2 Índex de valoració global positiva per cada factor



5. Avaluació dels resultats

Descripció dels ítems amb percentatge de valoració positiva inferior al 75% respecte l'avaluació anterior i/o casos amb una reducció igual o superior al 5%

| Consultes externes | | | | |
|---|-------|-------|------------|--|
| Enunciat | 2019 | 2018 | Diferència | |
| P.1 Com valora el temps que va haver d'esperar des del moment que li van dir que havia d'anar a l'especialista fins que el va visitar? | 53,2% | 42,1% | + | |
| P.2 Quan truca a CCEE què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada? | 51,2% | 53,8% | - | |
| P.3 Què opina de la facilitat que li donin visita per el dia que a vostè li va bé? | 71,3% | 71,0% | = | |
| P.4 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera del centre fins que el van atendre? | 73,4% | 77,9% | - | |
| P.5 Com valora la comoditat de la sala d'espera? | 55,3% | 53,7% | = | |
| P.6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva? | 87,2% | 61,1% | + | |
| P18. Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista? | 78,5% | 41,6% | + | |
| P20. Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut? | 77,7% | 82,8% | - | |

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA

IAS 2019

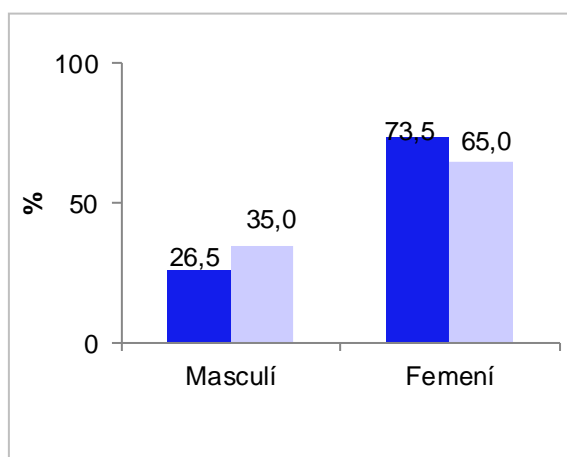
1. Descripció de la mostra

| | Nombre d'enquestes |
|-----------------|--------------------|
| IAS 2019 | 83 |
| IAS 2017 | 80 |

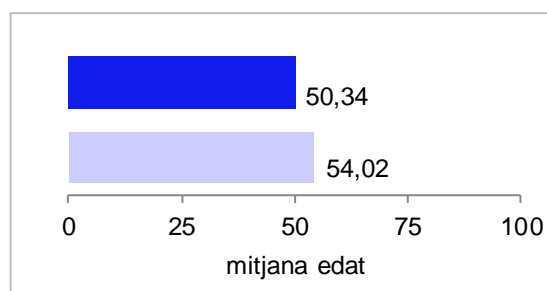
1.1 Característiques sociodemogràfiques



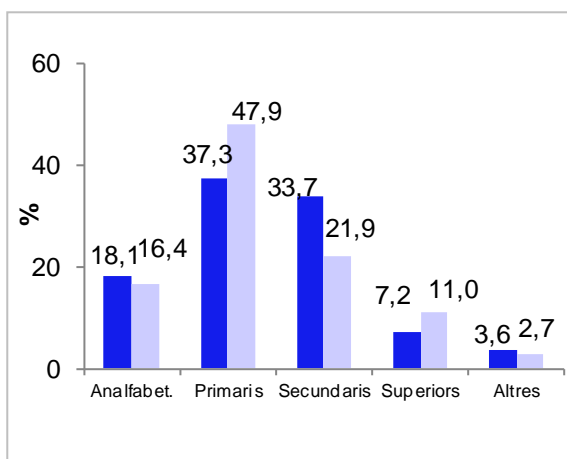
Sexe



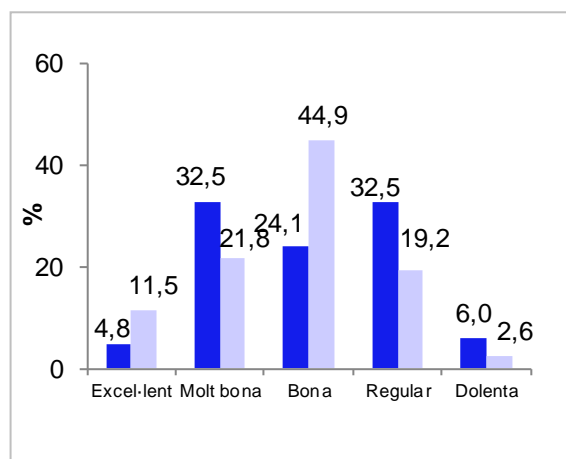
Edat



Estudis



Salut percebuda



2. Resultats

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|---|-----------------|-----------------------------|------|-----------------------|
| FILTRE. Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació? | | Urgències | 62,8 | |
| | | Programat o llista d'espera | 41,0 | |
| N 83 | NS/NC 0 | | | |
| P.0 Com valora els tràmits que va haver de fer al servei d'admissions/unitat d'admissions de l'Hospital? | | Perfecte | 15,2 | |
| | | Molt bé | 75,8 | |
| | | Bé | 9,1 | |
| <i>No hi vaig passar</i> | 1 | Regular | 0,0 | |
| N 33 | NS/NC 49 | Malament | 0,0 | |
| P.1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés? | | Molt curt | 2,9 | |
| | | Curt | 20,6 | |
| | | Normal | 26,5 | |
| | | Llarg | 32,4 | |
| N 37 | NS/NC 43 | Molt llarg | 17,6 | |
| P.1 Indicador positiu 2019: 50,0% 2017: 67,6% 2016: 64,7% CatSalut: 78,6% | | | | |
| P.2 Un cop a l'habitació què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital? | | Perfecte | 45,6 | |
| | | Molt bé | 48,1 | |
| | | Bé | 6,3 | |
| <i>No em van donar informació</i> | 4 | Regular | 0,0 | |
| N 79 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P.2 Indicador positiu 2019: 100% 2017: 97,2% 2016: 97,3% CatSalut: 93,6% | | | | |
| P.3 Valori en general la comoditat de l'habitació? | | Perfecte | 14,5 | |
| | | Molt bé | 47,0 | |
| | | Bé | 14,5 | |
| | | Regular | 20,5 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 3,6 | |
| P.3 Indicador positiu 2019: 75,9% 2017: 88,7% 2016: 89,4% CatSalut: 82,8% | | | | |
| P.4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit? | | Perfecte | 21,7 | |
| | | Molt bé | 54,2 | |
| | | Bé | 10,8 | |
| | | Regular | 8,4 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 4,8 | |
| P.4 Indicador positiu 2019: 86,7% 2017: 81,0% 2016: 82,4% CatSalut: 81,5% | | | | |

*dades CATSALUT actualitzades a 2018

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|---|-----------------|-----------------|------|-----------------------|
| P.5 Valori en general la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) de l'habitació on va estar ingressat/da. | Perfecte | | 13,3 | |
| | Molt bé | | 68,7 | |
| | Bé | | 18,1 | |
| | Regular | | 0,0 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P.5 Indicador positiu 2019: 100% 2017: 98,7% 2016: 97,6% CatSalut: -----% | | | | |
| P.6 Valori en general, l'estat de la llenceria/bugaderia (llençols, pijames, tovalloles, etc.) de l'habitació on va estar ingressat/da. | Perfecte | | 8,4 | |
| | Molt bé | | 45,8 | |
| | Bé | | 43,4 | |
| | Regular | | 2,4 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P.6 Indicador positiu 2019: 97,6% 2017: 96,3% 2016: 92,8% CatSalut: -----% | | | | |
| P.7 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient? | Mai/gairebé mai | | 91,4 | |
| | Poques vegades | | 2,5 | |
| | Sovint | | 0,0 | |
| <i>Vaig estar sol</i> 2 | Gairebé sempre | | 0,0 | |
| N 81 | NS/NC 0 | Sempre | 2,5 | |
| P.7 Indicador positiu 2019: 93,8% 2017: 98,7% 2016: 98,7% CatSalut: 89,9% | | | | |
| P.8 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital? | Perfecte | | 3,6 | |
| | Molt bé | | 41,0 | |
| | Bé | | 36,1 | |
| | Regular | | 14,5 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 4,8 | |
| P.8 Indicador positiu 2019: 80,7% 2017: 80,6% 2016: 67,1% CatSalut: 64,3% | | | | |
| P.9 Un cop ingressat a la planta, li van dir el nom del metge/sa que el/la va atendre? | Sempre | | 100 | |
| | Gairebé sempre | | 0,0 | |
| | Sovint | | 0,0 | |
| | Poques vegades | | 0,0 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Mai/Gairebé mai | 0,0 | |
| P.9 Indicador positiu 2019: 100% 2017: 97,0% 2016: 77,0% CatSalut: -----% | | | | |
| P.10 Un cop ingressat a la planta, li van dir el nom dels infermers/eres que el/la van atendre? | Sempre | | 100 | |
| | Gairebé sempre | | 0,0 | |
| | Sovint | | 0,0 | |
| | Poques vegades | | 0,0 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Mai/Gairebé mai | 0,0 | |
| P.10 Indicador positiu 2019: 100% 2017: 97,1% 2016: 66,7% CatSalut: -----% | | | | |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|--|----------------|------------|------|-----------------------|
| P.11 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres? | Perfecte | | 74,4 | |
| | Molt bé | | 24,4 | |
| | Bé | | 1,2 | |
| | Regular | | 0,0 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 1,2 | |
| P.11 Indicador positiu 2019: 95,0% 2017: 95,0% 2016: 58,8% CatSalut: 95,8% | | | | |
| P.12 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal metge? | Perfecte | | 74,7 | |
| | Molt bé | | 25,3 | |
| | Bé | | 0,0 | |
| | Regular | | 0,0 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P.12 Indicador positiu 2019: 100% 2017: 96,2% 2016: 97,6% CatSalut: 95,3% | | | | |
| P.13 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions? | Perfecte | | 73,5 | |
| | Molt bé | | 25,3 | |
| | Bé | | 1,2 | |
| | Regular | | 0,0 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P.13 Indicador positiu 2019: 100% 2017: 97,2% 2016: 98,5% CatSalut: -----% | | | | |
| P.14 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè el personal zelador/portalliteres? | Perfecte | | 73,5 | |
| | Molt bé | | 26,5 | |
| | Bé | | 0,0 | |
| | Regular | | 0,0 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P.14 Indicador positiu 2019: 100% 2017: 97,5% 2016: 97,5% CatSalut: ---% | | | | |
| FILTRE. Mentre va estar ingressat el van operar? | Si | | 48,2 | |
| N 83 | NS/NC 0 | No | 51,8 | |
| P.15 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer? | Perfecte | | 52,5 | |
| | Molt bé | | 45,0 | |
| | Bé | | 2,5 | |
| <i>No em van donar informació</i> | 0 | Regular | 0,0 | |
| N 40 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P.15 Indicador positiu 2019: 100% 2017: 98,0% 2016: 93,5% CatSalut: 90,8% | | | | |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|--|----------------|----------------|----------------|-----------------------|
| FILTRE. Li van demanar el consentiment informat (permís, la firma, ...), abans de fer-li l'operació o les proves? | | Si | 77,1 | |
| | | No | 19,3 | |
| N 83 | NS/NC 0 | No ho recordo | 3,6 | |
| P.16 Què li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia? | | Perfecte | 53,2 | |
| | | Molt bé | 46,8 | |
| | | Bé | 0,0 | |
| <i>No em van donar explicacions</i> | 3 | Regular | 0,0 | |
| N 79 | NS/NC 1 | Malament | 0,0 | |
| P.16 Indicador positiu 2019: 100% 2017: 97,4% 2016: 93,9% CatSalut: 88,7% | | | | |
| P.17 Com valora la informació que li van donar sobre les proves? | | Perfecte | 56,3 | |
| | | Molt bé | 40,0 | |
| <i>No em van fer proves</i> | 3 | Bé | 3,8 | |
| <i>No em van informar</i> | 0 | Regular | 0,0 | |
| N 80 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P.17 Indicador positiu 2019: 100% 2017: 97,0% 2016: 93,6% CatSalut: 90,8% | | | | |
| P.18 Quina disposició tenien els professionals que el van atendre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut? | | Perfecte | 44,6 | |
| | | Molt bé | 48,2 | |
| | | Bé | 7,2 | |
| | | Regular | 0,0 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P.18 Indicador positiu 2019: 100% 2017: 96,2% 2016: 96,5% CatSalut: 91,2% | | | | |
| P.19 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió? | | Perfecte | 21,7 | |
| | | Molt bé | 53,0 | |
| | | Bé | 20,5 | |
| | | Regular | 3,6 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 1,2 | |
| P.19 Indicador positiu 2019: 95,2% 2017: 97,4% 2016: 96,3% CatSalut: 91,5% | | | | |
| P.20 Va tenir la sensació d'estar en bones mans? | | Sempre | 100 | |
| | | Gairebé sempre | 0,0 | |
| | | Sovint | 0,0 | |
| | | Poques vegades | 0,0 | |
| | | N 83 | NS/NC 0 | |
| P.20 Indicador positiu 2019: 100% 2017: 97,5% 2016: 96,4% CatSalut: 93,8% | | | | |

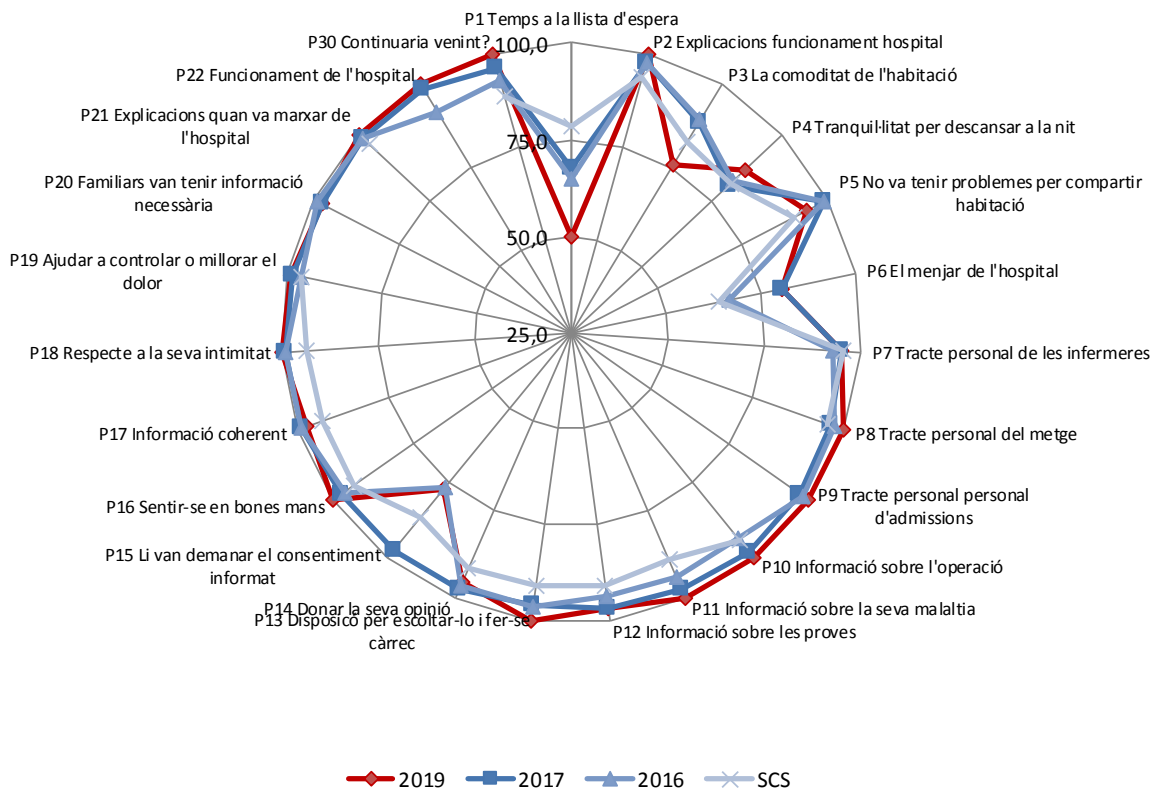
| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|--|----------------|-----------------|------|-----------------------|
| P.21 La informació que li van donar els diferents professionals de salut era coherent? | | Sempre | 95,1 | |
| | | Gairebé sempre | 2,4 | |
| | | Sovint | 0,0 | |
| | | Poques vegades | 2,4 | |
| N 82 | NS/NC 1 | Mai/Gairebé mai | 0,0 | |
| P.21 Indicador positiu 2019: 97,6% 2017: 98,7% 2016: 98,8% CatSalut: 93,2% | | | | |
| P.22 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital com valora el respecte a la seva intimitat? | | Perfecte | 96,4 | |
| | | Molt bé | 3,6 | |
| | | Bé | 0,0 | |
| | | Regular | 0,0 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P.22 Indicador positiu 2019: 100% 2017: 98,7% 2016: 98,7% CatSalut: 93,3% | | | | |
| P.23. Quan va tenir dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor? | | Sempre | 97,4 | |
| | | Gairebé sempre | 1,3 | |
| | | Sovint | 0,0 | |
| <i>No vaig tenir dolor</i> | 5 | Poques vegades | 1,3 | |
| N 78 | NS/NC 0 | Mai/Gairebé mai | 0,0 | |
| P.23 Indicador positiu 2019: 98,7% 2017: 98,5% 2016: 96,1% CatSalut: 96,0% | | | | |
| P.24. Els seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària? | | Sempre | 94,9 | |
| | | Gairebé sempre | 0,0 | |
| | | Sovint | 0,0 | |
| <i>No vaig anar acompanyat</i> | 4 | Poques vegades | 3,8 | |
| N 79 | NS/NC 0 | Mai/Gairebé mai | 1,3 | |
| P.24 Indicador positiu 2019: 97,4% 2017: 97,4% 2016: 98,8% CatSalut: -----% | | | | |
| P.25. Quan va marxar de l'hospital va entendre el que havia de fer? | | Perfecte | 71,1 | |
| | | Molt bé | 27,7 | |
| | | Bé | 1,2 | |
| <i>No en van explicar res</i> | 0 | Regular | 0,0 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P.25 Indicador positiu 2019: 100% 2017: 98,8% 2016: 96,1% CatSalut: -----% | | | | |
| P.26. En general com valora el funcionament de l'hospital? | | Perfecte | 56,6 | |
| | | Molt bé | 41,0 | |
| | | Bé | 2,4 | |
| | | Regular | 0,0 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P.26 Indicador positiu 2019: 100% 2017: 98,7% 2016: 91,8% CatSalut: -----% | | | | |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|---|------------------|------------|------|-----------------------|
| FILTRE. Durant la seva estada o visita al centre es va fixar amb la senyalització de les sortides d'emergència? | Sí | | 29,6 | |
| | No | | 70,4 | |
| N 81 | NS/NC 2 | | | |
| P.27 Com valora la senyalització de les sortides d'emergència? | Perfecte | | 20,8 | |
| | Molt bé | | 66,7 | |
| | Bé | | 12,5 | |
| | Regular | | 0,0 | |
| Malament | | 0,0 | | |
| N 24 | NS/NC 0 | | | |
| P 27. Indicador positiu 2019: 100% 2017: 100% 2016: 100% CatSalut: ---% | | | | |
| FILTRE. Durant la seva estada o visita al centre es va fixar amb els panells que indiquen els recorreguts en cas d'emergència? | Sí | | 24,4 | |
| | No | | 75,6 | |
| N 82 | NS/NC 1 | | | |
| P.28 Com valora els panells on s'indiquen els recorreguts en cas d'emergència? | Perfecte | | 20,0 | |
| | Molt bé | | 65,0 | |
| | Bé | | 15,0 | |
| | Regular | | 0,0 | |
| Malament | | 0,0 | | |
| N 20 | NS/NC 0 | | | |
| P 28. Indicador positiu 2019: 100 % 2017: 100 % 2016: 94,7% CatSalut: ---% | | | | |
| P.29 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, ètnia o religió al servei urgències? | Mai/ gairebé mai | | 100 | |
| | Poques vegades | | 0,0 | |
| | Sovint | | 0,0 | |
| | Gairebé sempre | | 0,0 | |
| Sempre | | 0,0 | | |
| N 83 | NS/NC 0 | | | |
| P 29. Indicador positiu 2019: 100% 2017: 97,5% 2016: 100% CatSalut: ---% | | | | |
| P.30 Considera que durant el seu ingrés se li ha donat la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats? | Sempre | | 100 | |
| | Gairebé sempre | | 0,0 | |
| | Sovint | | 0,0 | |
| | Poques vegades | | 0,0 | |
| Mai | | 0,0 | | |
| N 61 | NS/NC 22 | | | |
| P 30. Indicador positiu 2019: 100% 2017: 97,4% 2016: 100% CatSalut: ---% | | | | |

| Enunciat | Categories | % | Distribució respostes |
|--|----------------------------|--------------|--------------------------|
| P31. Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital. | Satisfacció | 8,8 (1,4) | <p>Puntuació mitjana</p> |
| | N 83 NS/NC 0 | | |
| P32. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? | Si | 100 | |
| | No ho sé | 0,0 | |
| | N 83 NS/NC 0 | No | |
| P 32. Índex de satisfacció 2019: 100% 2017: 96,2% 2016: 92,9% CatSalut: 88,5% | | | |

3. Representació gràfica.

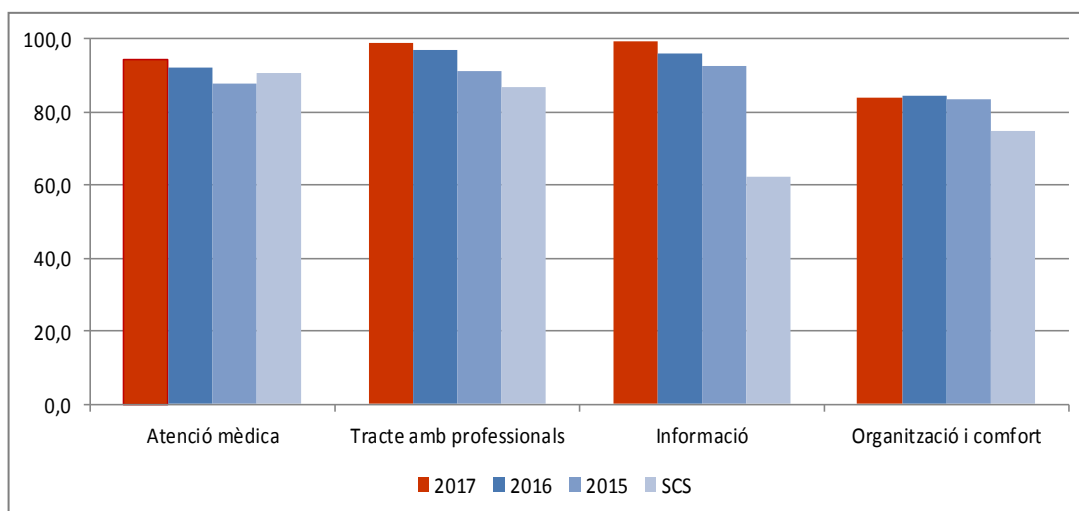
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2019 en comparació amb les dades generades per l'IAS 2017 i IAS 2016 i les proporcionades pel SCS pel conjunt de Catalunya i per l'IAS de l'any 2018.



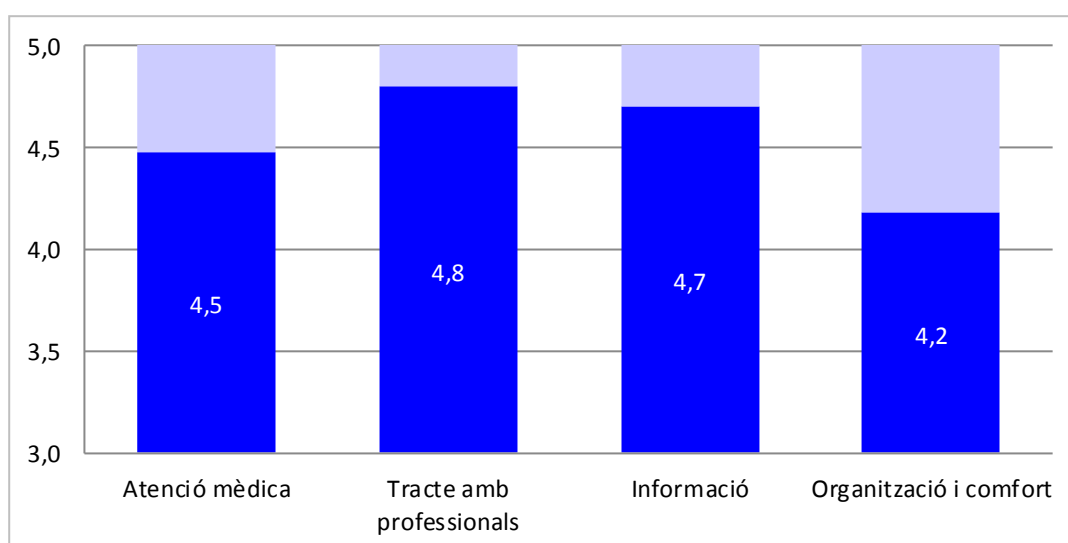
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

Les diferents preguntes incloses a l'enquesta del SCS s'han agrupat en 4 grans factors que agrupen l'atenció mèdica (P13-16, P19), el tracte amb els professionals (P7-9, P17-18), la informació (P10-12, P20-21) i l'organització i confort (P1-7, P22). A continuació es presenten els Indicadors positius per cada factor (% de casos que han valorat tots els ítems del factor de forma positiva) i els índex de valoració global positiva per a cada factor, que és la puntuació mitjana de cada factor entenent que la millor puntuació per cadascun dels ítems és 5 (**Perfecte**) i la menor puntuació positiva és 3 (**Bé**).

4.1 Indicadors positius per cada factor.



4.2 Índex de valoració global per cada factor



5. Avaluació dels resultats

Descripció dels ítems amb percentatge de valoració positiva inferior al 75% respecte l'avaluació anterior i/o casos amb una reducció igual o superior al 5%

| Hospitalització | | | | |
|--|-------|-------|------------|--|
| Enunciat | 2019 | 2017 | Diferència | |
| P.1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés? | 50,0% | 67,4% | - | |

* 19,3% expressen no haver signat consentiment informat per les proves.

**INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI
ATENCIÓ HOSPITALÀRIA PSIQUIATRIA
IAS 2019**

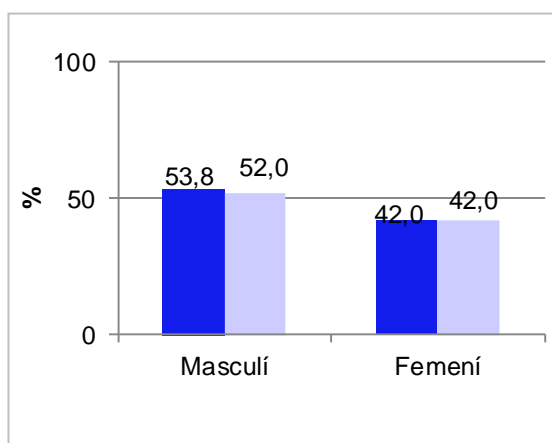
1. Descripció de la mostra

| | Nombre d'enquestes |
|-----------------|--------------------|
| IAS 2019 | 40 |
| IAS 2016 | 47 |

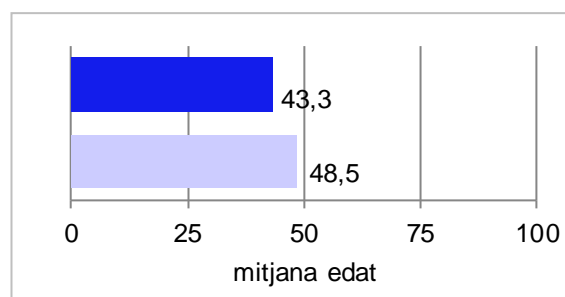
1.1 Característiques sociodemogràfiques

2019
2016

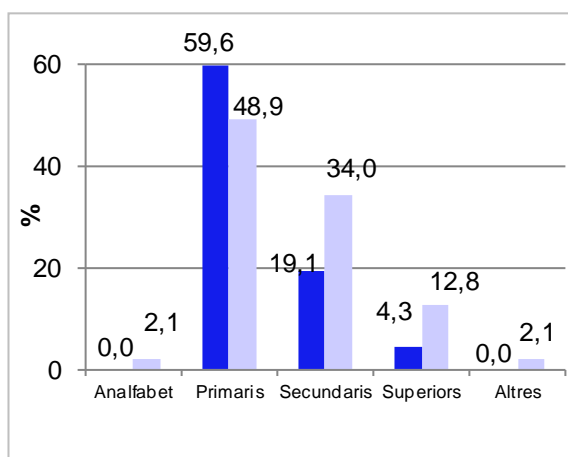
Sexe



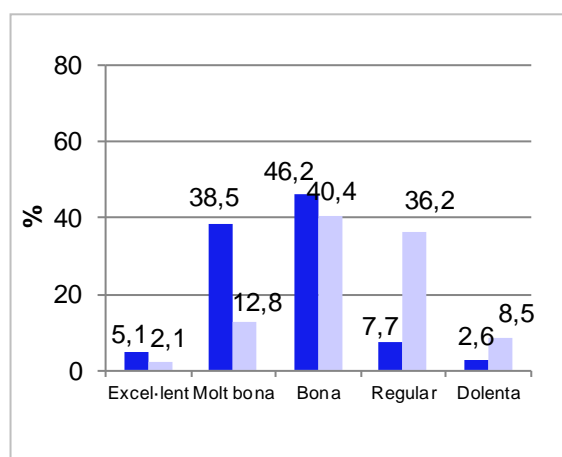
Edat



Estudis



Salut percebuda



2. Resultats

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------|--------------------|----------|--|----------|----------|----------|----------|------|------|---------|------|------|----|------|------|---------|------|------|----------|-----|-----|
| P 1. Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de la unitat? | | Perfecte | 15,0 | <table border="1"> <caption>Data for P1 Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>2019 (%)</th> <th>2016 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>15,0</td> <td>14,3</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>45,0</td> <td>38,1</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>25,0</td> <td>42,9</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>7,5</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>2,5</td> <td>4,8</td> </tr> </tbody> </table> | Category | 2019 (%) | 2016 (%) | Perfecte | 15,0 | 14,3 | Molt bé | 45,0 | 38,1 | Bé | 25,0 | 42,9 | Regular | 7,5 | 0,0 | Malament | 2,5 | 4,8 |
| | | Category | 2019 (%) | | 2016 (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Perfecte | 15,0 | | 14,3 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Molt bé | 45,0 | 38,1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | 25,0 | 42,9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 7,5 | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 2,5 | 4,8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| N 38 | NS/NC 2 | Regular | 7,5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <i>No em van donar explicació 0</i> | | Malament | 2,5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P.1 Indicador positiu | | 2019: 85,0% | | 2016: 95,2% 2011: 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P 2. Valori en general la comoditat de l'habitació. Per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure's, etc. | | Perfecte | 23,1 | <table border="1"> <caption>Data for P2 Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>2019 (%)</th> <th>2016 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>23,1</td> <td>12,8</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>41,0</td> <td>31,9</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>28,2</td> <td>46,8</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>5,1</td> <td>4,3</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>2,6</td> <td>4,3</td> </tr> </tbody> </table> | Category | 2019 (%) | 2016 (%) | Perfecte | 23,1 | 12,8 | Molt bé | 41,0 | 31,9 | Bé | 28,2 | 46,8 | Regular | 5,1 | 4,3 | Malament | 2,6 | 4,3 |
| | | Category | 2019 (%) | | 2016 (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Perfecte | 23,1 | | 12,8 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Molt bé | 41,0 | | 31,9 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | 28,2 | 46,8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 5,1 | 4,3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 2,6 | 4,3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| N 39 | NS/NC 1 | Malament | 2,6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P.2 Indicador positiu | | 2019: 92,3% | | 2016: 91,4% 2011: 91,3% | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P 3. Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit | | Perfecte | 23,1 | <table border="1"> <caption>Data for P3 Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>2019 (%)</th> <th>2016 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>23,1</td> <td>12,8</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>38,5</td> <td>25,5</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>20,5</td> <td>36,2</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>12,8</td> <td>21,3</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>5,1</td> <td>4,3</td> </tr> </tbody> </table> | Category | 2019 (%) | 2016 (%) | Perfecte | 23,1 | 12,8 | Molt bé | 38,5 | 25,5 | Bé | 20,5 | 36,2 | Regular | 12,8 | 21,3 | Malament | 5,1 | 4,3 |
| | | Category | 2019 (%) | | 2016 (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Perfecte | 23,1 | | 12,8 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Molt bé | 38,5 | | 25,5 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | 20,5 | 36,2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 12,8 | 21,3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 5,1 | 4,3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| N 39 | NS/NC 1 | Malament | 5,1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P.3 Indicador positiu | | 2019: 82,1% | | 2016: 74,5% 2012: 95,7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P 4. Valori en general la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) de l'habitació on va estar ingressat/da. | | Perfecte | 30,8 | <table border="1"> <caption>Data for P4 Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>2019 (%)</th> <th>2016 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>30,8</td> <td>23,4</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>48,7</td> <td>38,3</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>17,9</td> <td>36,2</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>2,6</td> <td>2,1</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table> | Category | 2019 (%) | 2016 (%) | Perfecte | 30,8 | 23,4 | Molt bé | 48,7 | 38,3 | Bé | 17,9 | 36,2 | Regular | 2,6 | 2,1 | Malament | 0,0 | 0,0 |
| | | Category | 2019 (%) | | 2016 (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Perfecte | 30,8 | | 23,4 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Molt bé | 48,7 | | 38,3 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | 17,9 | 36,2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 2,6 | 2,1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 0,0 | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| N 39 | NS/NC 1 | Malament | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P.4 Indicador positiu | | 2019: 97,4% | | 2016: 97,9% 2011: 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes | |
|---|------------------|------------------|--------------------|-----------------------|---------------------|
| P 5. Valori en general, l'estat de la llenceria/bugaderia (llençols, pijames, tovalloles, etc.) de l'habitació on va estar ingressat/da. | Perfecte | | 30,8 | | |
| | Molt bé | | 41,0 | | |
| | Bé | | 17,9 | | |
| | Regular | | 2,6 | | |
| N 39 | NS/NC 1 | Malament | 7,7 | | |
| P.5 Indicador positiu | | | 2019: 89,4% | 2016: 89,4% | 2011: 100% |
| P 6. Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient? | Mai/ gairebé mai | | 18,4 | | |
| | Poques vegades | | 18,4 | | |
| | Sovint | | 52,6 | | |
| N 38 | NS/NC 2 | Gairebé sempre | 2,6 | | |
| <i>Vaig estar sol</i> | 0 | Sempre | 18,4 | | |
| P.6 Indicador positiu | | | 2019: 89,5% | 2016: 93,3% | 2011: 90,7% |
| P 7. De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital? | Perfecte | | 30,8 | | |
| | Molt bé | | 23,1 | | |
| | Bé | | 35,9 | | |
| | Regular | | 7,7 | | |
| N 39 | NS/NC 1 | Malament | 2,6 | | |
| P.7 Indicador positiu | | | 2019: 89,7% | 2016: 68,1% | 2011: 61,7% |
| P 8. S'avorreix a l'Hospital? | Mai/ gairebé mai | | 25,6 | | |
| | Poques vegades | | 17,9 | | |
| | Sovint | | 46,2 | | |
| | Gairebé sempre | | 0,0 | | |
| N 39 | NS/NC 1 | Sempre | 10,3 | | |
| P.8 Indicador positiu | | | 2019: 89,7% | 2016: 69,6% | 2011: 31,9% |
| P 9. Un cop ingressat a la planta , li van dir el nom del metge/sa que el/la va atendre? | Sempre | | 94,4 | | |
| | Gairebé sempre | | 2,8 | | |
| | Sovint | | 0,0 | | |
| N 39 | NS/NC 1 | Poques vegades | 2,8 | | |
| <i>No em van donar informació</i> | 0 | Mai/ gairebé mai | 0,0 | | |
| P.9 Indicador positiu | | | 2019: 97,2% | 2016: 93,6% | 2011: 95,5 % |
| P 10. Un cop ingressat a la planta , li van dir el nom dels infermers/eres i dels auxiliars que el/la van atendre? | Sempre | | 92,1 | | |
| | Gairebé sempre | | 7,9 | | |
| | Sovint | | 0,0 | | |
| N 39 | NS/NC 1 | Poques vegades | 0,0 | | |
| <i>No em van donar informació</i> | 0 | Mai/ gairebé mai | 0,0 | | |
| P.10 Indicador positiu | | | 2019: 100% | 2016: 72,3% | 2011: 84,7% |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes | |
|--|-----------------|------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| P 11. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè el personal d'infermeria? | Perfecte | | 59,0 | | |
| | Molt bé | | 28,2 | | |
| | Bé | | 10,3 | | |
| | Regular | | 2,6 | | |
| N 39 | NS/NC 1 | Malament | 0,0 | | |
| P.11 Indicador positiu | | | 2019: 97,4% | 2016: 97,9% | 2011: 100% |
| P 12. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els i les metges? | Perfecte | | 56,4 | | |
| | Molt bé | | 25,6 | | |
| | Bé | | 10,3 | | |
| | Regular | | 7,7 | | |
| N 39 | NS/NC 1 | Malament | 0,0 | | |
| P.12 Indicador positiu | | | 2019: 92,3% | 2016: 100% | 2011: 100% |
| P 13. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els auxiliars? | Perfecte | | 48,7 | | |
| | Molt bé | | 28,2 | | |
| | Bé | | 15,4 | | |
| | Regular | | 5,1 | | |
| N 39 | NS/NC 1 | Malament | 2,6 | | |
| P.13 Indicador positiu | | | 2019: 92,3% | 2016: 97,9% | 2011: 97,9% |
| P 14. Què opina del temps que li dedicava el metge? | Perfecte | | 39,5 | | |
| | Molt bé | | 13,2 | | |
| | Bé | | 28,9 | | |
| | Regular | | 15,8 | | |
| N 38 | NS/NC 2 | Malament | 2,6 | | |
| P.14 Indicador positiu | | | 2019: 81,6% | 2016: 87,2% | 2011: 97,8% |
| FILTRE. Durant el seu ingrés, es va posar en contacte amb la treballadora /assistent social? | Sí | | 65,7 | | |
| | No | | 34,3 | | |
| N 35 | NS/NC 5 | | | | |
| P 15. Què li va semblar l'ajuda que va rebre de la treballadora/assistent social? | Perfecte | | 50,0 | | |
| | Molt bé | | 8,3 | | |
| | Bé | | 33,3 | | |
| | Regular | | 8,3 | | |
| N 12 | NS/NC 28 | Malament | 0,0 | | |
| P.15 Indicador positiu | | | 2019: 91,7% | 2016: 100% | 2011: 86,6% |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|--|---------------------------------------|-----------------|--------------------|---------------------------------------|
| P 16. Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia? | Perfecte | | 44,7 | |
| | Molt bé | | 18,4 | |
| | Bé | | 31,6 | |
| N 35 | NS/NC 5 | Regular | 2,6 | |
| <i>No em van donar informació</i> | 0 | Malament | 2,6 | |
| P.16 Indicador positiu | | | 2019: 94,7% | 2016: 90,7% 2011: 100% |
| FILTRE. Durant l'estada a l'hospital li van fer proves com : analítiques, radiografies, exploracions, anàlisis, etc.) | Sí | | 80,0 | |
| | No | | 20,0 | |
| N 35 | NS/NC 5 | | | |
| P 17. Li van donar informació sobre les proves? Per exemple, se li van explicar per què li feien, quan li farien, etc.. | Sempre | | 85,2 | |
| | Gairebé sempre | | 11,1 | |
| | Sovint | | 0,0 | |
| | Poques vegades | | 0,0 | |
| N 27 | NS/NC 1 | Mai/Gairebé mai | 3,7 | |
| P.17 Indicador positiu | | | 2019: 96,3% | 2016: 85,2% 2011: 97,6% |
| P 18. En general, com s'entenen les explicacions que li donaven sobre el seu cas? | Perfecte | | 82,1 | |
| | Molt bé | | 10,7 | |
| | Bé | | 3,6 | |
| | Regular | | 3,6 | |
| N 28 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P.18 Indicador positiu | | | 2019: 96,4% | 2016: 92,6% 2011: 100% |
| P 19. Hagués volgut més informació sobre la seva malaltia? | No, he tingut tota la que necessitava | | 92,1 | |
| | Sí, a vegades | | 0,0 | |
| N 38 | NS/NC 2 | Sí, sempre | 7,9 | |
| P.19 Indicador positiu | | | 2019: 92,1% | 2016: 65,9% 2011: 76,6% |
| P 20. Què li va semblar la predisposició del metge per què vostè pogués donar la seva opinió? | Perfecte | | 65,8 | |
| | Molt bé | | 15,8 | |
| | Bé | | 10,5 | |
| | Regular | | 5,3 | |
| N 38 | NS/NC 2 | Malament | 2,6 | |
| P.20 Indicador positiu | | | 2019: 92,1% | 2016: 91,5% 2011: 97,9% |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes | |
|--|----------------|-----------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| P 21. La informació que li varen donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent? | Sempre | | 83,8 | | |
| | Gairebé sempre | | 10,8 | | |
| | Sovint | | 0,0 | | |
| | Poques vegades | | 2,7 | | |
| N 37 | NS/NC 3 | Mai/Gairebé mai | 2,7 | | |
| P.21 Indicador positiu | | | 2019: 94,6% | 2016: 100% | 2011: 100% |
| FILTRE. Mentre vostè estava ingressat, li van pautar medicació? | Sí | | 81,1 | | |
| | No | | 18,9 | | |
| N 37 | NS/NC 3 | | | | |
| P 22. Li van explicar perquè servia la medicació que prenia? | Sempre | | 89,3 | | |
| | Gairebé sempre | | 7,1 | | |
| | Sovint | | 3,6 | | |
| | Poques vegades | | 0,0 | | |
| N 28 | NS/NC 2 | Mai/Gairebé mai | 0,0 | | |
| P 22. Indicador positiu | | | 2019: 100% | 2016: 77,5% | 2011: 95,7% |
| P 23. Li van explicar els possibles efectes secundaris de la medicació? | Sempre | | 46,4 | | |
| | Gairebé sempre | | 3,6 | | |
| | Sovint | | 0,0 | | |
| | Poques vegades | | 0,0 | | |
| N 28 | NS/NC 2 | Mai/Gairebé mai | 50,0 | | |
| P 23. Indicador positiu | | | 2019: 50,0% | 2016: 41,0% | 2011: 93,6% |
| P 24. Durant el seu ingrés, va tenir la sensació d'estar en bones mans? | Sempre | | 89,7 | | |
| | Gairebé sempre | | 5,1 | | |
| | Sovint | | 2,6 | | |
| | Poques vegades | | 0,0 | | |
| N 39 | NS/NC 1 | Mai/Gairebé mai | 2,6 | | |
| P 24. Indicador positiu | | | 2019: 97,4% | 2016: 93,6% | 2011: 100% |
| P 25. Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat? | Perfecte | | 79,5 | | |
| | Molt bé | | 10,3 | | |
| | Bé | | 10,3 | | |
| | Regular | | 0,0 | | |
| N 39 | NS/NC 1 | Malament | 0,0 | | |
| P.25 Indicador positiu | | | 2019: 100% | 2016: 89,1% | 2011: 100% |

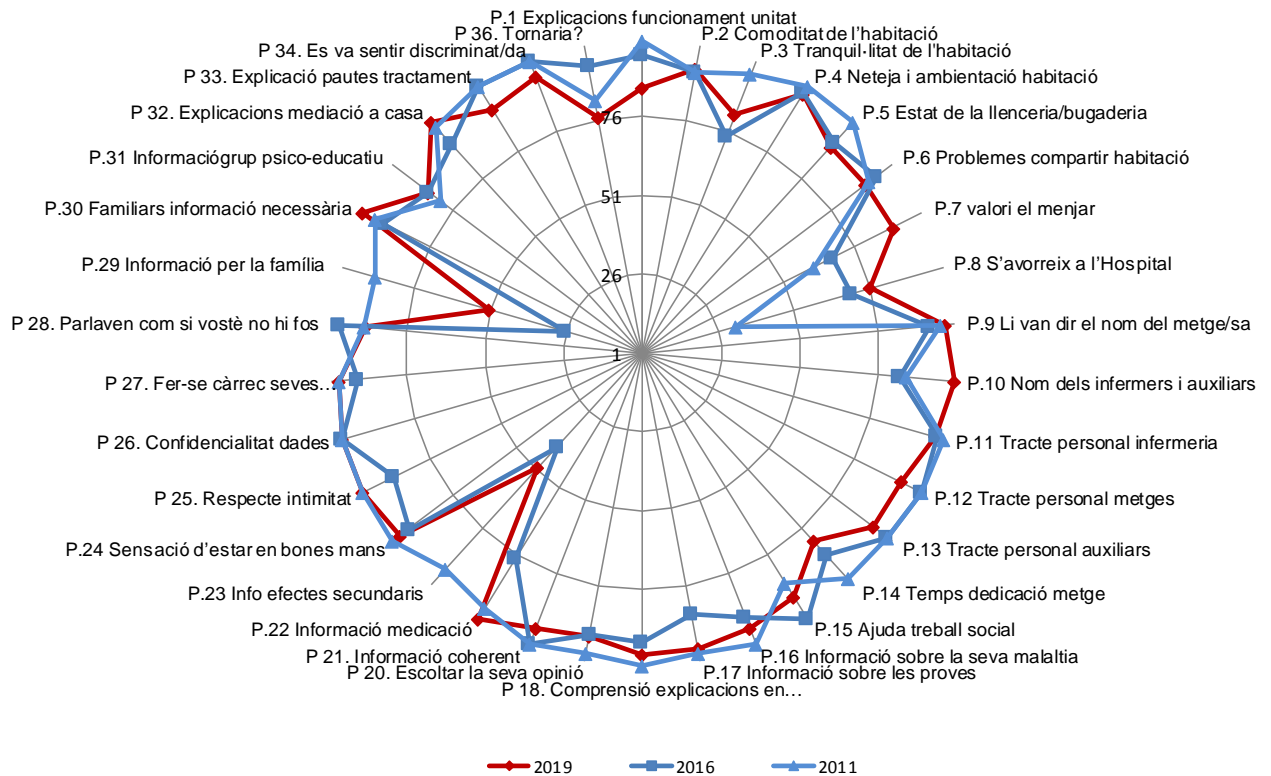
| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes | |
|--|----------------|-------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| P 26. Creu que les seves dades personals van ser tractades de forma confidencial durant el seu ingrés a l'hospital? | | Perfecte | 100 | | |
| | | Molt bé | 0,0 | | |
| | | Bé | 0,0 | | |
| | | Regular | 0,0 | | |
| N 39 | NS/NC 1 | Malament | 0,0 | | |
| P.26 Indicador positiu | | | 2019: 100% | 2016: 100% | 2011: 100% |
| P 27. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut? | | Perfecte | 71,8 | | |
| | | Molt bé | 5,1 | | |
| | | Bé | 20,5 | | |
| | | Regular | 0,0 | | |
| N 39 | NS/NC 1 | Malament | 2,6 | | |
| P.27 Indicador positiu | | | 2019: 97,4% | 2016: 91,3% | 2011: 97,2% |
| P 28. El personal metge, d'infermeria o auxiliars clínics, parlaven davant seu com si vostè no hi fos? | | Mai/ gairebé mai | 83,8 | | |
| | | Poques vegades | 2,7 | | |
| | | Sovint | 2,7 | | |
| | | Bastantes vegades | 0,0 | | |
| N 37 | NS/NC 3 | Sempre | 10,8 | | |
| P.28 Indicador positiu | | | 2019: 89,2% | 2016: 97,6% | 2011: 89,4% |
| FILTRE. Els seus familiars o acompanyants, venien a parlar amb el metge o les infermeres? | | Sí | 91,2 | | |
| | | No | 8,8 | | |
| N 34 | NS/NC 6 | | | | |
| P 29. Li van preguntar quina informació volia que es donés a la seva família sobre la seva malaltia? | | Sempre | 48,3 | | |
| | | Gairebé sempre | 0,0 | | |
| | | Sovint | 3,4 | | |
| | | Poques vegades | 3,4 | | |
| N 29 | NS/NC 2 | Mai/Gairebé mai | 44,8 | | |
| P 29. Indicador positiu | | | 2019: 51,7% | 2016: 26,5% | 2011: 88,8% |
| P 30. Els seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària? | | Sempre | 91,3 | | |
| | | Gairebé sempre | 4,3 | | |
| | | Sovint | 4,3 | | |
| N 32 | NS/NC 3 | Poques vegades | 0,0 | | |
| <i>No tenia acompanyants</i> | 5 | Mai/Gairebé mai | 0,0 | | |
| P 30. Indicador positiu | | | 2019: 100% | 2016: 92,7% | 2011: 95,6% |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes | |
|--|-------------------|------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| FILTRE. Durant el seu ingrés, va participar en algun grup psicoeducatiu? | Sí | | 37,1 | | |
| | No | | 62,9 | | |
| N 35 | NS/NC 5 | | | | |
| P 31. La informació que li van donar en el grup psico-educatiu, li va servir per fer front a la seva malaltia? | Sempre | | 53,8 | | |
| | Gairebé sempre | | 0,0 | | |
| | Sovint | | 30,8 | | |
| | Poques vegades | | 15,4 | | |
| Mai/Gairebé mai | | 0,0 | | | |
| N 13 | NS/NC 0 | | | | |
| P 31. Indicador positiu | | | 2019: 84,6% | 2016: 85,7% | 2011: 81,3% |
| P 32. Si havia de prendre medicació a casa, què li semblen les explicacions que li van donar? | Perfecte | | 66,7 | | |
| | Molt bé | | 14,3 | | |
| | Bé | | 19,0 | | |
| N 21 | NS/NC 0 | Regular | 0,0 | | |
| <i>No en vaig haver de prendre</i> | 1 | Malament | 0,0 | | |
| P.32 Indicador positiu | | | 2019: 100% | 2016: 90,5% | 2011: 97,8% |
| P 33. Com li van explicar les pautes que havia de seguir quan fos a casa? (hàbits d'alimentació, de son, horari de medicació....) | Perfecte | | 69,4 | | |
| | Molt bé | | 16,7 | | |
| | Bé | | 5,6 | | |
| N 36 | NS/NC 1 | Regular | 5,6 | | |
| <i>No em van explicar res</i> | 3 | Malament | 2,8 | | |
| P.33 Indicador positiu | | | 2019: 91,7% | 2016: 100% | 2011: 100% |
| P 34. Durant la seva estada a l'hospital s'ha sentit discriminat/da per motius de sexe, raça o religió? | Mai/ gairebé mai | | 87,2 | | |
| | Poques vegades | | 5,1 | | |
| | Sovint | | 2,6 | | |
| | Bastantes vegades | | 0,0 | | |
| N 39 | NS/NC 1 | Sempre | 5,1 | | |
| P.34 Indicador positiu | | | 2019: 94,9% | 2016: 95,7% | 2011: 100% |

| Enunciat | Categories | % | Distribució respostes |
|---|-------------|--------------------|---------------------------------------|
| P35. Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital. | Satisfacció | 7,6 (1,4) | |
| | | | |
| P 36. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? | Si | 76,9 | |
| | No ho sé | 23,1 | |
| N 39 NS/NC 1 | No | 0,0 | |
| P.36 Indicador positiu | | 2019: 76,9% | 2016: 93,5% 2011: 82,6% |

3. Representació gràfica.

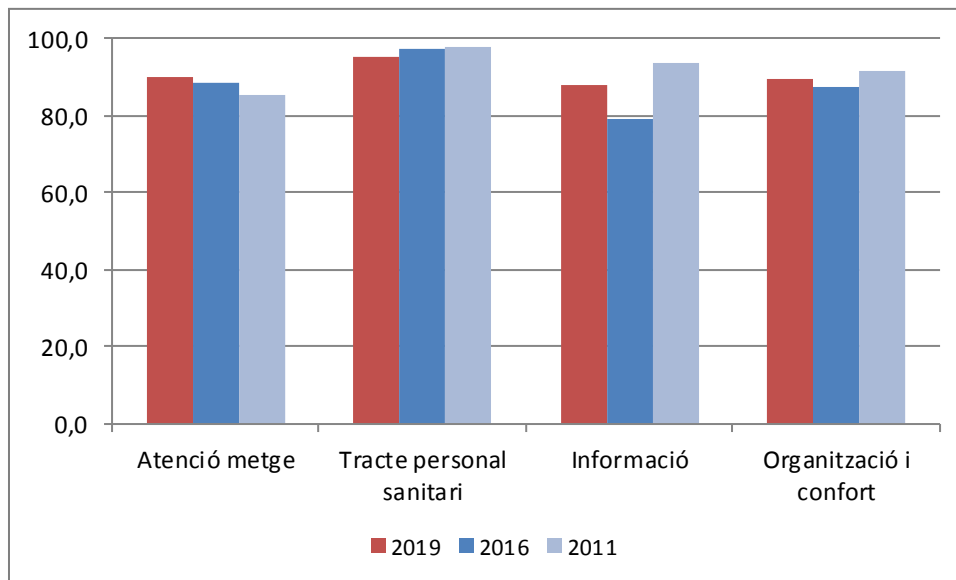
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2019 i en comparació amb les dades IAS 2016 i IAS 2011



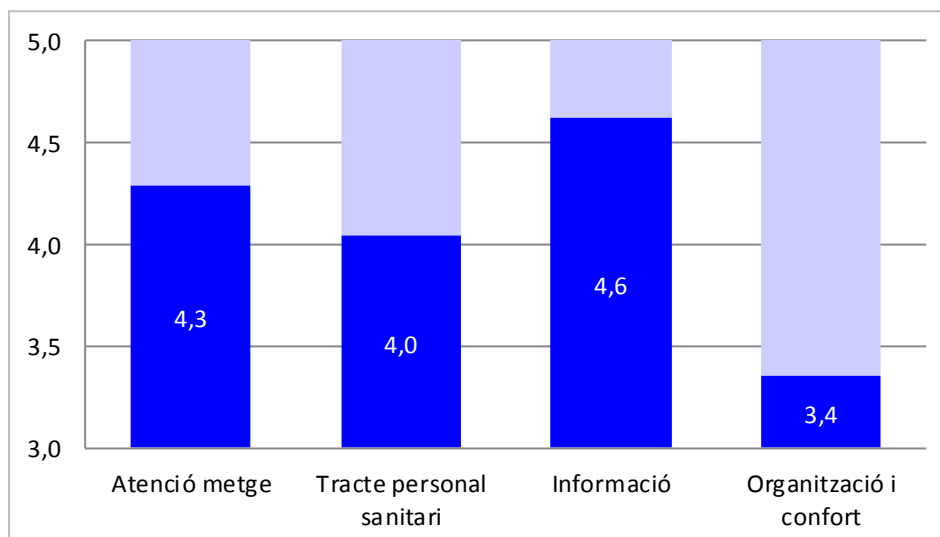
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

Les diferents preguntes s'han agrupat en 4 grans dimensions: Atenció mèdica (P8-10, P14, P24, P27-28), Tracte amb els professionals (P11-13, P15, P20, P25-26, P34), Informació (P16-19, P21-23, P29-33) i Organització i confort (P1-7). A continuació es presenten els Indicadors positius per cada factor (% de casos que han valorat tots els ítems del factor de forma positiva) i els índex de valoració global positiva per a cada factor, que és la puntuació mitjana de cada factor entenen que la millor puntuació per cadascun dels ítems és 5 (*Perfecte*) i la menor puntuació positiva és 3 (*Bé*).

4.1 Indicadors positius per cada factor.



4.2 Índex de valoració global per cada factor



5. Avaluació dels resultats

Descripció dels ítems amb percentatge de valoració positiva inferior al 75% respecte l'avaluació anterior i/o casos amb una reducció igual o superior al 5%

| Hospitalització Psiquiàtrica | | | | |
|---|-------|-------|------------|--|
| Enunciat | 2019 | 2016 | Diferència | |
| P 1. Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de la unitat? | 85,05 | 95,2% | - | |
| P 7. De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital? | 89,7% | 68,1% | + | |
| P 8. S'avorreix a l'Hospital? | 89,7% | 69,6% | + | |
| P 10. Un cop ingressat a la planta, li van dir el nom dels infermers/eres i dels auxiliars que el/la van atendre? | 100% | 72,3% | + | |
| P 13. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els auxiliars? | 81,6% | 87,2% | - | |
| P 14. Què opina del temps que li dedicava el metge? | 81,6% | 87,2% | - | |
| P 15. Què li va semblar l'ajuda que va rebre de la treballadora/ assistent social? | 91,7% | 100% | - | |
| P 19. Hagués volgut més informació sobre la seva malaltia? | 92,1% | 65,9% | + | |
| P 21. La informació que li varen donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent? | 94,6% | 100% | - | |
| P 23. Li van explicar els possibles efectes secundaris de la medicació? | 50,0% | 41,0% | + | |
| P 28. Els metges, les infermeres o els auxiliars, parlaven davant seu com si vostè no hi fos? | 89,2% | 97,2% | - | |
| P 29. Li van preguntar quina informació volia que es donés a la seva família sobre la seva malaltia? | 51,7% | 26,5% | + | |
| P 36. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? | 76,9% | 93,5% | - | |



Institut
d'Assistència
Sanitària

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI

URGÈNCIES PSIQUIÀTRIQUES

IAS 2019

1. Descripció de la mostra

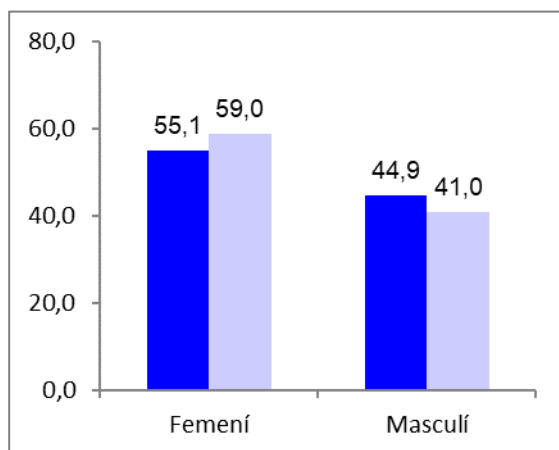
| | Nombre d'enquestes |
|-----------------|--------------------|
| IAS 2019 | 78 |
| IAS 2018 | 78 |

1.1 Característiques sociodemogràfiques

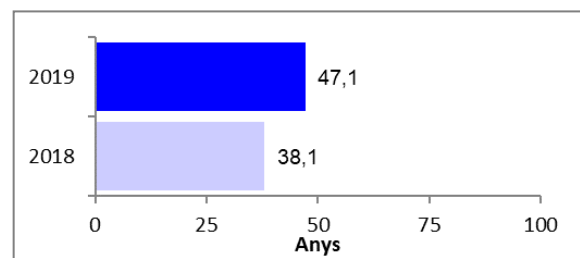
IAS 2019

IAS 2018

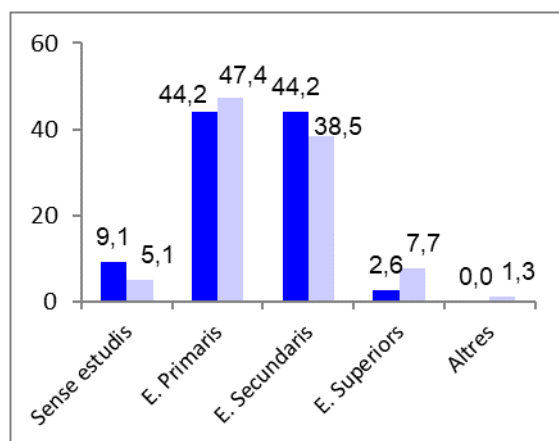
Sexe



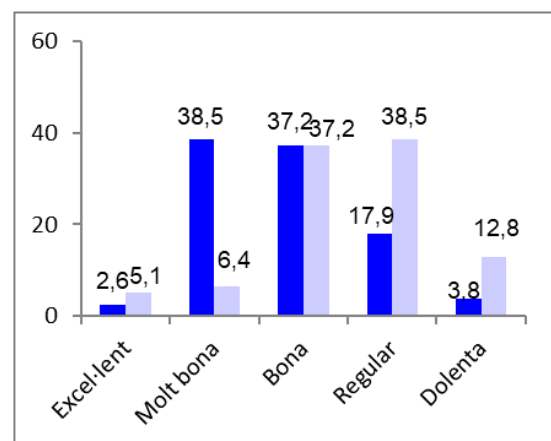
Edat



Estudis



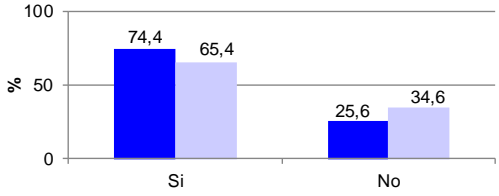
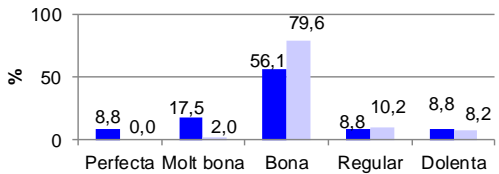
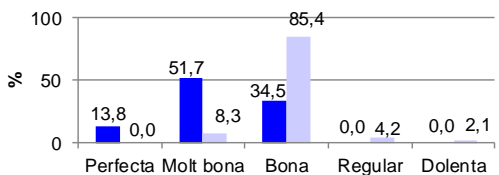
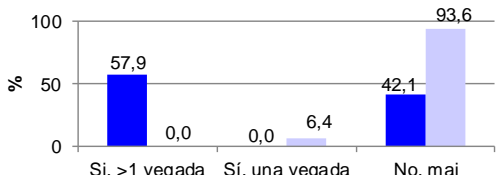
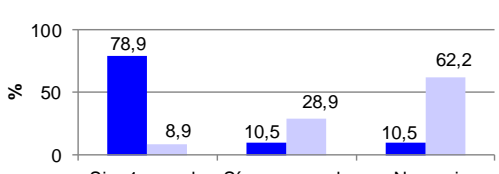
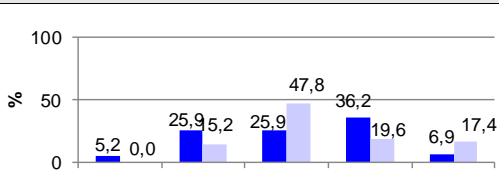
Salut percebuda



1.2 Iniciativa i motius per anar a urgències

| Enunciat | Categories | % | Distribució respostes |
|---|-------------------|------|--|
| P.1 Era la primera vegada que visitava urgències de l'Hospital Santa Caterina? | Sí | 41,0 | <p>Detailed description: A bar chart with two groups on the x-axis: 'Sí' and 'No'. The y-axis is labeled '%' and ranges from 0 to 100. For 'Sí', there are two bars: a dark blue bar at 41,0 and a light blue bar at 56,4. For 'No', there are two bars: a dark blue bar at 59,0 and a light blue bar at 43,6.</p> |
| | No | 59,0 | |
| N 78 | NS/NC 0 | | |
| P.2 Com va decidir anar a urgències? | Iniciativa pròpia | 44,9 | <p>Detailed description: A bar chart with five groups on the x-axis: 'Inic. Pròpia', 'CAP', 'Ambulància', 'Altre hospital', and 'Altres'. The y-axis is labeled '%' and ranges from 0 to 100. For 'Inic. Pròpia', there are two bars: dark blue (44,9) and light blue (39,7). For 'CAP', there are two bars: dark blue (6,4) and light blue (12,8). For 'Ambulància', there are two bars: dark blue (44,9) and light blue (33,3). For 'Altre hospital', there are two bars: dark blue (3,8) and light blue (2,6). For 'Altres', there are two bars: dark blue (0,0) and light blue (11,5).</p> |
| | CAP | 6,4 | |
| | Ambulància | 44,9 | |
| | Altre hospital | 3,8 | |
| N 78 | NS/NC 0 | | |
| P.3 Per què? | CAP no podia | 68,6 | <p>Detailed description: A bar chart with four groups on the x-axis: 'CAP no podia', 'Ucies + ràpid', 'Creença', and 'Proximitat'. The y-axis is labeled '%' and ranges from 0 to 100. For 'CAP no podia', there are two bars: dark blue (68,6) and light blue (9,7). For 'Ucies + ràpid', there are two bars: dark blue (0,0) and light blue (6,5). For 'Creença', there are two bars: dark blue (8,6) and light blue (80,6). For 'Proximitat', there are two bars: dark blue (22,9) and light blue (3,2).</p> |
| | Ucies + ràpid | 0,0 | |
| | Creença | 8,6 | |
| | Proximitat | 22,9 | |
| N 31 | NS/NC 47 | | |
| | Altres | 0,0 | |

2. Resultats

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|--|----------------|--------------------|------|--|
| FILTRE. Va haver d'estar a la sala d'espera? | | Sí | 74,4 |  |
| | | No | 25,6 | |
| N78 | NS/NC 0 | | | |
| P.4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadeires, soroll, quantitat de gent, etc.?) | | Perfecte | 8,8 |  |
| | | Molt bé | 17,5 | |
| | | Bé | 56,1 | |
| | | Regular | 8,8 | |
| N 57 | NS/NC 1 | Malament | 8,8 | |
| P 4. Indicador positiu 2019: 82,5% 2018: 81,6% 2017: 66,7% 2016: 76,0% | | | | |
| P.4A Valori en general, la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) de la sala d'espera. | | Perfecte | 13,8 |  |
| | | Molt bé | 51,7 | |
| | | Bé | 34,5 | |
| | | Regular | 0,0 | |
| N 58 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P 4A. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 93,8% 2017: 95,8% 2016: 86,0% | | | | |
| P.5 Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar? | | Sí, més d'1 vegada | 57,9 |  |
| | | Sí, una vegada | 0,0 | |
| N 57 | NS/NC 1 | No, mai | 42,1 | |
| P 5. Indicador positiu 2019: 57,9% 2018: 6,4% 2017: 19,6% 2016: 9,8% | | | | |
| P.6 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava? | | Sí, >1 vegada | 78,9 |  |
| | | Sí, una vegada | 10,5 | |
| N 57 | NS/NC 1 | No, mai | 10,5 | |
| P 6. Indicador positiu 2019: 89,5% 2018: 37,8% 2017: 10,6% 2016: 19,3% | | | | |
| P.7 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera fins que el va veure el metge? | | Molt curt | 5,2 |  |
| | | Curt | 25,9 | |
| | | Normal | 25,9 | |
| | | Llarg | 36,2 | |
| N 58 | NS/NC 0 | Molt llarg | 6,9 | |
| P 7. Indicador positiu 2019: 56,9% 2018: 63,0% 2017: 41,3% 2016: 56,7% | | | | |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|---|----------------|------------------|------|---|
| P.8 Què opina del temps que li va dedicar el metge? | Perfecte | | 34,6 | |
| | Molt bé | | 46,2 | |
| | Bé | | 19,2 | |
| | Regular | | 0,0 | |
| N 78 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P 8. Indicador positiu | | | | 2019: 100% 2018: 100% 2017: 81,1% 2016: 84,9% |
| P 9. Quina actitud tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava? | Perfecte | | 44,2 | |
| | Molt bé | | 35,1 | |
| | Bé | | 18,2 | |
| | Regular | | 2,6 | |
| N 77 | NS/NC 1 | Malament | 0,0 | |
| P 9. Indicador positiu | | | | 2019: 97,4% 2018: 97,4% 2017: 82,4% 2016: 83,8% |
| P 10. I la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió? | Perfecte | | 36,4 | |
| | Molt bé | | 22,1 | |
| | Bé | | 24,7 | |
| | Regular | | 16,9 | |
| N 77 | NS/NC 1 | Malament | 0,0 | |
| P 10 Indicador positiu | | | | 2019: 83,1% 2018: 89,6% 2017: 82,4% 2016: 83,8% |
| P.11 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo? | Sempre | | 84,8 | |
| | Gairebé sempre | | 12,1 | |
| | Sovint | | 0,0 | |
| N 33 | NS/NC 0 | Poques vegades | 3,0 | |
| <i>No vaig tenir dolor</i> | 45 | Mai/ gairebé mai | 0,0 | |
| P 11. Indicador positiu | | | | 2019: 97,0% 2018: 98,1% 2017: 75,0% 2016: 50,0% |
| P 12. Com valora les condicions del lloc mentre l'atenien? | Perfecte | | 3,9 | |
| | Molt bé | | 20,8 | |
| | Bé | | 46,8 | |
| | Regular | | 11,7 | |
| N 77 | NS/NC 1 | Malament | 16,9 | |
| P 12. Indicador positiu | | | | 2019: 71,4% 2018: 80,5% 2017: 94,4% 2016: 89,1% |
| P 13. Valori en general, la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) del lloc on va estar mentre l'atenia el metge. | Perfecte | | 14,5 | |
| | Molt bé | | 52,6 | |
| | Bé | | 32,9 | |
| | Regular | | 0,0 | |
| N 76 | NS/NC 2 | Malament | 0,0 | |
| P 13. Indicador positiu | | | | 2019: 100% 2018: 95,7% 2017: 100% 2016: 93,3% |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes | |
|---|-------------------------------|-------------------|---------------------|-----------------------|------|
| P 14. Com valora la comoditat de l'litera on el van atendre? | | Perfecte | 16,9 | | |
| | | Molt bé | 14,3 | | |
| | | Bé | 50,6 | | |
| N 77 | NS/NC 1 | Regular | 13,0 | | |
| <i>No hi vaig estar</i> | 0 | Malament | 5,2 | | |
| P 14. Indicador positiu 2019: 81,8% 2018: 55,0% 2017: 72,2% 2015: 80,0% | | | | | |
| P.15 Si anava acompanyat/da, van poder estar amb vostè? | | Sí, tota l'estona | 86,2 | | |
| | N 65 | NS/NC 0 | Sí, algunes estones | | 13,8 |
| | <i>No anava acompanyat/da</i> | 13 | No | | 0,0 |
| P 15. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 70,8% 2017: 95,2% 2016: 87,5% | | | | | |
| P.16 Com creu que es va respectar la seva intimitat? | | Perfecte | 93,5 | | |
| | | Molt bé | 6,5 | | |
| | | Bé | 0,0 | | |
| | | Regular | 0,0 | | |
| N 77 | NS/NC 1 | Malament | 0,0 | | |
| P 16. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 100% 2017: 97,3% 2016: 97,3% | | | | | |
| P.17 Li van dir el nom del metge/ssa responsable que el va atendre a urgències? | | Sempre | 98,5 | | |
| | | Gairebé sempre | 1,5 | | |
| | | Sovint | 0,0 | | |
| N 68 | NS/NC 10 | Poques vegades | 0,0 | | |
| <i>No em van donar informació</i> | 0 | Mai/ gairebé mai | 0,0 | | |
| P 17. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 98,0% 2017: 97,9% 2016: 94,2% | | | | | |
| P.18 Li van dir el nom dels infermers/es que el van atendre a urgències? | | Sempre | 98,5 | | |
| | | Gairebé sempre | 1,5 | | |
| | | Sovint | 0,0 | | |
| N 68 | NS/NC 10 | Poques vegades | 0,0 | | |
| <i>No em van donar informació</i> | 0 | Mai/ gairebé mai | 0,0 | | |
| P 18. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 95,1% 2017: 100% 2016: 89,1% | | | | | |
| P.19 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal d'infermeria? | | Perfecte | 69,2 | | |
| | | Molt bé | 25,6 | | |
| | | Bé | 3,8 | | |
| | | Regular | 0,0 | | |
| N 78 | NS/NC 0 | Malament | 1,3 | | |
| P 19. Indicador positiu 2019: 98,7% 2018: 95,6% 2017: 90,4% 2015: 93,5% | | | | | |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|--|----------------|------------------|------|-----------------------|
| P.20 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal metge? | | Perfecte | 69,2 | |
| | | Molt bé | 21,8 | |
| | | Bé | 7,7 | |
| | | Regular | 1,3 | |
| N 78 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P 20. Indicador positiu 2019: 98,7% 2018: 94,6% 2017: 92,0% 2016: 89,1% | | | | |
| P.21 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal zelador/portalliteres? | | Perfecte | 70,7 | |
| | | Molt bé | 25,3 | |
| | | Bé | 4,0 | |
| N 75 | NS/NC 0 | Regular | 0,0 | |
| <i>No hi vaig tenir contacte</i> | 3 | Malament | 0,0 | |
| P 21. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 89,2% 2017: 98,2% 2016: 94,9% | | | | |
| P.22 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal administratiu? | | Perfecte | 62,9 | |
| | | Molt bé | 27,4 | |
| | | Bé | 9,7 | |
| N 62 | NS/NC 0 | Regular | 0,0 | |
| <i>No hi vaig tenir contacte</i> | 16 | Malament | 0,0 | |
| P 22. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 92,2% 2017: 98,5% 2016: 93,8% | | | | |
| P.23 Els metges li van donar la informació que necessitava sobre la seva malaltia o el motiu d' anar a urgències, etc.? | | Sempre | 84,4 | |
| | | Gairebé sempre | 9,1 | |
| | | Sovint | 0,0 | |
| N 77 | NS/NC 0 | Poques vegades | 6,5 | |
| <i>No em van donar informació</i> | 1 | Mai/ gairebé mai | 0,0 | |
| P 23. Indicador positiu 2019: 93,5% 2018: 97,3% 2017: 90,4% 2016: 85,7% | | | | |
| P.24 Li explicaven les coses davant de tothom? | | Mai/ gairebé mai | 97,4 | |
| | | Poques vegades | 1,3 | |
| | | Sovint | 1,3 | |
| | | Quasi sempre | 0,0 | |
| N 77 | NS/NC 1 | Sempre | 0,0 | |
| P 24. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 100% 2017: 100% 2016: 92,0% | | | | |

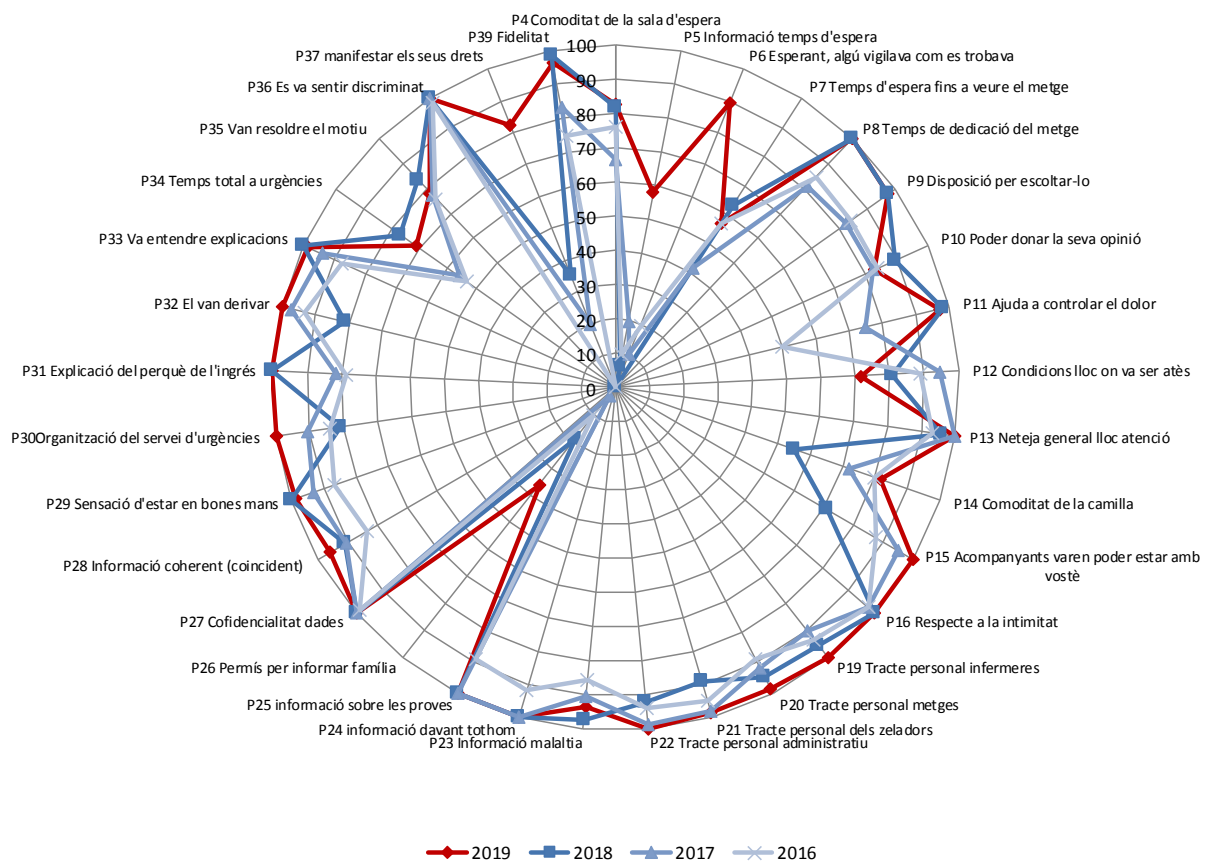
| Enunciat | Categories | % | Distribució respostes |
|---|-----------------|------------------|-----------------------|
| FILTRE. Quan estava a l'hospital li van haver de fer proves? | Sí | 48,7 | |
| | No | 51,3 | |
| N 78 | NS/NC 0 | | |
| P.25 Com valora la informació que li van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis,...)? | Perfecte | 84,2 | |
| | Molt bé | 15,8 | |
| | Bé | 0,0 | |
| | Regular | 0,0 | |
| N 38 | NS/NC 0 | 0,0 | |
| P 25. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 100% 2017: 92,0% 2016: 89,1% | | | |
| P.26 Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants? | Sí | 35,9 | |
| | No | 64,1 | |
| N 64 | NS/NC 1 | | |
| <i>No anava acompanyat/da</i> | | 13 | |
| P 26. Indicador positiu 2019: 35,9% 2018: 18,8% 2017: 3,1% 2016: 10,2% | | | |
| P.27 Creu que les seves dades personals van ser tractades de forma confidencial durant l'estada al servei d'urgències? | Sempre | 100 | |
| | Gairebé sempre | 0,0 | |
| | Sovint | 0,0 | |
| | Poques vegades | 0,0 | |
| N 68 | NS/NC 10 | Mai/ gairebé mai | 0,0 |
| P 27. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 100% 2017: 100% 2016: 98,7% | | | |
| P.28 La informació que li donaven els diferents professionals (metges, infermeres), a anar a urgències, era coherent? | Sempre | 67,9 | |
| | Gairebé sempre | 25,6 | |
| | Sovint | 2,6 | |
| | Poques vegades | 3,8 | |
| N 78 | NS/NC 0 | Mai/ gairebé mai | 0,0 |
| P 28. Indicador positiu 2019: 96,2% 2018: 91,0% 2017: 90,7% 2016: 83,6% | | | |
| P.29 Va tenir la sensació d'estar en bones mans? | Sempre | 94,9 | |
| | Gairebé sempre | 3,8 | |
| | Sovint | 0,0 | |
| | Poques vegades | 1,3 | |
| N 78 | NS/NC 0 | Mai/ gairebé mai | 0,0 |
| P 29. Indicador positiu 2019: 98,7% 2018: 100% 2017: 93,3% 2016: 86,6% | | | |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|--|-----------------|------------------|------|-----------------------|
| P.30 Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències? | | Perfecte | 42,9 | |
| | | Molt bé | 44,2 | |
| | | Bé | 13,0 | |
| | | Regular | 0,0 | |
| N 77 | NS/NC 1 | Malament | 0,0 | |
| P 30. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 80,9% 2017: 90,7% 2016: 84,0% | | | | |
| FILTRE. Es va quedar ingressat a l'hospital? | | Sí | 21,8 | |
| | | No | 78,2 | |
| N 78 | NS/NC 0 | | | |
| P.31 Li van explicar perquè s'havia de quedar ingressat? | | Perfecte | 100 | |
| | | Molt bé | 0,0 | |
| | | Bé | 0,0 | |
| | | Regular | 0,0 | |
| N 17 | NS/NC 61 | Malament | 0,0 | |
| P 31. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 100% 2017: 81,5% 2016: 78,6% | | | | |
| P.28 Quan van donar-lo d'alta a urgències, li van dir si havia d'anar a un altre servei (el van derivar)? | | Sempre | 94,1 | |
| | | Gairebé sempre | 2,9 | |
| | | Sovint | 2,9 | |
| N 34 | NS/NC 1 | Poques vegades | 0,0 | |
| <i>No em van derivar</i> | 26 | Mai/ gairebé mai | 0,0 | |
| P 32. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 81,6% 2017: 97,2% 2016: 93,1% | | | | |
| P.29 Va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer al marxar d'urgències? | | Perfecte | 95,1 | |
| | | Molt bé | 3,3 | |
| | | Bé | 0,0 | |
| N 61 | NS/NC 17 | Regular | 1,6 | |
| <i>No em van explicar res</i> | 0 | Malament | 0,0 | |
| P 32. Indicador positiu 2019: 98,4% 2018: 100% 2017: 93,8% 2016: 87,5% | | | | |
| P.33 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta? | | Molt curt | 0,0 | |
| | | Curt | 11,7 | |
| | | Normal | 59,7 | |
| | | Llarg | 24,7 | |
| N 77 | NS/NC 1 | Molt llarg | 3,9 | |
| P 33. Indicador positiu 2019: 71,4% 2018: 76,9% 2017: 56,0% 2016: 53,4% | | | | |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|--|----------------|------------------|--------------|-----------------------|
| P.34 Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències? | | Perfecte | 12,8 | |
| | | Molt bé | 38,5 | |
| | | Bé | 26,9 | |
| | | Regular | 20,5 | |
| N 78 | NS/NC 0 | Malament | 1,3 | |
| P 34. Indicador positiu 2019: 78,2% 2018: 83,3% 2017: 77,3% 2016: 76,0% | | | | |
| P.35 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, ètnia o religió al servei d'urgències? | | Mai/ gairebé mai | 100 | |
| | | Pocs vegades | 0,0 | |
| | | Sovint | 0,0 | |
| | | Gairebé sempre | 0,0 | |
| N 78 | NS/NC 0 | Sempre | 0,0 | |
| P 35. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 100% 2017: 100% 2016: 98,6% | | | | |
| P.36 Considera que durant la seva estada a urgències se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats? | | Sempre | 82,4 | |
| | | Gairebé sempre | 0,0 | |
| | | Sovint | 0,0 | |
| | | Pocs vegades | 3,9 | |
| N 51 | NS/NC | Mai/ gairebé mai | 13,7 | |
| P 36. Indicador positiu 2019: 82,4% 2018: 35,1% 2017: 20,0% 2016: 0,0% | | | | |
| P 34. Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències. | | Satisfacció | 7,9 (1,5) | |
| | N 78 | NS/NC 0 | | |
| P 35. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? | | Si | 89,7 | |
| | | No | 6,4 | |
| N 78 | NS/NC 0 | No ho sé | 3,8 | |
| P 35. Indicador positiu 2019: 96,2% 2018: 98,7% 2017: 83,3% 2016: 74,7% | | | | |

3. Representació gràfica.

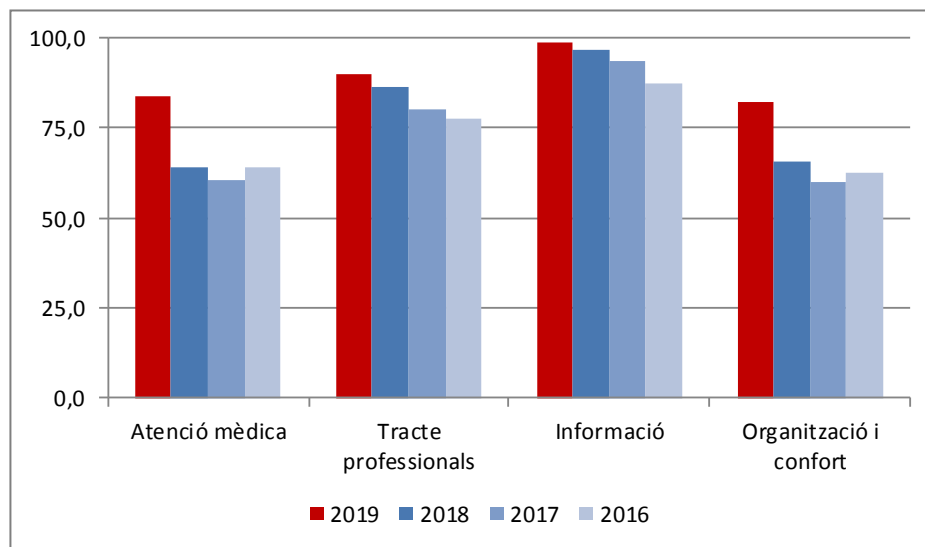
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2019 i en comparació amb les dades dels anys IAS 2018, IAS 2017 i IAS 2016.



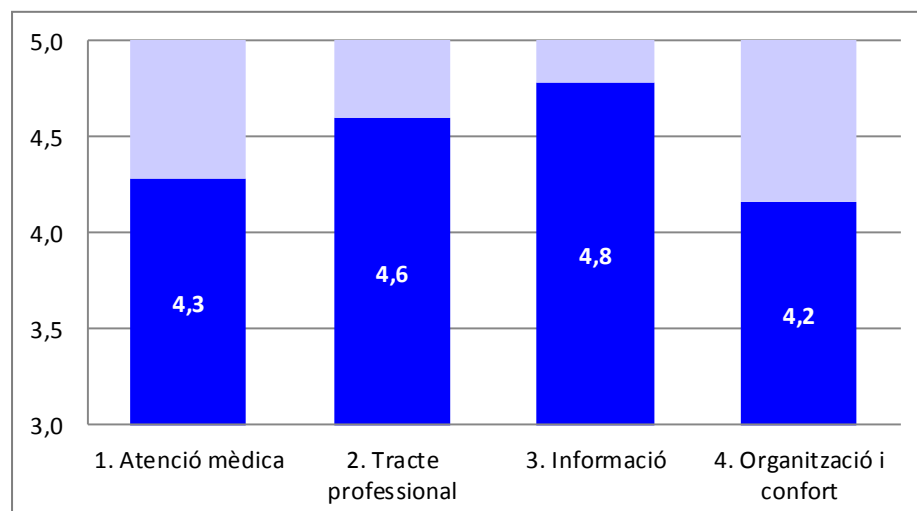
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

Les diferents preguntes s'han agrupat en 4 grans dimensions: Atenció mèdica (P6 P8-11, P25 i P31), Tracte amb els professionals (P14-18, P21, P23), Informació (P5, P19-22, P24, P27, P29) i Organització i confort (P4, P7, P12-13, P26 i P30). A continuació es presenten els Indicadors positius per cada factor (% de casos que han valorat tots els ítems del factor de forma positiva) i els índex de valoració global positiva per a cada factor, que és la puntuació mitjana de cada factor entenent que la millor puntuació per cadascun dels ítems és 5 (**Perfecte**) i la menor puntuació positiva és 3 (**Bé**).

4.1 Indicadors positius per cada factor.



4.2 Índex de valoració global per cada factor



5. Avaluació dels resultats

Descripció dels ítems amb percentatge de valoració positiva inferior al 75% respecte l'avaluació anterior i/o casos amb una reducció igual o superior al 5%

| Urgències Psiquiatria | | | | |
|--|-------|-------|------------|--|
| Enunciat | 2019 | 2018 | Diferència | |
| P.5 Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar? | 57,9% | 6,4% | + | |
| P.6 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava? | 89,5% | 37,8% | + | |
| P.7 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera fins que el va veure el metge? | 56,9% | 63,0% | - | |
| P.14. Com valora la comoditat de llitera on el van atendre? | 81,8% | 55,2% | + | |
| P.15 Si anava acompanyat/da, van poder estar amb vostè? | 86,2% | 70,8% | + | |
| P.26 Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants? | 35,9% | 18,8% | + | |
| P.33 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta? | 71,4% | 76,9% | - | |
| P.36 Considera que durant la seva estada a urgències se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats? | 82,4% | 35,1% | + | |

I+AS

Institut
d'Assistència
Sanitària

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI

URGÈNCIES GINECOLOGIA

IAS 2019

1. Descripció de la mostra

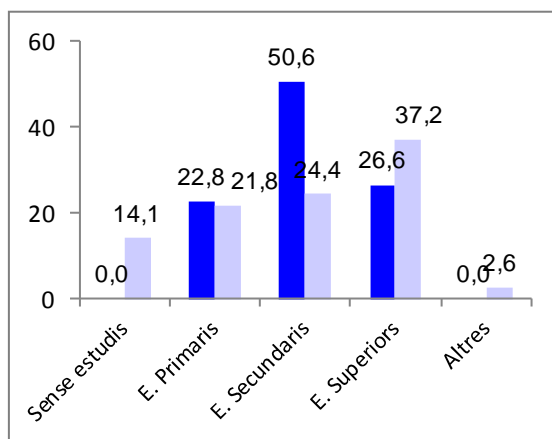
| | Nombre d'enquestes |
|-----------------|--------------------|
| IAS 2019 | 79 |
| IAS 2018 | 78 |

1.1 Característiques sociodemogràfiques

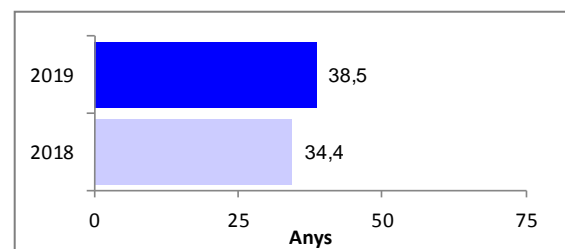
IAS 2019

IAS 2018

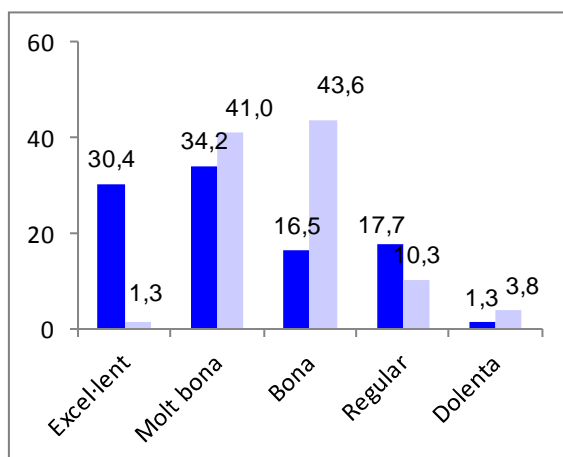
Edat



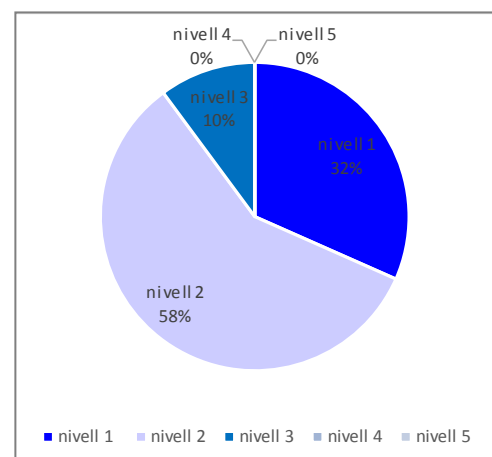
Estudis



Estat de salut



Nivell de triatge



1.2 Iniciativa i motius per anar a urgències

| Enunciat | Categories | % | Distribució respostes |
|--|-------------------|------|-----------------------|
| P.1 Era la primera vegada que visitava urgències de l'Hospital Santa Caterina? | Sí | 21,5 | |
| | No | 78,5 | |
| N 79 NS/NC 0 | | | |
| P.2 Com va decidir anar a urgències? | Iniciativa pròpia | 88,6 | |
| | CAP | 11,4 | |
| | Ambulància | 0,0 | |
| | Altre hospital | 0,0 | |
| N 79 NS/NC 0 | Altres | 0,0 | |
| P.3 Per què? | CAP no podia | 60,0 | |
| | Ucies + ràpid | 17,1 | |
| | Creença | 10,0 | |
| | Proximitat | 12,9 | |
| N 70 NS/NC 9 | Altres | 0,0 | |

2. Resultats

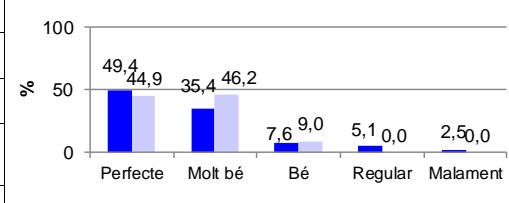
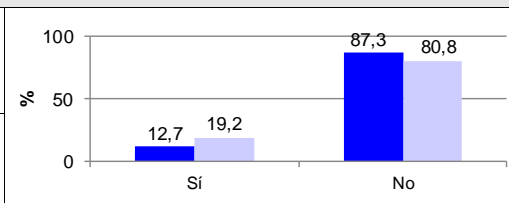
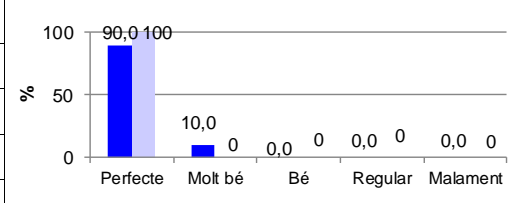
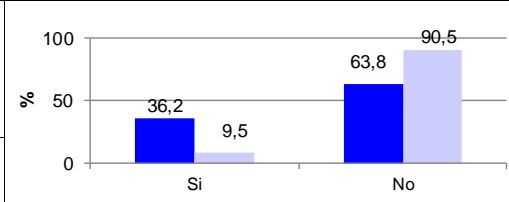
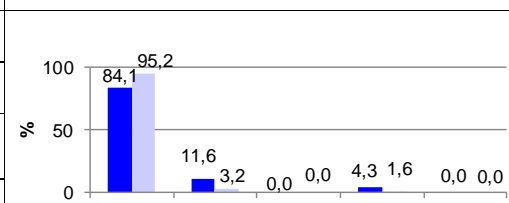
| Enunciat | Categories | % | Distribució respostes |
|---|--------------------|------|-----------------------|
| FILTRE. Va haver d'estar a la sala d'espera? | Sí | 97,5 | |
| | No | 2,5 | |
| N 79 NS/NC 0 | | | |
| P.4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadeires, soroll, quantitat de gent, etc.?) | Perfecte | 2,7 | |
| | Molt bé | 12,0 | |
| | Bé | 68,0 | |
| | Regular | 14,7 | |
| N 75 NS/NC 1 | Malament | 2,7 | |
| P 4. Indicador positiu 2019: 82,7% 2018: 78,2% 2013: 87,7% 2012: 96,1% | | | |
| P.5 Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar? | Sí, més d'1 vegada | 1,3 | |
| | Sí, una vegada | 93,5 | |
| N 77 NS/NC 2 | No, mai | 5,2 | |
| P 5. Indicador positiu 2019: 94,8% 2018: 1,2% 2013: 22,8,0% 2012: 17,1% | | | |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|---|----------------|----------------|------|-----------------------|
| P.6 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava? | | Si, >1 vegada | 1,3 | |
| | | Sí, una vegada | 31,2 | |
| N 77 | NS/NC 2 | No, mai | 67,5 | |
| P 6. Indicador positiu 2019: 32,5% 2018: 0,0% 2013: 12,3% 2012: 5,1% | | | | |
| P.7 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera fins que el va veure el metge? | | Molt curt | 3,9 | |
| | | Curt | 32,9 | |
| | | Normal | 25,0 | |
| | | Llarg | 25,0 | |
| N 76 | NS/NC 3 | Molt llarg | 13,2 | |
| P 7. Indicador positiu 2019: 61,8% 2018: 66,7% 2013: 77,2% 2012: 90,1% | | | | |
| P.8 Què opina del temps que li va dedicar el metge? | | Perfecte | 29,1 | |
| | | Molt bé | 57,0 | |
| | | Bé | 11,4 | |
| | | Regular | 0,0 | |
| N 79 | NS/NC 0 | Malament | 2,5 | |
| P 8. Indicador positiu 2019: 98,5% 2018: 98,7% 2013: 87,2% 2012: 95,7% | | | | |
| P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava? | | Perfecte | 27,8 | |
| | | Molt bé | 50,6 | |
| | | Bé | 16,5 | |
| | | Regular | 3,8 | |
| N 79 | NS/NC 0 | Malament | 1,3 | |
| P 9. Indicador positiu 2019: 94,9% 2018: 98,7% 2013: 91,0% 2012: 98,9% | | | | |
| P 10. I la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió? | | Perfecte | 17,7 | |
| | | Molt bé | 45,6 | |
| | | Bé | 26,6 | |
| | | Regular | 10,1 | |
| N 79 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P 10 Indicador positiu 2019: 89,9% 2018: 83,3% 2013: 89,6% 2012: 97,8% | | | | |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|---|-------------------------|---------------------|------------------|--|
| P.11 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo? | | Sempre | 68,2 | |
| | | Gairebé sempre | 0,0 | |
| | | Sovint | 4,5 | |
| N 22 | NS/NC 0 | Poques vegades | 22,7 | |
| | <i>No tenia dolor</i> | 57 | Mai/ gairebé mai | 4,5 |
| P 11. Indicador positiu | | | | 2019:72,7% 2018:92,1% 2013: 91,2% 2012: 78,3% |
| P 12. Com valora les condicions del lloc mentre l'atenien? | | Perfecte | 21,5 | |
| | | Molt bé | 59,5 | |
| | | Bé | 19,0 | |
| | | Regular | 0,0 | |
| N 79 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P 12. Indicador positiu | | | | 2019: 100% 2018: 98,7% 2013: 97,4% 2012: 100% |
| P 13. Com valora la comoditat de l'litera on el van atendre? | | Perfecte | 7,6 | |
| | | Molt bé | 50,6 | |
| | | Bé | 39,2 | |
| N 79 | NS/NC 0 | Regular | 2,5 | |
| | <i>No hi vaig estar</i> | 0 | Malament | |
| P 13. Indicador positiu | | | | 2019: 97,5% 2018: 84,6% 2013: 84,7% 2012: 100% |
| P.14 Si anava acompanyat/da, van poder estar amb vostè? | | Sí, tota l'estona | 41,8 | |
| | | Sí, algunes estones | 36,7 | |
| N 79 | NS/NC 0 | No | 16,5 | |
| P 14. Indicador positiu | | | | |
| P.15 Com creu que es va respectar la seva intimitat? | | Perfecte | 97,5 | |
| | | Molt bé | 2,5 | |
| | | Bé | 0,0 | |
| | | Regular | 0,0 | |
| N 79 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P 15. Indicador positiu | | | | 2019: 100% 2018: 100% 2013: 98,7% 2012: 95,7% |
| P.16 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal d'infermeria? | | Perfecte | 62,0 | |
| | | Molt bé | 20,3 | |
| | | Bé | 16,5 | |
| | | Regular | 0,0 | |
| N 79 | NS/NC 0 | Malament | 1,3 | |
| P 16. Indicador positiu | | | | 2019: 98,7% 2018: 97,4% 2013: 89,7% 2012: 97,8% |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes | | | | | | | | | | | | |
|---|------------------|------------------|------|--|----------|---|------------------|------|----------------|------|--------|------|----------------|-----|------------------|-----|
| P.17 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal metge? | | Perfecte | 59,5 | <table border="1"> <caption>Distribució respostes P.17</caption> <thead> <tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>Perfecte</td><td>59,5</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>21,5</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>12,7</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>1,3</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>5,1</td></tr> </tbody> </table> | Resposta | % | Perfecte | 59,5 | Molt bé | 21,5 | Bé | 12,7 | Regular | 1,3 | Malament | 5,1 |
| | Resposta | % | | | | | | | | | | | | | | |
| | Perfecte | 59,5 | | | | | | | | | | | | | | |
| | Molt bé | 21,5 | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | 12,7 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 1,3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 5,1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Molt bé | 21,5 | | | | | | | | | | | | | | |
| | Bé | 12,7 | | | | | | | | | | | | | | |
| | Regular | 1,3 | | | | | | | | | | | | | | |
| N 79 | NS/NC 0 | Malament | 5,1 | | | | | | | | | | | | | |
| P 17. Indicador positiu 2019: 93,7% 2018: 96,2% 2013: 88,2% 2012: 97,8% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P.18 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal zelador/portalliteres? | | Perfecte | 78,9 | <table border="1"> <caption>Distribució respostes P.18</caption> <thead> <tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>Perfecte</td><td>78,9</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>10,5</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>10,5</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr> </tbody> </table> | Resposta | % | Perfecte | 78,9 | Molt bé | 10,5 | Bé | 10,5 | Regular | 0,0 | Malament | 0,0 |
| | Resposta | % | | | | | | | | | | | | | | |
| | Perfecte | 78,9 | | | | | | | | | | | | | | |
| Molt bé | 10,5 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | 10,5 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Molt bé | 10,5 | | | | | | | | | | | | | | |
| | Bé | 10,5 | | | | | | | | | | | | | | |
| N 19 | NS/NC 0 | Regular | 0,0 | | | | | | | | | | | | | |
| <i>No hi vaig tenir contacte</i> | 60 | Malament | 0,0 | | | | | | | | | | | | | |
| P 18. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 100% 2013: 100% 2012: 100% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P.19 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal administratiu? | | Perfecte | 59,5 | <table border="1"> <caption>Distribució respostes P.19</caption> <thead> <tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>Perfecte</td><td>59,5</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>20,3</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>17,7</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>1,3</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>1,3</td></tr> </tbody> </table> | Resposta | % | Perfecte | 59,5 | Molt bé | 20,3 | Bé | 17,7 | Regular | 1,3 | Malament | 1,3 |
| | Resposta | % | | | | | | | | | | | | | | |
| | Perfecte | 59,5 | | | | | | | | | | | | | | |
| Molt bé | 20,3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | 17,7 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 1,3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 1,3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Molt bé | 20,3 | | | | | | | | | | | | | | |
| | Bé | 17,7 | | | | | | | | | | | | | | |
| N 79 | NS/NC 0 | Regular | 1,3 | | | | | | | | | | | | | |
| <i>No hi vaig tenir contacte</i> | 0 | Malament | 1,3 | | | | | | | | | | | | | |
| P 19. Indicador positiu 2019: 97,5% 2018: 93,6% 2013: ---% 2012: ---% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P.20 Els metges li van donar la informació que necessitava sobre la seva malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències, etc.? | | Sempre | 92,3 | <table border="1"> <caption>Distribució respostes P.20</caption> <thead> <tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>Sempre</td><td>92,3</td></tr> <tr><td>Gairebé sempre</td><td>0,0</td></tr> <tr><td>Sovint</td><td>1,3</td></tr> <tr><td>Poques vegades</td><td>6,4</td></tr> <tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>0,0</td></tr> </tbody> </table> | Resposta | % | Sempre | 92,3 | Gairebé sempre | 0,0 | Sovint | 1,3 | Poques vegades | 6,4 | Mai/ gairebé mai | 0,0 |
| | Resposta | % | | | | | | | | | | | | | | |
| | Sempre | 92,3 | | | | | | | | | | | | | | |
| | Gairebé sempre | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | |
| Sovint | 1,3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Poques vegades | 6,4 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mai/ gairebé mai | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Gairebé sempre | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | |
| | Sovint | 1,3 | | | | | | | | | | | | | | |
| | Poques vegades | 6,4 | | | | | | | | | | | | | | |
| N 78 | NS/NC 0 | Poques vegades | 6,4 | | | | | | | | | | | | | |
| <i>No em van donar informació</i> | 1 | Mai/ gairebé mai | 0,0 | | | | | | | | | | | | | |
| P 20. Indicador positiu 2019: 93,6% 2018: 98,7% 2013: 89,6% 2012: 96,8% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P.21 Li explicaven les coses davant de tothom? | | Mai/ gairebé mai | 97,4 | <table border="1"> <caption>Distribució respostes P.21</caption> <thead> <tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>97,4</td></tr> <tr><td>Poques vegades</td><td>2,6</td></tr> <tr><td>Sovint</td><td>0,0</td></tr> <tr><td>Gairebé sempre</td><td>0,0</td></tr> <tr><td>Sempre</td><td>0,0</td></tr> </tbody> </table> | Resposta | % | Mai/ gairebé mai | 97,4 | Poques vegades | 2,6 | Sovint | 0,0 | Gairebé sempre | 0,0 | Sempre | 0,0 |
| | Resposta | % | | | | | | | | | | | | | | |
| | Mai/ gairebé mai | 97,4 | | | | | | | | | | | | | | |
| | Poques vegades | 2,6 | | | | | | | | | | | | | | |
| Sovint | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gairebé sempre | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sempre | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Poques vegades | 2,6 | | | | | | | | | | | | | | |
| | Sovint | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | |
| | Quasi sempre | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | |
| N 79 | NS/NC 0 | Sempre | 0,0 | | | | | | | | | | | | | |
| P 21. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 98,7% 2013: 98,7% 2012: 98,9% | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Enunciat | Categories | % | Distribució respostes |
|--|----------------|------|-----------------------|
| FILTRE. Quan estava a l'hospital li van haver de fer proves? | Sí | 88,6 | |
| | No | 11,4 | |
| N 79 NS/NC 0 | | | |
| P.22 Com valora la informació que li van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis,...)? | Perfecte | 64,3 | |
| | Molt bé | 31,4 | |
| | Bé | 0,0 | |
| | Regular | 2,9 | |
| Malament | 1,4 | | |
| N 70 NS/NC 0 | | | |
| P 22. Indicador positiu 2019: 95,7% 2018: 100% 2013: 92,9% 2012: 100% | | | |
| P.23 Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants? | Sí | 18,7 | |
| | No | 81,3 | |
| N 75 NS/NC 2 | | | |
| <i>No anava acompanyat/da</i> 2 | | | |
| P 23. Indicador positiu 2019: 18,7% 2018: 1,4% 2013: 97,3% 2012: 96,3% | | | |
| P.24 La informació que li donaven els diferents professionals (metges, infermeres), sobre el seu problema de salut o el motiu pel qual va anar a urgències, era coherent? | Sempre | 89,9 | |
| | Gairebé sempre | 1,3 | |
| | Sovint | 0,0 | |
| | Poques vegades | 8,9 | |
| Mai/ gairebé mai | 0,0 | | |
| N 79 NS/NC 0 | | | |
| P 24. Indicador positiu 2019: 91,1% 2018: 100% 2013: 94,7% 2012: 100% | | | |
| P.25 Va tenir la sensació d'estar en bones mans? | Sempre | 91,1 | |
| | Gairebé sempre | 0,0 | |
| | Sovint | 0,0 | |
| | Poques vegades | 7,6 | |
| Mai/ gairebé mai | 1,3 | | |
| N 79 NS/NC 0 | | | |
| P 25. Indicador positiu 2019: 91,1% 2018: 98,8% 2013: 94,7% 2012: 100% | | | |

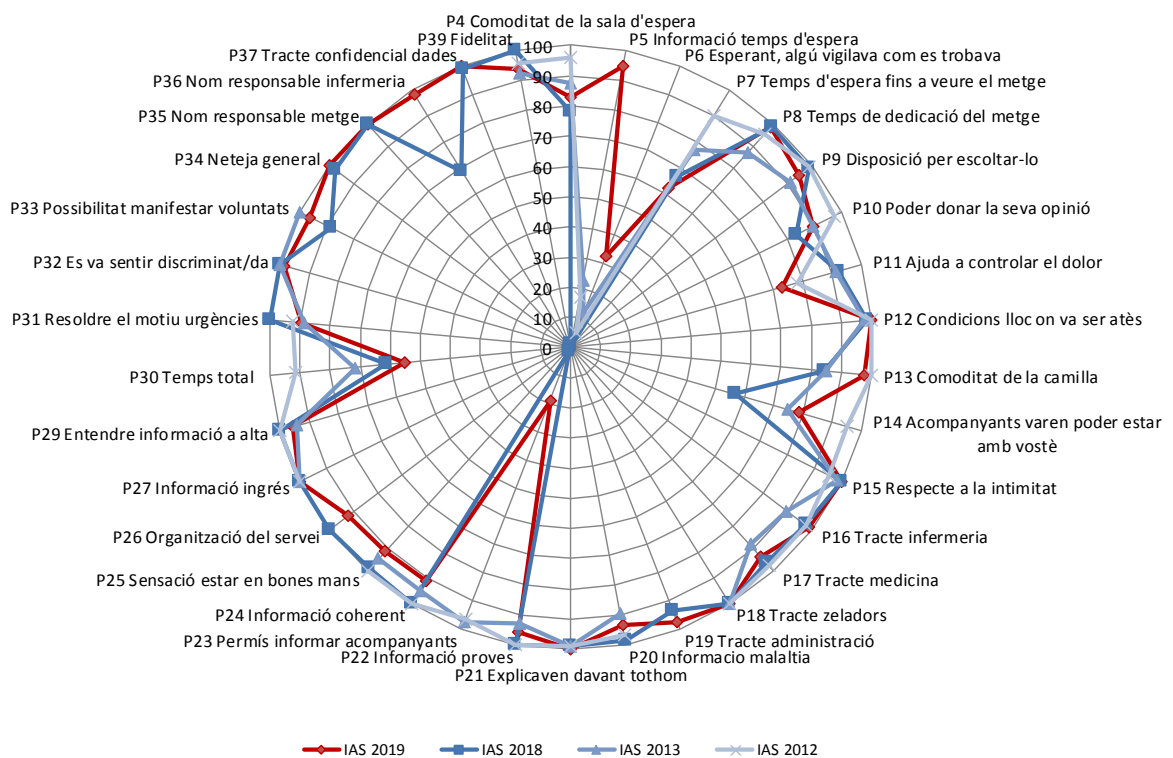
| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|--|-------------------------------|-----------------|---------|--|
| P.26 Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències? | | Perfecte | 49,4 |  |
| | | Molt bé | 35,4 | |
| | | Bé | 7,6 | |
| | | Regular | 5,1 | |
| N 79 | NS/NC 0 | Malament | 2,5 | |
| P 26. Indicador positiu 2019: 92,4% 2018: 100% 2013: ---% 2012: ----% | | | | |
| FILTRE. Es va quedar ingressat a l'hospital? | | Sí | 12,7 |  |
| | N 79 | NS/NC 0 | No | |
| P 27. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 100% 2013: 100% 2012: 100% | | | | |
| P.27 Li van explicar perquè s'havia de quedar ingressat? | | Perfecte | 90,0 |  |
| | | Molt bé | 10,0 | |
| | | Bé | 0,0 | |
| | | Regular | 0,0 | |
| N 10 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P 27. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 100% 2013: 100% 2012: 100% | | | | |
| P.28 Quan van donar-lo d'alta a urgències, li van dir si havia d'anar a un altre servei (el van derivar)? | | Sí | 36,2 |  |
| | N 27 | NS/NC 10 | No | |
| | <i>No em van derivar</i> | | 42 | |
| P.29 Va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer? (on havia d'anar, quan o com havia de prendre els medicaments. etc).? | | Perfecte | 84,1 |  |
| | | Molt bé | 11,6 | |
| | | Bé | 0,0 | |
| | N 69 | NS/NC 10 | Regular | |
| | <i>No em van explicar res</i> | Malament | 0 | |
| P 29. Indicador positiu 2019: 95,7% 2018: 100% 2013: 94,4% 2012: 100% | | | | |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|--|------------------|--------------------|--------------------|---|
| P.30 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta? | Molt curt | | 0,0 | |
| | Curt | | 6,4 | |
| | Normal | | 48,7 | |
| | Llarg | | 24,4 | |
| N 78 | NS/NC 1 | Molt llarg | 20,5 | |
| P 30. Indicador positiu | | 2019: 55,1% | 2018: 61,5% | 2013: 71,8,3% 2012: 91,4% |
| P.31 Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències? | Perfecte | | 43,0 | |
| | Molt bé | | 35,4 | |
| | Bé | | 11,4 | |
| | Regular | | 5,1 | |
| N 79 | NS/NC 0 | Malament | 5,1 | |
| P 31. Indicador positiu | | 2019: 89,8% | 2018: 100% | 2013: 88,5% 2012: 92,41% |
| P.32 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, ètnia o religió al servei d'urgències? | Mai/ gairebé mai | | 98,7 | |
| | Poques vegades | | 0,0 | |
| | Sovint | | 0,0 | |
| | Gairebé sempre | | 0,0 | |
| N 79 | NS/NC 0 | Sempre | 1,3 | |
| P 32. Indicador positiu | | 2019: 98,7% | 2018: 100% | 2013: 100% 2012: -----% |
| P.33 Considera que durant la seva estada a urgències se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats? | Sempre | | 93,3 | |
| | Gairebé sempre | | 3,3 | |
| | Sovint | | 0,0 | |
| | Poques vegades | | 3,3 | |
| N 60 | NS/NC 19 | Mai/ gairebé mai | 0,0 | |
| P 33. Indicador positiu | | 2019: 96,7% | 2018: 88,5% | 2013: 100% 2012: -----% |
| P.34 Valori en general, la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) del lloc on va estar mentre l'atenia el metge. | Perfecte | | 21,5 | |
| | Molt bé | | 59,5 | |
| | Bé | | 19,0 | |
| | Regular | | 0,0 | |
| N 79 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P 33. Indicador positiu | | 2019: 100% | 2018: 98,7% | 2013: -----% 2012: -----% |
| P.35 Li van dir el nom del responsable mèdic que el va atendre a urgències? | Sempre | | 100 | |
| | Gairebé sempre | | 0,0 | |
| | Sovint | | 0,0 | |
| | Poques vegades | | 0,0 | |
| N 77 | NS/NC 2 | Mai/ gairebé mai | 0,0 | |
| P 35. Indicador positiu | | 2019: 100% | 2018: 100% | 2013: -----% 2012: -----% |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------|------------------|--------------|---|-----------|---|--------|-------|----------------|-----|------------------|-----|----------------|-----|------------------|-----|
| P.36 Li van dir el nom del personal d'infermeria que el van atendre a urgències? | Sempre | | 97,0 | <table border="1"> <caption>Distribució respostes P.36</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sempre</td> <td>97,0</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>1,5</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>1,5</td> </tr> <tr> <td>Mai/ gairebé mai</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table> | Resposta | % | Sempre | 97,0 | Gairebé sempre | 1,5 | Sovint | 0,0 | Poques vegades | 1,5 | Mai/ gairebé mai | 0,0 |
| | Resposta | % | | | | | | | | | | | | | | |
| | Sempre | 97,0 | | | | | | | | | | | | | | |
| | Gairebé sempre | 1,5 | | | | | | | | | | | | | | |
| Sovint | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Poques vegades | 1,5 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mai/ gairebé mai | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gairebé sempre | | 1,5 | | | | | | | | | | | | | | |
| Sovint | | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | |
| Poques vegades | | 1,5 | | | | | | | | | | | | | | |
| N 66 | NS/NC 13 | Mai/ gairebé mai | 0,0 | | | | | | | | | | | | | |
| P 36. Indicador positiu 2019: 98,5% 2018: 68,6% 2013: -----% 2012: -----% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P.37 Creu que les seves dades personals van ser tractades de forma confidencial durant l'estada al servei d'urgències? | Sempre | | 100 | <table border="1"> <caption>Distribució respostes P.37</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sempre</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Mai/ gairebé mai</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table> | Resposta | % | Sempre | 100,0 | Gairebé sempre | 0,0 | Sovint | 0,0 | Poques vegades | 0,0 | Mai/ gairebé mai | 0,0 |
| | Resposta | % | | | | | | | | | | | | | | |
| | Sempre | 100,0 | | | | | | | | | | | | | | |
| | Gairebé sempre | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | |
| Sovint | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Poques vegades | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mai/ gairebé mai | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gairebé sempre | | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | |
| Sovint | | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | |
| Poques vegades | | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | |
| N 79 | NS/NC 0 | Mai/ gairebé mai | 0,0 | | | | | | | | | | | | | |
| P 37. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 98,7% 2013: -----% 2012: -----% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P 38. Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències. | Satisfacció | | 8,2 (1,6) | <table border="1"> <caption>Valoració global P.38</caption> <thead> <tr> <th>Valoració</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8,2</td> <td>8,2</td> </tr> <tr> <td>7,9</td> <td>7,9</td> </tr> </tbody> </table> | Valoració | % | 8,2 | 8,2 | 7,9 | 7,9 | | | | | | |
| Valoració | % | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8,2 | 8,2 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7,9 | 7,9 | | | | | | | | | | | | | | | |
| N 79 | NS/NC 0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| P 39. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? | Si | | 93,7 | <table border="1"> <caption>Distribució respostes P.39</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>93,7</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>2,5</td> </tr> <tr> <td>No n'estic segur</td> <td>3,8</td> </tr> </tbody> </table> | Resposta | % | Si | 93,7 | No | 2,5 | No n'estic segur | 3,8 | | | | |
| | Resposta | % | | | | | | | | | | | | | | |
| Si | 93,7 | | | | | | | | | | | | | | | |
| No | 2,5 | | | | | | | | | | | | | | | |
| No n'estic segur | 3,8 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | No | | 2,5 | | | | | | | | | | | | | |
| N 79 | NS/NC 0 | No ho sé | 3,8 | | | | | | | | | | | | | |
| P 39. Indicador positiu 2019: 93,7% 2018: 100% 2013: 92,3% 2012: 95,7% | | | | | | | | | | | | | | | | |

3. Representació gràfica.

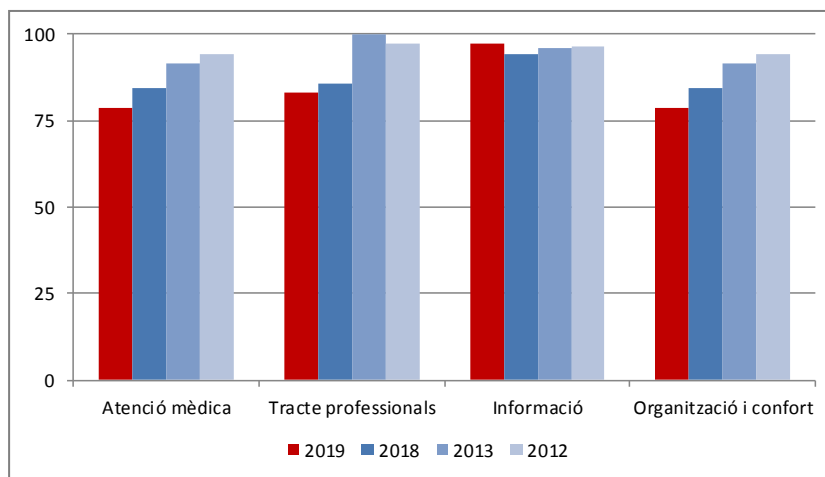
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2019 i en comparació amb les dades dels anys IAS 2018, IAS 2013 i IAS 2012.



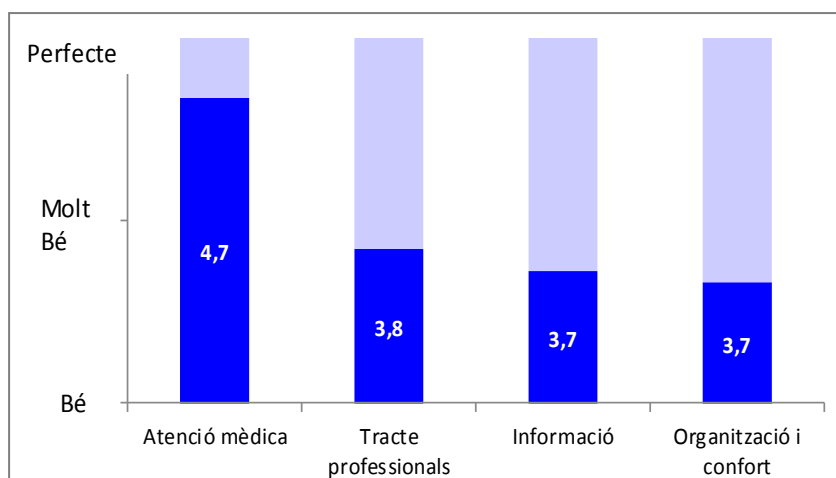
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

Les diferents preguntes s'han agrupat en 4 grans dimensions: Atenció mèdica (P6, P16-18, P23 i P25-26), Tracte amb els professionals (P4-5, P7-8, P13 i P15), Informació (P3, P14, P20-22) i Organització i confort (P1, P10-12 i P24). A continuació es presenten els Indicadors positius per cada factor (% de casos que han valorat tots els ítems del factor de forma positiva) i els índex de valoració global positiva per a cada factor, que és la puntuació mitjana de cada factor entenent que la millor puntuació per cadascun dels ítems és 5 (**Perfecte**) i la menor puntuació positiva és 3 (**Bé**).

4.1 Indicadors positius per cada factor.



4.2 Índex de valoració global per cada factor



5. Avaluació dels resultats

Descripció dels ítems amb percentatge de valoració positiva inferior al 75% respecte l'avaluació anterior i/o casos amb una reducció igual o superior al 5%

| Urgències generals | | | |
|--|-------|-------|------------|
| Enunciat | 2019 | 2018 | Diferència |
| P.5 Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar? | 98,7% | 1,2% | + |
| P.6 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava? | 32,5% | 3,7% | + |
| P.7 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera fins que el va veure el metge? | 61,8% | 70,4% | - |
| P.11 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo? | 72,7% | 92,2% | - |
| P.23. Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants? | 18,7% | 1,4% | + |
| 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? | 91,1% | 98,8% | - |
| P.25 Va tenir la sensació d'estar en bones mans? | 91,1% | 98,8% | - |
| P.26 Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències? | 92,4% | 100% | - |
| P.30 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta? | 55,1% | 61,5% | - |
| P.31 Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències | 89,8% | 100% | - |
| P.36 Li van dir el nom del personal d'infermeria que el van atendre a urgències? | 98,5% | 68,6% | + |

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI

URGÈNCIES PEDIATRIA

IAS 2019

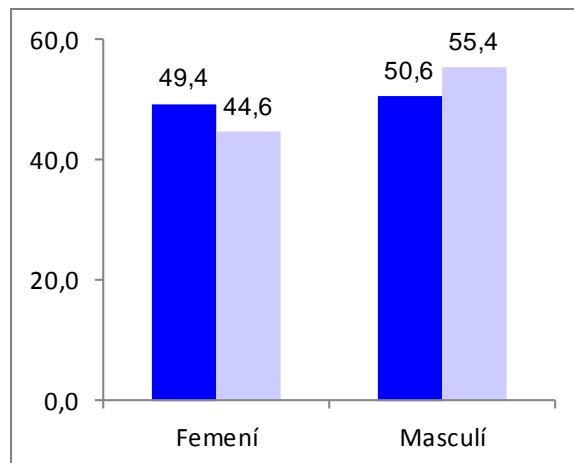
1. Descripció de la mostra

| | Nombre d'enquestes |
|-----------------|--------------------|
| IAS 2019 | 83 |
| IAS 2018 | 83 |

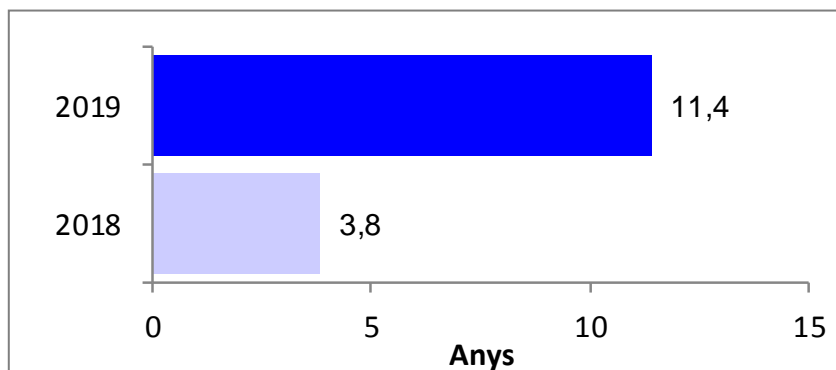
1.1 Característiques sociodemogràfiques



Sexe



Edat



1.2 Iniciativa i motius per anar a urgències

| Enunciat | Categories | % | Distribució respostes |
|--|-------------------|--------|-----------------------|
| P.1 Era la primera vegada que visitava urgències de l'Hospital Santa Caterina? | Sí | 14,5 | |
| | No | 85,5 | |
| N 83 | NS/NC 0 | | |
| P.2 Com va decidir anar a urgències? | Iniciativa pròpia | 88,0 | |
| | CAP | 4,8 | |
| | Ambulància | 7,2 | |
| | Altre hospital | 0,0 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Altres | 0,0 |
| P.3 Per què? | CAP no podia | 50,0 | |
| | Ucies + ràpid | 6,9 | |
| | Creença | 2,8 | |
| | Proximitat | 40,3 | |
| N 72 | NS/NC 11 | Altres | 1,4 |

2. Resultats

| Enunciat | Categories | % | Distribució respostes |
|---|--------------------|----------|-----------------------|
| FILTRE. Va haver d'estar a la sala d'espera? | Sí | 96,4 | |
| | No | 3,6 | |
| N 83 | NS/NC 0 | | |
| P.4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadres, soroll, quantitat de gent, etc.?) | Perfecte | 10,0 | |
| | Molt bé | 22,5 | |
| | Bé | 66,3 | |
| | Regular | 1,3 | |
| N 80 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 |
| P 4. Indicador positiu 2019: 98,8% 2018: 60,5% 2013: 73,6% 2012: 88,1% | | | |
| P.5 Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar? | Sí, més d'1 vegada | 0,0 | |
| | Sí, una vegada | 56,3 | |
| N 80 | NS/NC 0 | No, mai | 43,8 |
| P 5. Indicador positiu 2019: 56,3% 2018: 1,2% 2013: 14,0% 2012: 40,5% | | | |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|---|----------------|------------------|------|---|
| P.6 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava? | | Si, >1 vegada | 0,0 | |
| | | Sí, una vegada | 33,8 | |
| N 80 | NS/NC 0 | No, mai | 66,3 | |
| P 6. Indicador positiu | | | | 2019: 33,8% 2018: 3,7% 2013: 7,0% 2012: 8,5% |
| P.7 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera fins que el va veure el metge? | | Molt curt | 12,5 | |
| | | Curt | 27,5 | |
| | | Normal | 26,3 | |
| | | Llarg | 21,3 | |
| N 80 | NS/NC 0 | Molt llarg | 12,5 | |
| P 7. Indicador positiu | | | | 2019: 66,3% 2018: 70,4% 2013: 61,4% 2012: 60,7% |
| P.8 Què opina del temps que li va dedicar el metge? | | Perfecte | 25,3 | |
| | | Molt bé | 61,4 | |
| | | Bé | 10,8 | |
| | | Regular | 1,2 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 1,2 | |
| P 8. Indicador positiu | | | | 2019: 97,6% 2018: 93,5% 2013: 91,2% 2012: 92,9% |
| P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava? | | Perfecte | 30,1 | |
| | | Molt bé | 54,2 | |
| | | Bé | 12,0 | |
| | | Regular | 1,2 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 2,4 | |
| P 9. Indicador positiu | | | | 2019: 96,4% 2018: 94,0% 2013: 93,6% 2012: 88,4% |
| P 10. I la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió? | | Perfecte | 13,3 | |
| | | Molt bé | 47,0 | |
| | | Bé | 34,9 | |
| | | Regular | 3,6 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 1,2 | |
| P 10 Indicador positiu | | | | 2019: 95,2% 2018: 81,9% 2013: 90,9% 2012: 85,0% |
| P.11 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo? | | Sempre | 91,5 | |
| | | Gairebé sempre | 0,0 | |
| | | Sovint | 0,0 | |
| N 82 | NS/NC 0 | Poques vegades | 4,9 | |
| <i>No tenia dolor</i> | 1 | Mai/ gairebé mai | 3,7 | |
| P 11. Indicador positiu | | | | 2019: 91,5% 2018: 71,3% 2013: 69,3% 2012: 93,7% |

| Enunciat | Categories | % | Distribució respostes | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------|----------|---|-----------|------|------|-------------------|-------|-------|---------------------|------|------|--------|------|------|----------------|-----|------|------------------|-----|-----|
| P 12. Com valora les condicions del lloc mentre l'atenien? | Perfecte | 41,0 | <table border="1"> <caption>Data for P 12: Distribució respostes</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfectes</td> <td>41,0</td> <td>41,0</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>45,8</td> <td>47,0</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>13,3</td> <td>13,3</td> </tr> <tr> <td>Regulars</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>0,0</td> <td>1,2</td> </tr> </tbody> </table> | Categoria | 2012 | 2013 | Perfectes | 41,0 | 41,0 | Molt bé | 45,8 | 47,0 | Bé | 13,3 | 13,3 | Regulars | 0,0 | 0,0 | Malament | 0,0 | 1,2 |
| | Categoria | 2012 | | 2013 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Perfectes | 41,0 | | 41,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Molt bé | 45,8 | | 47,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | 13,3 | 13,3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regulars | 0,0 | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 0,0 | 1,2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P 12. Indicador positiu | | | 2019: 100% 2018: 98,8% 2013: 84,6% 2012: 94,0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P 13. Com valora la comoditat de llitera on el van atendre? | Perfecte | 20,5 | <table border="1"> <caption>Data for P 13: Distribució respostes</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>20,5</td> <td>20,5</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>49,4</td> <td>49,4</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>30,1</td> <td>30,1</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0,0</td> <td>22,0</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>0,0</td> <td>2,4</td> </tr> </tbody> </table> | Categoria | 2012 | 2013 | Perfecte | 20,5 | 20,5 | Molt bé | 49,4 | 49,4 | Bé | 30,1 | 30,1 | Regular | 0,0 | 22,0 | Malament | 0,0 | 2,4 |
| | Categoria | 2012 | | 2013 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Perfecte | 20,5 | | 20,5 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Molt bé | 49,4 | 49,4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | 30,1 | 30,1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 0,0 | 22,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 0,0 | 2,4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| N 83 | NS/NC 0 | Regular | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <i>No hi vaig estar</i> | 0 | Malament | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P 13. Indicador positiu | | | 2019: 100% 2018: 75,6% 2013: 100% 2012: 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P 13A. Valori en general, la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) del lloc on va estar mentre l'atenia el metge. | Perfecte | 34,9 | <table border="1"> <caption>Data for P 13A: Distribució respostes</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>34,9</td> <td>34,9</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>55,4</td> <td>48,2</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>9,6</td> <td>9,6</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>0,0</td> <td>2,4</td> </tr> </tbody> </table> | Categoria | 2012 | 2013 | Perfecte | 34,9 | 34,9 | Molt bé | 55,4 | 48,2 | Bé | 9,6 | 9,6 | Regular | 0,0 | 0,0 | Malament | 0,0 | 2,4 |
| | Categoria | 2012 | | 2013 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Perfecte | 34,9 | | 34,9 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Molt bé | 55,4 | | 48,2 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | 9,6 | 9,6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 0,0 | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 0,0 | 2,4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P 13A. Indicador positiu | | | 2019: 100% 2018: 97,6% 2013: 100% 2012: 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P.14 Si anava acompanyat/da, van poder estar amb vostè? | Sí, tota l'estona | 100 | <table border="1"> <caption>Data for P.14: Distribució respostes</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí, tota l'estona</td> <td>100,0</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>Sí, algunes estones</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table> | Categoria | 2012 | 2013 | Sí, tota l'estona | 100,0 | 100,0 | Sí, algunes estones | 0,0 | 0,0 | No | 0,0 | 0,0 | | | | | | |
| | Categoria | 2012 | | 2013 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sí, tota l'estona | 100,0 | 100,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sí, algunes estones | 0,0 | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No | 0,0 | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| N 83 | NS/NC 0 | No | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P 14. Indicador positiu | | | 2019: 100% 2018: 100% 2013: 98,7% 2012: 97,6% | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P.15 Com creu que es va respectar la seva intimitat? | Perfecte | 100 | <table border="1"> <caption>Data for P.15: Distribució respostes</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>100,0</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>0,0</td> <td>13,3</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0,0</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table> | Categoria | 2012 | 2013 | Perfecte | 100,0 | 100,0 | Molt bé | 0,0 | 0,0 | Bé | 0,0 | 13,3 | Regular | 0,0 | 1,2 | Malament | 0,0 | 0,0 |
| | Categoria | 2012 | | 2013 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Perfecte | 100,0 | | 100,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Molt bé | 0,0 | | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | 0,0 | 13,3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 0,0 | 1,2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 0,0 | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P 15. Indicador positiu | | | 2019: 100% 2018: 100% 2013: 94,9% 2012: 98,8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P.16 Li van dir el nom del o la metge responsable que el va atendre a urgències? | Perfecte | 100 | <table border="1"> <caption>Data for P.16: Distribució respostes</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sempre</td> <td>100,0</td> <td>91,0</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>0,0</td> <td>5,1</td> </tr> <tr> <td>Mai/ gairebé mai</td> <td>0,0</td> <td>3,8</td> </tr> </tbody> </table> | Categoria | 2012 | 2013 | Sempre | 100,0 | 91,0 | Gairebé sempre | 0,0 | 0,0 | Sovint | 0,0 | 0,0 | Poques vegades | 0,0 | 5,1 | Mai/ gairebé mai | 0,0 | 3,8 |
| | Categoria | 2012 | | 2013 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Sempre | 100,0 | | 91,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Gairebé sempre | 0,0 | | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sovint | 0,0 | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Poques vegades | 0,0 | 5,1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mai/ gairebé mai | 0,0 | 3,8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P 16. Indicador positiu | | | 2019: 100% 2018: 91,0% 2013: ---% 2012: ---% | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|---|----------------|------------------|------|-----------------------|
| P.16A Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal metge? | Perfecte | | 67,5 | |
| | Molt bé | | 25,3 | |
| | Bé | | 4,8 | |
| | Regular | | 1,2 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 1,2 | |
| P 16A. Indicador positiu 2019: 97,6% 2018: 92,8% 2013: 97,5% 2012: 97,6% | | | | |
| P.17 Li van dir el nom dels infermers/es que el van atendre a urgències? | Perfecte | | 100 | |
| | Molt bé | | 0,0 | |
| | Bé | | 0,0 | |
| | Regular | | 0,0 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P 17. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 95,2% 2013: -----% 2012: -----% | | | | |
| P.17A Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal d'infermeria? | Perfecte | | 67,5 | |
| | Molt bé | | 25,3 | |
| | Bé | | 4,8 | |
| | Regular | | 1,2 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 1,2 | |
| P 17A. Indicador positiu 2019: 97,6% 2018: 95,2% 2013: 94,8% 2012: 92,8% | | | | |
| P.18 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal zelador/portalliteres? | Perfecte | | 81,3 | |
| | Molt bé | | 18,8 | |
| | Bé | | 0,0 | |
| N 16 | NS/NC 0 | Regular | 0,0 | |
| <i>No hi vaig tenir contacte</i> | 67 | Malament | 0,0 | |
| P 18. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 100% 2013: 100% 2012: 100% | | | | |
| P.19 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal administratiu? | Perfecte | | 62,5 | |
| | Molt bé | | 31,3 | |
| | Bé | | 5,0 | |
| N 80 | NS/NC 0 | Regular | 0,0 | |
| <i>No hi vaig tenir contacte</i> | 3 | Malament | 1,3 | |
| P 19. Indicador positiu 2019: 98,7% 2018: 95,2% 2013: ---% 2012: ---% | | | | |
| P.20 Els metges li van donar la informació que necessitava sobre la seva malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències, etc.? | Sempre | | 83,5 | |
| | Gairebé sempre | | 8,9 | |
| | Sovint | | 2,5 | |
| N 79 | NS/NC 1 | Poques vegades | 5,1 | |
| <i>No em van donar informació</i> | 3 | Mai/ gairebé mai | 0,0 | |
| P 20. Indicador positiu 2019: 94,9% 2018: 96,2% 2013: 91,1% 2012: 85,5% | | | | |

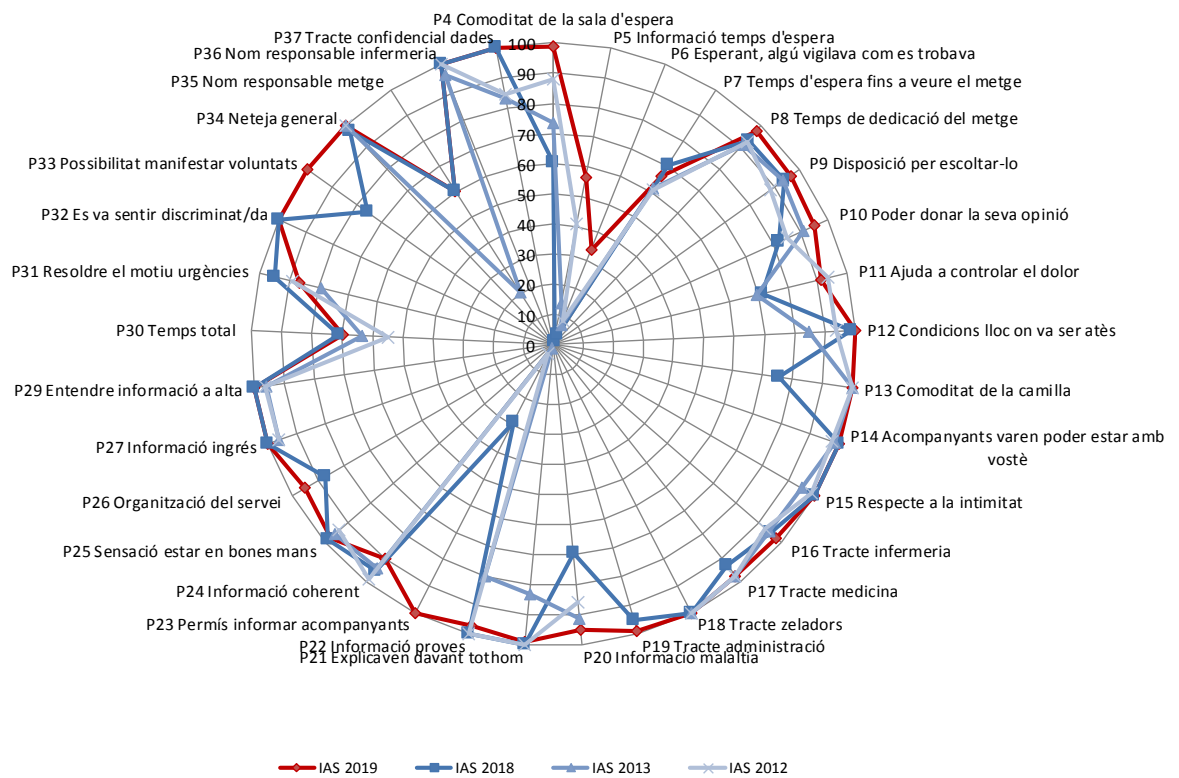
| Enunciat | Categories | % | Distribució respostes |
|--|------------------|-------------------------|-----------------------|
| P.21 Li explicaven les coses davant de tothom? | Mai/ gairebé mai | 98,8 | |
| | Poques vegades | 0,0 | |
| | Sovint | 0,0 | |
| | Quasi sempre | 0,0 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Sempre | 1,2 |
| P 21. Indicador positiu 2019: 98,8% 2018: 100% 2013: 83,1% 2012: 100% | | | |
| FILTRE. Quan estava a l'hospital li van haver de fer proves? | Sí | 79,5 | |
| | No | 20,5 | |
| N 83 | NS/NC 0 | | |
| P.22 Com valora la informació que li van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis,...)? | Perfecte | 57,6 | |
| | Molt bé | 34,8 | |
| | Bé | 4,5 | |
| | Regular | 1,5 | |
| N 66 | NS/NC 17 | Malament | 1,5 |
| P 22. Indicador positiu 2019: 97,0% 2018: 100% 2013: 80,0% 2012: 100% | | | |
| P.23 Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants? | Sí | 100 | |
| | No | 0,0 | |
| N 83 | NS/NC 0 | | |
| <i>No anava acompanyat/da</i> | <i>0</i> | | |
| P 23. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 28,9% 2013: 1,4% 2012: 3,6% | | | |
| P.24 La informació que li donaven els diferents professionals (metges, infermeres), sobre el seu problema de salut o el motiu pel qual va anar a urgències, era coherent (era coincident entre ella)? | Sempre | 72,5 | |
| | Gairebé sempre | 17,5 | |
| | Sovint | 0,0 | |
| | Poques vegades | 8,8 | |
| N 80 | NS/NC 3 | Mai/ gairebé mai | 1,2 |
| P 24. Indicador positiu 2019: 90,0% 2018: 95,2% 2013: 94,2% 2012: 98,8% | | | |
| P.25 Va tenir la sensació d'estar en bones mans? | Sempre | 94,0 | |
| | Gairebé sempre | 2,4 | |
| | Sovint | 1,2 | |
| | Poques vegades | 1,2 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Mai/ gairebé mai | 1,2 |
| P 25. Indicador positiu 2019: 97,6% 2018: 98,8% 2013: 96,0% 2012: 94,1% | | | |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|--|----------------|------------|------|-----------------------|
| P.26 Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències? | Perfecte | | 50,6 | |
| | Molt bé | | 34,9 | |
| | Bé | | 9,6 | |
| | Regular | | 2,4 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Malament | 2,4 | |
| P 26. Indicador positiu 2019: 95,2% 2018: 87,2% 2013: ---% 2012: ----% | | | | |
| FILTRE. Es va quedar ingressat a l'hospital? | Sí | | 10,8 | |
| | No | | 89,2 | |
| N 83 | NS/NC 0 | | | |
| P.27 Li van explicar perquè s'havia de quedar ingressat? | Perfecte | | 88,9 | |
| | Molt bé | | 0,0 | |
| | Bé | | 0,0 | |
| | Regular | | 11,1 | |
| N 9 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P 27. Indicador positiu 2019: 88,9% 2018: 100% 2013: 100% 2012: 100% | | | | |
| P.28 Quan van donar-lo d'alta a urgències, li van dir si havia d'anar a un altre servei (el van derivar)? | Sí | | 20,3 | |
| | No | | 79,7 | |
| N 74 | NS/NC 9 | | | |
| P.29 Va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer? (on havia d'anar, quan o com havia de prendre els medicaments. etc).? | Perfecte | | 86,5 | |
| | Molt bé | | 12,2 | |
| | Bé | | 1,4 | |
| | Regular | | 0,0 | |
| N 74 | NS/NC 9 | Malament | 0,0 | |
| <i>No em van explicar res</i> | 0 | | | |
| P 29. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 100% 2013: 96,1% 2012: 96,4% | | | | |
| P.30 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta? | Molt curt | | 3,6 | |
| | Curt | | 12,0 | |
| | Normal | | 54,2 | |
| | Llarg | | 19,3 | |
| N 83 | NS/NC 0 | Molt llarg | 10,8 | |
| P 30. Indicador positiu 2019: 69,9% 2018: 71,1% 2013: 63,3% 2012: 54,8% | | | | |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|--|----------------|------------------|------------------|---|
| P.31 Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències? | | Perfecte | 36,1 | |
| | | Molt bé | 43,4 | |
| | | Bé | 7,2 | |
| | | Regular | 9,6 | |
| | N 83 | NS/NC 0 | Malament | |
| P 31. Indicador positiu | | | | 2019: 86,7% 2018: 95,2% 2013: 79,2% 2012: 89,1% |
| P.32 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, ètnia o religió al servei d'urgències? | | Mai/ gairebé mai | 98,8 | |
| | | Piques vegades | 1,1 | |
| | | Sovint | 0,0 | |
| | | Gairebé sempre | 0,0 | |
| | N 83 | NS/NC 0 | Sempre | |
| P 32. Indicador positiu | | | | 2019: 100% 2018: 100% 2013: ---% 2012: ----% |
| P.33 Considera que durant la seva estada a urgències se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats? | | Sempre | 100 | |
| | | Gairebé sempre | 0,0 | |
| | | Sovint | 0,0 | |
| | | Piques vegades | 0,0 | |
| | N 57 | NS/NC 26 | Mai/ gairebé mai | |
| P 33. Indicador positiu | | | | 2019: 100% 2018: 75,6% 2013: ---% 2012: ----% |
| P.34 Creu que les seves dades personals van ser tractades de forma confidencial durant l'estada al servei d'urgències? | | Sempre | 100 | |
| | | Gairebé sempre | 0,0 | |
| | | Sovint | 0,0 | |
| | | Piques vegades | 0,0 | |
| | N 81 | NS/NC 2 | Mai/ gairebé mai | |
| P 34. Indicador positiu | | | | 2019: 100% 2018: 100% 2013: 96,1% 2012: 100% |
| P 38. Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències. | | Satisfacció | 8,1 (1,4) | |
| N 83 | NS/NC 0 | | | |
| P 39. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? | | Si | 92,8 | |
| | | No | 0,0 | |
| | N 83 | NS/NC 0 | No ho sé | |
| P 39. Indicador positiu | | | | 2019: 92,8% 2018: 100% 2013: 82,9% 2012: 84,5% |

3. Representació gràfica.

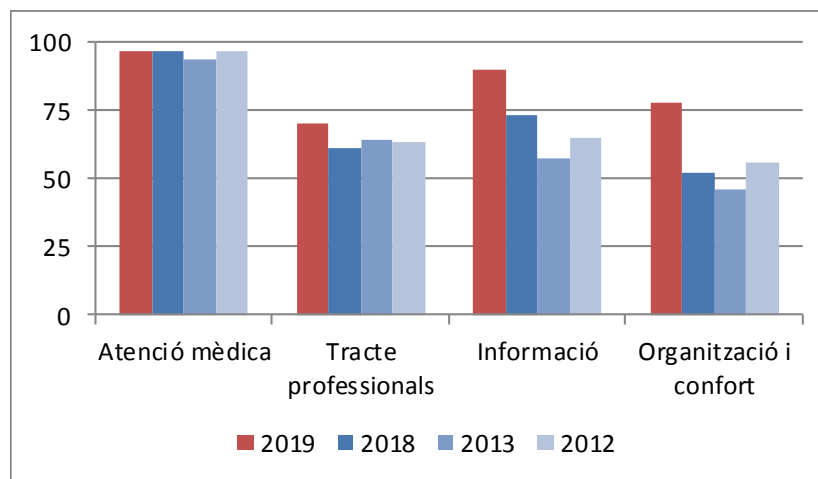
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2019 i en comparació amb les dades dels anys IAS 2018, IAS 2013 i IAS 2012.



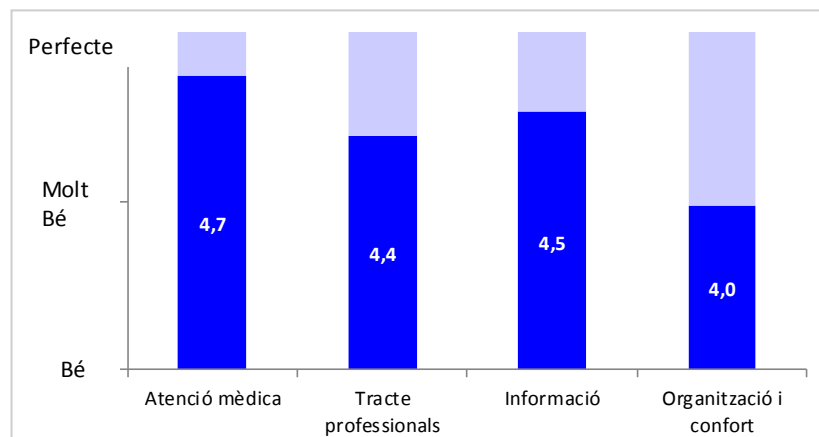
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

Les diferents preguntes s'han agrupat en 4 grans dimensions: Atenció mèdica (P6, P16-18, P23 i P25-26), Tracte amb els professionals (P4-5, P7-8, P13 i P15), Informació (P3, P14, P20-22) i Organització i confort (P1, P10-12 i P24). A continuació es presenten els Indicadors positius per cada factor (% de casos que han valorat tots els ítems del factor de forma positiva) i els índex de valoració global positiva per a cada factor, que és la puntuació mitjana de cada factor entenent que la millor puntuació per cadascun dels ítems és 5 (**Perfecte**) i la menor puntuació positiva és 3 (**Bé**).

4.1 Indicadors positius per cada factor.



4.2 Índex de valoració global per cada factor



5. Avaluació dels resultats

Descripció dels ítems amb percentatge de valoració positiva inferior al 75% respecte l'avaluació anterior i/o casos amb una reducció igual o superior al 5%

| Urgències generals | | | |
|--|-------|-------|------------|
| Enunciat | 2019 | 2018 | Diferència |
| P.4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, soroll, quantitat de gent, etc.?) | 98,8% | 60,5% | + |
| P.5 Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar? | 56,3% | 1,2% | + |
| P.6 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava? | 33,8% | 3,7% | + |
| P.7 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera fins que el va veure el metge? | 66,3% | 70,4% | - |
| P.11 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo? | 91,5% | 71,3% | + |
| P.23. Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants? | 100% | 28,9% | + |
| P.27 Li van explicar perquè s'havia de quedar ingressat? | 88,9% | 100% | - |
| P.30 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta? | 69,9% | 71,1% | - |
| P.31 Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències | 86,7% | 95,2% | - |

IAS

Institut
d'Assistència
Sanitària

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI

**CENTRE D'ATENCIÓ I SEGUIMENT DE
DROGODEPENDÈNCIES**

IAS 2019

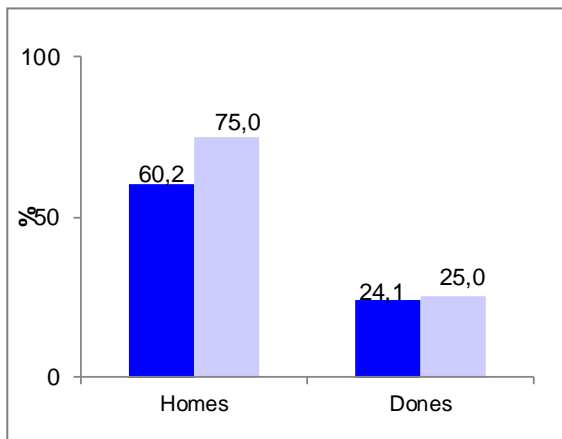
1. Descripció de la mostra

| | Nombre d'enquestes |
|-----------------|--------------------|
| IAS 2019 | 91 |
| IAS 2017 | 108 |

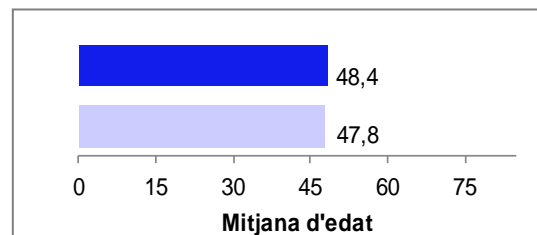
1.1 Característiques sociodemogràfiques

IAS 2019
IAS 2017

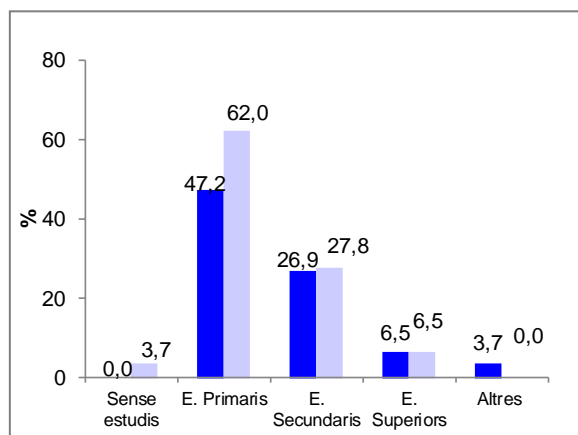
Sexe



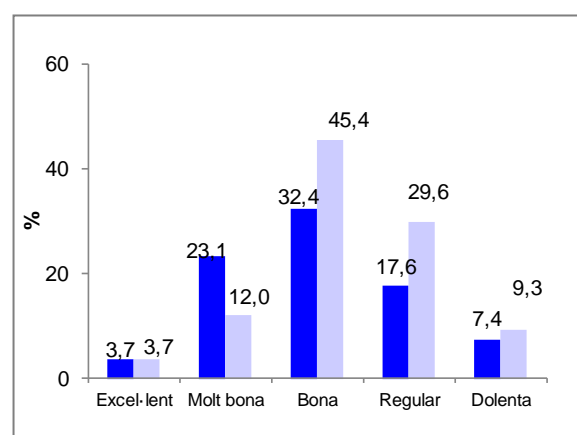
Edat



Estudis



Salut percebuda



2. Resultats

| Enunciat | Categories | % | Distribució respostes |
|--|------------|------|-----------------------|
| P.1 Quan truca per telèfon al CAS, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada? | Perfecte | 8,5 | |
| | Molt bé | 51,2 | |
| | Bé | 26,8 | |
| N 82 NS/NC 0 | Regular | 7,3 | |
| <i>No hi he trucat mai</i> 9 | Malament | 6,1 | |
| P 1. Indicador positiu 2019: 86,6% 2017: 87,5% 2015: 81,8% 2013: 91,3% | | | |
| P.2 Què opina de la facilitat perquè li donin hora de visita el dia que a vostè li va bé? | Perfecte | 17,6 | |
| | Molt bé | 54,9 | |
| | Bé | 11,0 | |
| | Regular | 9,9 | |
| N 91 NS/NC 0 | Malament | 6,6 | |
| P 2. Indicador positiu 2019: 83,5% 2017: 87,0% 2015: 89,4% 2013: 88,6% | | | |
| P.3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a ala consulta del metge, psicòleg o treballador social? | Perfecte | 15,6 | |
| | Molt bé | 58,9 | |
| | Bé | 15,6 | |
| | Regular | 4,4 | |
| N 90 NS/NC 1 | Malament | 5,6 | |
| P 3. Indicador positiu 2019: 90,0% 2017: 85,2% 2015: 84,3% 2013: 84,9% | | | |
| P.4 Valori el soroll que hi ha a la sala d'espera? | Gens | 43,8 | |
| | Poc | 25,8 | |
| | Normal | 29,2 | |
| | Força | 1,1 | |
| N 89 NS/NC 2 | Molt | 0,0 | |
| P 4. Indicador positiu 2019: 98,9% 2017: 100% 2015: 97,2% 2013: 97,2% | | | |
| P.5 Quina impressió té de la neteja del centre? | Perfecte | 20,9 | |
| | Molt bé | 50,5 | |
| | Bé | 28,6 | |
| | Regular | 0,0 | |
| N 91 NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P 5. Indicador positiu 2019: 100% 2017: 97,2% 2015: 99,0% 2013: 99,1% | | | |
| P.6 Què opina del temps que li dedica el seu metge quan el visita? | Perfecte | 18,2 | |
| | Molt bé | 56,8 | |
| | Bé | 21,6 | |
| N 88 NS/NC 0 | Regular | 0,0 | |
| <i>No m'ha visitat mai</i> 3 | Malament | 3,4 | |
| P 6. Indicador positiu 2019: 96,6% 2017: 97,2% 2015: 94,5% 2013: 96,0% | | | |

| Enunciat | Categories | % | Distribució respostes |
|--|------------------|------|-----------------------|
| P.7 Com valora les explicacions que li dona el metge? | Perfecte | 37,8 | |
| | Molt bé | 47,6 | |
| | Bé | 13,4 | |
| N 82 NS/NC 0 | Regular | 1,2 | |
| <i>No em van donar explicacions</i> 6 | Malament | 0,0 | |
| P 7. Indicador positiu 2019: 98,8% 2017: 94,4% 2015: 97,8% 2013: 90,6% | | | |
| P.8 Com s'entenen les explicacions que li dona el metge sobre el seu cas? | Perfecte | 47,6 | |
| | Molt bé | 46,3 | |
| | Bé | 4,9 | |
| | Regular | 1,2 | |
| N 82 NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P 8. Indicador positiu 2019: 98,8% 2017: 93,5% 2015: 97,8% 2013: 93,4% | | | |
| P.9 El metge li explica perquè serveix la medicació que està prenent? | Sempre | 80,5 | |
| | Gairebé sempre | 2,3 | |
| | Sovint | 0,0 | |
| | Poques vegades | 4,6 | |
| N 87 NS/NC 1 | Mai/ gairebé mai | 12,6 | |
| P 9. Indicador positiu 2019: 82,8% 2017: 99,0% 2015: 96,7% 2013: 96,6% | | | |
| P.10 El metge li explica els efectes secundaris de la medicació que li recepta? | Sempre | 74,7 | |
| | Gairebé sempre | 0,0 | |
| | Sovint | 0,0 | |
| | Poques vegades | 5,7 | |
| N 87 NS/NC 1 | Mai/ gairebé mai | 19,5 | |
| P 10. Indicador positiu 2019: 74,7% 2017: 80,0% 2015: 77,5% 2013: 92,1% | | | |
| P.11 Què opina de la freqüència de les consultes del metge? | Perfecte | 8,0 | |
| | Molt bé | 5,7 | |
| | Bé | 35,2 | |
| | Regular | 23,9 | |
| N 88 NS/NC 3 | Malament | 27,3 | |
| P 11. Indicador positiu 2019: 48,9% 2017: 81,2% 2015: 80,0% 2013: 91,0% | | | |
| P.12 Quina predisposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut? | Perfecte | 14,8 | |
| | Molt bé | 50,0 | |
| | Bé | 31,8 | |
| | Regular | 1,1 | |
| N 88 NS/NC 3 | Malament | 2,3 | |
| P 12. Indicador positiu 2019: 96,6% 2017: 96,2% 2015: 97,8% 2013: 95,0% | | | |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|---|----------------|------------|------|-----------------------|
| P.13 Com valora el tracte personal que té amb vostè el metge? | Perfecte | | 47,7 | |
| | Molt bé | | 44,3 | |
| | Bé | | 5,7 | |
| | Regular | | 0,0 | |
| N 88 | NS/NC 3 | Malament | 2,3 | |
| P 13. Indicador positiu 2019: 97,7% 2017: 97,2% 2015: 97,8% 2013: 95,0% | | | | |
| P.14 Què opina del temps que li dedica el seu psicòleg quan va de visita? | Perfecte | | 28,4 | |
| | Molt bé | | 43,3 | |
| | Bé | | 23,9 | |
| N 67 | NS/NC 1 | Regular | 4,5 | |
| No m'ha visitat mai | 23 | Malament | 0,0 | |
| P14 . Indicador positiu 2019: 95,5% 2017: 95,3% 2015: 92,0% 2013: 93,7% | | | | |
| P.15 Com valora les sessions que realitza amb el psicòleg? | Perfecte | | 26,9 | |
| | Molt bé | | 49,3 | |
| | Bé | | 22,4 | |
| | Regular | | 0,0 | |
| N 67 | NS/NC 1 | Malament | 1,5 | |
| P 15. Indicador positiu 2019: 98,5% 2017: 93,0% 2015: 94,7% 2013: 97,9% | | | | |
| P.16 Com s'entenen les explicacions que li dona el psicòleg sobre el seu cas? | Perfecte | | 35,8 | |
| | Molt bé | | 56,7 | |
| | Bé | | 7,5 | |
| | Regular | | 0,0 | |
| N 67 | NS/NC 1 | Malament | 0,0 | |
| P 16. Indicador positiu 2019: 100% 2017: 95,3% 2015: 98,7% 2013: 98,0% | | | | |
| P.17 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psicòleg (el temps entre visita i visita)? | Perfecte | | 6,1 | |
| | Molt bé | | 7,6 | |
| | Bé | | 30,3 | |
| | Regular | | 18,2 | |
| N 66 | NS/NC 2 | Malament | 37,9 | |
| P 17. Indicador positiu 2019: 43,9% 2017: 88,4% 2015: 87,7% 2013: 88,7% | | | | |
| P.18 Quina predisposició té el psicòleg per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa? | Perfecte | | 14,9 | |
| | Molt bona | | 52,2 | |
| | Bona | | 31,3 | |
| | Regular | | 1,5 | |
| N 67 | NS/NC 1 | Dolenta | 0,0 | |
| P 18. Indicador positiu 2019: 98,5% 2017: 96,5% 2015: 98,7% 2013: 98,0% | | | | |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|---|----------------|------------|------|-----------------------|
| P.19 Com valora el tracte personal que té amb vostè el psicòleg? | | Perfecte | 49,3 | |
| | | Molt bé | 41,8 | |
| | | Bé | 9,0 | |
| | | Regular | 0,0 | |
| N 67 | NS/NC 1 | Malament | 0,0 | |
| P 19. Indicador positiu 2019: 100% 2017: 96,5% 2015: 98,7% 2013: 96,9% | | | | |
| P.20 Com valora el tracte personal que té amb vostè el treballador social? | | Perfecte | 27,3 | |
| | | Molt bé | 54,5 | |
| | | Bé | 15,9 | |
| N 44 | NS/NC 1 | Regular | 0,0 | |
| <i>No m'ha visitat mai</i> | 46 | Malament | 2,3 | |
| P 20. Indicador positiu 2019: 97,7% 2017: 94,8% 2015: 100% 2013: 92,2% | | | | |
| P.21 Com valora les sessions que realitza amb el treballador social? | | Perfecte | 11,4 | |
| | | Molt bé | 27,3 | |
| | | Bé | 27,3 | |
| | | Regular | 18,2 | |
| N 44 | NS/NC 1 | Malament | 15,9 | |
| P 21. Indicador positiu 2019: 65,9% 2017: 94,7% 2015: 91,4% 2013: 92,2% | | | | |
| P.22 Com valora el tracte personal que té amb vostè la infermera? | | Perfecte | 44,0 | |
| | | Molt bé | 42,9 | |
| | | Bé | 12,1 | |
| N 91 | NS/NC 0 | Regular | 0,0 | |
| <i>No m'ha visitat mai</i> | 0 | Malament | 1,1 | |
| P 22. Indicador positiu 2019: 98,9% 2017: 98,7% 2015: 100% 2013: 92,1% | | | | |
| P.23 Com valora el tracte personal que tenen amb vostè els administratius? | | Perfecte | 40,7 | |
| | | Molt bé | 38,5 | |
| | | Bé | 19,8 | |
| | | Regular | 0,0 | |
| N 91 | NS/NC 0 | Malament | 1,1 | |
| P 23. Indicador positiu 2019: 100% 2017: 100% 2015: 100% 2013: 99,0% | | | | |
| P.24 Com valora el respecte al secret professional que tenen el metge, psicòleg, etc. del que vostè explica a les visites? | | Perfecte | 41,5 | |
| | | Molt bé | 42,7 | |
| | | Bé | 12,2 | |
| | | Regular | 1,2 | |
| N 82 | NS/NC 9 | Malament | 2,4 | |
| P 24. Indicador positiu 2019: 96,3% 2017: 99,1% 2015: 98,9% 2013: 98,1% | | | | |

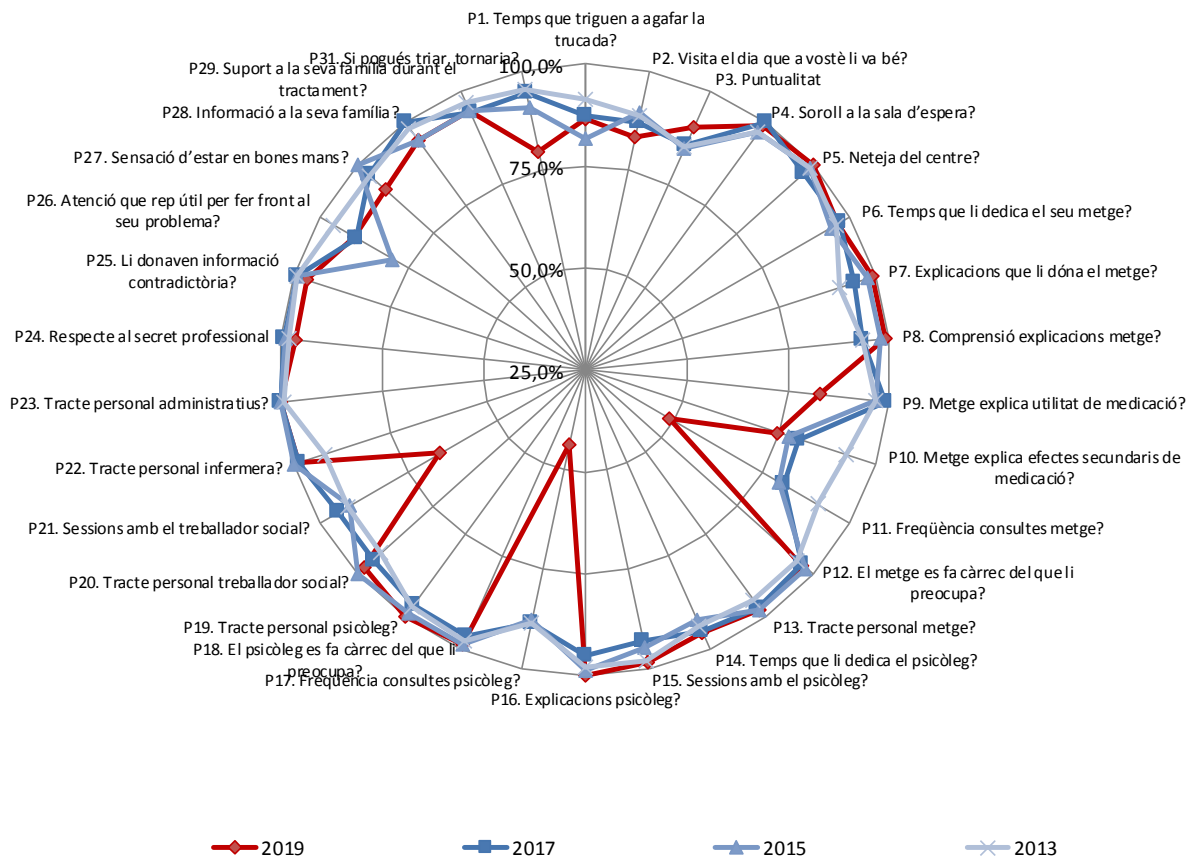
| Enunciat | Categories | % | Distribució respostes |
|--|------------------|------------------|-----------------------|
| P.25 Els diferents professionals li donaven informació contradictòria? | Mai/ gairebé mai | 73,0 | |
| | Poques vegades | 15,7 | |
| | Sovint | 7,9 | |
| | Varies vegades | 0,0 | |
| N 89 | NS/NC 2 | Sempre | 3,4 |
| P 25. Indicador positiu 2019: 96,6% 2017: 99,1% 2015: 99,0% 2013: 99,0% | | | |
| P.26 De quina manera l'atenció que rep al CAS l'ajuda a fer front al seu problema amb l'addicció? | Perfecte | 34,4 | |
| | Molt bé | 38,9 | |
| | Bé | 16,7 | |
| | Regular | 4,4 | |
| N 90 | NS/NC 1 | Malament | 5,6 |
| P 26. Indicador positiu 2019: 90,0% 2017: 89,8% 2015: 79,4% 2013: 96,2% | | | |
| FILTRE Ha participat, o participa en les sessions de teràpia grupal? | Sí | 26,4 | |
| | No | 73,6 | |
| N 91 | NS/NC 0 | | |
| P.27 Com valora les sessions que realitza de teràpia grupal? | Perfecte | 14,3 | |
| | Molt bé | 14,3 | |
| | Bé | 42,9 | |
| | Regular | 14,3 | |
| N 7 | NS/NC 17 | Malament | 14,3 |
| P 27. Indicador positiu 2019: 71,4% 2017: 100% 2015: 73,7% 2013: 88,2% | | | |
| P.28 Té la sensació d'estar en bones mans? | Sempre | 88,8 | |
| | Gairebé sempre | 1,1 | |
| | Sovint | 1,1 | |
| | Poques vegades | 9,0 | |
| N 90 | NS/NC 1 | Mai/ gairebé mai | 1,1 |
| P 28. Indicador positiu 2019: 91,0% 2017: 96,3% 2015: 100% 2013: 96,2% | | | |

| Enunciat | Categories | % | Distribució respostes |
|---|------------------|------|-----------------------|
| FILTRE Els professionals del centre parlen del seu problema de salut amb algú de la seva família? | Sí | 23,3 | |
| | No | 76,7 | |
| N 88 | NS/NC 3 | | |
| P.29 Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental? | Perfecte | 44,4 | |
| | Molt bé | 44,4 | |
| | Bé | 5,6 | |
| | Regular | 0,0 | |
| Malament | 0,0 | | |
| N 18 | NS/NC 0 | 5,6 | |
| P 29. Indicador positiu 2019: 94,4% 2017: 100% 2015: 94,7% 2013: 98,3% | | | |
| P.30 Valori el suport que s'ha donat a la seva família durant tot el seu tractament? | Perfecte | 50,0 | |
| | Molt bé | 33,3 | |
| | Bé | 11,1 | |
| | Regular | 5,6 | |
| Malament | 0,0 | | |
| N 18 | NS/NC 0 | 0,0 | |
| P 30. Indicador positiu 2019: 94,4% 2017: 93,9% 2015: 94,7% 2013: 96,7% | | | |
| P.31 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, raça o religió en el CAS? | Mai, gairebé mai | 98,9 | |
| | Poques vegades | 1,1 | |
| | Sovint | 0,0 | |
| | Gairebé sempre | 0,0 | |
| Sempre | 0,0 | | |
| N 91 | NS/NC 0 | 0,0 | |
| P 31. Indicador positiu 2019: 100% 2017: 100% 2015: -----% 2013: -----% | | | |
| P.32 Considera que durant la seva estada al CAS se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats? | Mai, gairebé mai | 96,1 | |
| | Poques vegades | 1,3 | |
| | Sovint | 0,0 | |
| | Gairebé sempre | 0,0 | |
| Sempre | 2,6 | | |
| N 76 | NS/NC 15 | 2,6 | |
| P 32. Indicador positiu 2019: 97,4% 2017: 97,7% 2015: -----% 2013: -----% | | | |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|--|-------------|--------------------|--------------|---|
| P33. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el seu CAS? | N 91 | Mitjana | 8,2 (0,8) | |
| | | | | |
| P.34 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAS? | N 91 | Sí | 79,6 | |
| | | No | 2,8 | |
| | | No n'estic segur/a | 2,3 | |
| P 34. Indicador positiu | | | | 2019: 79,6% 2017: 94,4% 2015: 90,7% 2013: 95,3% |

3. Gràfic radial

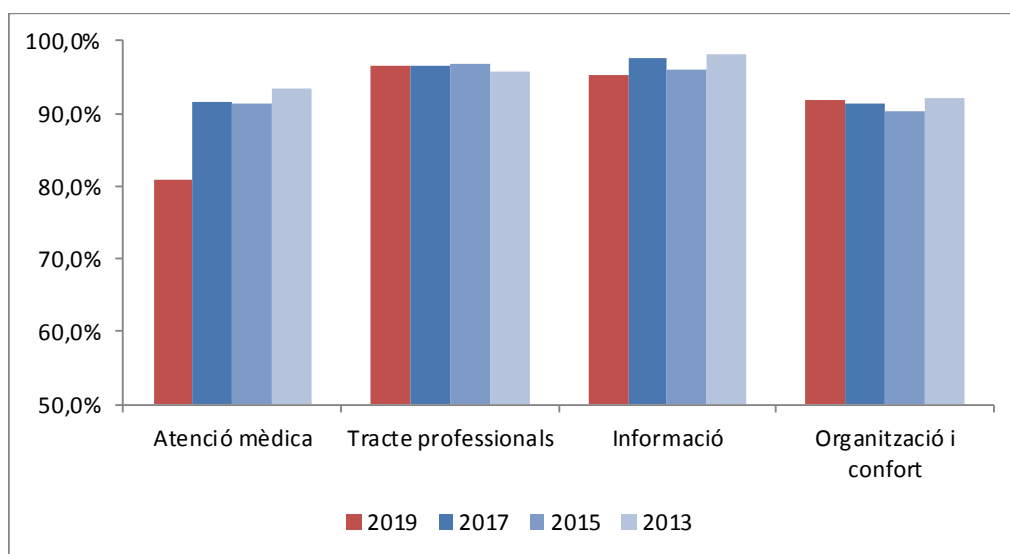
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2019 i en comparació amb les dades dels anys IAS 2017, IAS 2015 i IAS 2013.



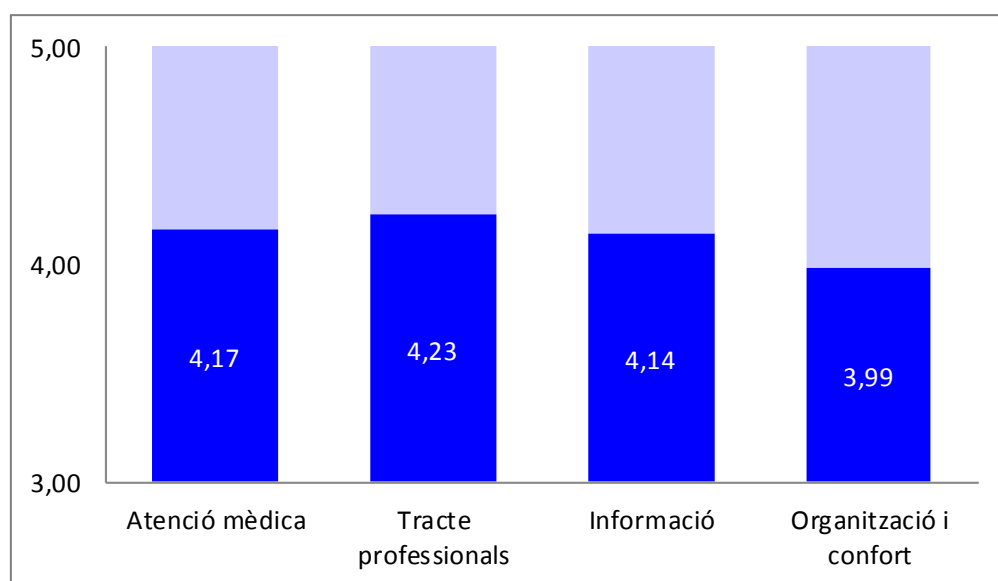
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

Les diferents preguntes s'han agrupat en 4 grans dimensions: Atenció mèdica (P7-P11, P14-P17 i P21), Tracte amb els professionals (P6, P12-13, P18-20, P22-24; P26-27), Informació (P25; P28-29) i Organització i confort (P1-5). A continuació es presenten els Indicadors positius per cada factor (% de casos que han valorat tots els ítems del factor de forma positiva) i a sota els índex de valoració global positiva per a cada factor, que és la puntuació mitjana de cada factor entenent que la millor puntuació per cadascun dels ítems és 5 (**Perfecte**) i la menor puntuació positiva és 3 (**Bé**).

4.1 Indicadors positius per cada factor.



4.2 Índex de valoració global positiva per cada factor



5. Comparativa entre centres. Taula d'indicadors positius per centre.

| | Alt Empordà | Baix Empordà | Gironès | Garrotxa | Ripollès | Selva Mar |
|--|-------------|--------------|---------|----------|----------|-----------|
| P1. Temps que triguen a agafar la trucada? | 93,8 | 87,5 | 80,0 | 88,9 | 66,7 | 92,3 |
| P2. Visita el dia que a vostè li va bé? | 75,0 | 88,2 | 80,0 | 90,0 | 60,0 | 100 |
| P3. Puntualitat | 75,0 | 93,8 | 100 | 80,0 | 60,0 | 100 |
| P4. Soroll a la sala d'espera? | 100 | 100 | 96,4 | 100 | 100 | 100 |
| P5. Neteja del centre? | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P6. Temps que li dedica el seu metge? | 87,5 | 100 | 96,6 | 100 | 100 | 100 |
| P7. Explicacions que li dona el metge? | 92,3 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P8. Comprensió explicacions metge? | 92,3 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P9. Metge explica utilitat de medicació? | 87,5 | 93,3 | 71,4 | 90,0 | 100 | 76,9 |
| P10. Metge explica efectes secundaris de medicació? | 81,3 | 86,7 | 57,1 | 80,0 | 100 | 76,9 |
| P11. Freqüència consultes metge? | 43,8 | 60,0 | 51,7 | 30,0 | 60,0 | 46,2 |
| P12. El metge es fa càrrec del que li preocupa? | 93,8 | 100 | 93,1 | 100 | 100 | 100 |
| P13. Tracte personal metge? | 87,5 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P14. Temps que li dedica el psicòleg? | 100 | 100 | 87,5 | 100 | 100 | 100 |
| P15. Sessions amb el psicòleg? | 100 | 100 | 95,8 | 100 | 100 | 100 |
| P16. Explicacions psicòleg? | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P17. Freqüència consultes psicòleg? | 28,6 | 58,3 | 54,2 | 12,5 | 33,3 | 41,7 |
| P18. El psicòleg es fa càrrec del que li preocupa? | 100 | 100 | 95,8 | 100 | 100 | 100 |
| P19. Tracte personal psicòleg? | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P20. Tracte personal treballador social? | 100 | 100 | 94,7 | 100 | 100 | 100 |
| P21. Sessions amb el treballador social? | 80,0 | 100 | 57,9 | 33,3 | 100 | 55,6 |
| P22. Tracte personal infermera? | 93,8 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P23. Tracte personal administratiu? | 93,8 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P24. Respecte al secret professional | 92,9 | 100 | 100 | 100 | 100 | 83,3 |
| P25. Li donaven informació contradictòria? | 87,5 | 93,3 | 90,0 | 90,0 | 100 | 76,9 |
| P26. Atenció que rep útil per fer front al seu problema? | 87,5 | 93,8 | 80,0 | 100 | 100 | 100 |
| P27. Sensació d'estar en bones mans? | 81,3 | 93,8 | 86,7 | 90,0 | 100 | 100 |
| P28. Informació a la seva família? | 100 | 100 | 85,7 | 100 | | |
| P29. Suport a la seva família durant el tractament? | 100 | 100 | 85,7 | 100 | | |
| P31. Si pogués triar, tornaria? | 87,5 | 94,1 | 93,3 | 100 | 100 | 100 |

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI

EXTRACCIONS

IAS 2019

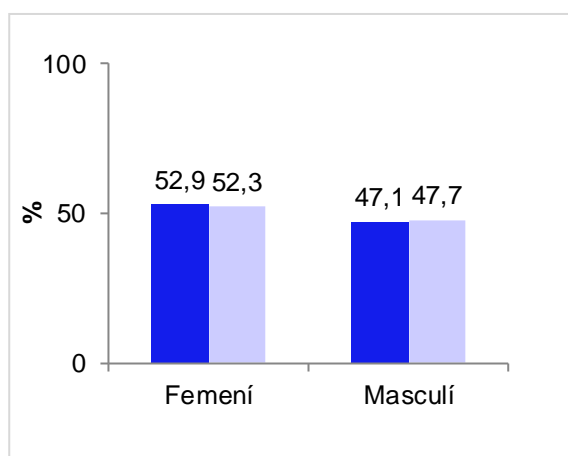
1. Descripció de la mostra

| | Nombre d'enquestes |
|-----------------|--------------------|
| IAS 2019 | 85 |
| IAS 2018 | 86 |

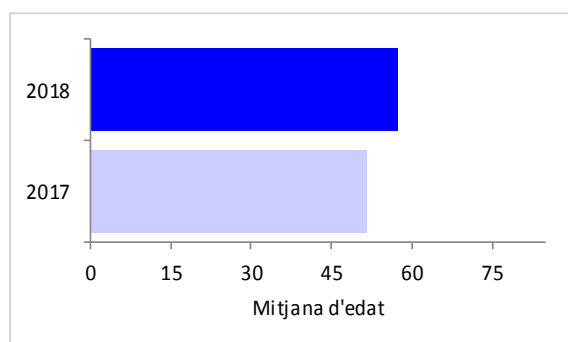
1.1 Característiques sociodemogràfiques

IAS 2019
IAS 2018

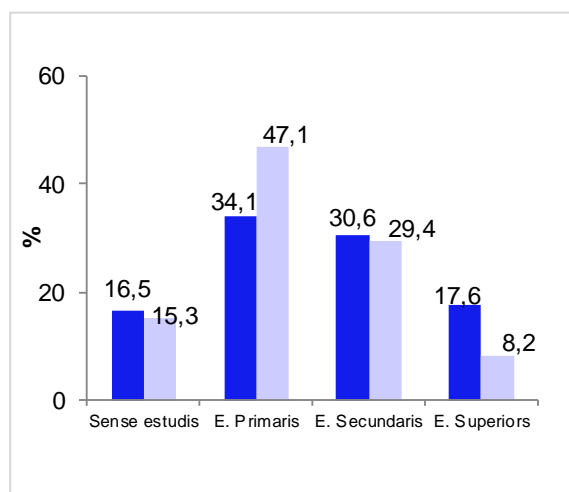
Sexe



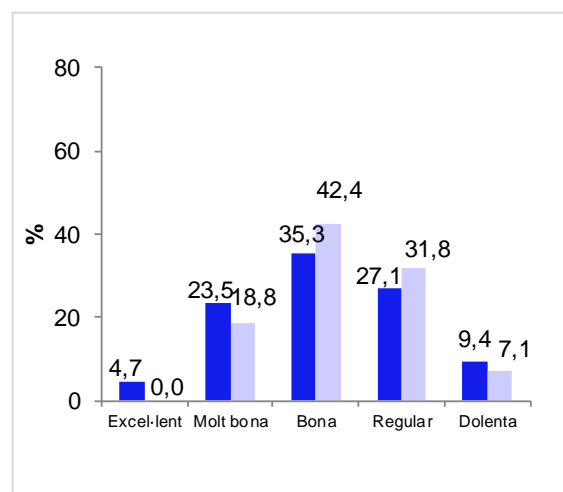
Edat



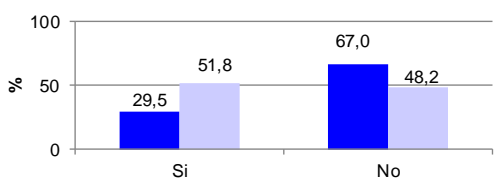
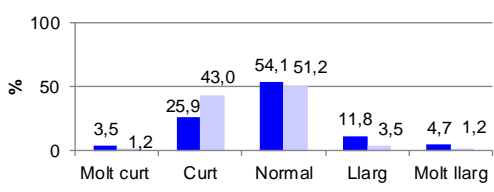
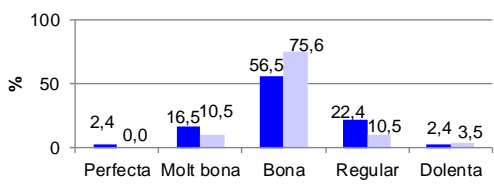
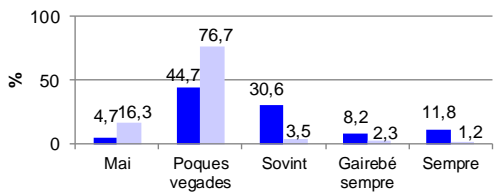
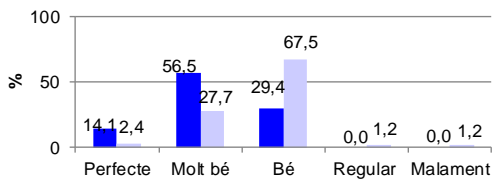
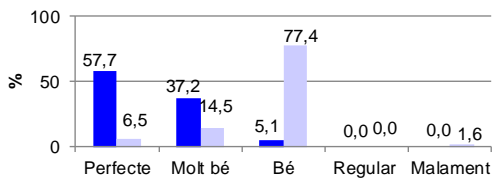
Estudis



Salut percebuda



2. Resultats

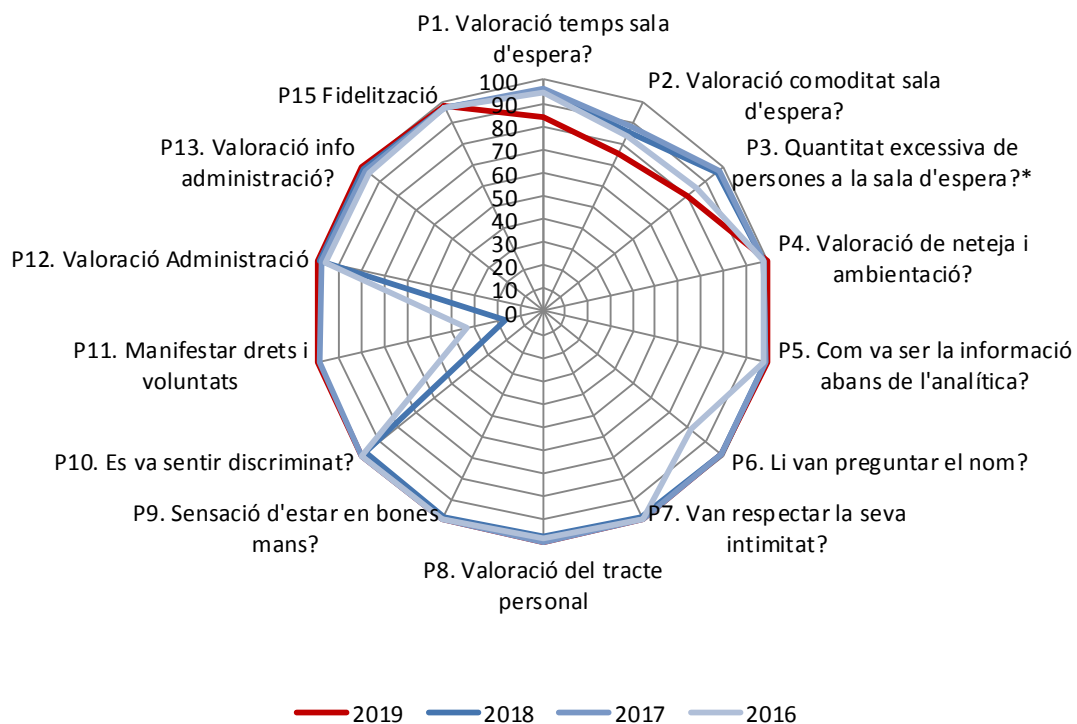
| Enunciat | Categories | % | Distribució respostes |
|--|------------------|------|--|
| FILTRE. . Era el primer cop que anava al servei d'extraccions de consultes externes de l'Hospital Santa Caterina? | Sí | 29,5 |  |
| N 85 NS/NC 0 | No | 67,0 | |
| P.1 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera fins el moment de l'extracció? | Molt curt | 3,5 |  |
| | Curt | 25,9 | |
| | Normal | 54,1 | |
| | Llarg | 11,8 | |
| N 85 NS/NC 0 | Molt llarg | 4,7 | |
| P 1. Indicador positiu 2019: 83,5% 2018: 95,3% 2017: 96,6% 2016: 94,3% | | | |
| P.2 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, soroll, quantitat de gent, etc.?) | Perfecte | 2,4 |  |
| | Molt bé | 16,5 | |
| | Bé | 56,5 | |
| | Regular | 22,4 | |
| N 85 NS/NC 0 | Malament | 2,4 | |
| P 2. Indicador positiu 2019: 75,3% 2018: 86,0% 2017: 88,6% 2016: 84,1% | | | |
| P.3 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era "excessiva"? | Mai/ gairebé mai | 4,7 |  |
| | Poques vegades | 44,7 | |
| | Sovint | 30,6 | |
| | Gairebé sempre | 8,2 | |
| N 85 NS/NC 0 | Sempre | 11,8 | |
| P 3. Indicador positiu 2019: 80,0% 2018: 96,5% 2017: 97,6% 2016: 85,1% | | | |
| P.4 Com valora en general la neteja i l'ambientació (il·luminació, temperatura...) del centre- (sala d'espera, passadissos, lavabos, etc...)? | Perfecte | 14,1 |  |
| | Molt bé | 56,5 | |
| | Bé | 29,4 | |
| | Regular | 0,0 | |
| N 85 NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P 4. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 97,6% 2017: 97,7% 2016: 97,7% | | | |
| P.5 Com valora la informació que li van donar abans de fer-se l'analítica- (pautes, horaris...)? | Perfecte | 57,7 |  |
| | Molt bé | 37,2 | |
| | Bé | 5,1 | |
| N 78 NS/NC 0 | Regular | 0,0 | |
| <i>No em van donar informació</i> 7 | Malament | 0,0 | |
| P 5. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 98,4% 2017: 98,6% 2016: 98,1% | | | |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes |
|--|------------------|------------------|------|-----------------------|
| P.6 En el moment de l'extracció li van preguntar el seu nom? | Sempre | | 100 | |
| | Gairebé sempre | | 0,0 | |
| | Sovint | | 0,0 | |
| | Poques vegades | | 0,0 | |
| N 85 | NS/NC 0 | Mai/ gairebé mai | 0,0 | |
| P 6. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 98,7% 2017: 98,7% 2016: 81,9% | | | | |
| P.7 Durant l'extracció, com creu que es va respectar la seva intimitat? | Perfecte | | 98,8 | |
| | Molt bé | | 1,2 | |
| | Bé | | 0,0 | |
| | Regular | | 0,0 | |
| N 85 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P 7. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 98,8% 2017: 100% 2016: 100% | | | | |
| P.8 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè, el personal d'extraccions? | Perfecte | | 80,0 | |
| | Molt bé | | 20,0 | |
| | Bé | | 0,0 | |
| | Regular | | 0,0 | |
| N 85 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | |
| P 8. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 97,6% 2017: 100% 2016: 98,1% | | | | |
| P.9 Va tenir la sensació d'estar en bones mans? | Sempre | | 100 | |
| | Gairebé sempre | | 0,0 | |
| | Sovint | | 0,0 | |
| | Poques vegades | | 0,0 | |
| N 85 | NS/NC 0 | Mai | 0,0 | |
| P 9. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 98,8% 2017: 100% 2016: 100% | | | | |
| P.10 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, raça o religió al servei d'extraccions? | Mai/ Gairebé mai | | 98,8 | |
| | Poques vegades | | 1,2 | |
| | Sovint | | 0,0 | |
| | Gairebé sempre | | 0,0 | |
| N 85 | NS/NC 0 | Sempre | 0,0 | |
| P 10. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 97,6% 2017: 100% 2016: 100% | | | | |
| P.11 Considera que se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats? | Sempre | | 97,6 | |
| | Gairebé sempre | | 2,4 | |
| | Sovint | | 0,0 | |
| | Poques vegades | | 0,0 | |
| N 83 | NS/NC 2 | Mai/ Gairebé mai | 0,0 | |
| P 11. Indicador positiu 2019: 100% 2018: 16,3% 2017: 98,8% 2016: 33,3% | | | | |

| Enunciat | | Categories | % | Distribució respostes | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------|------------|-------|---|----------|-------|----------|-----------|---------|------------|----------|-----|---------|-----|----------|-----|
| P.12 Com considera que va ser atès/atesa pel personal administratiu en el moment de la programació | Perfecte | | 64,7 | <table border="1"> <caption>Distribució respostes P.12</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>64,7</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>32,9</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>2,4</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table> | Category | % | Perfecte | 64,7 | Molt bé | 32,9 | Bé | 2,4 | Regular | 0,0 | Malament | 0,0 |
| | Category | % | | | | | | | | | | | | | | |
| | Perfecte | 64,7 | | | | | | | | | | | | | | |
| | Molt bé | 32,9 | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | 2,4 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Molt bé | | 32,9 | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | | 2,4 | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | |
| N 85 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | | | | | | | | | | | | | |
| P 12. Indicador positiu | | | | 2019: 100% 2018: 98,8% 2017: 97,6% 2016: 96,2% | | | | | | | | | | | | |
| P.13 Com valora l'atenció que va rebre en el moment de lliurar-li la petició al personal administratiu? | Perfecte | | 67,1 | <table border="1"> <caption>Distribució respostes P.13</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>67,1</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>30,6</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>2,4</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table> | Category | % | Perfecte | 67,1 | Molt bé | 30,6 | Bé | 2,4 | Regular | 0,0 | Malament | 0,0 |
| | Category | % | | | | | | | | | | | | | | |
| | Perfecte | 67,1 | | | | | | | | | | | | | | |
| | Molt bé | 30,6 | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | 2,4 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malament | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Molt bé | | 30,6 | | | | | | | | | | | | | | |
| Bé | | 2,4 | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | |
| N 85 | NS/NC 0 | Malament | 0,0 | | | | | | | | | | | | | |
| P 13. Indicador positiu | | | | 2019: 100% 2018: 98,8% 2017: 97,6% 2016: 96,2% | | | | | | | | | | | | |
| P.14 Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'extraccions. | Satisfacció | | 8,8 | <table border="1"> <caption>Puntuació mitjana P.14</caption> <thead> <tr> <th>Value</th> <th>Color</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8,8</td> <td>Dark Blue</td> </tr> <tr> <td>8,9</td> <td>Light Blue</td> </tr> </tbody> </table> | Value | Color | 8,8 | Dark Blue | 8,9 | Light Blue | | | | | | |
| | | Value | Color | | | | | | | | | | | | | |
| 8,8 | Dark Blue | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8,9 | Light Blue | | | | | | | | | | | | | | | |
| N 85 | NS/NC 0 | | (1,1) | | | | | | | | | | | | | |
| P.15 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? | Si | | 98,8 | <table border="1"> <caption>Distribució respostes P.15</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>98,8</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>No ho sé</td> <td>1,2</td> </tr> </tbody> </table> | Category | % | Si | 98,8 | No | 0,0 | No ho sé | 1,2 | | | | |
| | Category | % | | | | | | | | | | | | | | |
| Si | 98,8 | | | | | | | | | | | | | | | |
| No | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| No ho sé | 1,2 | | | | | | | | | | | | | | | |
| No ho sé | | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | |
| N 85 | NS/NC 0 | No | 1,2 | | | | | | | | | | | | | |
| P 15. Indicador positiu | | | | 2019: 98,8% 2018: 97,7% 2017: 97,7% 2016: 97,7% | | | | | | | | | | | | |

3. Representació gràfica.

3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2019 i en comparació amb les dades dels anys IAS 2018, IAS 2017 i IAS 2016.



4. Avaluació dels resultats

Descripció dels ítems amb percentatge de valoració positiva inferior al 75% respecte l'avaluació anterior i/o casos amb una reducció igual o superior al 5%

| Extraccions | | | | |
|---|-------|-------|------------|--|
| Enunciat | 2019 | 2018 | Diferència | |
| P.1 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera fins el moment de l'extracció? | 83,5% | 95,3% | - | |
| P.2 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, soroll, quantitat de gent, etc.?) | 75,3% | 86,0% | - | |
| P.3 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era "excessiva"? | 80,05 | 96,5% | - | |
| P.11 Considera que se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats? | 100% | 16,3% | + | |