

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI

IAS 2017

Índex

Metodologia	Pàgina. 3
Hospitalització	Pàgina. 8
Cirurgia major ambulatoria. Hospital de Dia	Pàgina. 20
Extraccions	Pàgina. 31
Urgències generals.....	Pàgina. 38
Urgències psiquiatria	Pàgina. 50
CAS	Pàgina 63
CSMIJ.....	Pàgina 76

Des del servei d'Atenció a l'Usuari de l'Institut d'Assistència Sanitària (IAS), s'ha dut a terme l'avaluació anual del 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 atenció primària, així com la fidelització i satisfacció generals.

Metodologia

Mostreig

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 de setembre de 2017, i estratificada per les unitats assistencials de l'Hospital Santa Caterina (HSC) i de la Xarxa de Salut Mental. Es van realitzar 1.877 trucades i es van aconseguir 646 enquestes vàlides que representa que van ser necessàries 2,9 trucades per aconseguir un cas vàlid.

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 de 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%.

A la taula es presenta les mides de mostra i les enquestes realitzades.

Serveis	Visites/ any	Mida de mostra	Enquestes
Hospitalització	6.026	80	80
Cirurgia Major Ambulatoria	3.021	70	70
Extraccions	758	88	88
Urgències	31.569	94	94
Urgències psiquiatria	3.848	75	75
CAS	63.819	108	108
CSMIJ	26.265	131	131
TOTAL	134.548	646	646

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 a través de les enquestes de satisfacció del CatSalut.

Anàlisi de dades

S'ha realitzat una anàlisi descriptiva de les dades utilitzant tècniques d'anàlisi de dades quantitatives (mesures de tendència central i dispersió) i qualitatives (mesures de freqüència absoluta i relativa).

Es presenten dades generals 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).

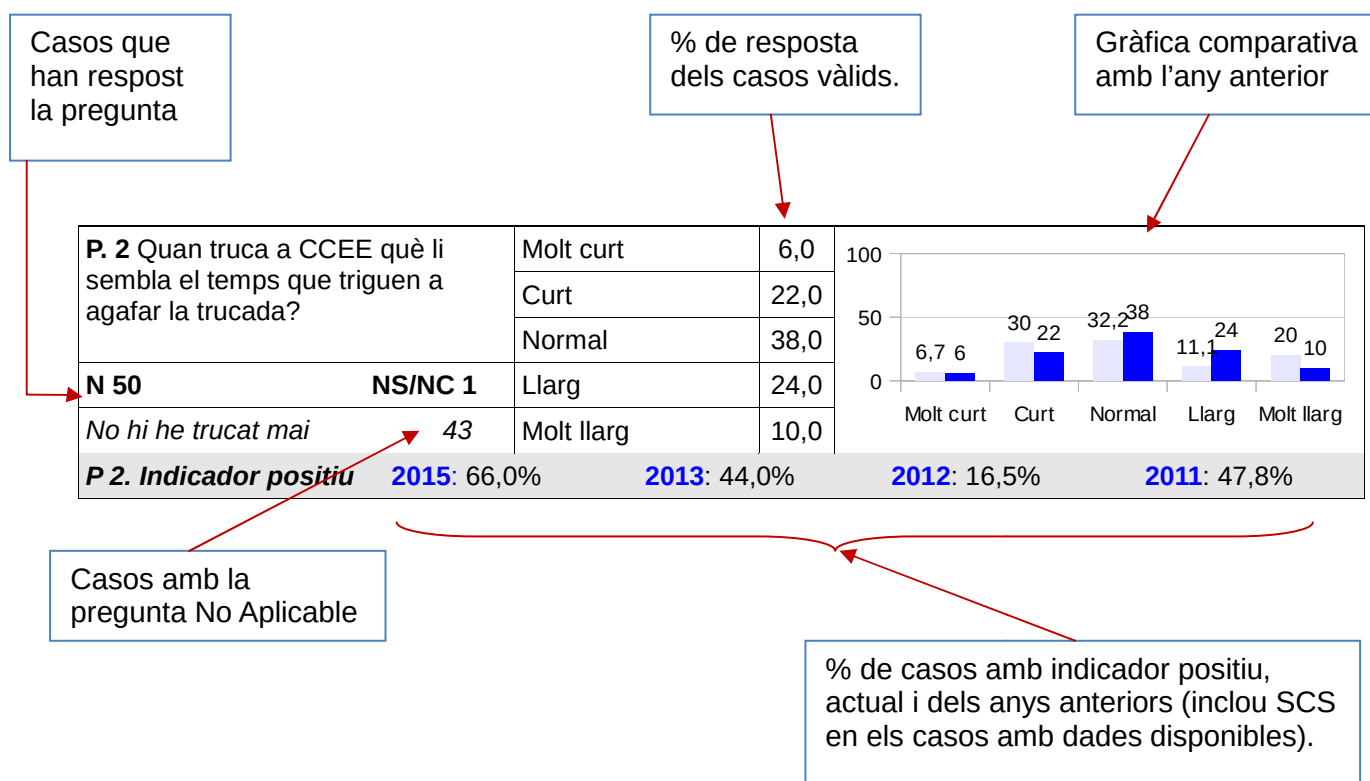
Exposició dels resultats

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.

A la figura s'exposa la representació de les diferents preguntes i la informació que s'ofereix. Inclou, el nombre de casos que han respost la pregunta (N), els

casos que han contestat “no ho sé” o “no vull contestar” (NS/NC), el percentatge de resposta dels casos vàlids, una gràfica comparativa amb la resposta dels casos vàlids 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. Exemple de representació de les respostes als diferents ítems de l'enquesta



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.

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Atenció hospitalària	●	●	●	●	●	●
Hospital de dia (CMA)	●	●	●	●	●	●
Urgències Generals	●	●	●	●	●	●
Urgències Psiquiatria	●	●	●	●	●	●
Extraccions Hospital Sta. Caterina	●	●	●	●	●	●
Consultes externes	●	●	●	●	●	●
CAS –Drogodependències-	●		●		●	
Centres de Salut Mental – infanto juvenil-			●			●
Hospitalització Psiquiatria		●			●	
Centres Salut Mental – Adults-	●			●		
Atenció sociosanitària		●			●	
Llar residència	●				●	

● Catsalut

● IAS

Avaluació dels resultats.

L'objecte d'aquest informe és posar de relleu, des de la perspectiva dels usuaris, 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.

Hospitalització

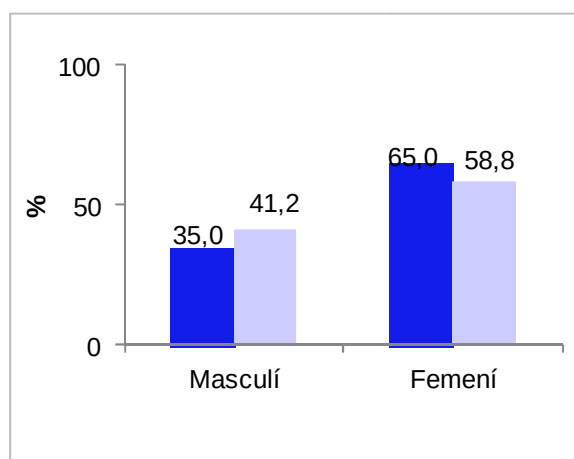
1. Descripció de la mostra

	Nombre d'enquestes
IAS 2017	80
IAS 2016	85

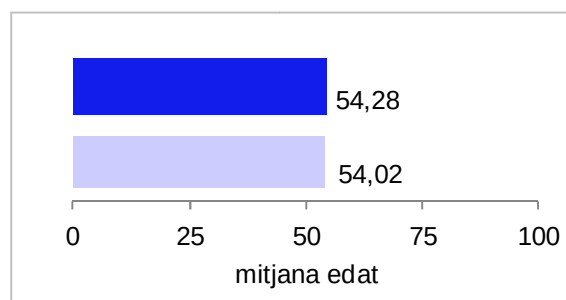
1.1 Característiques sociodemogràfiques

2017
2016

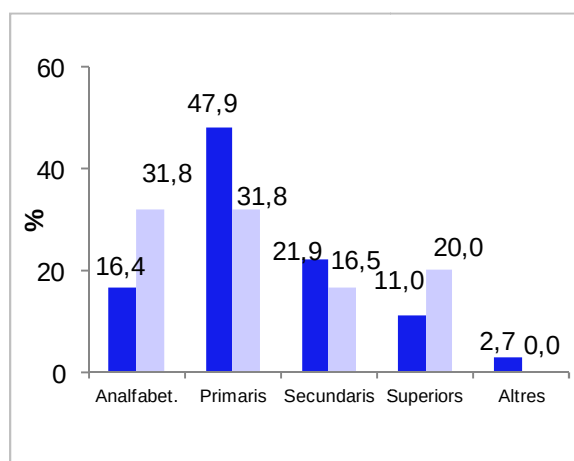
Sexe



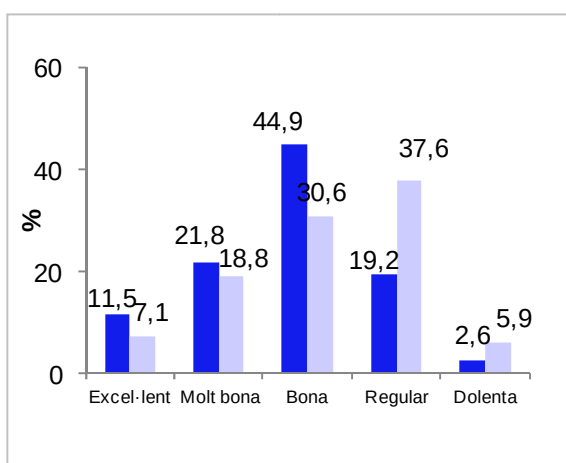
Edat



Estudis



Salut percebuda



2. Resultats

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes												
FILTRE. Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació?		Urgències	53,8	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Urgències</td><td>53,8</td></tr><tr><td>Programat</td><td>46,3</td></tr></table>	Category	%	Urgències	53,8	Programat	46,3						
		Category	%													
Urgències	53,8															
Programat	46,3															
N 80	NS/NC 0	Programat o llista d'espera	46,3													
P.0 Com valora els tràmits que va haver de fer al servei d'admissions/unitat d'admissions de l'Hospital?		Perfecte	27,9	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>27,9</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>20,9</td></tr><tr><td>Bé</td><td>32,6</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2,3</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Category	%	Perfecte	27,9	Molt bé	20,9	Bé	32,6	Regular	2,3	Malament	0,0
		Category	%													
		Perfecte	27,9													
		Molt bé	20,9													
Bé	32,6															
Regular	2,3															
Malament	0,0															
	Molt bé	20,9														
	Bé	32,6														
<i>No hi vaig passar</i>	1	Regular	2,3													
N 37	NS/NC 43	Malament	0,0													
P.1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?		Molt curt	5,4	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Molt curt</td><td>5,4</td></tr><tr><td>Curt</td><td>21,6</td></tr><tr><td>Normal</td><td>40,5</td></tr><tr><td>Llarg</td><td>21,6</td></tr><tr><td>Molt llarg</td><td>10,8</td></tr></table>	Category	%	Molt curt	5,4	Curt	21,6	Normal	40,5	Llarg	21,6	Molt llarg	10,8
		Category	%													
		Molt curt	5,4													
		Curt	21,6													
		Normal	40,5													
Llarg	21,6															
Molt llarg	10,8															
	Curt	21,6														
	Normal	40,5														
	Llarg	21,6														
N 37	NS/NC 43	Molt llarg	10,8													
P.1 Indicador positiu 2017: 67,6% 2016: 64,7% 2015*: 61,1 CatSalut: 75,8%																
P.2 Un cop a l'habitació què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?		Perfecte	22,2	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>22,2</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>37,5</td></tr><tr><td>Bé</td><td>37,5</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2,8</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Category	%	Perfecte	22,2	Molt bé	37,5	Bé	37,5	Regular	2,8	Malament	0,0
		Category	%													
		Perfecte	22,2													
		Molt bé	37,5													
Bé	37,5															
Regular	2,8															
Malament	0,0															
	Molt bé	37,5														
	Bé	37,5														
<i>No em van donar informació</i>	7	Regular	2,8													
N 72	NS/NC 1	Malament	0,0													
P.2 Indicador positiu 2017: 97,2% 2016: 97,3% 2015: 97,3% CatSalut: 95,2%																
P.3 Valori en general la comoditat de l'habitació?		Perfecte	25,0	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>25,0</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>32,5</td></tr><tr><td>Bé</td><td>31,3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>8,8</td></tr><tr><td>Malament</td><td>2,5</td></tr></table>	Category	%	Perfecte	25,0	Molt bé	32,5	Bé	31,3	Regular	8,8	Malament	2,5
		Category	%													
		Perfecte	25,0													
		Molt bé	32,5													
		Bé	31,3													
Regular	8,8															
Malament	2,5															
	Molt bé	32,5														
	Bé	31,3														
N 80	NS/NC 0	Regular	8,8													
		Malament	2,5													
P.3 Indicador positiu 2017: 88,7% 2016: 89,4% 2015: 88,7% CatSalut: 86,9%																
P.4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?		Perfecte	22,8	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>22,8</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>27,1</td></tr><tr><td>Bé</td><td>35,4</td></tr><tr><td>Regular</td><td>16,5</td></tr><tr><td>Malament</td><td>2,5</td></tr></table>	Category	%	Perfecte	22,8	Molt bé	27,1	Bé	35,4	Regular	16,5	Malament	2,5
		Category	%													
		Perfecte	22,8													
		Molt bé	27,1													
		Bé	35,4													
Regular	16,5															
Malament	2,5															
	Molt bé	22,8														
	Bé	35,4														
N 79	NS/NC 1	Regular	16,5													
		Malament	2,5													
P.4 Indicador positiu 2017: 81,0% 2016: 82,4% 2015: 81,2% CatSalut: 84,5%																

* Les dades **2015** s'han extret de l'enquesta realitzada pel Servei Català de Salut sobre l'Hospital Santa Caterina i les dades **CatSalut** fan referència al conjunt d'hospitals del CatSalut.

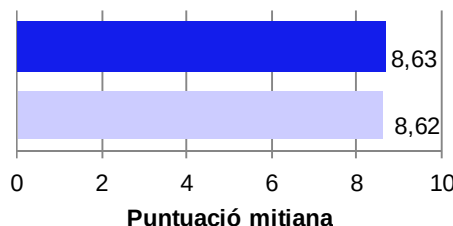
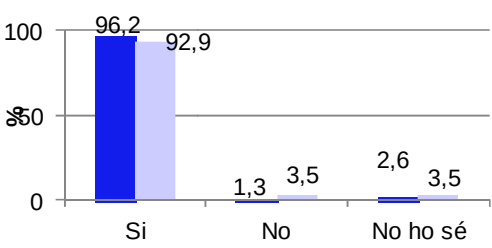
Enunciat		Categories	%	Distribució respostes												
P.5 Valori en general la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) de l'habitació on va estar ingressat/da.	Perfecte		31,3	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>31,3</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>25,0</td></tr><tr><td>Bé</td><td>42,5</td></tr><tr><td>Regular</td><td>1,3</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	31,3	Molt bé	25,0	Bé	42,5	Regular	1,3	Malament	0,0
	Resposta	%														
	Perfecte	31,3														
	Molt bé	25,0														
Bé	42,5															
Regular	1,3															
Malament	0,0															
Molt bé		25,0														
Bé		42,5														
Regular		1,3														
N 80	NS/NC 0	Malament	0,0													
P.5 Indicador positiu 2017: 98,7% 2016: 97,6% 2015: ----% 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		28,8	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>28,8</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>25,0</td></tr><tr><td>Bé</td><td>42,5</td></tr><tr><td>Regular</td><td>3,8</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	28,8	Molt bé	25,0	Bé	42,5	Regular	3,8	Malament	0,0
	Resposta	%														
	Perfecte	28,8														
	Molt bé	25,0														
Bé	42,5															
Regular	3,8															
Malament	0,0															
Molt bé		25,0														
Bé		42,5														
Regular		3,8														
N 80	NS/NC 0	Malament	0,0													
P.6 Indicador positiu 2017: 92,8% 2016: 92,7% 2015: ---% CatSalut: ----%																
P.7 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai		61,4	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Mai</td><td>61,4</td></tr><tr><td>Poques veg.</td><td>15,7</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>1,4</td></tr><tr><td>Gairebé sem</td><td>1,4</td></tr><tr><td>Sempre</td><td>20,0</td></tr></table>	Resposta	%	Mai	61,4	Poques veg.	15,7	Sovint	1,4	Gairebé sem	1,4	Sempre	20,0
	Resposta	%														
	Mai	61,4														
Poques veg.	15,7															
Sovint	1,4															
Gairebé sem	1,4															
Sempre	20,0															
Poques vegades		15,7														
Sovint		1,4														
<i>Vaig estar sol</i> 10	Bastantes vegades		1,4													
N 70	NS/NC 0	Sempre	20,0													
P.7 Indicador positiu 2017: 78,5% 2016: 98,7% 2015: 90,5% CatSalut: 92,2%																
P.8 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		11,1	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>11,1</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>25,0</td></tr><tr><td>Bé</td><td>44,4</td></tr><tr><td>Regular</td><td>11,1</td></tr><tr><td>Malament</td><td>8,3</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	11,1	Molt bé	25,0	Bé	44,4	Regular	11,1	Malament	8,3
	Resposta	%														
	Perfecte	11,1														
	Molt bé	25,0														
Bé	44,4															
Regular	11,1															
Malament	8,3															
Molt bé		25,0														
Bé		44,4														
Regular		11,1														
N 72	NS/NC 8	Malament	8,3													
P.8 Indicador positiu 2017: 80,6% 2016: 67,1% 2015: 76,0% CatSalut: 67,8%																
P.9 Un cop ingressat a la planta , li van dir el nom del metge/sa que el/la va atendre?	Sempre		91,1	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>91,1</td></tr><tr><td>Gairebé sem</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>5,9</td></tr><tr><td>Poques veg</td><td>1,5</td></tr><tr><td>Mai</td><td>1,5</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	91,1	Gairebé sem	0,0	Sovint	5,9	Poques veg	1,5	Mai	1,5
	Resposta	%														
	Sempre	91,1														
	Gairebé sem	0,0														
Sovint	5,9															
Poques veg	1,5															
Mai	1,5															
Gairebé sempre		0,0														
Sovint		5,9														
Poques vegades		1,5														
N 69	NS/NC 11	Mai/Gairebé mai	1,5													
P.9 Indicador positiu 2017: 97,0% 2016: 77,0% 2015: ---% CatSalut: ----%																
P.10 Un cop ingressat a la planta , li van dir el nom dels infermers/eres que el/la van atendre?	Sempre		91,4	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>91,4</td></tr><tr><td>Gairebé sem</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>5,7</td></tr><tr><td>Poques veg</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Mai</td><td>2,9</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	91,4	Gairebé sem	0,0	Sovint	5,7	Poques veg	0,0	Mai	2,9
	Resposta	%														
	Sempre	91,4														
	Gairebé sem	0,0														
Sovint	5,7															
Poques veg	0,0															
Mai	2,9															
Gairebé sempre		0,0														
Sovint		5,7														
Poques vegades		0,0														
N 70	NS/NC 10	Mai/Gairebé mai	2,9													
P.10 Indicador positiu 2017: 97,1% 2016: 66,7% 2015: ---% CatSalut: ----%																

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes												
P.11 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?		Perfecte	51,3	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>51,3</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>28,8</td></tr><tr><td>Bé</td><td>15,0</td></tr><tr><td>Regular</td><td>5,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	51,3	Molt bé	28,8	Bé	15,0	Regular	5,0	Malament	0,0
		Resposta	%													
		Perfecte	51,3													
		Molt bé	28,8													
Bé	15,0															
Regular	5,0															
Malament	0,0															
Molt bé	28,8															
Bé	15,0															
Regular	5,0															
N 80	NS/NC 0	Malament	0,0													
P.11 Indicador positiu 2017: 95,0% 2016: 58,8% 2015: 89,9% CatSalut: 95,6%																
P.12 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal metge?		Perfecte	47,5	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>47,5</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>32,5</td></tr><tr><td>Bé</td><td>16,3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2,5</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,3</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	47,5	Molt bé	32,5	Bé	16,3	Regular	2,5	Malament	1,3
		Resposta	%													
		Perfecte	47,5													
		Molt bé	32,5													
Bé	16,3															
Regular	2,5															
Malament	1,3															
Molt bé	32,5															
Bé	16,3															
Regular	2,5															
N 80	NS/NC 0	Malament	1,3													
P.12 Indicador positiu 2017: 96,2% 2016: 97,6% 2015: 92,5% CatSalut: 96,1%																
P.13 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?		Perfecte	51,4	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>51,4</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>29,2</td></tr><tr><td>Bé</td><td>16,7</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2,8</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	51,4	Molt bé	29,2	Bé	16,7	Regular	2,8	Malament	0,0
		Resposta	%													
		Perfecte	51,4													
		Molt bé	29,2													
Bé	16,7															
Regular	2,8															
Malament	0,0															
Molt bé	29,2															
Bé	16,7															
Regular	2,8															
N 72	NS/NC 8	Malament	0,0													
P.13 Indicador positiu 2017: 97,2% 2016: 98,5% 2015: 90,6% CatSalut: 95,3%																
P.14 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè el personal celador/portalliteres?		Perfecte	50,0	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>50,0</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>31,3</td></tr><tr><td>Bé</td><td>16,3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2,5</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	50,0	Molt bé	31,3	Bé	16,3	Regular	2,5	Malament	0,0
		Resposta	%													
		Perfecte	50,0													
		Molt bé	31,3													
Bé	16,3															
Regular	2,5															
Malament	0,0															
Molt bé	31,3															
Bé	16,3															
Regular	2,5															
N 80	NS/NC 0	Malament	0,0													
P.14 Indicador positiu 2017: 97,5% 2016: 97,5% 2015: ---% CatSalut: ---%																
FILTRE. Mentre va estar ingressat el van operar?	Si	63,8	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Si</td><td>63,8</td></tr><tr><td>No</td><td>36,2</td></tr></table>	Resposta	%	Si	63,8	No	36,2							
Resposta	%															
Si	63,8															
No	36,2															
N 80	No	36,2														
NS/NC 0																
P.15 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?		Perfecte	62,0	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>62,0</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>26,0</td></tr><tr><td>Bé</td><td>10,0</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	62,0	Molt bé	26,0	Bé	10,0	Regular	2,0	Malament	0,0
		Resposta	%													
		Perfecte	62,0													
Molt bé	26,0															
Bé	10,0															
Regular	2,0															
Malament	0,0															
Molt bé	26,0															
Bé	10,0															
No em van donar informació 1	Regular	2,0														
N 50	NS/NC 0	Malament	0,0													
P.15 Indicador positiu 2017: 98,0% 2016: 93,5% 2015: 91,6% CatSalut: 92,7%																

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Li van demanar el consentiment informat (permís, la firma, ...), abans de fer-li l'operació o les proves?		Si	91,7	
		No	0,0	
N 60	NS/NC 20	No ho recordo	6,7	
P.16 Què li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?		Perfecte	58,2	
		Molt bé	25,3	
		Bé	12,7	
No em van donar explicacions 0		Regular	2,5	
N 80	NS/NC 0	Malament	1,3	
P.16 Indicador positiu 2017: 96,2% 2016: 93,9% 2015: 90,8% CatSalut: 92,5%				
P.17 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?		Perfecte	56,9	
		Molt bé	21,5	
No em van fer proves 14		Bé	18,5	
No em van informar 0		Regular	1,5	
N 65	NS/NC 1	Malament	1,5	
P.17 Indicador positiu 2017: 97,0% 2016: 93,6% 2015: 90,5% CatSalut: 93,5%				
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	47,5	
		Molt bé	26,3	
		Bé	22,5	
		Regular	3,8	
N 80	NS/NC 0	Malament	0,0	
P.18 Indicador positiu 2017: 96,2% 2016: 96,5% 2015: 87,3% CatSalut: 90,8%				
P.19 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?		Perfecte	50,0	
		Molt bé	25,0	
		Bé	22,5	
		Regular	1,3	
N 80	NS/NC 0	Malament	1,3	
P.19 Indicador positiu 2017: 97,4% 2016: 96,3% 2015: 91,1% CatSalut: 91,4%				
P.20 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	96,3	
		Gairebé sempre	1,3	
		Sovint	0,0	
		Poques vegades	2,5	
N 80	NS/NC 0	Mai/Gairebé mai	0,0	
P.20 Indicador positiu 2017: 97,5% 2016: 96,4% 2015: 93,5% CatSalut: 95,3%				

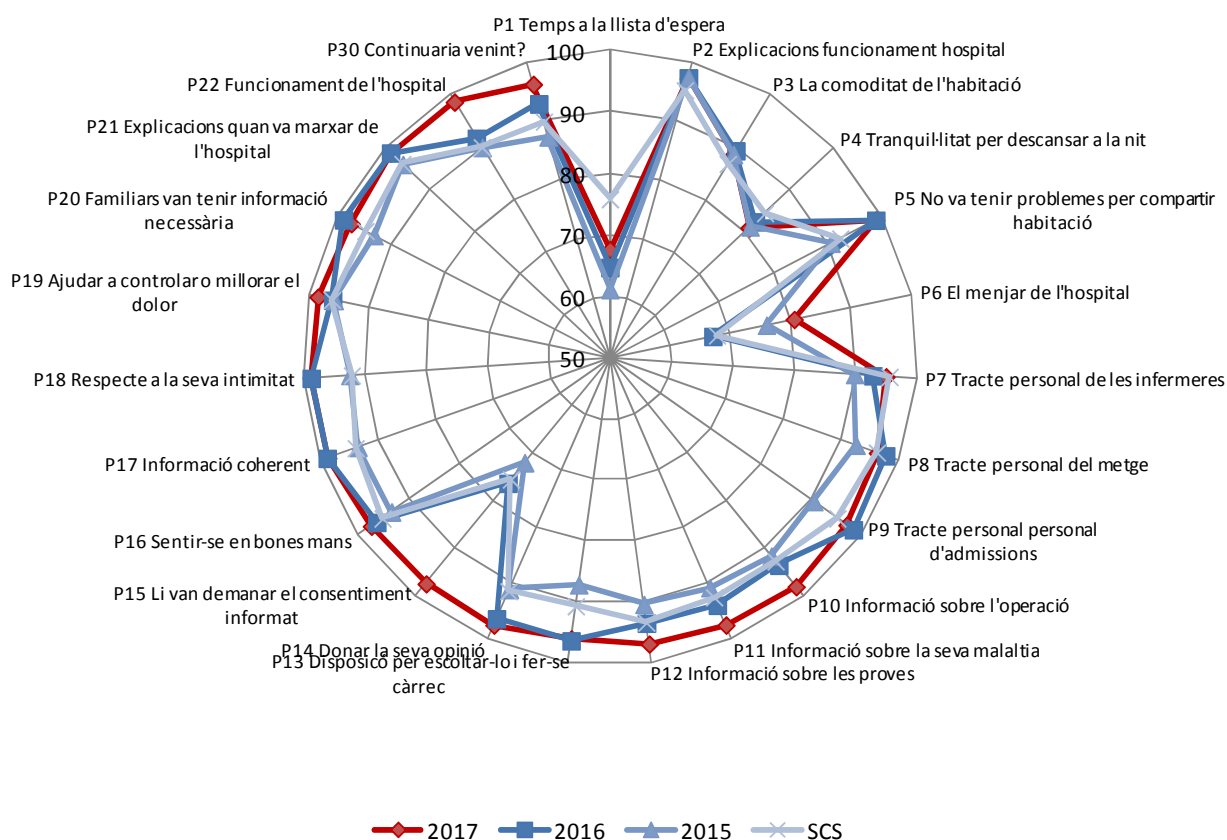
Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.21 La informació que li van donar els diferents professionals de salut era coherent?		Sempre	90,0	
		Gairebé sempre	3,8	
		Sovint	5,0	
		Poques vegades	1,3	
N 80	NS/NC 0	Mai/Gairebé mai	0,0	
P.21 Indicador positiu		2017: 98,7%	2016: 98,8%	2015: 93,5% CatSalut: 93,9%
P.22 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital com valora el respecte a la seva intimitat?		Perfecte	71,3	
		Molt bé	15,0	
		Bé	12,5	
		Regular	1,3	
N 80	NS/NC 0	Malament	0,0	
P.22 Indicador positiu		2017: 98,7%	2016: 98,7%	2015: 92,4% CatSalut: 92,1%
P 23. Quan va tenir dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?		Sempre	88,1	
		Gairebé sempre	3,0	
		Sovint	7,5	
<i>No vaig tenir dolor</i>	12	Poques vegades	1,5	
N 67	NS/NC 1	Mai/Gairebé mai	0,0	
P.23 Indicador positiu		2017: 98,5%	2016: 96,1%	2015: 95,8% CatSalut: 96,2%
P 24. Els seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?		Sempre	87,0	
		Gairebé sempre	3,9	
		Sovint	6,5	
<i>No vaig anar acompanyat</i>	3	Poques vegades	1,3	
N 77	NS/NC 0	Mai/Gairebé mai	1,3	
P.24 Indicador positiu		2017: 97,4%	2016: 98,8%	2015: 93,2% CatSalut: 94,8%
P 25. Quan va marxar de l'hospital va entendre el que havia de fer?		Perfecte	97,6	
		Molt bé	0,0	
		Bé	1,2	
<i>No en van explicar res</i>	2	Regular	0,0	
N 78	NS/NC 0	Malament	1,2	
P.25 Indicador positiu		2017: 98,7%	2016: 98,8%	2015: 96,1% CatSalut: 96,2%
P 26. En general com valora el funcionament de l'hospital?		Perfecte	82,1	
		Molt bé	11,5	
		Bé	5,1	
		Regular	1,3	
N 78	NS/NC 2	Malament	0,0	
P.26 Indicador positiu		2017: 98,7%	2016: 91,8%	2015: 90,0% CatSalut: 90,1%

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	42,1	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Si</td><td>42,1</td></tr><tr><td>No</td><td>57,9</td></tr></table>	Resposta	%	Si	42,1	No	57,9						
Resposta	%															
Si	42,1															
No	57,9															
N 76 NS/NC 4		No	57,9													
P.27 Com valora la senyalització de les sortides d'emergència?		Perfecte	59,4	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>59,4</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>27,6</td></tr><tr><td>Bé</td><td>15,6</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	59,4	Molt bé	27,6	Bé	15,6	Regular	0,0	Malament	0,0
		Resposta	%													
		Perfecte	59,4													
		Molt bé	27,6													
Bé	15,6															
Regular	0,0															
Malament	0,0															
Molt bé	25,0															
Bé	15,6															
Regular	0,0															
N 32 NS/NC 0	Malament	0,0														
P 27. Indicador positiu 2017: 100% 2016: 100% 2015: ---% 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	42,1	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Si</td><td>42,1</td></tr><tr><td>No</td><td>57,9</td></tr></table>	Resposta	%	Si	42,1	No	57,9						
Resposta	%															
Si	42,1															
No	57,9															
N 76 NS/NC 4		No	57,9													
P.28 Com valora els panells on s'indiquen els recorreguts en cas d'emergència?		Perfecte	50,0	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>50,0</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>31,3</td></tr><tr><td>Bé</td><td>18,8</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	50,0	Molt bé	31,3	Bé	18,8	Regular	0,0	Malament	0,0
		Resposta	%													
		Perfecte	50,0													
		Molt bé	31,3													
Bé	18,8															
Regular	0,0															
Malament	0,0															
Molt bé	31,3															
Bé	18,8															
Regular	0,0															
N 19 NS/NC 0	Malament	0,0														
P 28. Indicador positiu 2017: 100 % 2016: 94,7% 2015: ---% CatSalut: ---%																
P.29 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, ètnia o religió al servei urgències?		Mai/ gairebé mai	97,5	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Mai</td><td>97,5</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>0,0</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>2,5</td></tr></table>	Resposta	%	Mai	97,5	Poques vegades	0,0	Sovint	0,0	Gairebé sempre	0,0	Sempre	2,5
		Resposta	%													
		Mai	97,5													
		Poques vegades	0,0													
Sovint	0,0															
Gairebé sempre	0,0															
Sempre	2,5															
Poques vegades	0,0															
Sovint	0,0															
Quasi sempre	0,0															
N 80 NS/NC 0	Sempre	2,5														
P 29. Indicador positiu 2017: 97,5% 2016: 100% 2015: ---% CatSalut: ---%																

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
P30. Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital.	Satisfacció	8,63 (1,4)	
N 80 NS/NC 0			
P31. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si	96,2	
	No ho sé	1,3	
N 78 NS/NC 2	No	2,6	
P 31. Índex de satisfacció 2017: 96,2% 2016: 92,9% 2015: 87,3% CatSalut: 89,9%			

3. Representació gràfica.

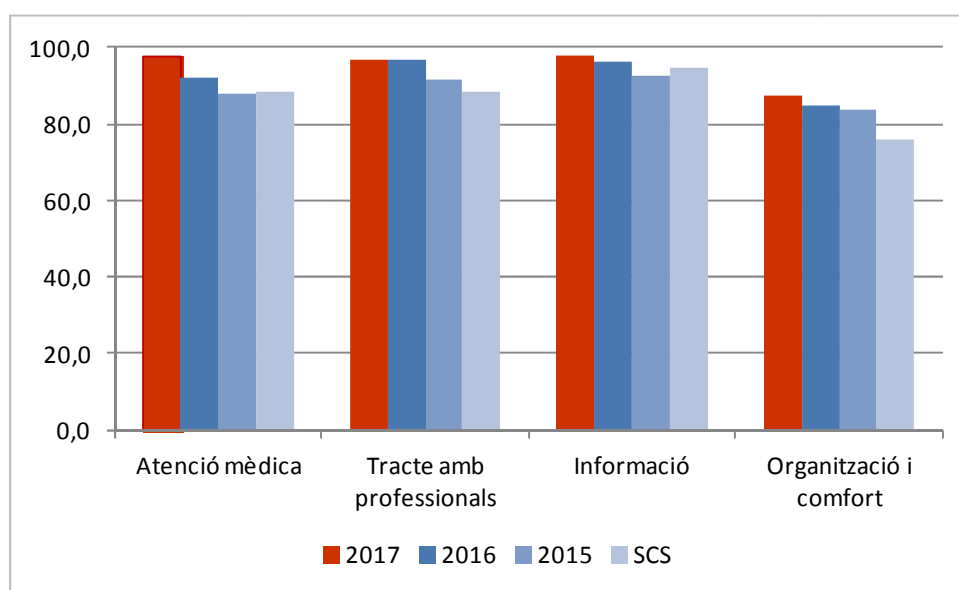
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2017 en comparació amb les dades generades per l'IAS 2015 – 2016 i les proporcionades pel Servei Català de Salut pel conjunt de Catalunya i per l'IAS de l'any 2015.



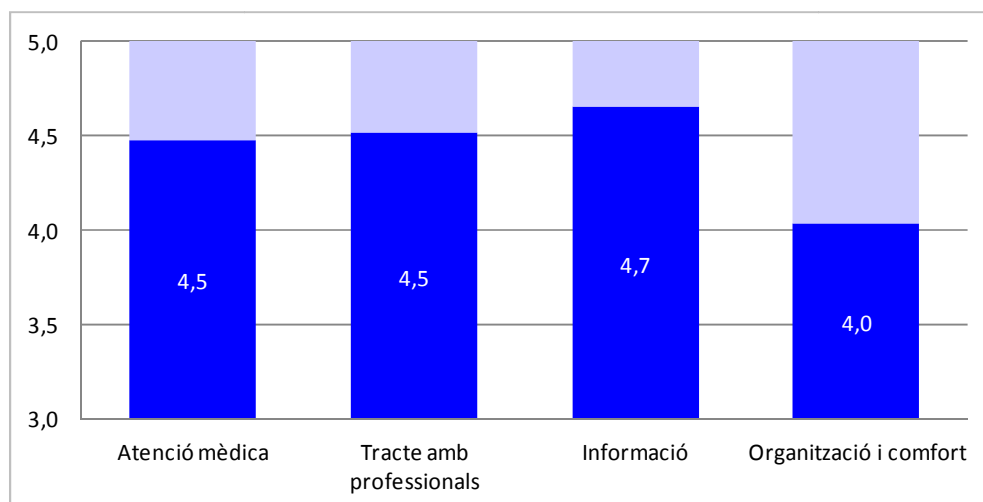
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

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 variació superior al 5%

Hospitalització				
Enunciat	2017	2016	Diferència	
P.1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	67,4%	64,7%	=	
P.8 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?	80,6%	67,1%	+	
P.9 Un cop ingressat a la planta , li van dir el nom del metge/sa que el/la va atendre?*	97,1%	77,0%	+	
P.10 Un cop ingressat a la planta , li van dir el nom dels infermers/eres que el/la van atendre?	97,1%	66,7%	+	
P.11 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	95,0%	58,8%	+	

* >10% que expressen no haver rebut informació.



Institut
d'Assistència
Sanitària

Cirurgia major ambulatoria (Hospital de Dia-HSC)

1. Descripció de la mostra

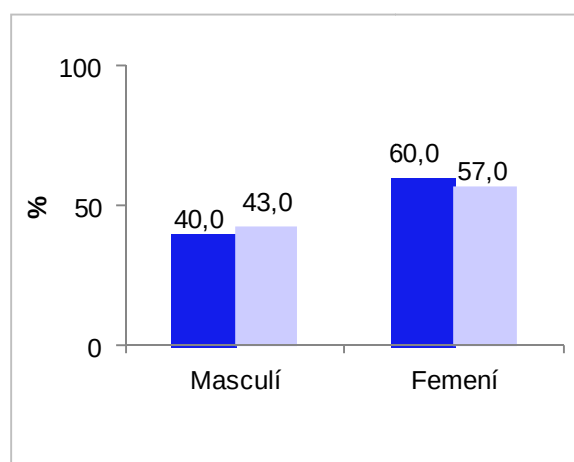
	Nombre d'enquestes
IAS 2017	70
IAS 2016	80

1.1 Característiques sociodemogràfiques

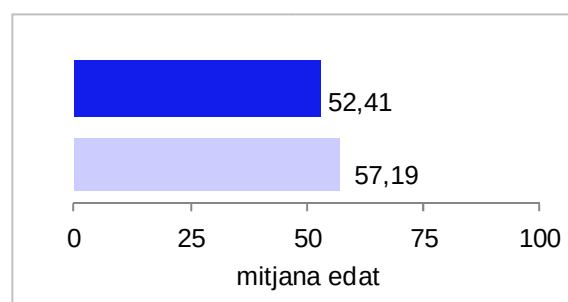
IAS 2017

IAS 2016

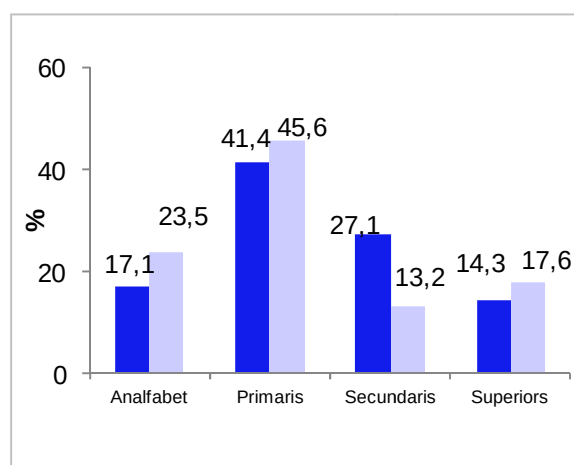
Gènere



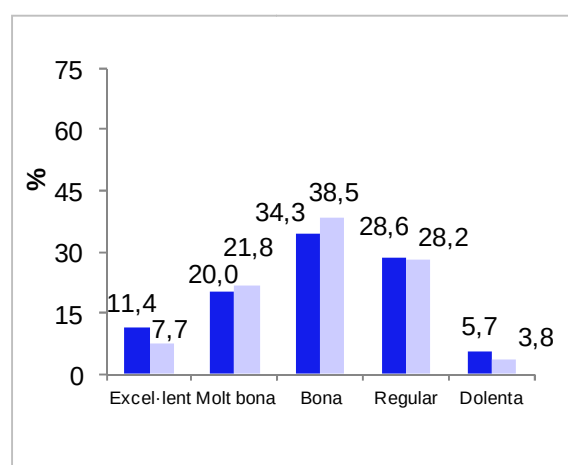
Edat



Estudis



Salut percebuda



2. Resultats

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Era el primer cop que anava a l'Hospital de dia de l'Hospital Santa Caterina?	Sí	63,8	
	No	36,2	
N 69 NS/NC 1			
P.1 Com valora el temps que va estar en la llista d'espera fins el dia de la seva intervenció?	Molt curt	10,0	
	Curt	12,9	
	Normal	34,3	
	Llarg	28,6	
N 70 NS/NC 0	Molt llarg	14,3	
P 1. Indicador positiu 2017: 57,1% 2016: 61,2% 2013: 63,2% 2012: 82,3%			
P.2 Quan truca per telèfon a l'Hospital de dia, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	Molt curt	16,7	
	Curt	0,0	
	Normal	50,0	
N 6 NS/NC 0	Llarg	33,3	
<i>No hi he trucat mai</i> 64	Molt llarg	0,0	
P 2. Indicador positiu 2017: 66,7% 2016: 88,9% 2013: 89,2% 2012: 56,6%			
FILTRE. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	31,4	
	No	68,6	
N 70 NS/NC 0			
P.3 Com valora la comoditat de la sala d'espera? (Cadires, soroll, quantitat de gent, etc)	Perfecta	4,5	
	Molt bona	0,0	
	Bona	54,5	
	Regular	22,7	
N 22 NS/NC 0	Dolenta	18,2	
P 3. Indicador positiu 2017: 59,0% 2016: 76,9% 2013: 96,7% 2012: 95,8%			
P.4 Valori en general, la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) de la sala d'espera.	Perfecta	4,5	
	Molt bé	4,5	
	Bé	86,4	
	Regular	4,5	
N 22 NS/NC 0	Dolenta	0,0	
P 4. Indicador positiu 2017: 95,4% 2016: 96,9% 2013: 96,7% 2012: 100%			

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
P.5 Com valora el temps d'espera a la sala fins que se'l va atendre?	Molt curt	13,6	
	Curt	18,2	
	Normal	45,5	
	Llarg	9,1	
N 22	NS/NC 0	Molt llarg	13,6
P 5. Indicador positiu 2017: 77,3% 2016: 78,1% 2013: 83,3% 2012: 95,8%			
P.6 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	100	
	Gairebé sempre	0,0	
	Sovint	0,0	
	Poques vegades	0,0	
N 70	NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	0,0
P 6. Indicador positiu 2017: 100% 2016: 100% 2013: 100% 2012: 100%			
P.7 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	37,5	
	Gairebé sempre	12,5	
	Sovint	50,0	
N 8	NS/NC 0	Poques vegades	0,0
No vaig tenir dolor	62	Mai/ gairebé mai	0,0
P 7. Indicador positiu 2017: 100% 2016: 95,2% 2013: 100% 2012: 97,2%			
P.8 Quina actitud tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecta	11,4	
	Molt bona	41,4	
	Bona	45,7	
	Regular	1,4	
N 70	NS/NC 0	Dolenta	0,0
P 8. Indicador positiu 2017: 98,6% 2016: 96,3% 2013: 98,3% 2012: 100%			
P.9 Creu que les seves dades personals van ser tractades de forma confidencial durant la seva estada a l'hospital de dia?	Sempre	100	
	Gairebé sempre	0,0	
	Sovint	0,0	
	Poques vegades	0,0	
N 58	NS/NC 12	Mai/ gairebé mai	0,0
P 9. Indicador positiu 2017: 100% 2016: 98,7% 2013: 100% 2012: 100%			
P.10 Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Sempre	4,3	
	Gairebé sempre	34,3	
	Sovint	60,0	
	Poques vegades	1,4	
N 70	NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	0,0
P 10. Indicador positiu 2017: 98,6% 2016: 95,9% 2013: 97,9% 2012: 98,5%			

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes												
P.11 I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?		Perfecte	12,9	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>12,9</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>25,7</td></tr><tr><td>Bé</td><td>57,1</td></tr><tr><td>Regular</td><td>4,3</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	12,9	Molt bé	25,7	Bé	57,1	Regular	4,3	Malament	0,0
		Resposta	%													
		Perfecte	12,9													
		Molt bé	25,7													
Bé	57,1															
Regular	4,3															
Malament	0,0															
Molt bé	25,7															
Bé	57,1															
Regular	4,3															
N 70	NS/NC 0	Malament	0,0													
P 11. Indicador positiu 2017: 95,7% 2016: 96,2% 2013: 100% 2012: 94,3%																
P.12 Valori en general, la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) del lloc on va estar mentre l'atenien.		Perfecte	12,9	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>12,9</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>27,1</td></tr><tr><td>Bé</td><td>54,3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>5,7</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	12,9	Molt bé	27,1	Bé	54,3	Regular	5,7	Malament	0,0
		Resposta	%													
		Perfecte	12,9													
		Molt bé	27,1													
Bé	54,3															
Regular	5,7															
Malament	0,0															
Molt bé	27,1															
Bé	54,3															
Regular	5,7															
N 70	NS/NC 0	Malament	0,0													
P 12. Indicador positiu 2017: 94,3% 2016: 96,2% 2013: 100% 2012: 100%																
P.13 Com valora la comoditat del lloc on estava (sillon, camilla) mentre el van atendre?		Perfecte	11,4	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>11,4</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>22,9</td></tr><tr><td>Bé</td><td>50,0</td></tr><tr><td>Regular</td><td>11,4</td></tr><tr><td>Malament</td><td>4,3</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	11,4	Molt bé	22,9	Bé	50,0	Regular	11,4	Malament	4,3
		Resposta	%													
		Perfecte	11,4													
		Molt bé	22,9													
Bé	50,0															
Regular	11,4															
Malament	4,3															
Molt bé	22,9															
Bé	50,0															
Regular	11,4															
N 70	NS/NC 0	Malament	4,3													
P 13. Indicador positiu 2017: 84,3% 2016: 93,7% 2013: 97,0% 2012: 91,3%																
P.14 Si anava acompanyat/da, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?		Si tota l'estona	47,0	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Si, tota l'estona</td><td>47,0</td></tr><tr><td>Si, estones</td><td>42,4</td></tr><tr><td>No</td><td>10,6</td></tr></table>	Resposta	%	Si, tota l'estona	47,0	Si, estones	42,4	No	10,6				
		Resposta	%													
Si, tota l'estona	47,0															
Si, estones	42,4															
No	10,6															
N 66	NS/NC 0	Si algunes estones	42,4													
No tenia acompanyants	4	No	10,6													
P 14. Indicador positiu 2017: 89,4% 2016: 87,2% 2013: 100% 2012: 94,2%																
P.15 Així doncs, com creu que es va respectar la seva intimitat? (Per exemple: quan el curaven o li feien les exploracions?)		Perfectament	17,4	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecta</td><td>17,4</td></tr><tr><td>Molt bona</td><td>43,5</td></tr><tr><td>Bona</td><td>34,8</td></tr><tr><td>Regular</td><td>4,3</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecta	17,4	Molt bona	43,5	Bona	34,8	Regular	4,3	Malament	0,0
		Resposta	%													
		Perfecta	17,4													
		Molt bona	43,5													
Bona	34,8															
Regular	4,3															
Malament	0,0															
Molt bé	43,5															
Bé	34,8															
Regular	4,3															
N 69	NS/NC 1	Malament	0,0													
P 15. Indicador positiu 2017: 95,7% 2016: 98,7% 2013: 100% 2012: 98,6%																

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes												
P.16 Li van dir el nom del metge responsable que el va atendre?	Sempre	100	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>100</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>75</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Mai</td><td>23,4</td></tr></table>	Category	%	Sempre	100	Gairebé sempre	75	Sovint	0,0	Poques vegades	0,0	Mai	23,4
	Category	%													
	Sempre	100													
Gairebé sempre	75														
Sovint	0,0														
Poques vegades	0,0														
Mai	23,4														
Gairebé sempre	0,0														
Sovint	0,0														
N 50 NS/NC 7	Poques vegades	0,0													
No em van donar informació 13	Mai/ gairebé mai	0,0													
P 16. Indicador positiu 2017: 100% 2016: 75,0% 2013: 100% 2012: 96,9%															
P.17 Li van dir el nom dels infermers/es que el van atendre?	Sempre	100	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>100</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>37,9</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Mai</td><td>54,5</td></tr></table>	Category	%	Sempre	100	Gairebé sempre	37,9	Sovint	0,0	Poques vegades	0,0	Mai	54,5
	Category	%													
	Sempre	100													
Gairebé sempre	37,9														
Sovint	0,0														
Poques vegades	0,0														
Mai	54,5														
Gairebé sempre	0,0														
Sovint	0,0														
N 40 NS/NC 11	Poques vegades	0,0													
No em van donar informació 19	Mai/ gairebé mai	0,0													
P 17. Indicador positiu 2017: 100% 2016: 40,9% 2013: 100% 2012: 90,2%															
P.18 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	41,4	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>41,4</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>44,3</td></tr><tr><td>Bé</td><td>41,4</td></tr><tr><td>Regular</td><td>41,8</td></tr><tr><td>Malament</td><td>17,1</td></tr></table>	Category	%	Perfecte	41,4	Molt bé	44,3	Bé	41,4	Regular	41,8	Malament	17,1
	Category	%													
	Perfecte	41,4													
	Molt bé	44,3													
Bé	41,4														
Regular	41,8														
Malament	17,1														
Molt bé	41,4														
Bé	17,1														
Regular	0,0														
N 70 NS/NC 0	Malament	0,0													
P 18. Indicador positiu 2017: 100% 2016: 98,7% 2013: 100% 2012: 100%															
P.19 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el metge?	Perfecte	40,0	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>40,0</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>41,9</td></tr><tr><td>Bé</td><td>40,0</td></tr><tr><td>Regular</td><td>37,8</td></tr><tr><td>Malament</td><td>18,6</td></tr></table>	Category	%	Perfecte	40,0	Molt bé	41,9	Bé	40,0	Regular	37,8	Malament	18,6
	Category	%													
	Perfecte	40,0													
	Molt bé	41,9													
Bé	40,0														
Regular	37,8														
Malament	18,6														
Molt bé	40,0														
Bé	18,6														
Regular	0,0														
N 70 NS/NC 0	Malament	1,4													
P 19. Indicador positiu 2017: 98,6% 2016: 100% 2013: 100% 2012: 98,5%															
P.20 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres?	Perfecte	39,7	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>39,7</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>52,4</td></tr><tr><td>Bé</td><td>41,2</td></tr><tr><td>Regular</td><td>34,9</td></tr><tr><td>Malament</td><td>17,6</td></tr></table>	Category	%	Perfecte	39,7	Molt bé	52,4	Bé	41,2	Regular	34,9	Malament	17,6
	Category	%													
	Perfecte	39,7													
	Molt bé	52,4													
Bé	41,2														
Regular	34,9														
Malament	17,6														
Molt bé	41,2														
Bé	17,6														
Regular	1,5														
N 68 NS/NC 2	Malament	0,0													
P 20. Indicador positiu 2017: 98,5% 2016: 100% 2013: 100% 2012: 97,3%															

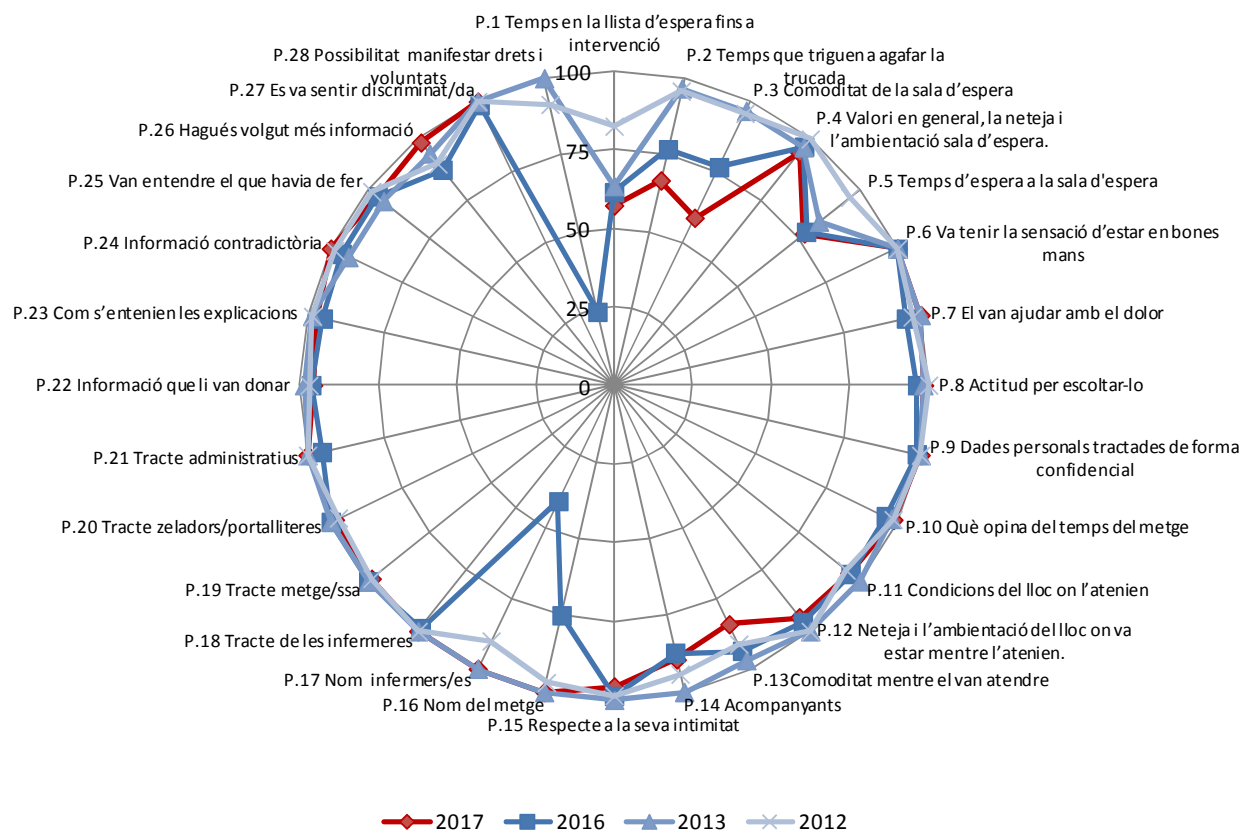
Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.21 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal administratiu?		Perfecte	40,0	
		Molt bé	41,4	
		Bé	18,6	
N 70	NS/NC 0	Regular	0,0	
No hi vaig tenir contacte	0	Malament	0,0	
P 21. Indicador positiu		2017: 100%	2016: 95,3%	2013: 100% 2012: 100%
P.22 Com valora la informació que li van donar sobre la intervenció quirúrgica que li van realitzar?		Perfecte	28,6	
		Molt bé	42,9	
		Bé	24,3	
		Regular	4,3	
N 70	NS/NC 0	Malament	0,0	
P 22. Indicador positiu		2017: 95,7%	2016: 96,3%	2013: 98,6% 2012: 97,0%
P.23 Com s'entenien les explicacions que li van donar? (Explicacions de paraula)		Perfectament	30,0	
		Molt bé	44,3	
		Bé	22,9	
		Regular	2,9	
N 70	NS/NC 0	Malament	0,0	
P 23. Indicador positiu		2017: 97,1%	2016: 95,0%	2013: 98,5% 2012: 98,4%
P.24 Els diferents professionals que el van atendre (els metges, les infermeres) li donaven informació contradictòria? (un li deia una cosa i l'altre una de diferent)		Mai/ gairebé mai	98,6	
		Poques vegades	1,4	
		Sovint	0,0	
		Gairebé sempre	0,0	
N 70	NS/NC 0	Sempre	0,0	
P 24. Indicador positiu		2017: 100%	2016: 96,2%	2013: 93,8% 2012: 98,5%
P.25 Van 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)		Perfectament	28,6	
		Molt bona	47,1	
		Bona	21,4	
N 70	NS/NC 0	Regular	2,9	
No em van explicar res	0	Malament	0,0	
P 25. Indicador positiu		2017: 97,1%	2016: 96,2%	2013: 93,8% 2012: 98,6%
P.26 Hagués volgut més informació sobre la intervenció que li van realitzar?		Mai/ gairebé mai	91,4	
		Poques vegades	1,4	
		Sovint	5,7	
		Gairebé sempre	1,4	
N 70	NS/NC 0	Sempre	0,0	
P 26. Indicador positiu		2017: 98,6%	2016: 87,5%	2013: 94,1% 2012: 89,9%

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes												
P.27 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, raça o religió a l'Hospital de dia?	Mai/ gairebé mai	100	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Mai</td><td>100</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>0,0</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></table>	Resposta	%	Mai	100	Poques vegades	0,0	Sovint	0,0	Gairebé sempre	0,0	Sempre	0,0
	Resposta	%													
	Mai	100													
	Poques vegades	0,0													
Sovint	0,0														
Gairebé sempre	0,0														
Sempre	0,0														
Poques vegades	0,0														
Sovint	0,0														
Gairebé sempre	0,0														
N 70	NS/NC 0	Sempre	0,0												
P 27. Indicador positiu 2017: 100% 2016: 98,7% 2013: 100% 2012: 100%															
P.28 Considera que durant la seva estada a l'Hospital de dia se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?*	Sempre	50,0	<table><tr><th>Resposta</th><th>Puntuació mitjana</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>8,64</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>8,89</td></tr></table>	Resposta	Puntuació mitjana	Sempre	8,64	Gairebé sempre	8,89						
	Resposta	Puntuació mitjana													
	Sempre	8,64													
	Gairebé sempre	8,89													
Gairebé sempre	0,0														
Sovint	0,0														
Poques vegades	0,0														
N 2	NS/NC 68	Mai/ Gairebé mai	50,0												
P 28. Indicador positiu 2017: -----% 2016: 23,9% 2013: 100% 2012: 91,5%															
P.29 Valori el seu grau de satisfacció global amb les consultes externes.	Satisfacció	8,6	<table><tr><th>Resposta</th><th>Puntuació mitjana</th></tr><tr><td>Satisfacció</td><td>8,64</td></tr><tr><td>Insatisfacció</td><td>8,89</td></tr></table>	Resposta	Puntuació mitjana	Satisfacció	8,64	Insatisfacció	8,89						
Resposta	Puntuació mitjana														
Satisfacció	8,64														
Insatisfacció	8,89														
N 70	NS/NC 0														
P.30 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si	89,9	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Si</td><td>89,9</td></tr><tr><td>No</td><td>2,9</td></tr><tr><td>No ho sé</td><td>7,2</td></tr></table>	Resposta	%	Si	89,9	No	2,9	No ho sé	7,2				
	Resposta	%													
Si	89,9														
No	2,9														
No ho sé	7,2														
No ho sé	2,9														
N 69	NS/NC 1	No	7,2												
P 30. Indicador positiu 2017: 89,9% 2016: 97,5% 2015: 100% 2012: 97,1%															

*el 97,3% **no** ha respost a aquesta pregunta i no es consideren els resultats representatius com per fer comparatives amb anys anteriors.

3. Representació gràfica.

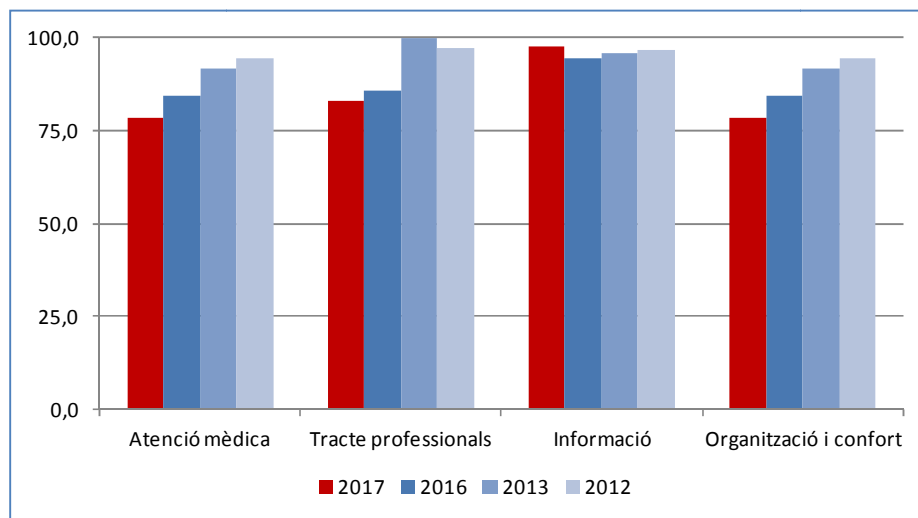
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2017 i en comparació amb les dades dels anys 2012-2013 i 2016.



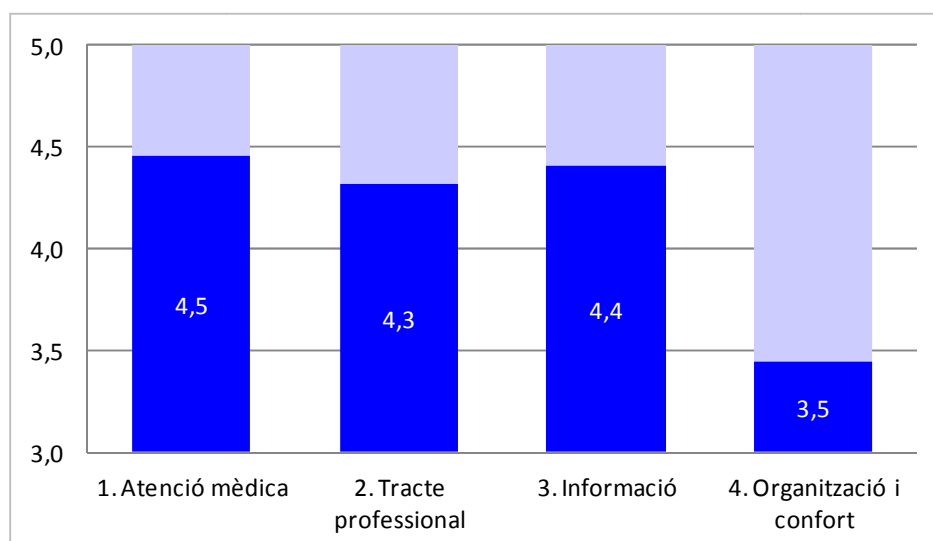
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

Les diferents preguntes s'han agrupat en 4 grans dimensions: Atenció mèdica (P6-7, P10, P16-17), Tracte amb els professionals (P8-9, P14-15, P18-21, P28), Informació (P22-26) i Organització i confort (P1-5, P11-13). 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 variació superior al 5%.

Cirurgia Major Ambulatoria				
Enunciat	2017	2016	Diferència	
P.1 Com valora el temps que va estar en la llista d'espera fins el dia de la seva intervenció?	57,1%	61,2%	—	
P.3 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	59,0%	76,9%	—	
P.16 Li van dir el nom del metge responsable que el va atendre?	100%	75,0%	+	
P.17 Li van dir el nom dels infermers/es que el van atendre?	100%	40,9%	+	

Extraccions

1. Descripció de la mostra

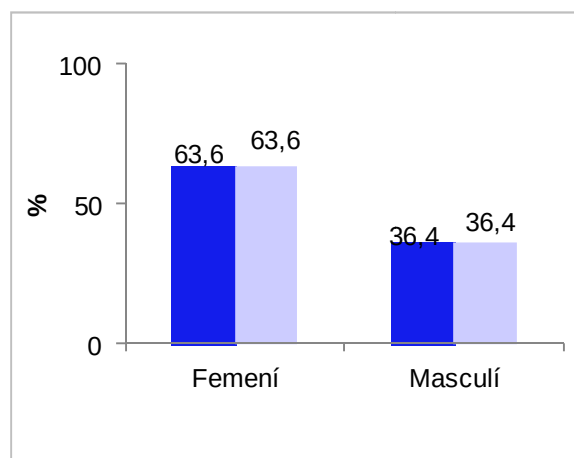
	Nombre d'enquestes
IAS 2017	88
IAS 2016	89

1.1 Característiques sociodemogràfiques

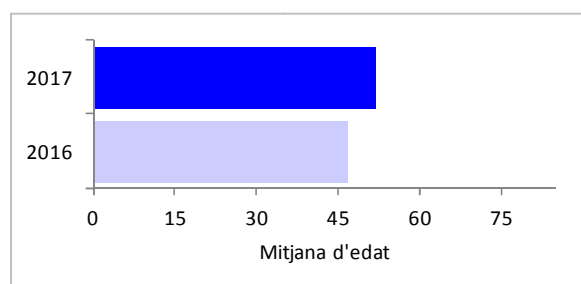
IAS 2017

IAS 2016

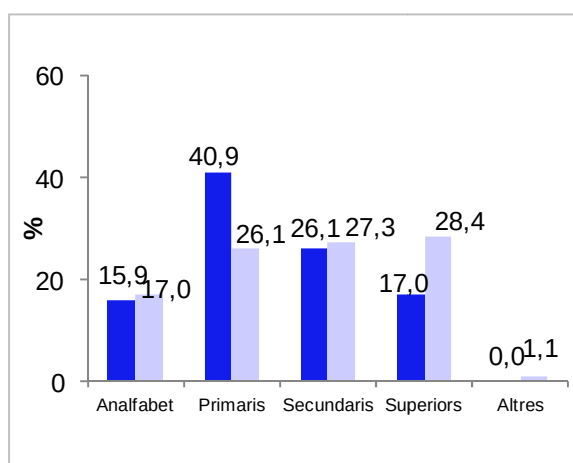
Sexe



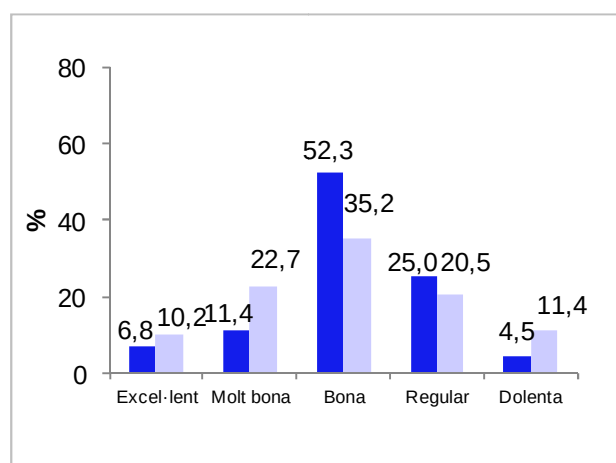
Edat



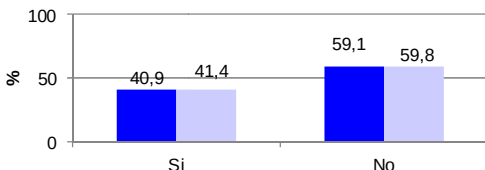
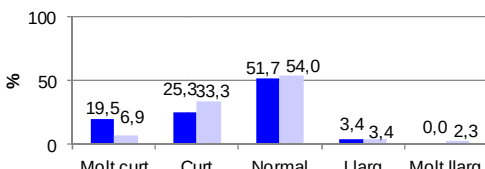
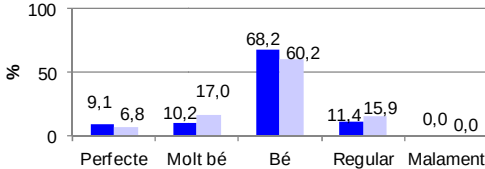
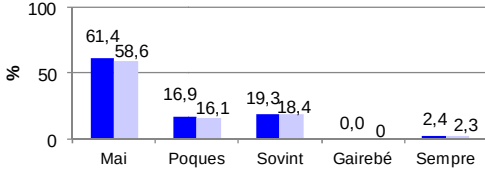
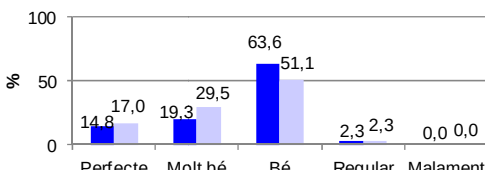
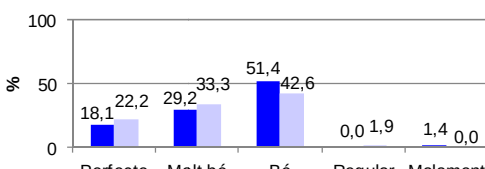
Estudis



Salut percebuda



2. Resultats

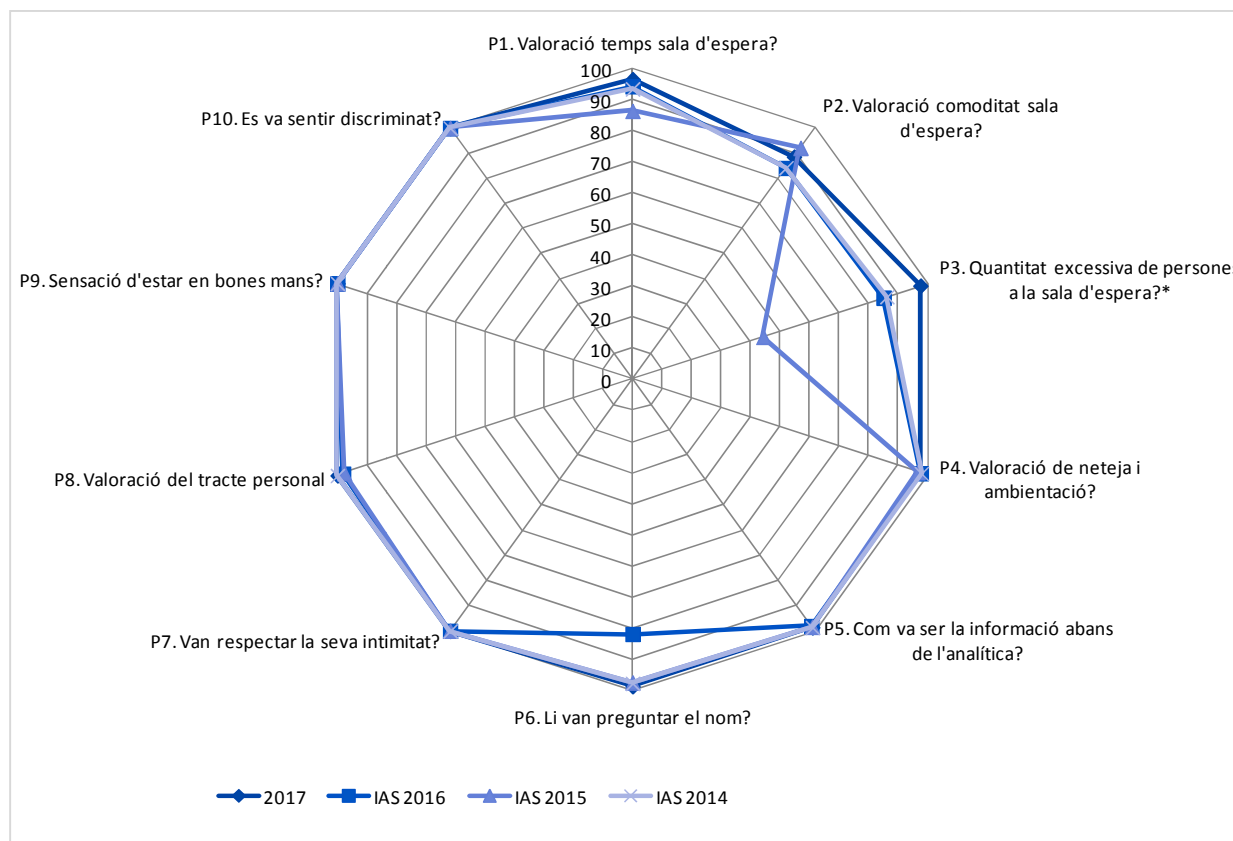
Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. . Era el primer cop que anava al servei d'extraccions de consultes externes de l'Hospital Santa Caterina?	Sí	40,9	
N 88 NS/NC 0	No	59,1	
P.1 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera fins el moment de l'extracció?	Molt curt	19,5	
	Curt	25,3	
	Normal	51,7	
	Llarg	3,4	
N 87 NS/NC 1	Molt llarg	0,0	
P 1. Indicador positiu 2017: 96,6% 2016: 94,3% 2015: 86,4% 2014: 93,5%			
P.2 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, soroll, quantitat de gent, etc.)?	Perfecte	9,1	
	Molt bé	10,2	
	Bé	68,2	
	Regular	11,4	
N 87 NS/NC 1	Malament	0,0	
P 2. Indicador positiu 2017: 87,6% 2016: 84,1% 2015: 92,1% 2014: 84,2%			
P.3 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era "excessiva"?	Mai/ gairebé mai	61,4	
	Poques vegades	16,9	
	Sovint	19,3	
	Gairebé sempre	0,0	
N 83 NS/NC 5	Sempre	2,4	
P 3. Indicador positiu 2017: 97,6% 2016: 85,1% 2015: 44,3% 2014: 86,2%			
P.4 Com valora en general la neteja i l'ambientació (il·luminació, temperatura...) del centre- (sala d'espera, passadissos, lavabos, etc...)?	Perfecte	14,8	
	Molt bé	19,3	
	Bé	63,6	
	Regular	2,3	
N 88 NS/NC 0	Malament	0,0	
P 4. Indicador positiu 2017: 97,7% 2016: 97,7% 2015: 96,6% 2014: 97,9%			
P.5 Com valora la informació que li van donar abans de fer-se l'analítica- (pautes, horaris...)?	Perfecte	18,1	
	Molt bé	29,2	
	Bé	51,4	
N 72 NS/NC 0	Regular	0,0	
<i>No em van donar informació</i> 13	Malament	1,4	
P 5. Indicador positiu 2017: 98,6% 2016: 98,1% 2015: 98,4% 2014: 98,7%			

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes																																																			
P.6 En el moment de l'extracció li van preguntar el seu nom?	Sempre	98,7	<table><tr><td>Sempre</td><td>98,7</td><td>81,9</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>18,1</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Mai</td><td>1,4</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr></table>	Sempre	98,7	81,9	0,0	0,0	0,0	0,0	18,1	Gairebé sempre	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Sovint	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Poques vegades	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Mai	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0															
	Sempre	98,7		81,9	0,0	0,0	0,0	0,0	18,1																																													
	Gairebé sempre	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																														
	Sovint	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																														
Poques vegades	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0																																															
Mai	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																																
Gairebé sempre	0,0																																																					
Sovint	0,0																																																					
Poques vegades	0,0																																																					
N 79	NS/NC 9	Mai/ gairebé mai	1,4																																																			
P 6. Indicador positiu 2017: 98,7% 2016: 81,9% 2015: 97,5% 2014: 97,8%																																																						
P.7 Durant l'extracció, com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfecte	37,9	<table><tr><td>Perfecte</td><td>37,9</td><td>38,6</td><td>16,1</td><td>29,5</td><td>46,0</td><td>31,8</td><td>0,0</td><td>0</td><td>0,0</td><td>0</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Bé</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr></table>	Perfecte	37,9	38,6	16,1	29,5	46,0	31,8	0,0	0	0,0	0	Molt bé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Bé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Regular	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Malament	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Perfecte	37,9		38,6	16,1	29,5	46,0	31,8	0,0	0	0,0	0																																										
	Molt bé	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																											
	Bé	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																											
Regular	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																												
Malament	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																													
Molt bé	16,1																																																					
Bé	46,0																																																					
Regular	0,0																																																					
N 88	NS/NC 0	Malament	0,0																																																			
P 7. Indicador positiu 2017: 100% 2016: 100% 2015: 100% 2014: 100%																																																						
P.8 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè, el personal d'extraccions?	Perfecte	29,5	<table><tr><td>Perfecte</td><td>29,5</td><td>36,4</td><td>34,1</td><td>47,7</td><td>36,4</td><td>14,8</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>1,9</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Bé</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr></table>	Perfecte	29,5	36,4	34,1	47,7	36,4	14,8	0,0	0,0	0,0	1,9	Molt bé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Bé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Regular	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Malament	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Perfecte	29,5		36,4	34,1	47,7	36,4	14,8	0,0	0,0	0,0	1,9																																										
	Molt bé	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																											
	Bé	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																											
Regular	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																												
Malament	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																													
Molt bé	34,1																																																					
Bé	36,4																																																					
Regular	0,0																																																					
N 88	NS/NC 0	Malament	0,0																																																			
P 8. Indicador positiu 2017: 100% 2016: 98,1% 2015: 97,7% 2014: 100%																																																						
P.9 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	97,7	<table><tr><td>Sempre</td><td>97,7</td><td>94,3</td><td>2,3</td><td>3,4</td><td>0,0</td><td>2,3</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Mai</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr></table>	Sempre	97,7	94,3	2,3	3,4	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	Gairebé sempre	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Sovint	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Poques vegades	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Mai	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Sempre	97,7		94,3	2,3	3,4	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0																																										
	Gairebé sempre	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																											
	Sovint	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																											
Poques vegades	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																												
Mai	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																													
Gairebé sempre	2,3																																																					
Sovint	0,0																																																					
Poques vegades	0,0																																																					
N 88	NS/NC 0	Mai	0,0																																																			
P 9. Indicador positiu 2017: 100% 2016: 100% 2015: 100% 2014: 100%																																																						
P.10 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, raça o religió al servei d'extraccions?	Mai/ Gairebé mai	100	<table><tr><td>Mai</td><td>100</td><td>100</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Poques veg</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Gairebé sem</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sempre</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr></table>	Mai	100	100	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Poques veg	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Sovint	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Gairebé sem	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Sempre	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Mai	100		100	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																										
	Poques veg	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																											
	Sovint	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																											
Gairebé sem	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																												
Sempre	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																													
Poques vegades	0,0																																																					
Sovint	0,0																																																					
Gairebé sempre	0,0																																																					
N 88	NS/NC 0	Sempre	0,0																																																			
P 10. Indicador positiu 2017: 100% 2016: 100% 2015: 100% 2014: 100%																																																						
P.11 Considera que se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?	Sempre	98,8	<table><tr><td>Sempre</td><td>98,8</td><td>33,3</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>1,2</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>66,7</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Mai</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr></table>	Sempre	98,8	33,3	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	66,7	Gairebé sempre	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Sovint	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Poques vegades	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Mai	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Sempre	98,8		33,3	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	66,7																																										
	Gairebé sempre	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																											
	Sovint	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																											
Poques vegades	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																												
Mai	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																													
Gairebé sempre	0,0																																																					
Sovint	1,2																																																					
Poques vegades	0,0																																																					
N 85	NS/NC 3	Mai/ Gairebé mai	0,0																																																			
P 11. Indicador positiu 2017: 98,8% 2016: 33,3% 2015: --% 2014: 100%																																																						

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes												
P.12 Com considera que va ser atès/atesa pel personal administratiu en el moment	Perfecte	9,5	<table><tr><th>Categories</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>29,8</td></tr><tr><td>Bé</td><td>58,3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2,4</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Categories	%	Perfecte	9,5	Molt bé	29,8	Bé	58,3	Regular	2,4	Malament	0,0
	Categories	%													
	Perfecte	9,5													
	Molt bé	29,8													
Bé	58,3														
Regular	2,4														
Malament	0,0														
Molt bé	29,8														
Bé	58,3														
Regular	2,4														
N 84 NS/NC 4	Malament	0,0													
P 12. Indicador positiu 2017: 97,6% 2016: 96,2% 2015: --% 2014: --%															
P.13 Com valora l'atenció que va rebre en el moment de lliurar-li la petició al personal administratiu?	Perfecte	12,9	<table><tr><th>Categories</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>12,9</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>27,1</td></tr><tr><td>Bé</td><td>57,6</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2,4</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Categories	%	Perfecte	12,9	Molt bé	27,1	Bé	57,6	Regular	2,4	Malament	0,0
	Categories	%													
	Perfecte	12,9													
	Molt bé	27,1													
Bé	57,6														
Regular	2,4														
Malament	0,0														
Molt bé	27,1														
Bé	57,6														
Regular	2,4														
N 79 NS/NC 9	Malament	0,0													
P 13. Indicador positiu 2017: 97,6% 2016: 96,2% 2015: --% 2014: --%															
P.14 Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'extraccions.	Satisfacció	8,70 (1,0)	<table><tr><th>Categories</th><th>Puntuació mitjana</th></tr><tr><td>Satisfacció</td><td>8,70</td></tr><tr><td>Satisfacció</td><td>8,89</td></tr></table>	Categories	Puntuació mitjana	Satisfacció	8,70	Satisfacció	8,89						
Categories				Puntuació mitjana											
Satisfacció	8,70														
Satisfacció	8,89														
N 88 NS/NC 0															
P.15 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si	97,7	<table><tr><th>Categories</th><th>%</th></tr><tr><td>Si</td><td>97,7</td></tr><tr><td>No</td><td>0,0</td></tr><tr><td>No ho sé</td><td>2,3</td></tr></table>	Categories	%	Si	97,7	No	0,0	No ho sé	2,3				
	Categories	%													
Si	97,7														
No	0,0														
No ho sé	2,3														
No ho sé	2,3														
N 88 NS/NC 0	No	0,0													
P 15. Indicador positiu 2017: 97,7% 2016: 97,7% 2015: 97,7% 2014: 90,7%															

3. Representació gràfica.

3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2017 i en comparació amb les dades dels anys 2016, 2015 i 2014.



5. Avaluació dels resultats

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

Extraccions			
Enunciat	2017	2016	Diferència
P.11 Considera que se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?	98,8%	33,3%	+

Urgències generals

1. Descripció de la mostra

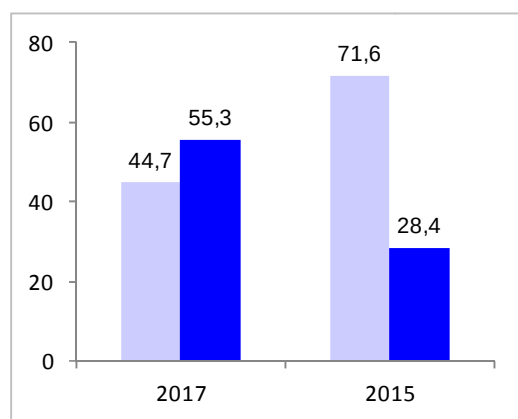
	Nombre d'enquestes
IAS 2015	95
IAS 2017	94

1.1 Característiques sociodemogràfiques

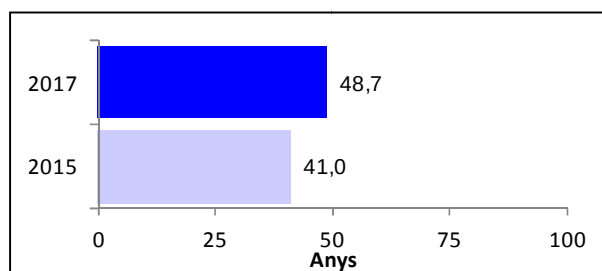
IAS 2015

IAS 2017

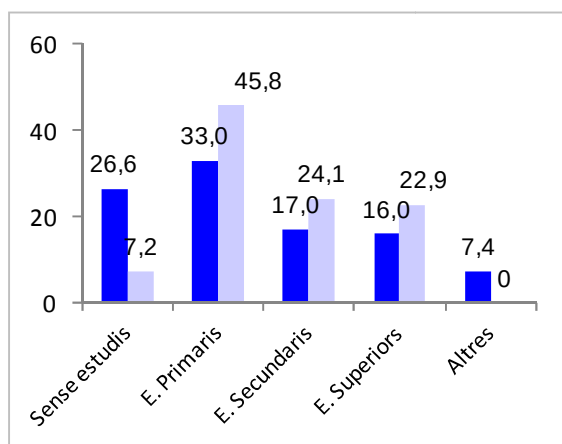
Sexe



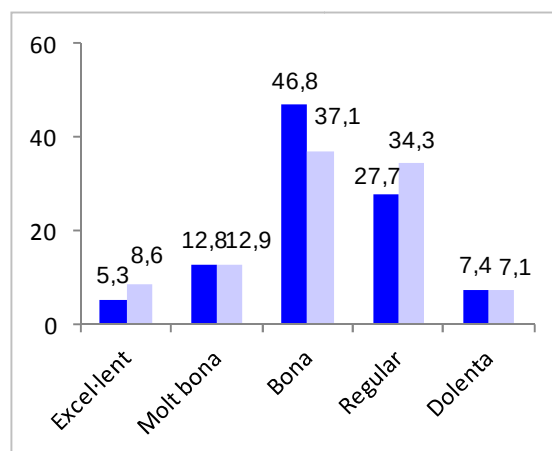
Edat



Estudis



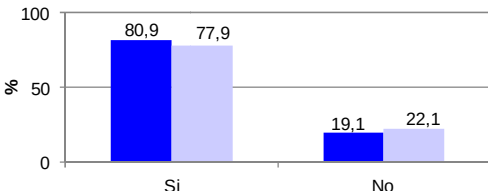
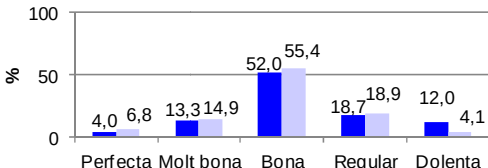
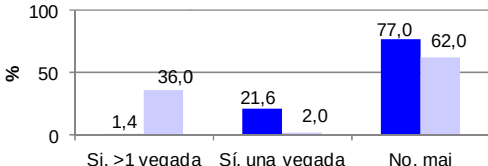
Salut percebuda



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	29,0	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Si</td><td>29,0</td></tr><tr><td>No</td><td>71,0</td></tr></table>	Resposta	%	Si	29,0	No	71,0				
	Resposta	%											
Si	29,0												
No	71,0												
N 93 NS/NC 1	No	71,0											
P.2 Com va decidir anar a urgències?	Iniciativa pròpia	60,2	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Inic. Pròpia</td><td>60,2</td></tr><tr><td>CAP</td><td>26,9</td></tr><tr><td>Ambulància</td><td>11,8</td></tr><tr><td>Altres hospital</td><td>1,1</td></tr></table>	Resposta	%	Inic. Pròpia	60,2	CAP	26,9	Ambulància	11,8	Altres hospital	1,1
	Resposta	%											
	Inic. Pròpia	60,2											
	CAP	26,9											
Ambulància	11,8												
Altres hospital	1,1												
	CAP	26,9											
	Ambulància	11,8											
	Altres hospital	1,1											
N 74 NS/NC 0	Altres	0,0											
P.3 Per què?	Al CAP, no podien atendre'm	20,0	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>CAP no podia</td><td>20,0</td></tr><tr><td>Ucies + ràpid</td><td>20,0</td></tr><tr><td>Creença</td><td>49,1</td></tr><tr><td>Proximitat</td><td>10,9</td></tr></table>	Resposta	%	CAP no podia	20,0	Ucies + ràpid	20,0	Creença	49,1	Proximitat	10,9
	Resposta	%											
	CAP no podia	20,0											
Ucies + ràpid	20,0												
Creença	49,1												
Proximitat	10,9												
	a Ucies és més ràpid	20,0											
	Es refia més d'urgències	49,1											
N 73 NS/NC 1	Per proximitat	10,9											

2. Resultats

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	80,9	
N 94 NS/NC 0	No	19,1	
P.4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, soroll, quantitat de gent, etc.?)	Perfecte	4,0	
	Molt bé	13,3	
	Bé	52,0	
	Regular	18,7	
N 74 NS/NC 0	Malament	12,0	
P 4. Indicador positiu 2017: 69,3% 2015: 77,1% 2013: 77,3% SCS: 68,3%			
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	1,4	
	Sí, una vegada	21,6	
N 73 NS/NC 1	No, mai	77,0	
P 5. Indicador positiu 2017: 23,0% 2015: 8,3% 2013: 10,9% SCS: 29,3%			

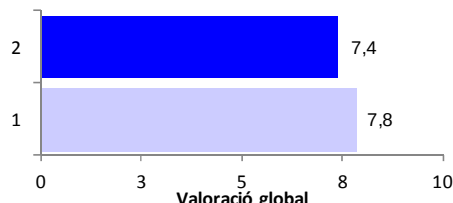
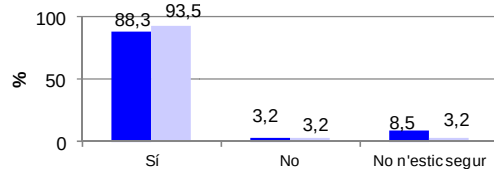
Enunciat		Categories	%	Distribució respostes											
P.6 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava?		Si, >1 vegada	2,7	<table><tr><th>Category</th><th>Percentage</th></tr><tr><td>Si, >1 vegada</td><td>2,7</td></tr><tr><td>Sí, una vegada</td><td>12,3</td></tr><tr><td>No, mai</td><td>84,9</td></tr></table>	Category	Percentage	Si, >1 vegada	2,7	Sí, una vegada	12,3	No, mai	84,9			
	Category	Percentage													
Si, >1 vegada	2,7														
Sí, una vegada	12,3														
No, mai	84,9														
		Sí, una vegada	12,3												
N 71	NS/NC 3	No, mai	84,9												
P 6. Indicador positiu 2017: 15,1% 2015: 38,0% 2013: 10,9% SCS: 21,5%															
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	11,8	<table><tr><th>Category</th><th>Percentage</th></tr><tr><td>Molt curt</td><td>11,8</td></tr><tr><td>Curt</td><td>15,8</td></tr><tr><td>Normal</td><td>28,9</td></tr><tr><td>Llarg</td><td>25,0</td></tr><tr><td>Molt llarg</td><td>18,4</td></tr></table>	Category	Percentage	Molt curt	11,8	Curt	15,8	Normal	28,9	Llarg	25,0	Molt llarg	18,4
	Category	Percentage													
	Molt curt	11,8													
	Curt	15,8													
Normal	28,9														
Llarg	25,0														
Molt llarg	18,4														
	Curt	15,8													
	Normal	28,9													
	Llarg	25,0													
N 74	NS/NC 0	Molt llarg	18,4												
P 7. Indicador positiu 2017: 56,6% 2015: 75,6% 2013: 45,9% SCS: 51,4%															
P.8 Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	13,2	<table><tr><th>Category</th><th>Percentage</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>13,2</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>14,3</td></tr><tr><td>Bé</td><td>63,7</td></tr><tr><td>Regular</td><td>5,5</td></tr><tr><td>Malament</td><td>3,3</td></tr></table>	Category	Percentage	Perfecte	13,2	Molt bé	14,3	Bé	63,7	Regular	5,5	Malament	3,3
	Category	Percentage													
	Perfecte	13,2													
	Molt bé	14,3													
Bé	63,7														
Regular	5,5														
Malament	3,3														
	Molt bé	14,3													
	Bé	63,7													
	Regular	5,5													
N 91	NS/NC 3	Malament	3,3												
P 8. Indicador positiu 2017: 91,2% 2015: 93,6% 2013: 96,7% SCS: 84,9%															
P 9. Quina actitud tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecte	11,8	<table><tr><th>Category</th><th>Percentage</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>11,8</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>18,3</td></tr><tr><td>Bé</td><td>59,1</td></tr><tr><td>Regular</td><td>8,6</td></tr><tr><td>Malament</td><td>2,2</td></tr></table>	Category	Percentage	Perfecte	11,8	Molt bé	18,3	Bé	59,1	Regular	8,6	Malament	2,2
	Category	Percentage													
	Perfecte	11,8													
	Molt bé	18,3													
Bé	59,1														
Regular	8,6														
Malament	2,2														
	Molt bé	18,3													
	Bé	59,1													
	Regular	8,6													
N 93	NS/NC 1	Malament	2,2												
P 9. Indicador positiu 2017: 89,2% 2015: 95,7% 2013: 95,7% SCS: 86,0%															
P 10. I la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecte	14,0	<table><tr><th>Category</th><th>Percentage</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>14,0</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>15,1</td></tr><tr><td>Bé</td><td>61,3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>7,5</td></tr><tr><td>Malament</td><td>2,2</td></tr></table>	Category	Percentage	Perfecte	14,0	Molt bé	15,1	Bé	61,3	Regular	7,5	Malament	2,2
	Category	Percentage													
	Perfecte	14,0													
	Molt bé	15,1													
Bé	61,3														
Regular	7,5														
Malament	2,2														
	Molt bé	15,1													
	Bé	61,3													
	Regular	7,5													
N 93	NS/NC 1	Malament	2,2												
P 10 Indicador positiu 2015: 90,3% 2015: 95,7% 2013: 93,5% SCS: 83,7%															
P.11 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo?	Sempre	74,7	<table><tr><th>Category</th><th>Percentage</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>74,7</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>2,5</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>12,7</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>3,8</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>6,3</td></tr></table>	Category	Percentage	Sempre	74,7	Gairebé sempre	2,5	Sovint	12,7	Poques vegades	3,8	Mai/ gairebé mai	6,3
	Category	Percentage													
	Sempre	74,7													
Gairebé sempre	2,5														
Sovint	12,7														
Poques vegades	3,8														
Mai/ gairebé mai	6,3														
	Gairebé sempre	2,5													
	Sovint	12,7													
N 79	NS/NC 1	Poques vegades	3,8												
No tenia dolor	14	Mai/ gairebé mai	6,3												
P 11. Indicador positiu 2017:89,9% 2015:55,8% 2013:81,7% SCS: 81,0%															

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P 12. Com valora les condicions del lloc mentre l'atenien?		Perfecte	18,3	
		Molt bé	9,7	
		Bé	60,2	
		Regular	6,5	
N 93	NS/NC 1	Malament	5,4	
P 12. Indicador positiu 2017: 88,1% 2015: 89,3% 2013: 92,2% SCS: 78,4%				
P 13. Com valora la comoditat de l'litera on el van atendre?		Perfecte	6,9	
		Molt bé	4,2	
		Bé	61,1	
N 72	NS/NC 2	Regular	15,3	
<i>No hi vaig estar</i>	20	Malament	12,5	
P 13. Indicador positiu 2017: 72,2% 2015: 80,0% 2013: 91,7% SCS: 81,3%				
P.14 Si anava acompanyat/da, van poder estar amb vostè?		Sí, tota l'estona	50,7	
		Sí, algunes estones	32,4	
N 71	NS/NC 0	No	16,9	
<i>No anava acompanyat/da</i>	23			
P 14. Indicador positiu 2017: 83,1% 2015: 87,3% 2013: 91,9% SCS: 85,9%				
P.15 Com creu que es va respectar la seva intimitat?		Perfecte	46,2	
		Molt bé	17,2	
		Bé	30,1	
		Regular	3,2	
N 93	NS/NC 1	Malament	3,2	
P 15. Indicador positiu 2017: 93,5% 2015: 94,6% 2013: 98,9% SCS: 81,2%				
P.16 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal d'infermeria?		Perfecte	17,0	
		Molt bé	34,0	
		Bé	39,4	
		Regular	7,4	
N 94	NS/NC 0	Malament	2,1	
P 16. Indicador positiu 2017: 90,4% 2015: 93,5% 2013: 95,7% SCS: 95,0%				
P.17 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal metge?		Perfecte	17,0	
		Molt bé	35,1	
		Bé	40,4	
		Regular	5,3	
N 94	NS/NC 0	Malament	2,1	
P 17. Indicador positiu 2017: 92,6% 2015: 96,8% 2013: 95,7% SCS: 93,7%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes												
P.18 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal zelador/portalliteres?		Perfecte	16,3	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>16,3</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>35,9</td></tr><tr><td>Bé</td><td>43,5</td></tr><tr><td>Regular</td><td>3,3</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,1</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	16,3	Molt bé	35,9	Bé	43,5	Regular	3,3	Malament	1,1
		Resposta	%													
		Perfecte	16,3													
Molt bé	35,9															
Bé	43,5															
Regular	3,3															
Malament	1,1															
Molt bé	35,8															
Bé	43,5															
N 92 NS/NC 0	Regular	3,3														
<i>No hi vaig tenir contacte</i> 2	Malament	1,1														
P 18. Indicador positiu 2017: 95,6% 2015: 98,5% 2013: 98,6% SCS: 96,3%																
P.19 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal administratiu?		Perfecte	17,6	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>17,6</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>37,4</td></tr><tr><td>Bé</td><td>40,7</td></tr><tr><td>Regular</td><td>4,4</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	17,6	Molt bé	37,4	Bé	40,7	Regular	4,4	Malament	0,0
		Resposta	%													
		Perfecte	17,6													
Molt bé	37,4															
Bé	40,7															
Regular	4,4															
Malament	0,0															
Molt bé	37,4															
Bé	40,7															
N 91 NS/NC 1	Regular	4,4														
<i>No hi vaig tenir contacte</i> 2	Malament	0,0														
P 19. Indicador positiu 2017: 95,6% 2015: 93,0% 2013: 98,4% SCS: ---%																
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	76,1	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>76,1</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>3,3</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>12,0</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>6,5</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>2,2</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	76,1	Gairebé sempre	3,3	Sovint	12,0	Poques vegades	6,5	Mai/ gairebé mai	2,2
		Resposta	%													
		Sempre	76,1													
		Gairebé sempre	3,3													
Sovint	12,0															
Poques vegades	6,5															
Mai/ gairebé mai	2,2															
Gairebé sempre	3,3															
Sovint	12,0															
Poques vegades	6,5															
N 93 NS/NC 1	Mai/ gairebé mai	2,2														
P 20. Indicador positiu 2017: 91,3% 2015: 92,6% 2013: 90,2% SCS: 93,4%																
P.21 Li explicaven les coses davant de tothom?		Mai/ gairebé mai	74,2	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>74,2</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>2,2</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>4,3</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>1,1</td></tr><tr><td>Sempre</td><td>18,3</td></tr></table>	Resposta	%	Mai/ gairebé mai	74,2	Poques vegades	2,2	Sovint	4,3	Gairebé sempre	1,1	Sempre	18,3
		Resposta	%													
		Mai/ gairebé mai	74,2													
		Poques vegades	2,2													
Sovint	4,3															
Gairebé sempre	1,1															
Sempre	18,3															
Poques vegades	2,2															
Sovint	4,3															
Quasi sempre	1,1															
N 93 NS/NC 1	Sempre	18,3														
P 21. Indicador positiu 2017: 80,6% 2015: 87,4% 2013: 80,0% SCS: 74,3%																
FILTRE. Quan estava a l'hospital li van haver de fer proves?	Sí		69,9	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Si</td><td>69,9</td></tr><tr><td>No</td><td>30,1</td></tr></table>	Resposta	%	Si	69,9	No	30,1						
		Resposta	%													
Si	69,9															
No	30,1															
	No	30,1														
N 93 NS/NC 1																
P.22 Com valora la informació que li van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis,...)?		Perfecte	38,5	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>38,5</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>16,9</td></tr><tr><td>Bé</td><td>36,9</td></tr><tr><td>Regular</td><td>6,2</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,5</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	38,5	Molt bé	16,9	Bé	36,9	Regular	6,2	Malament	1,5
		Resposta	%													
		Perfecte	38,5													
		Molt bé	16,9													
Bé	36,9															
Regular	6,2															
Malament	1,5															
Molt bé	16,9															
Bé	36,9															
Regular	6,2															
N 65 NS/NC 0	Malament	1,5														
P 22. Indicador positiu 2017: 92,3% 2015: 96,7% 2013: 90,3% SCS: 83,6%																

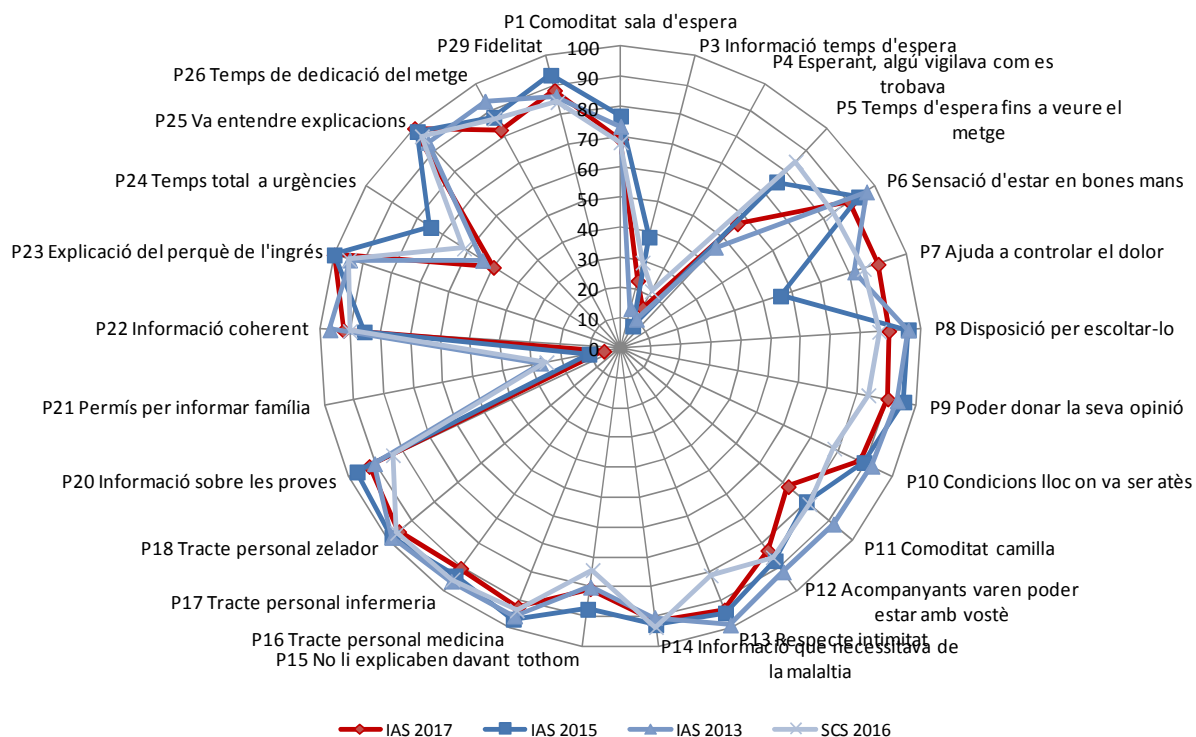
Enunciat	Categories	%	Distribució respostes												
P.23 Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants?	Sí	5,7	<table><tr><th>Category</th><th>Value (%)</th></tr><tr><td>Sí</td><td>5,7</td></tr><tr><td>No</td><td>94,3</td></tr></table>	Category	Value (%)	Sí	5,7	No	94,3						
Category	Value (%)														
Sí	5,7														
No	94,3														
N 70 NS/NC 4	No	94,3													
No anava acompanyat/da 20															
P 23. Indicador positiu 2017: 5,7% 2015: 10,7% 2013: 27,1% SCS: 25,1%															
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	76,7	<table><tr><th>Category</th><th>Value (%)</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>76,7</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>80,0</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>4,4</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>4,2</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>11,1</td></tr></table>	Category	Value (%)	Sempre	76,7	Gairebé sempre	80,0	Sovint	4,4	Poques vegades	4,2	Mai/ gairebé mai	11,1
	Category	Value (%)													
	Sempre	76,7													
	Gairebé sempre	80,0													
Sovint	4,4														
Poques vegades	4,2														
Mai/ gairebé mai	11,1														
Gairebé sempre	4,4														
Sovint	11,1														
Poques vegades	3,3														
N 90 NS/NC 4	Mai/ gairebé mai	4,4													
P 24. Indicador positiu 2017: 92,2% 2015: 85,3% 2013: 96,7% SCS: 90,1%															
P.25 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	72,8	<table><tr><th>Category</th><th>Value (%)</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>72,8</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>80,0</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>5,4</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>12,0</td></tr></table>	Category	Value (%)	Sempre	72,8	Gairebé sempre	80,0	Sovint	5,4	Poques vegades	9,5	Mai/ gairebé mai	12,0
	Category	Value (%)													
	Sempre	72,8													
	Gairebé sempre	80,0													
Sovint	5,4														
Poques vegades	9,5														
Mai/ gairebé mai	12,0														
Gairebé sempre	5,4														
Sovint	12,0														
Poques vegades	4,3														
N 92 NS/NC 2	Mai/ gairebé mai	5,4													
P 25. Indicador positiu 2017: 90,2% 2015: 93,6% 2013: 96,7% SCS: 83,5%															
P.26 Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències?	Perfecte	15,1	<table><tr><th>Category</th><th>Value (%)</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>15,1</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>17,4</td></tr><tr><td>Bé</td><td>45,2</td></tr><tr><td>Regular</td><td>17,2</td></tr><tr><td>Malament</td><td>17,2</td></tr></table>	Category	Value (%)	Perfecte	15,1	Molt bé	17,4	Bé	45,2	Regular	17,2	Malament	17,2
	Category	Value (%)													
	Perfecte	15,1													
	Molt bé	17,4													
Bé	45,2														
Regular	17,2														
Malament	17,2														
Molt bé	17,2														
Bé	45,2														
Regular	17,2														
N 93 NS/NC 1	Malament	5,4													
P 26. Indicador positiu 2017: 77,4% 2015: 89,5% 2013: 90,5% SCS: 75,0%															
FILTRE. Es va quedar ingressat a l'hospital?	Sí	21,1	<table><tr><th>Category</th><th>Value (%)</th></tr><tr><td>Sí</td><td>21,1</td></tr><tr><td>No</td><td>78,9</td></tr></table>	Category	Value (%)	Sí	21,1	No	78,9						
	Category	Value (%)													
Sí	21,1														
No	78,9														
N 90 NS/NC 4	No	78,9													
P.27 Li van explicar perquè s'havia de quedar ingressat?	Perfecte	66,7	<table><tr><th>Category</th><th>Value (%)</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>66,7</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>81,0</td></tr><tr><td>Bé</td><td>5,6</td></tr><tr><td>Regular</td><td>19,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>27,8</td></tr></table>	Category	Value (%)	Perfecte	66,7	Molt bé	81,0	Bé	5,6	Regular	19,0	Malament	27,8
	Category	Value (%)													
	Perfecte	66,7													
	Molt bé	81,0													
Bé	5,6														
Regular	19,0														
Malament	27,8														
Molt bé	5,6														
Bé	27,8														
Regular	0,0														
N 18 NS/NC 1	Malament	0,0													
P 27. Indicador positiu 2017: 100% 2015: 100% 2013: 94,1% SCS: 85,0%															

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes										
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	89,1	<table><tr><td>Sempre</td><td>89,1</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>3,6</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>7,3</td></tr></table>	Sempre	89,1	Gairebé sempre	0,0	Sovint	3,6	Poques vegades	0,0	Mai/ gairebé mai	7,3
		Sempre	89,1											
		Gairebé sempre	0,0											
Sovint	3,6													
Poques vegades	0,0													
Mai/ gairebé mai	7,3													
Gairebé sempre	0,0													
Sovint	3,6													
N 55 NS/NC 19	Poques vegades	0,0												
<i>No em van derivar</i> 20	Mai/ gairebé mai	7,3												
P 28. Indicador positiu 2017: 92,7% 2015: 90,3% 2013: 92,1% SCS: 90,6%														
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	86,3	<table><tr><td>Perfecte</td><td>86,3</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>1,4</td></tr><tr><td>Bé</td><td>12,3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Perfecte	86,3	Molt bé	1,4	Bé	12,3	Regular	0,0	Malament	0,0	
	Perfecte	86,3												
	Molt bé	1,4												
Bé	12,3													
Regular	0,0													
Malament	0,0													
Molt bé	1,4													
Bé	12,3													
N 73 NS/NC 19	Regular	0,0												
<i>No em van explicar res</i> 2	Malament	0,0												
P 29. Indicador positiu 2017: 100% 2015: 98,6% 2013: 93,5% SCS: 90,6%														
P.30 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta?	Molt curt	3,2	<table><tr><td>Molt curt</td><td>3,2</td></tr><tr><td>Curt</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Normal</td><td>37,2</td></tr><tr><td>Llarg</td><td>27,7</td></tr><tr><td>Molt llarg</td><td>22,3</td></tr></table>	Molt curt	3,2	Curt	9,6	Normal	37,2	Llarg	27,7	Molt llarg	22,3	
	Molt curt	3,2												
	Curt	9,6												
	Normal	37,2												
Llarg	27,7													
Molt llarg	22,3													
Curt	9,6													
Normal	37,2													
Llarg	27,7													
N 94 NS/NC 0	Molt llarg	22,3												
P 30. Indicador positiu 2017: 50,0% 2015: 74,7% 2013: 54,3% SCS: 51,9%														
P.31 Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfecte	53,3	<table><tr><td>Perfecte</td><td>53,3</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>3,3</td></tr><tr><td>Bé</td><td>26,1</td></tr><tr><td>Regular</td><td>8,7</td></tr><tr><td>Malament</td><td>8,7</td></tr></table>	Perfecte	53,3	Molt bé	3,3	Bé	26,1	Regular	8,7	Malament	8,7	
	Perfecte	53,3												
	Molt bé	3,3												
	Bé	26,1												
Regular	8,7													
Malament	8,7													
Molt bé	3,3													
Bé	26,1													
Regular	8,7													
N 92 NS/NC 2	Malament	8,7												
P 31. Indicador positiu 2017: 82,6% 2015: 80,0% 2013: 76,6% SCS: 78,7%														
P.32 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, ètnia o religió al servei d'urgències?	Mai/ gairebé mai	97,9	<table><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>97,9</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>0,0</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>2,1</td></tr></table>	Mai/ gairebé mai	97,9	Poques vegades	0,0	Sovint	0,0	Gairebé sempre	0,0	Sempre	2,1	
	Mai/ gairebé mai	97,9												
	Poques vegades	0,0												
	Sovint	0,0												
Gairebé sempre	0,0													
Sempre	2,1													
Poques vegades	0,0													
Sovint	0,0													
Gairebé sempre	0,0													
N 94 NS/NC 0	Sempre	2,1												
P 32. Indicador positiu 2017: 97,9% 2015: 97,9% 2013: 94,7% SCS: -----%														
P.33 Considera que durant la seva estada a urgències se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?	Sempre	76,7	<table><tr><td>Sempre</td><td>76,7</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>1,2</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>8,1</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>4,7</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>9,3</td></tr></table>	Sempre	76,7	Gairebé sempre	1,2	Sovint	8,1	Poques vegades	4,7	Mai/ gairebé mai	9,3	
	Sempre	76,7												
	Gairebé sempre	1,2												
	Sovint	8,1												
Poques vegades	4,7													
Mai/ gairebé mai	9,3													
Gairebé sempre	1,2													
Sovint	8,1													
Poques vegades	4,7													
N 94 NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	9,3												
P 33. Indicador positiu 2017: 86,0% 2015: 75,0% 2013: 98,5% SCS: -----%														

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
P 34. Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències.	Satisfacció	7,4 (1,9)	
N 94 NS/NC 0			
P 35. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si	88,3	
	No ho sé	8,5	
N 93 NS/NC 2	No	3,2	
P 35. Indicador positiu 2017: 88,3% 2015: 93,5% 2013: 94,6% SCS: 72,5%			

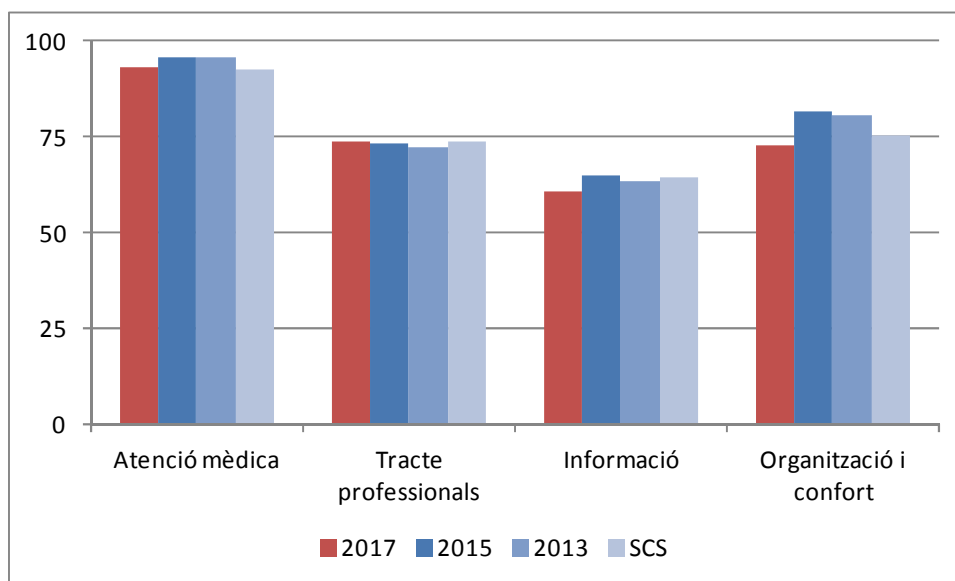
3. Representació gràfica.

3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2017 i en comparació amb les dades dels anys 2013 i 2015, i SCS 2016.

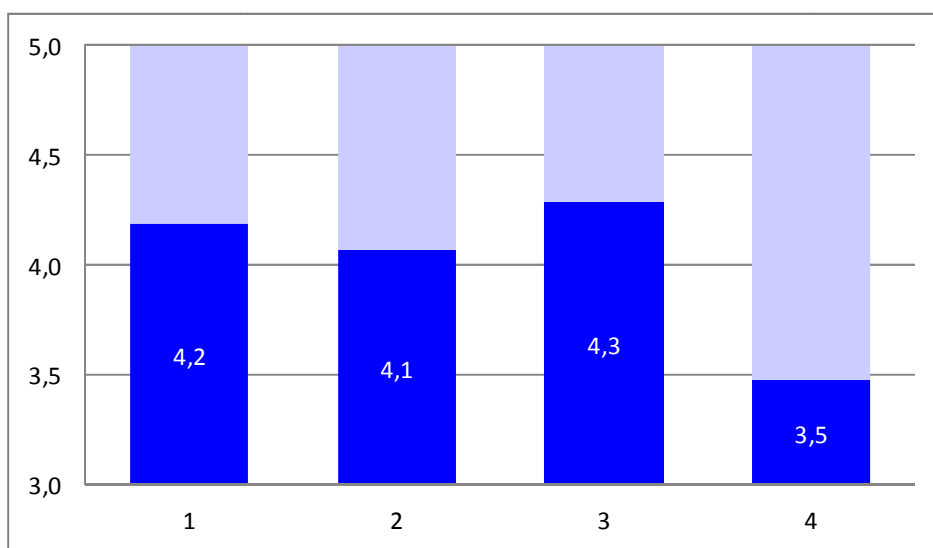


4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

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% i/o casos amb una variació superior al 5%.

Cirurgia Major Ambulatòria				
Enunciat	2017	2015	Diferència	
P.4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, soroll, quantitat de gent, etc.?)	69,3%	77,1	-	
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?	23,0%	8,3%	+	
P.6 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava?	15,1%	38,0%	-	
P.7 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera fins que el va veure el metge?	56,6%	75,6%	-	
P.13. Com valora la comoditat de llitera on el van atendre?	72,2%	80,0%	-	
P.26 Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències?	77,4%	89,5%	-	
P.30 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta?	50,0%	74,7%	-	
P.33 Considera que durant la seva estada a urgències se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?	86,0%	75,0%	+	

Urgències Psiquiatria

1. Descripció de la mostra

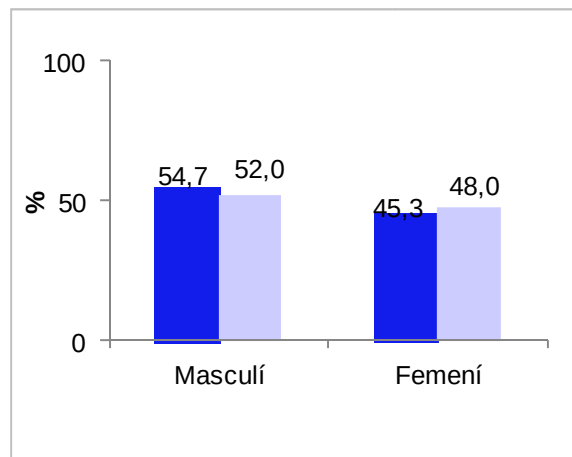
	Nombre d'enquestes
IAS 2017	75
IAS 2016	75

1.1 Característiques sociodemogràfiques

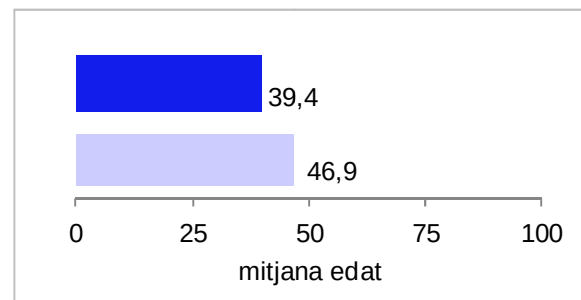
IAS 2017

IAS 2016

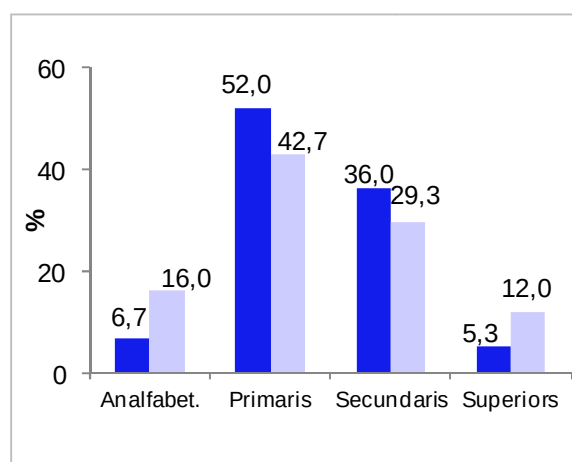
Sexe



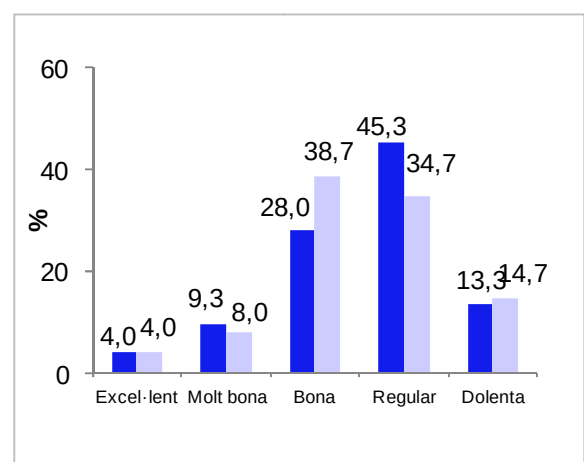
Edat



Estudis

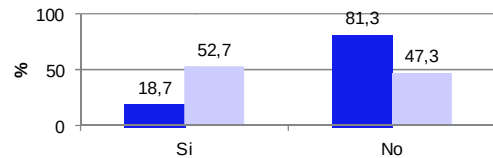
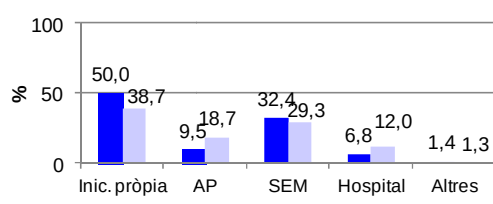
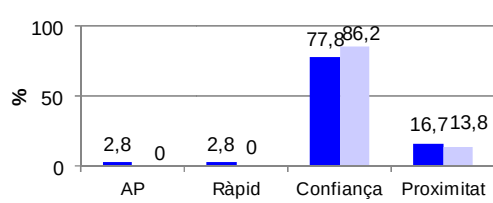


Salut percebuda



1.2 Ús del recurs d'Urgències Psiquiàtriques

Era el primer cop que anava al servei d'urgències de l'Hospital Santa Caterina?

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Era el primer cop que anava al servei d'urgències de l'Hospital Santa Caterina?	Sí	18,7	
	No	81,3	
N 75 NS/NC 0			
P.A Abans de començar voldria saber com va decidir anar a urgències	Iniciativa pròpia	50,0	
	Atenció Primària	9,5	
	SEM o emergències	32,4	
	Altre hospital	6,8	
N 74 NS/NC 1	Altre centre	1,4	
P.B Per què?	AP no podien atendre	2,8	
	És més ràpid	2,8	
	Me'n refio més	77,8	
N 36 NS/NC 39	Era més pròxim	16,7	

2. Resultats

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes												
FILTRE. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	65,3	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sí</td><td>65,3</td></tr><tr><td>No</td><td>34,7</td></tr></table>	Resposta	%	Sí	65,3	No	34,7						
	Resposta	%													
Sí	65,3														
No	34,7														
N 75 NS/NC 0	No	34,7													
P.1 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, soroll, quantitat de gent, etc.?	Perfecte	6,3	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>6,3</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>10,4</td></tr><tr><td>Bé</td><td>50,0</td></tr><tr><td>Regular</td><td>27,1</td></tr><tr><td>Malament</td><td>6,3</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	6,3	Molt bé	10,4	Bé	50,0	Regular	27,1	Malament	6,3
	Resposta	%													
	Perfecte	6,3													
	Molt bé	10,4													
Bé	50,0														
Regular	27,1														
Malament	6,3														
	Molt bé	10,4													
	Bé	50,0													
	Regular	27,1													
N 48 NS/NC 1	Malament	6,3													
P 1. Indicador positiu 2017: 66,7% 2016: 76,0% 2015: 76,0% 2013: 86,4%															
P.2 Com valora la neteja del centre?	Perfecte	4,2	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>4,2</td></tr><tr><td>Molt bona</td><td>14,6</td></tr><tr><td>Bona</td><td>77,1</td></tr><tr><td>Regular</td><td>4,2</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	4,2	Molt bona	14,6	Bona	77,1	Regular	4,2	Malament	0,0
	Resposta	%													
	Perfecte	4,2													
	Molt bona	14,6													
Bona	77,1														
Regular	4,2														
Malament	0,0														
	Molt bé	14,6													
	Bé	77,1													
	Regular	4,2													
N 48 NS/NC 1	Malament	0,0													
P 2. Indicador positiu 2017: 95,8% 2016: 87,5% 2015: 94,7% 2013: 93,2%															
P.3 Mentre estava a la sala d'espera a vostè o als seus acompanyants els van informar del temps que s'havia d'esperar?	Sí, una vegada	10,9	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sí, una vegada</td><td>10,9</td></tr><tr><td>Si, >1 vegada</td><td>8,7</td></tr><tr><td>No, mai</td><td>80,4</td></tr></table>	Resposta	%	Sí, una vegada	10,9	Si, >1 vegada	8,7	No, mai	80,4				
	Resposta	%													
Sí, una vegada	10,9														
Si, >1 vegada	8,7														
No, mai	80,4														
	Si, >1 vegada	8,7													
N 46 NS/NC 3	No, mai	80,4													
P 3. Indicador positiu 2017: 19,6% 2016: 9,8% 2015: 60,0% 2013: 15,0%															
P.4 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava?	Sí, una vegada	6,4	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sí, una vegada</td><td>6,4</td></tr><tr><td>Si, >1 vegada</td><td>4,3</td></tr><tr><td>No, mai</td><td>89,4</td></tr></table>	Resposta	%	Sí, una vegada	6,4	Si, >1 vegada	4,3	No, mai	89,4				
	Resposta	%													
Sí, una vegada	6,4														
Si, >1 vegada	4,3														
No, mai	89,4														
	Si, >1 vegada	4,3													
N 48 NS/NC 1	No, mai	89,4													
P 4. Indicador positiu 2017: 10,6% 2016: 19,3% 2015: 38,0% 2013: 13,5%															
P.5 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera fins que el va veure el metge?	Molt curt	2,2	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Molt curt</td><td>2,2</td></tr><tr><td>Curt</td><td>17,4</td></tr><tr><td>Normal</td><td>21,7</td></tr><tr><td>Llarg</td><td>30,4</td></tr><tr><td>Molt llarg</td><td>28,3</td></tr></table>	Resposta	%	Molt curt	2,2	Curt	17,4	Normal	21,7	Llarg	30,4	Molt llarg	28,3
	Resposta	%													
	Molt curt	2,2													
	Curt	17,4													
Normal	21,7														
Llarg	30,4														
Molt llarg	28,3														
	Curt	17,4													
	Normal	21,7													
	Llarg	30,4													
N 46 NS/NC 3	Molt llarg	28,3													
P 5. Indicador positiu 2017: 41,3% 2016: 56,7% 2015: 42,0% 2013: 61,9%															

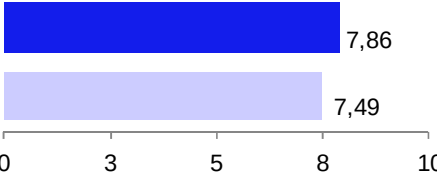
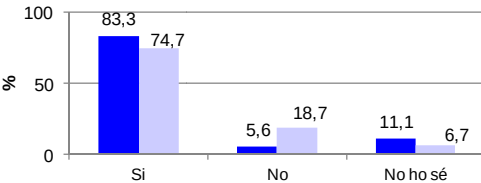
Enunciat		Categories	%	Distribució respostes																														
P.6 Valori en general, la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) del lloc on va estar mentre l'atenia el metge.		Perfecte	8,2	<table><tr><th>Category</th><th>2017 (%)</th><th>2016 (%)</th><th>2015 (%)</th><th>2013 (%)</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>8,2</td><td>9,3</td><td>27,4</td><td>24,0</td></tr><tr><td>Molt bona</td><td>64,4</td><td>60,0</td><td>0,0</td><td>5,3</td></tr><tr><td>Bona</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>1,3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr></table>	Category	2017 (%)	2016 (%)	2015 (%)	2013 (%)	Perfecte	8,2	9,3	27,4	24,0	Molt bona	64,4	60,0	0,0	5,3	Bona	0,0	0,0	0,0	1,3	Regular	0,0	0,0	0,0	0,0	Malament	0,0	0,0	0,0	0,0
	Category	2017 (%)	2016 (%)		2015 (%)	2013 (%)																												
	Perfecte	8,2	9,3		27,4	24,0																												
	Molt bona	64,4	60,0		0,0	5,3																												
Bona	0,0	0,0	0,0		1,3																													
Regular	0,0	0,0	0,0	0,0																														
Malament	0,0	0,0	0,0	0,0																														
	Molt bona	27,4																																
	Bona	64,4																																
	Regular	0,0																																
N 73	NS/NC 2	Malament	0,0																															
P 6. Indicador positiu 2017: 100% 2016: 93,4% 2015: 94,7% 2013: 97,3%																																		
P.7 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	70,7	<table><tr><th>Category</th><th>2017 (%)</th><th>2016 (%)</th><th>2015 (%)</th><th>2013 (%)</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>70,7</td><td>64,0</td><td>9,3</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>9,3</td><td>13,3</td><td>13,3</td><td>2,7</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>2,7</td><td>2,7</td><td>4,0</td><td>10,7</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Mai</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr></table>	Category	2017 (%)	2016 (%)	2015 (%)	2013 (%)	Sempre	70,7	64,0	9,3	9,3	Gairebé sempre	9,3	13,3	13,3	2,7	Sovint	2,7	2,7	4,0	10,7	Poques vegades	0,0	0,0	0,0	0,0	Mai	0,0	0,0	0,0	0,0	
	Category	2017 (%)		2016 (%)	2015 (%)	2013 (%)																												
	Sempre	70,7		64,0	9,3	9,3																												
	Gairebé sempre	9,3		13,3	13,3	2,7																												
Sovint	2,7	2,7		4,0	10,7																													
Poques vegades	0,0	0,0	0,0	0,0																														
Mai	0,0	0,0	0,0	0,0																														
	Gairebé sempre	9,3																																
	Sovint	13,3																																
	Poques vegades	2,7																																
N 74	NS/NC 1	Mai/ gairebé mai	4,0																															
P 7. Indicador positiu 2017: 93,3% 2016: 86,6% 2015: 100% 2013: 98,6%																																		
P.8 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo?	Sempre	25,0	<table><tr><th>Category</th><th>2017 (%)</th><th>2016 (%)</th><th>2015 (%)</th><th>2013 (%)</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>25,0</td><td>50,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>50,0</td><td>50,0</td><td>25,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>25,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Mai</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>50,0</td></tr></table>	Category	2017 (%)	2016 (%)	2015 (%)	2013 (%)	Sempre	25,0	50,0	0,0	0,0	Gairebé sempre	0,0	0,0	0,0	0,0	Sovint	50,0	50,0	25,0	0,0	Poques vegades	25,0	0,0	0,0	0,0	Mai	0,0	0,0	0,0	50,0	
	Category	2017 (%)		2016 (%)	2015 (%)	2013 (%)																												
	Sempre	25,0		50,0	0,0	0,0																												
Gairebé sempre	0,0	0,0		0,0	0,0																													
Sovint	50,0	50,0		25,0	0,0																													
Poques vegades	25,0	0,0	0,0	0,0																														
Mai	0,0	0,0	0,0	50,0																														
	Gairebé sempre	0,0																																
	Sovint	50,0																																
N 4	NS/NC 0	Poques vegades	25,0																															
<i>No tenia dolor</i>	<i>71</i>	Mai/ gairebé mai	0,0																															
P 8. Indicador positiu 2017: 75,0% 2016: 50,0% 2015: 62,4% 2013: 100%																																		
P 9. Què opina del temps que li va dedicar el metge/ssa?	Perfecte	12,2	<table><tr><th>Category</th><th>2017 (%)</th><th>2016 (%)</th><th>2015 (%)</th><th>2013 (%)</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>12,2</td><td>15,1</td><td>36,5</td><td>24,7</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>32,4</td><td>45,2</td><td>14,9</td><td>11,0</td></tr><tr><td>Bé</td><td>14,9</td><td>4,1</td><td>4,1</td><td>4,1</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr></table>	Category	2017 (%)	2016 (%)	2015 (%)	2013 (%)	Perfecte	12,2	15,1	36,5	24,7	Molt bé	32,4	45,2	14,9	11,0	Bé	14,9	4,1	4,1	4,1	Regular	0,0	0,0	0,0	0,0	Malament	0,0	0,0	0,0	0,0	
	Category	2017 (%)		2016 (%)	2015 (%)	2013 (%)																												
	Perfecte	12,2		15,1	36,5	24,7																												
	Molt bé	32,4		45,2	14,9	11,0																												
Bé	14,9	4,1		4,1	4,1																													
Regular	0,0	0,0	0,0	0,0																														
Malament	0,0	0,0	0,0	0,0																														
	Molt bé	36,5																																
	Bé	32,4																																
	Regular	14,9																																
N 74	NS/NC 1	Malament	4,1																															
P 9. Indicador positiu 2017: 81,1% 2016: 84,9% 2015: 83,8% 2013: 93,2%																																		
P.10 Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecte	16,2	<table><tr><th>Category</th><th>2017 (%)</th><th>2016 (%)</th><th>2015 (%)</th><th>2013 (%)</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>16,2</td><td>14,9</td><td>32,4</td><td>28,4</td></tr><tr><td>Molt bona</td><td>32,4</td><td>40,5</td><td>16,2</td><td>10,8</td></tr><tr><td>Bona</td><td>33,8</td><td>1,4</td><td>1,4</td><td>5,4</td></tr><tr><td>Regular</td><td>16,2</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Dolenta</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr></table>	Category	2017 (%)	2016 (%)	2015 (%)	2013 (%)	Perfecte	16,2	14,9	32,4	28,4	Molt bona	32,4	40,5	16,2	10,8	Bona	33,8	1,4	1,4	5,4	Regular	16,2	0,0	0,0	0,0	Dolenta	0,0	0,0	0,0	0,0	
	Category	2017 (%)		2016 (%)	2015 (%)	2013 (%)																												
	Perfecte	16,2		14,9	32,4	28,4																												
	Molt bona	32,4		40,5	16,2	10,8																												
Bona	33,8	1,4		1,4	5,4																													
Regular	16,2	0,0	0,0	0,0																														
Dolenta	0,0	0,0	0,0	0,0																														
	Molt bé	32,4																																
	Bé	33,8																																
	Regular	16,2																																
N 74	NS/NC 1	Malament	1,4																															
P 10. Indicador positiu 2017: 82,4% 2016: 83,8% 2015: 94,7% 2013: 81,7%																																		
P.11 I la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecte	17,6	<table><tr><th>Category</th><th>2017 (%)</th><th>2016 (%)</th><th>2015 (%)</th><th>2013 (%)</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>17,6</td><td>14,9</td><td>31,1</td><td>29,7</td></tr><tr><td>Molt bona</td><td>31,1</td><td>39,2</td><td>16,2</td><td>10,8</td></tr><tr><td>Bona</td><td>33,8</td><td>1,4</td><td>1,4</td><td>5,4</td></tr><tr><td>Regular</td><td>16,2</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Dolenta</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr></table>	Category	2017 (%)	2016 (%)	2015 (%)	2013 (%)	Perfecte	17,6	14,9	31,1	29,7	Molt bona	31,1	39,2	16,2	10,8	Bona	33,8	1,4	1,4	5,4	Regular	16,2	0,0	0,0	0,0	Dolenta	0,0	0,0	0,0	0,0	
	Category	2017 (%)		2016 (%)	2015 (%)	2013 (%)																												
	Perfecte	17,6		14,9	31,1	29,7																												
	Molt bona	31,1		39,2	16,2	10,8																												
Bona	33,8	1,4		1,4	5,4																													
Regular	16,2	0,0	0,0	0,0																														
Dolenta	0,0	0,0	0,0	0,0																														
	Molt bé	31,1																																
	Bé	33,8																																
	Regular	16,2																																
N 74	NS/NC 1	Malament	1,4																															
P 11. Indicador positiu 2017: 82,4% 2016: 83,8% 2015: 100% 2013: 94,6%																																		

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes	
P.12 Li van dir el nom del metge/ssa responsable que el va atendre a urgències?		Sempre	80,9		
		Gairebé sempre	10,6		
		Sovint	6,4		
N 47	NS/NC 17	Poques vegades	0,0		
No em van donar informació	11	Mai/ gairebé mai	2,1		
P 12. Indicador positiu 2017: 97,9% 2016: 94,2% 2015: 81,4% 2013: 95,7%					
P.13 Li van dir el nom dels infermers/es que el van atendre a urgències?		Sempre	84,6		
		Gairebé sempre	10,3		
		Sovint	5,1		
N 39	NS/NC 20	Poques vegades	0,0		
No em van donar informació	16	Mai/ gairebé mai	0,0		
P 13. Indicador positiu 2017: 100% 2016: 89,1% 2015: 46,4% 2013: 78,4%					
P.14 Com valora les condicions del lloc mentre l'atenien?		Perfecte	6,9		
		Molt bé	18,1		
		Bé	69,4		
		Regular	5,6		
N 72	NS/NC 3	Malament	0,0		
P 14. Indicador positiu 2017: 94,4% 2016: 89,1% 2015: 90,7% 2013: 94,5%					
P.15 Com valora la comoditat de llitera on el van atendre?		Perfecte	3,2		
		Molt bé	19,4		
		Bé	51,6		
N 31	NS/NC 1	Regular	25,8		
No hi vaig estar	43	Malament	0,0		
P 15. Indicador positiu 2017: 74,2% 2016: 92,3% 2015: 46,7% 2013: 97,1%					
P.16 Si anava acompanyat/da, van poder estar amb vostè?		Sí, tota l'estona	49,2		
		N 63	NS/NC 1		Sí, algunes estones
No anava acompanyat/da	11	No	4,8		
P 16. Indicador positiu 2017: 95,2% 2016: 87,5% 2015: 87,5% 2013: 88,0%					
P.17 Com creu que es va respectar la seva intimitat?		Perfecte	37,3		
		Molt bé	30,7		
		Bé	29,3		
		Regular	1,3		
N 75	NS/NC 0	Malament	1,3		
P 17. Indicador positiu 2017: 97,3% 2016: 97,3% 2015: 94,7% 2013: 98,9%					

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes												
P.18 Creu que les seves dades personals van ser tractades de forma confidencial durant l'estada al servei d'urgències?		Sempre	98,4	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>98,4</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>1,6</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Mai</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	98,4	Gairebé sempre	1,6	Sovint	0,0	Poques vegades	0,0	Mai	0,0
	Resposta	%														
	Sempre	98,4														
	Gairebé sempre	1,6														
Sovint	0,0															
Poques vegades	0,0															
Mai	0,0															
	Gairebé sempre	1,6														
	Sovint	0,0														
	Poques vegades	0,0														
N 61	NS/NC 14	Mai/ gairebé mai	0,0													
P 18. Indicador positiu 2017: 100% 2016: 98,7% 2015: 100% 2013: 100%																
P.19 Els metges li van donar la informació que necessitava sobre la seva malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències, etc. ?		Sempre	53,4	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>53,4</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>17,8</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>19,2</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>5,5</td></tr><tr><td>Mai</td><td>4,1</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	53,4	Gairebé sempre	17,8	Sovint	19,2	Poques vegades	5,5	Mai	4,1
	Resposta	%														
	Sempre	53,4														
Gairebé sempre	17,8															
Sovint	19,2															
Poques vegades	5,5															
Mai	4,1															
	Gairebé sempre	17,8														
	Sovint	19,2														
N 73	NS/NC 0	Poques vegades	5,5													
No em van donar informació	2	Mai/ gairebé mai	4,1													
P 19. Indicador positiu 2017: 90,4% 2016: 85,7% 2015: 91,3% 2013: 93,1%																
P.20 Li explicaven les coses davant de tothom?		Mai/ gairebé mai	98,6	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Mai</td><td>98,6</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>1,4</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>1,4</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sempre</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Mai	98,6	Poques vegades	1,4	Sovint	1,4	Gairebé sempre	0,0	Sempre	0,0
	Resposta	%														
	Mai	98,6														
	Poques vegades	1,4														
Sovint	1,4															
Gairebé sempre	0,0															
Sempre	0,0															
	Poques vegades	1,4														
	Sovint	1,4														
	Quasi sempre	0,0														
N 74	NS/NC 1	Sempre	0,0													
P 20. Indicador positiu 2017: 100% 2016: 92,0% 2015: 97,3% 2013: 100%																
P.21 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal metge?		Perfecte	20,0	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>20,0</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>44,0</td></tr><tr><td>Bé</td><td>28,0</td></tr><tr><td>Regular</td><td>8,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	20,0	Molt bé	44,0	Bé	28,0	Regular	8,0	Malament	0,0
	Resposta	%														
	Perfecte	20,0														
	Molt bé	44,0														
Bé	28,0															
Regular	8,0															
Malament	0,0															
	Molt bé	44,0														
	Bé	28,0														
	Regular	8,0														
N 75	NS/NC 0	Malament	0,0													
P 21. Indicador positiu 2017: 92,0% 2016: 89,1% 2015: 92,0% 2013: 95,9%																
P.22 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal d'infermeria?		Perfecte	20,0	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>20,0</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>42,7</td></tr><tr><td>Bé</td><td>29,3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>8,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	20,0	Molt bé	42,7	Bé	29,3	Regular	8,0	Malament	0,0
	Resposta	%														
	Perfecte	20,0														
	Molt bé	42,7														
Bé	29,3															
Regular	8,0															
Malament	0,0															
	Molt bé	42,7														
	Bé	29,3														
	Regular	8,0														
N 73	NS/NC 2	Malament	0,0													
P 22. Indicador positiu 2017: 92,0% 2016: 83,6% 2015: 90,4% 2013: 97,2%																
P.23 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal zelador/portalliteres?		Perfecte	23,2	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>23,2</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>41,1</td></tr><tr><td>Bé</td><td>33,9</td></tr><tr><td>Regular</td><td>1,8</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	23,2	Molt bé	41,1	Bé	33,9	Regular	1,8	Malament	0,0
	Resposta	%														
	Perfecte	23,2														
Molt bé	41,1															
Bé	33,9															
Regular	1,8															
Malament	0,0															
	Molt bé	41,1														
	Bé	33,9														
N 56	NS/NC 1	Regular	1,8													
No hi vaig tenir contacte	18	Malament	0,0													
P 23. Indicador positiu 2017: 98,2% 2016: 94,9% 2015: 81,8% 2013: 95,4%																

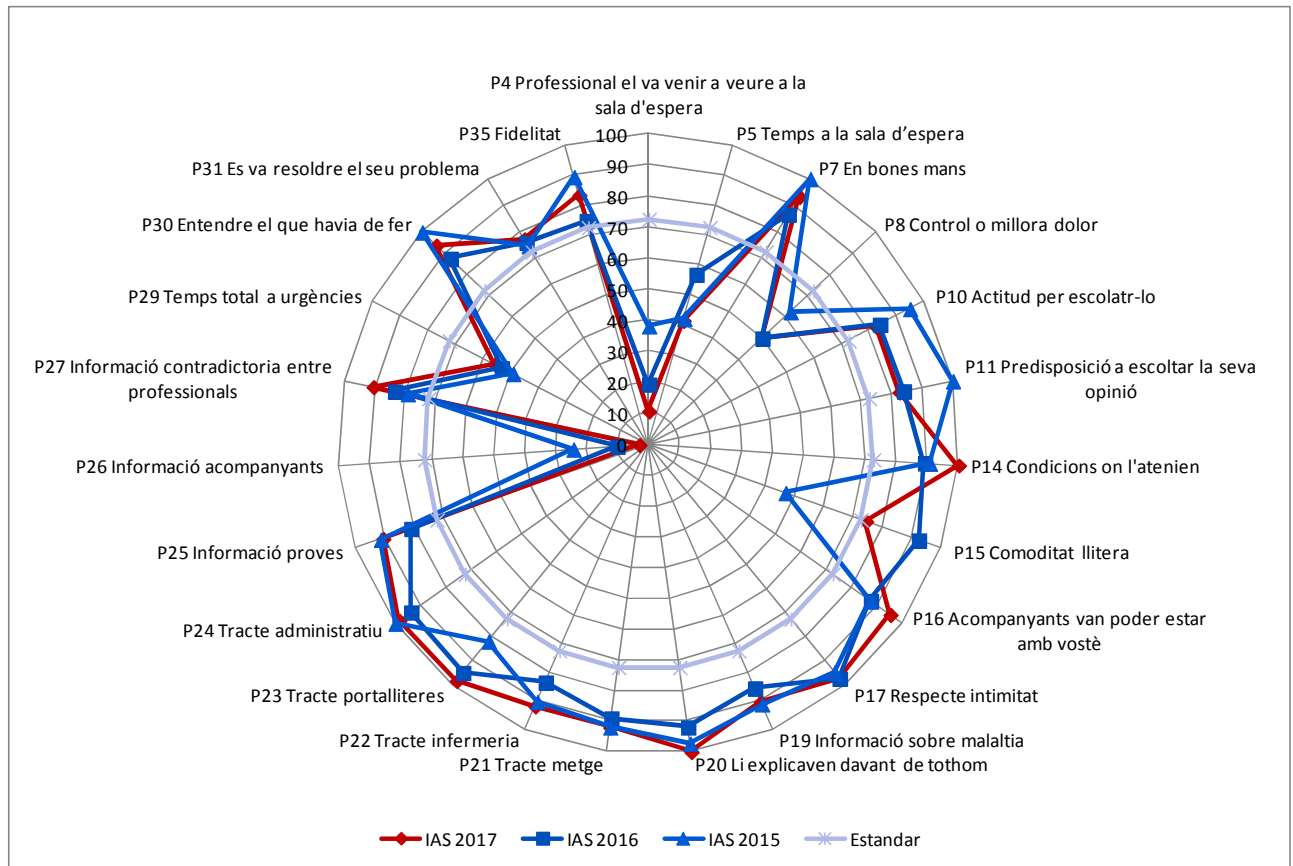
Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.24 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal administratiu?		Perfecte	20,9	
		Molt bé	46,3	
		Bé	31,3	
N 67	NS/NC 1	Regular	1,5	
No hi vaig tenir contacte	7	Malament	0,0	
P 24. Indicador positiu 2017: 98,5% 2016: 93,8% 2015: 100% 2013: 95,8%				
FILTRE. Quan estava a l'hospital li van haver de fer proves?		Sí	14,9	
		No	85,1	
N 74	NS/NC 1			
P.25 Li van donar informació sobre les proves de manera que vostè pogués entendre-ho? (Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien, etc.)		Perfecte	9,1	
		Molt bé	63,6	
		Bé	18,2	
		Regular	9,1	
N 11	NS/NC 0	Malament	0,0	
P 25. Indicador positiu 2017: 90,9% 2016: 100% 2015: 81,3% 2013: 91,7%				
P.26 Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants?		Sí	3,1	
		No	96,9	
N 59	NS/NC 1			
No anava acompanyat/da	15			
P 26. Indicador positiu 2017: 3,1% 2016: 10,2% 2015: 24,4% 2013: 100%				
P.27 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	57,3	
		Gairebé sempre	22,7	
		Sovint	10,7	
		Poques vegades	4,0	
N 75	NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	5,3	
P 27. Indicador positiu 2017: 90,7% 2016: 83,6% 2015: 79,4% 2013: 95,9%				
FILTRE. Es va quedar ingressat a l'hospital?		Sí	36,0	
		No	64,0	
N 75	NS/NC 0			
P.28 Li van explicar perquè s'havia de quedar ingressat?		Perfecte	37,0	
		Molt bé	33,3	
		Bé	11,1	
		Regular	14,8	
N 27	NS/NC 0	Malament	3,7	
P 28. Indicador positiu 2017: 81,5% 2016: 78,6% 2015: 78,5% 2013: 92,9%				

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
P.29 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta?	Molt curt	1,3	
	Curt	4,0	
	Normal	50,7	
	Llarg	21,3	
N 75	NS/NC 0	Molt llarg	22,7
P 29. Indicador positiu 2017: 56,0% 2016: 53,4% 2015: 49,3% 2013: 61,9%			
FILTRE. A urgències li van dir que havia d'anar al metge de capçalera o a l'especialista?	Sí	72,9	
	No	25,0	
N 48	NS/NC 27		
No em van derivar	12		
P.30 Quan va marxar d'urgències, 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	22,9	
	Molt bé	45,8	
	Bé	25,0	
	Regular	4,2	
N 56	NS/NC 5	Malament	2,1
P 30. Indicador positiu 2017: 93,8% 2016: 87,5% 2015: 100% 2013: 95,5%			
P.31 En aquests moments, diria que es va resoldre el motiu pel qual havia anat a urgències?	Perfecte	16,0	
	Molt bé	32,0	
	Bé	29,3	
	Regular	10,7	
N 75	NS/NC 0	Malament	12,0
P 31. Indicador positiu 2017: 77,3% 2016: 76,0% 2015: 74,7% 2013: 76,6%			
P.32 Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), l'organització del servei d'urgències?	Perfecte	26,7	
	Molt bé	42,7	
	Bé	21,3	
	Regular	8,0	
N 75	NS/NC 0	Malament	1,3
P 32. Indicador positiu 2017: 90,7% 2016: 84,0% 2015: ---% 2013: ---%			
P.33 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, ètnia o religió al servei urgències?	Mai/ gairebé mai	94,7	
	Poques vegades	5,3	
	Sovint	0,0	
	Quasi sempre	0,0	
N 75	NS/NC 0	Sempre	0,0
P 33. Indicador positiu 2017: 100% 2016: 98,6% 2015: 100% 2013: 100%			

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
P.34 Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències psiquiàtriques.	Satisfacció	7,86 (1,6)	
N 75 NS/NC 0			
P.35 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si	83,3	
	No ho sé	11,1	
N 75 NS/NC 0	No	5,6	
P 35. Indicador positiu 2017: 83,3% 2016: 74,7% 2015: 89,4% 2013: 94,6%			

3. Representació gràfica.

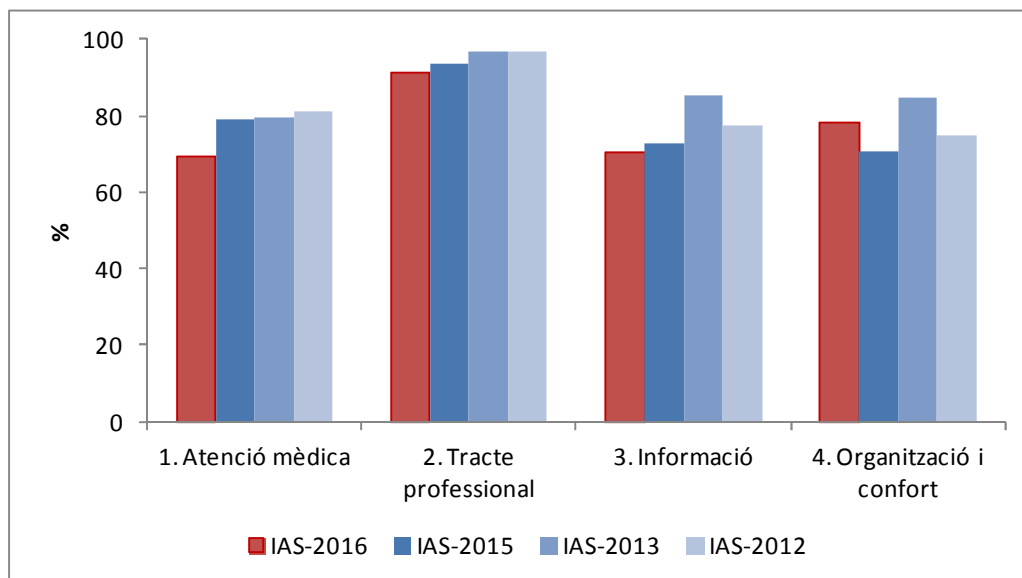
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2017 i en comparació amb les dades dels anys 2015 i 2016



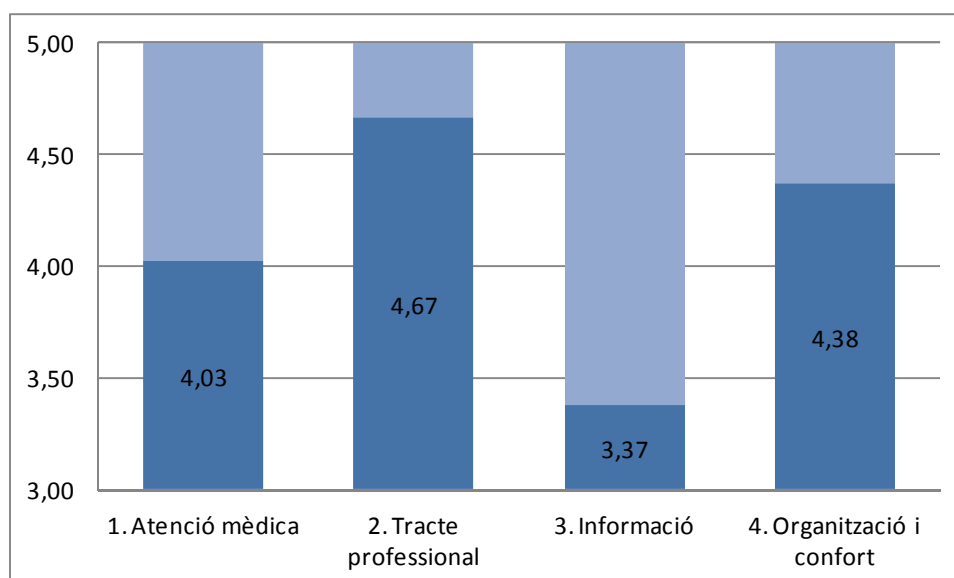
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

Les diferents preguntes s'han agrupat en 4 grans factors que agrupen l'atenció mèdica (P4, P8-9, P10-11, P30-31), el tracte amb els professionals (P7, P16-17, P20-24 i P33), la informació (P3, P12-13, P18-19, P25-28) i l'organització i confort (P1-2, P5-6, P14-15, P29). 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% i/o casos amb una variació superior al 5% a l'avaluació anterior

Urgències Psiquiatria				
Enunciat	2017	2016	Diferència	
P.1 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, soroll, quantitat de gent, etc.?)	66,7%	76,0%	-	
P.3 Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar?	19,6%	9,8%	+	
P.4 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava?	10,6%	19,3%	-	
P.5 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera fins que el va veure el metge?	41,3%	56,7%	-	
P.8 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo?*	75,0%	50,0%	+	
P.15 Com valora la comoditat de llitera on el van atendre?	74,2%	92,3%	-	
P.26 Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants?	3,1%	10,2%	-	
P.29 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta?	56,0%	53,4%	=	
P.35 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	83,3%	74,7%	+	

*només 4 persones van manifestar tenir dolor

Centre d'Atenció i Seguiment de Drogodependències (CAS)

1. Descripció de la mostra

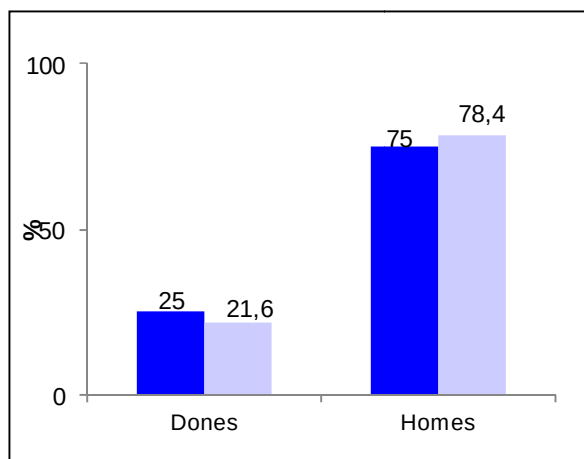
	Nombre d'enquestes
IAS 2015	97
IAS 2017	108

1.1 Característiques sociodemogràfiques

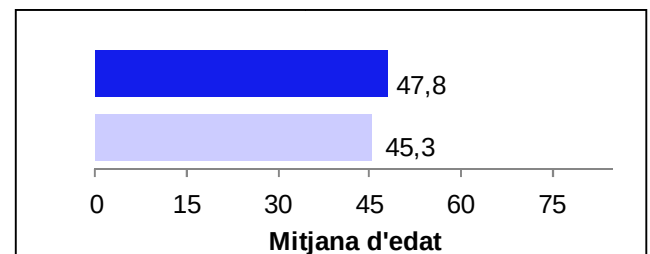
IAS 2015

IAS 2017

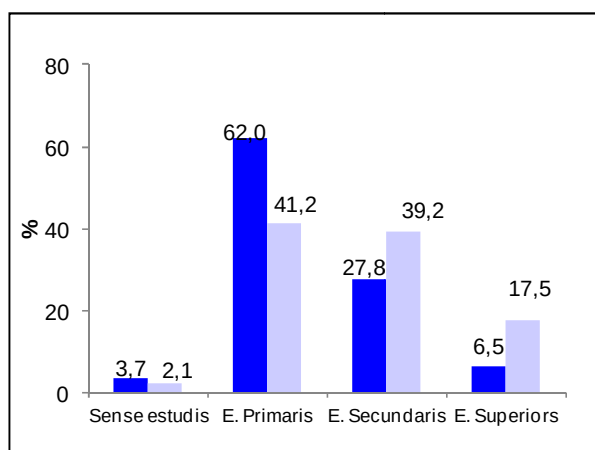
Sexe



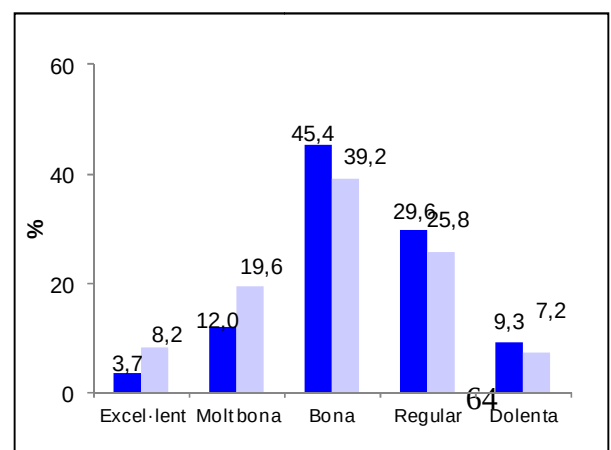
Edat



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	17,0	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>17,0</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>27,3</td></tr><tr><td>Bé</td><td>43,2</td></tr><tr><td>Regular</td><td>11,4</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,1</td></tr></table>	Category	%	Perfecte	17,0	Molt bé	27,3	Bé	43,2	Regular	11,4	Malament	1,1
		Category	%													
		Perfecte	17,0													
Molt bé	27,3															
Bé	43,2															
Regular	11,4															
Malament	1,1															
Molt bé	27,3															
Bé	43,2															
N 88	NS/NC 0	Regular	11,4													
No hi he trucat mai	20	Malament	1,1													
P 1. Indicador positiu 2017: 87,5% 2015: 81,8% 2013: 91,3% 2012: 72,2%																
P.2 Què opina de la facilitat perquè li donin hora de visita el dia que a vostè li va bé?		Perfecte	24,1	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>24,1</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>26,9</td></tr><tr><td>Bé</td><td>36,1</td></tr><tr><td>Regular</td><td>10,2</td></tr><tr><td>Malament</td><td>2,8</td></tr></table>	Category	%	Perfecte	24,1	Molt bé	26,9	Bé	36,1	Regular	10,2	Malament	2,8
		Category	%													
		Perfecte	24,1													
		Molt bé	26,9													
Bé	36,1															
Regular	10,2															
Malament	2,8															
Molt bé	26,9															
Bé	36,1															
Regular	10,2															
N 108	NS/NC 0	Malament	2,8													
P 2. Indicador positiu 2017: 87,0% 2015: 89,4% 2013: 88,6% 2012: 82,8%																
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	18,5	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>18,5</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>22,2</td></tr><tr><td>Bé</td><td>44,4</td></tr><tr><td>Regular</td><td>13,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,9</td></tr></table>	Category	%	Perfecte	18,5	Molt bé	22,2	Bé	44,4	Regular	13,0	Malament	1,9
		Category	%													
		Perfecte	18,5													
		Molt bé	22,2													
Bé	44,4															
Regular	13,0															
Malament	1,9															
Molt bé	22,2															
Bé	44,4															
Regular	13,0															
N 108	NS/NC 0	Malament	1,9													
P 3. Indicador positiu 2017: 85,2% 2015: 84,3% 2013: 84,9% 2012: 59,1%																
P.4 Valori el soroll que hi ha a la sala d'espera?		Gens	28,7	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Gens</td><td>28,7</td></tr><tr><td>Poc</td><td>26,9</td></tr><tr><td>Normal</td><td>44,4</td></tr><tr><td>Força</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Molt</td><td>0,0</td></tr></table>	Category	%	Gens	28,7	Poc	26,9	Normal	44,4	Força	0,0	Molt	0,0
		Category	%													
		Gens	28,7													
		Poc	26,9													
Normal	44,4															
Força	0,0															
Molt	0,0															
Poc	26,9															
Normal	44,4															
Força	0,0															
N 108	NS/NC 0	Molt	0,0													
P 4. Indicador positiu 2017: 100% 2015: 97,2% 2013: 97,2% 2012: 100%																
P.5 Quina impressió té de la neteja del centre?		Perfecte	18,7	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>18,7</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>27,1</td></tr><tr><td>Bé</td><td>51,4</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2,8</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Category	%	Perfecte	18,7	Molt bé	27,1	Bé	51,4	Regular	2,8	Malament	0,0
		Category	%													
		Perfecte	18,7													
		Molt bé	27,1													
Bé	51,4															
Regular	2,8															
Malament	0,0															
Molt bé	27,1															
Bé	51,4															
Regular	2,8															
N 107	NS/NC 1	Malament	0,0													
P 5. Indicador positiu 2017: 97,2% 2015: 99,0% 2013: 99,1% 2012: 99,0%																
P.6 Què opina del temps que li dedica el seu metge quan el visita?		Perfecte	29,0	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>29,0</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>32,7</td></tr><tr><td>Bé</td><td>34,6</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2,8</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,9</td></tr></table>	Category	%	Perfecte	29,0	Molt bé	32,7	Bé	34,6	Regular	2,8	Malament	0,9
		Category	%													
		Perfecte	29,0													
Molt bé	32,7															
Bé	34,6															
Regular	2,8															
Malament	0,9															
Molt bé	32,7															
Bé	34,6															
N 107	NS/NC 0	Regular	2,8													
No m'ha visitat mai	1	Malament	0,9													
P 6. Indicador positiu 2017: 96,3% 2015: 94,5% 2013: 96,0% 2012: 92,4%																

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
P.7 Com valora les explicacions que li dóna el metge? (perquè vostè conegui el seu problema les causes i els efectes a la seva vida)	Perfecte	29,9	
	Molt bé	31,8	
	Bé	32,7	
	Regular	3,7	
N 107	NS/NC 1	Malament	
P 7. Indicador positiu 2017: 94,4% 2015: 97,8% 2013: 90,6% 2012: 98,0%			
P.8 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre el seu cas?	Perfecte	27,1	
	Molt bé	35,5	
	Bé	30,8	
	Regular	4,7	
N 107	NS/NC 1	Malament	
P 8. Indicador positiu 2017: 93,5% 2015: 97,8% 2013: 93,4% 2012: 97,1%			
P.9 El metge li explica perquè serveix la medicació que està prenent?	Sempre	94,8	
	Gairebé sempre	1,0	
	Sovint	3,1	
	Poques vegades	1,0	
N 96	NS/NC 12	Mai/ gairebé mai	
P 9. Indicador positiu 2017: 99,0% 2015: 96,7% 2013: 96,6% 2012: 99,0%			
P.10 El metge li explica els efectes secundaris de la medicació que li recepta?	Sempre	67,4	
	Gairebé sempre	7,4	
	Sovint	5,3	
	Poques vegades	4,2	
N 95	NS/NC 13	Mai/ gairebé mai	
P 10. Indicador positiu 2017: 80,0% 2015: 77,5% 2013: 92,1% 2012: 98,0%			
P.11 Què opina de la freqüència de les consultes del metge?	Perfecte	8,5	
	Molt bé	20,8	
	Bé	51,9	
	Regular	11,3	
N 106	NS/NC 2	Malament	
P 11. Indicador positiu 2017: 81,2% 2015: 80,0% 2013: 91,0% 2012: 98,0%			
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	20,6	
	Molt bé	41,1	
	Bé	34,6	
	Regular	1,9	
N 107	NS/NC 1	Malament	
P 12. Indicador positiu 2017: 96,2% 2015: 97,8% 2013: 95,0% 2012: 98,1%			

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
P.13 Com valora el tracte personal que té amb vostè el metge?	Perfecte	32,7	
	Molt bé	42,1	
	Bé	22,4	
	Regular	0,9	
N 107	NS/NC 1	Malament	1,9
P 13. Indicador positiu 2017: 97,2% 2015: 97,8% 2013: 95,0% 2012: 100%			
P.14 Què opina del temps que li dedica el seu psicòleg quan va de visita?	Perfecte	31,4	
	Molt bé	39,5	
	Bé	24,4	
N 86	NS/NC 3	Regular	4,7
<i>No m'ha visitat mai</i>	19	Malament	0,0
P14 . Indicador positiu 2017: 95,3% 2015: 92,0% 2013: 93,7% 2012: 98,1%			
P.15 Com valora les sessions que realitza amb el psicòleg?	Perfecte	27,9	
	Molt bé	41,9	
	Bé	23,3	
	Regular	7,0	
N 86	NS/NC 22	Malament	0,0
P 15. Indicador positiu 2017: 93,0% 2015: 94,7% 2013: 97,9% 2012: 97,7%			
P.16 Com s'entenen les explicacions que li dona el psicòleg sobre el seu cas?	Perfecte	27,1	
	Molt bé	45,9	
	Bé	22,4	
	Regular	4,7	
N 85	NS/NC 23	Malament	0,0
P 16. Indicador positiu 2017: 95,3% 2015: 98,7% 2013: 98,0% 2012: 96,4%			
P.17 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psicòleg (el temps entre visita i visita)?	Perfecte	19,8	
	Molt bé	37,2	
	Bé	31,4	
	Regular	9,3	
N 86	NS/NC 22	Malament	2,3
P 17. Indicador positiu 2017: 88,4% 2015: 87,7% 2013: 88,7% 2012: 97,7%			
P.18 Quina predisposició té el psicòleg per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa?	Perfecte	26,7	
	Molt bona	43,0	
	Bona	26,7	
	Regular	3,5	
N 86	NS/NC 22	Dolenta	0,0
P 18. Indicador positiu 2017: 96,5% 2015: 98,7% 2013: 98,0% 2012: 90,9%			

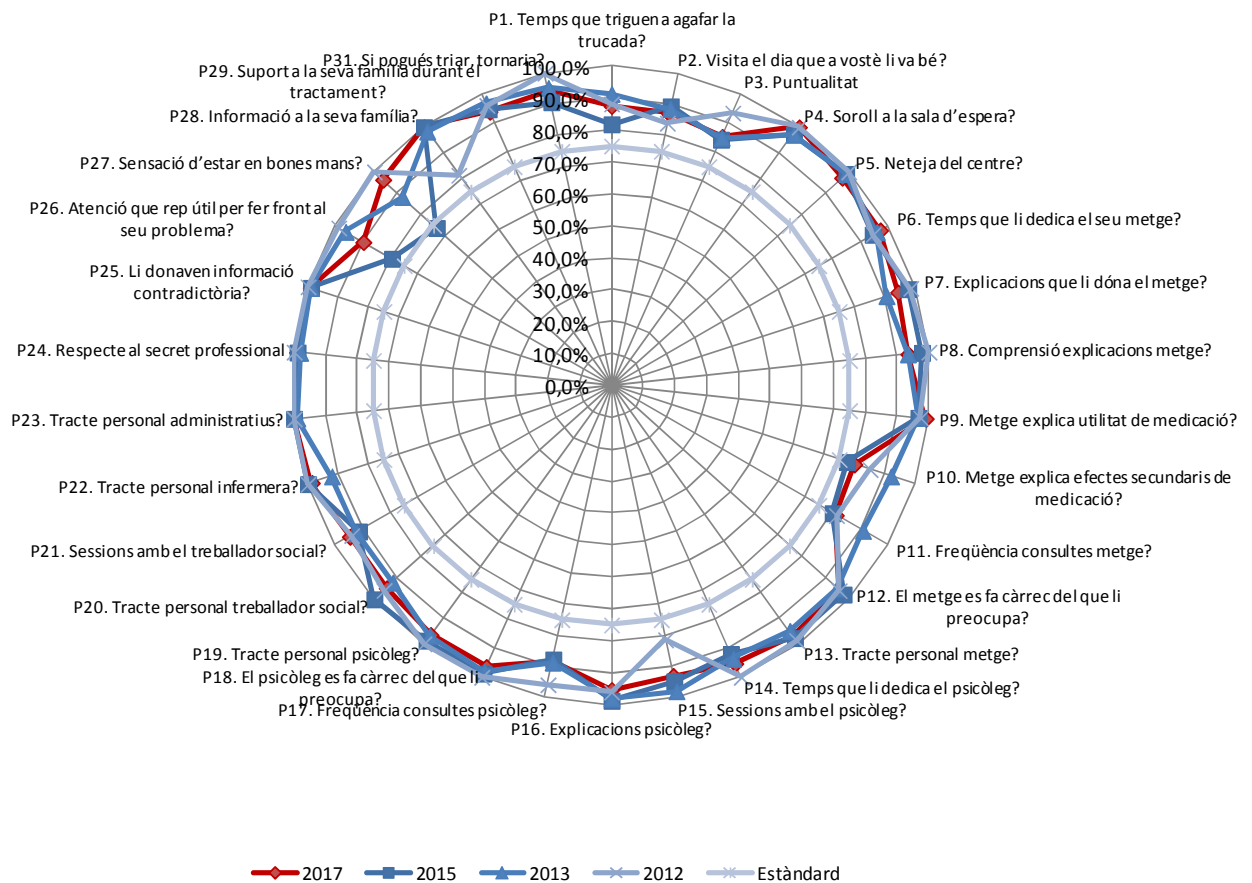
Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.19 Com valora el tracte personal que té amb vostè el psicòleg?		Perfecte	27,9	
		Molt bé	45,3	
		Bé	23,3	
		Regular	3,5	
N 86	NS/NC 22	Malament	0,0	
P 19. Indicador positiu 2017: 96,5% 2015: 98,7% 2013: 96,9% 2012: 97,7%				
P.20 Com valora el tracte personal que té amb vostè el treballador social?		Perfecte	19,0	
		Molt bé	34,5	
		Bé	41,4	
N 58	NS/NC 0	Regular	5,2	
<i>No m'ha visitat mai</i>	50	Malament	0,0	
P 20. Indicador positiu 2017: 94,8% 2015: 100% 2013: 92,2% 2012: 90,0%				
P.21 Com valora les sessions que realitza amb el treballador social?		Perfecte	12,3	
		Molt bé	40,4	
		Bé	42,1	
		Regular	5,3	
N 57	NS/NC 1	Malament	0,0	
P 21. Indicador positiu 2017: 94,7% 2015: 91,4% 2013: 92,2% 2012: 90,0%				
P.22 Com valora el tracte personal que té amb vostè la infermera?		Perfecte	15,2	
		Molt bé	50,6	
		Bé	32,9	
N 79	NS/NC 1	Regular	0,0	
<i>No m'ha visitat mai</i>	28	Malament	1,3	
P 22. Indicador positiu 2017: 98,7% 2015: 100% 2013: 92,1% 2012: 95,7%				
P.23 Com valora el tracte personal que tenen amb vostè els administratius?		Perfecte	15,9	
		Molt bé	56,1	
		Bé	28,0	
		Regular	0,0	
N 107	NS/NC 1	Malament	0,0	
P 23. Indicador positiu 2017: 100% 2015: 100% 2013: 99,0% 2012: 90,4%				
P.24 Com valora el respecte al secret professional que tenen el metge, psicòleg, etc. del que vostè explica a les visites?		Perfecte	31,8	
		Molt bé	47,7	
		Bé	19,6	
		Regular	0,9	
N 107	NS/NC 1	Malament	0,0	
P 24. Indicador positiu 2017: 99,1% 2015: 98,9% 2013: 98,1% 2012: 100%				

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
P.25 Els diferents professionals li donaven informació contradictòria?	Mai/ gairebé mai	93,4	
	Poques vegades	1,9	
	Sovint	3,8	
	Varies vegades	0,0	
N 106	NS/NC 2	Sempre	0,9
P 25. Indicador positiu 2017: 99,1% 2015: 99,0% 2013: 99,0% 2012: 96,2%			
P.26 De quina manera l'atenció que rep al CAS l'ajuda a fer front al seu problema amb l'addicció?	Perfecte	28,7	
	Molt bé	38,0	
	Bé	23,1	
	Regular	9,3	
N 108	NS/NC 0	Malament	0,9
P 26. Indicador positiu 2017: 89,8% 2015: 79,4% 2013: 96,2% 2012: 100%			
P.27 Com valora les sessions que realitza de teràpia grupal?	Perfecte	25,0	
	Molt bé	25,0	
	Bé	50,0	
N 20	NS/NC 0	Regular	0,0
<i>No hi he participat mai</i>	88	Malament	0,0
P 27. Indicador positiu 2017: 100% 2015: 73,7% 2013: 88,2% 2012: 84,8%			
P.28 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	88,9	
	Gairebé sempre	3,7	
	Sovint	3,7	
	Poques vegades	2,8	
N 108	NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	0,9
P 28. Indicador positiu 2017: 96,3% 2015: 100% 2013: 96,2% 2012: 99,0%			
P.29 Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental?	Perfecte	22,0	
	Molt bé	64,0	
	Bé	14,0	
N 49	NS/NC 1	Regular	0,0
<i>No parlen amb la família</i>	57	Malament	0,0
P 29. Indicador positiu 2017: 100% 2015: 94,7% 2013: 98,3% 2012: 100%			
P.30 Valori el suport que s'ha donat a la seva família durant tot el seu tractament?	Perfecte	20,4	
	Molt bé	59,2	
	Bé	14,3	
	Regular	4,1	
N 49	NS/NC 58	Malament	2,0
P 30. Indicador positiu 2017: 93,9% 2015: 94,7% 2013: 96,7% 2012: 100%			

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P31. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el seu CAS?		Mitjana	8,57 (0,8)	8,6 8,3 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Puntuació mitjana
	N 108 NS/NC 0			
P.32 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAS?		Sí	94,4	100 50 0 94,4 90,7 2,8 0,0 2,8 9,3 Sí No No n'estic segur/a
		No	2,8	
	N 108 NS/NC 0	No n'estic segur/a	2,8	
P 32. Indicador positiu				2017: 94,4% 2015: 90,7% 2013: 95,3% 2012: 100%

3. Gràfic radial

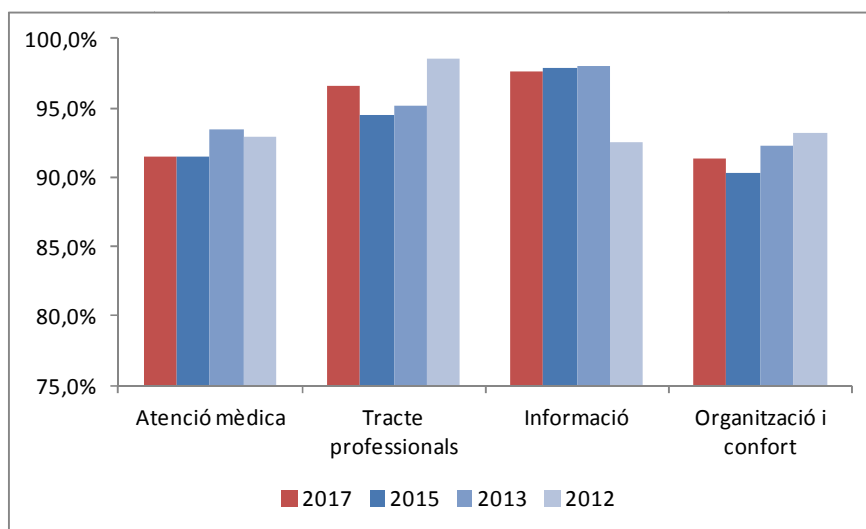
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2017 i en comparació amb les dades dels anys 2015, 2013 i 2012.



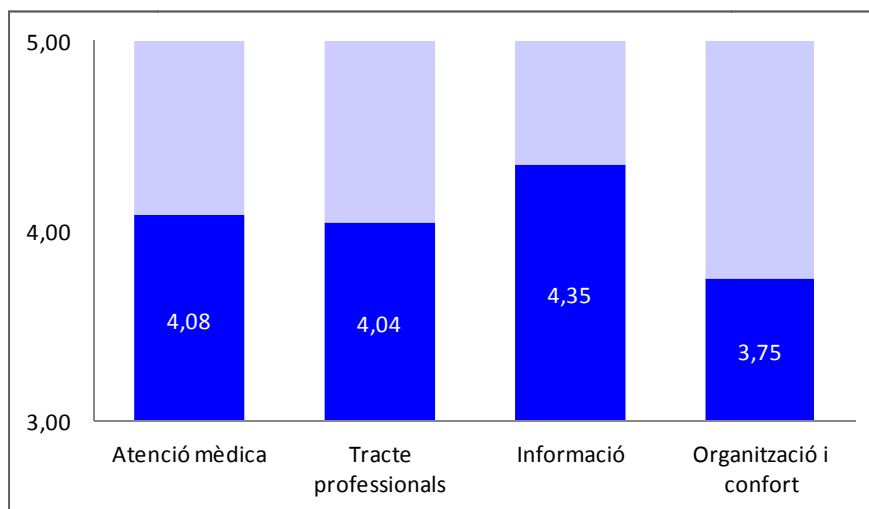
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

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.

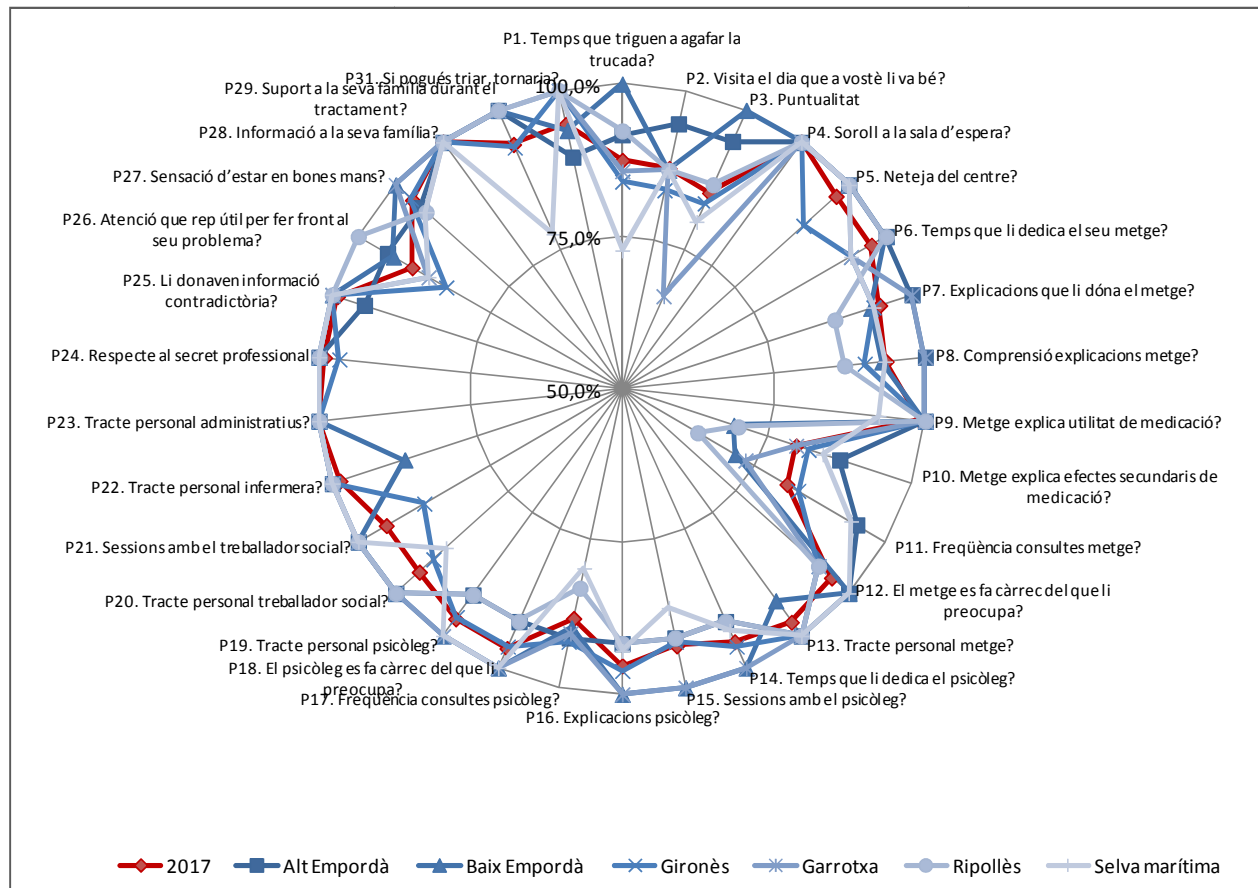


4.2 Índex de valoració global positiva per cada factor

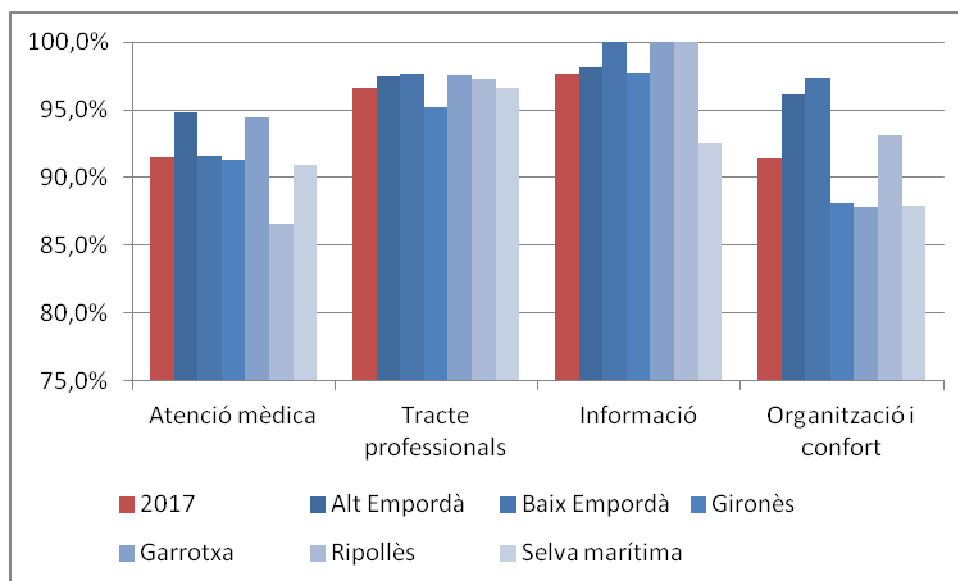


5. Comparativa entre centres

5.1 Gràfic radial amb el comparatiu de les dades globals del 2017 amb cadascun dels diferents CAS de la Regió Sanitària de Girona.



5.2 els Indicadors positius per cada factor (% de casos que han valorat tots els ítems del factor de forma positiva) per CAS.



5.2 Comparatiu dels principals indicadors amb valors positius per sota del 75% segons CAS.

	2017	Alt Empordà	Baix Empordà	Gironès	Garrotxa	Ripollès	Selva marítima
P1. Temps que triguen a agafar la trucada?	87,5%	91,7%	100,0%	84,0%	85,7%	92,3%	72,7%
P3. Puntualitat	85,2%	94,4%	100,0%	83,3%	66,7%	86,7%	80,0%
P10. Metge explica efectes secundaris de medicació?	80,0%	87,5%	69,2%	82,1%	80,0%	70,0%	84,6%
P11. Freqüència consultes metge?	81,2%	94,4%	71,4%	83,3%	73,3%	64,3%	93,3%

Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ)

1. Descripció de la mostra

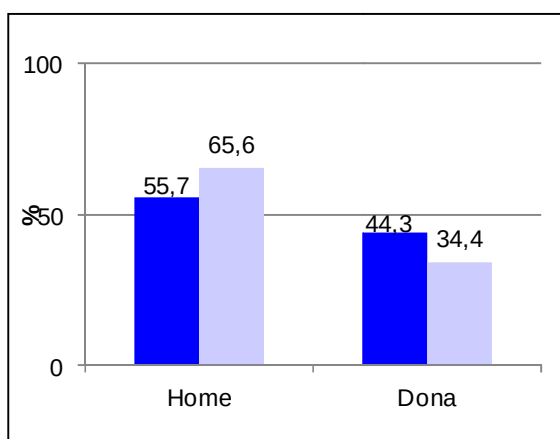
	Nombre d'enquestes
IAS 2012	122
IAS 2017	131

1.1 Característiques sociodemogràfiques

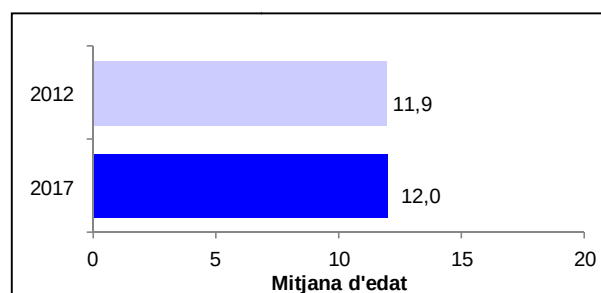
IAS 2012

IAS 2017

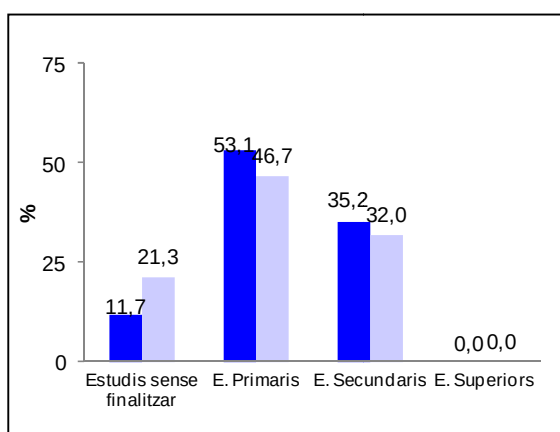
Sexe



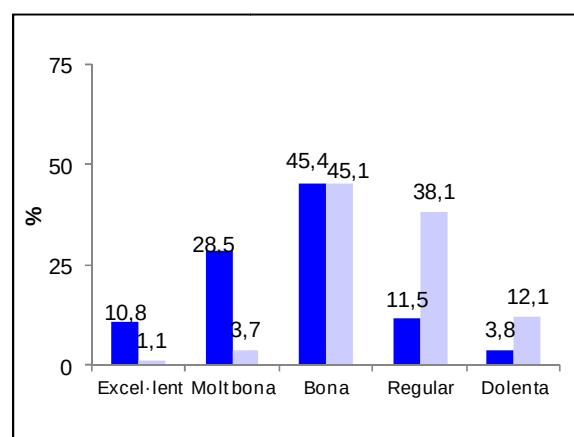
Edat



Estudis



Salut percebuda



2. Resultats

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes												
P.1 Quan truques per telèfon al centre de salut mental infanto juvenil, que et sembla el temps que triguen a agafar la trucada?		Perfecte	16,3	<table><tr><th>Category</th><th>Percentage</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>16,3</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>20,9</td></tr><tr><td>Bé</td><td>44,2</td></tr><tr><td>Regular</td><td>15,1</td></tr><tr><td>Malament</td><td>3,5</td></tr></table>	Category	Percentage	Perfecte	16,3	Molt bé	20,9	Bé	44,2	Regular	15,1	Malament	3,5
	Category	Percentage														
	Perfecte	16,3														
	Molt bé	20,9														
Bé	44,2															
Regular	15,1															
Malament	3,5															
	Molt bé	20,9														
	Bé	44,2														
	Regular	15,1														
N 86	NS/NC 45	Malament	3,5													
P 1. Indicador positiu		2017: 81,4%		2012: 98,1%	2010: 77,4%											
P.2 Com valora el temps d'espera entre que li van dir que havies d'anar al CSM fins que vares tenir la primera visita?		Perfecte	8,5	<table><tr><th>Category</th><th>Percentage</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>8,5</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>14,0</td></tr><tr><td>Bé</td><td>45,0</td></tr><tr><td>Regular</td><td>19,4</td></tr><tr><td>Malament</td><td>13,2</td></tr></table>	Category	Percentage	Perfecte	8,5	Molt bé	14,0	Bé	45,0	Regular	19,4	Malament	13,2
	Category	Percentage														
	Perfecte	8,5														
	Molt bé	14,0														
Bé	45,0															
Regular	19,4															
Malament	13,2															
	Molt bé	14,0														
	Bé	45,0														
	Regular	19,4														
N 129	NS/NC 2	Malament	13,2													
P 2. Indicador positiu		2017: 67,4%		2012: -----%	2010: -----%											
P.3 Què opines de la facilitat perquè et donin hora de visita per al dia que et va bé?		Perfecte	13,3	<table><tr><th>Category</th><th>Percentage</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>13,3</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>14,8</td></tr><tr><td>Bé</td><td>39,1</td></tr><tr><td>Regular</td><td>17,2</td></tr><tr><td>Malament</td><td>15,6</td></tr></table>	Category	Percentage	Perfecte	13,3	Molt bé	14,8	Bé	39,1	Regular	17,2	Malament	15,6
	Category	Percentage														
	Perfecte	13,3														
	Molt bé	14,8														
Bé	39,1															
Regular	17,2															
Malament	15,6															
	Molt bé	14,8														
	Bé	39,1														
	Regular	17,2														
N 128	NS/NC 3	Malament	15,6													
P 3. Indicador positiu		2017: 67,2%		2012: 95,0%	2010: 89,4%											
P.4 Tenint en compte l'hora de visita que t'han donat, què et sembla la puntualitat per entrar a la consulta?		Perfecte	11,5	<table><tr><th>Category</th><th>Percentage</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>11,5</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>15,4</td></tr><tr><td>Bé</td><td>50,0</td></tr><tr><td>Regular</td><td>20,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>3,1</td></tr></table>	Category	Percentage	Perfecte	11,5	Molt bé	15,4	Bé	50,0	Regular	20,0	Malament	3,1
	Category	Percentage														
	Perfecte	11,5														
	Molt bé	15,4														
Bé	50,0															
Regular	20,0															
Malament	3,1															
	Molt bé	15,4														
	Bé	50,0														
	Regular	20,0														
N 130	NS/NC 1	Malament	3,1													
P 4. Indicador positiu		2017: 76,9%		2012: 90,2%	2010: 83,2%											
P.5 Valora el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera		Gens	47,3	<table><tr><th>Category</th><th>Percentage</th></tr><tr><td>Gens</td><td>47,3</td></tr><tr><td>Poc</td><td>34,9</td></tr><tr><td>Normal</td><td>17,8</td></tr><tr><td>Força</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Molt</td><td>0,0</td></tr></table>	Category	Percentage	Gens	47,3	Poc	34,9	Normal	17,8	Força	0,0	Molt	0,0
	Category	Percentage														
	Gens	47,3														
	Poc	34,9														
Normal	17,8															
Força	0,0															
Molt	0,0															
	Poc	34,9														
	Normal	17,8														
	Força	0,0														
N 129	NS/NC 2	Molt	0,0													
P 5. Indicador positiu		2017: 100%		2012: 100%	2010: 99,6%											
P.6 Quina impressió tens de la neteja del centre de salut mental infanto juvenil?		Perfecte	18,6	<table><tr><th>Category</th><th>Percentage</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>18,6</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>34,1</td></tr><tr><td>Bé</td><td>47,3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Category	Percentage	Perfecte	18,6	Molt bé	34,1	Bé	47,3	Regular	0,0	Malament	0,0
	Category	Percentage														
	Perfecte	18,6														
	Molt bé	34,1														
Bé	47,3															
Regular	0,0															
Malament	0,0															
	Molt bé	34,1														
	Bé	47,3														
	Regular	0,0														
N 129	NS/NC 2	Malament	0,0													
P 6. Indicador positiu		2017: 100%		2012: 100%	2010: 99,3%											

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes												
P.7 Què opines del temps que et dedica el professional (psiquiatre, psicòleg) quan et visita?		Perfecte	20,5	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>20,5</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>30,7</td></tr><tr><td>Bé</td><td>38,6</td></tr><tr><td>Regular</td><td>7,9</td></tr><tr><td>Malament</td><td>2,4</td></tr></table>	Category	%	Perfecte	20,5	Molt bé	30,7	Bé	38,6	Regular	7,9	Malament	2,4
	Category	%														
	Perfecte	20,5														
	Molt bé	30,7														
Bé	38,6															
Regular	7,9															
Malament	2,4															
	Molt bé	30,7														
	Bé	38,6														
	Regular	7,9														
	Malament	2,4														
N 127	NS/NC 4	Malament	2,4													
P 7. Indicador positiu		2017: 89,8% 2012: 94,3% 2010: 88,1%														
P.8 Com valoren les explicacions que et dóna?	Perfecte	17,8	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>17,8</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>28,7</td></tr><tr><td>Bé</td><td>39,5</td></tr><tr><td>Regular</td><td>10,9</td></tr><tr><td>Malament</td><td>3,1</td></tr></table>	Category	%	Perfecte	17,8	Molt bé	28,7	Bé	39,5	Regular	10,9	Malament	3,1	
	Category	%														
	Perfecte	17,8														
Molt bé	28,7															
Bé	39,5															
Regular	10,9															
Malament	3,1															
Molt bé	28,7															
Bé	39,5															
N 129	NS/NC 1	Regular	10,9													
<i>No em dóna informació</i>	<i>1</i>	Malament	3,1													
P 8. Indicador positiu		2017: 86,0% 2012: 94,2% 2010: 99,3%														
P.9 Com s'entenen les explicacions que et dóna el professional (psiquiatre o psicòleg) sobre el teu cas?	Perfecte	17,1	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>17,1</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>27,9</td></tr><tr><td>Bé</td><td>41,9</td></tr><tr><td>Regular</td><td>11,6</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,6</td></tr></table>	Category	%	Perfecte	17,1	Molt bé	27,9	Bé	41,9	Regular	11,6	Malament	1,6	
	Category	%														
	Perfecte	17,1														
Molt bé	27,9															
Bé	41,9															
Regular	11,6															
Malament	1,6															
Molt bé	27,9															
Bé	41,9															
N 129	NS/NC 1	Regular	11,6													
<i>No em dóna informació</i>	<i>1</i>	Malament	1,6													
P 9. Indicador positiu		2017: 86,9% 2012: 95,0% 2010: 96,0%														
P.10 Voldries que et donés més informació? (sobre el teu problema de salut)	No, tinc tota la informació	64,3	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>No, tinc tota la informació</td><td>64,3</td></tr><tr><td>Sí, a vegades</td><td>14,1</td></tr><tr><td>Sí, sempre</td><td>21,1</td></tr></table>	Category	%	No, tinc tota la informació	64,3	Sí, a vegades	14,1	Sí, sempre	21,1					
	Category	%														
No, tinc tota la informació	64,3															
Sí, a vegades	14,1															
Sí, sempre	21,1															
	Si, a vegades	14,1														
N 128	NS/NC 3	Sí, sempre	21,1													
P 10. Indicador positiu		2017: 64,3% 2012: 56,3% 2010: 63,0%														
FILTRE. En aquests moments pren medicació receptada pel psiquiatre?	Sí	27,5	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Sí</td><td>27,5</td></tr><tr><td>No</td><td>72,5</td></tr></table>	Category	%	Sí	27,5	No	72,5							
	Category	%														
Sí	27,5															
No	72,5															
	No	72,5														
N 131	NS/NC 0															
P.11 El/la psiquiatre li explica per a què serveix la medicació que està prenent?	Sempre	86,1	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>86,1</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>38,6</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>2,8</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>2,3</td></tr><tr><td>Mai</td><td>5,6</td></tr></table>	Category	%	Sempre	86,1	Gairebé sempre	38,6	Sovint	2,8	Poques vegades	2,3	Mai	5,6	
	Category	%														
	Sempre	86,1														
	Gairebé sempre	38,6														
Sovint	2,8															
Poques vegades	2,3															
Mai	5,6															
Gairebé sempre	0,8															
Sovint	0,8															
Poques vegades	0,8															
N 36	NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	1,6													
P 11. Indicador positiu		2017: 87,7% 2012: 97,7% 2010: 98,4%														

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes																		
P.12 Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé?	Sempre	58,8	<table><tr><th>Category</th><th>2017 (%)</th><th>2010 (%)</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>58,8</td><td>27,9</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>20,6</td><td>60,5</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>2,9</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>5,9</td><td>2,3</td></tr><tr><td>Mai</td><td>11,8</td><td>0,0</td></tr></table>	Category	2017 (%)	2010 (%)	Sempre	58,8	27,9	Gairebé sempre	20,6	60,5	Sovint	2,9	9,3	Poques vegades	5,9	2,3	Mai	11,8	0,0
	Category	2017 (%)		2010 (%)																	
	Sempre	58,8		27,9																	
	Gairebé sempre	20,6		60,5																	
Sovint	2,9	9,3																			
Poques vegades	5,9	2,3																			
Mai	11,8	0,0																			
Gairebé sempre	20,6																				
Sovint	2,9																				
Poques vegades	5,9																				
N 36	NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	11,8																		
P 12. Indicador positiu		2017: 82,4%	2012: 97,7% 2010: 96,0%																		
P.13 El psiquiatre t'explica els possibles efectes secundaris de la medicació? (que et recepta)	Sempre	65,7	<table><tr><th>Category</th><th>2017 (%)</th><th>2010 (%)</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>65,7</td><td>38,6</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>5,7</td><td>59,1</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>11,4</td><td>2,3</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>8,6</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Mai</td><td>8,6</td><td>0,0</td></tr></table>	Category	2017 (%)	2010 (%)	Sempre	65,7	38,6	Gairebé sempre	5,7	59,1	Sovint	11,4	2,3	Poques vegades	8,6	0,0	Mai	8,6	0,0
	Category	2017 (%)		2010 (%)																	
	Sempre	65,7		38,6																	
	Gairebé sempre	5,7		59,1																	
Sovint	11,4	2,3																			
Poques vegades	8,6	0,0																			
Mai	8,6	0,0																			
Gairebé sempre	5,7																				
Sovint	11,4																				
Poques vegades	8,6																				
N 35	NS/NC 1	Mai	8,6																		
P 13. Indicador positiu		2017: 82,9%	2012: 100% 2010: 56,4%																		
P.14 Què opines de la freqüència de les consultes amb el professional que t'atén (psiquiatre, psicòleg)? (el temps entre visita i visita)	Perfecte	9,0	<table><tr><th>Category</th><th>2017 (%)</th><th>2010 (%)</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>9,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>12,3</td><td>3,3</td></tr><tr><td>Bé</td><td>37,7</td><td>75,4</td></tr><tr><td>Regular</td><td>24,6</td><td>13,1</td></tr><tr><td>Malament</td><td>16,4</td><td>8,2</td></tr></table>	Category	2017 (%)	2010 (%)	Perfecte	9,0	0,0	Molt bé	12,3	3,3	Bé	37,7	75,4	Regular	24,6	13,1	Malament	16,4	8,2
	Category	2017 (%)		2010 (%)																	
	Perfecte	9,0		0,0																	
	Molt bé	12,3		3,3																	
Bé	37,7	75,4																			
Regular	24,6	13,1																			
Malament	16,4	8,2																			
Molt bé	12,3																				
Bé	37,7																				
Regular	24,6																				
N 122	NS/NC 9	Malament	16,4																		
P 14 . Indicador positiu		2017: 59,0%	2012: 78,7% 2010: 75,8%																		
P.15 Quina disposició té el professional que t'atén (psiquiatre, psicòleg) per escoltar-te i fer-se càrrec del que et preocupa de la teva salut?	Perfecte	22,7	<table><tr><th>Category</th><th>2017 (%)</th><th>2010 (%)</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>22,7</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>18,0</td><td>10,7</td></tr><tr><td>Bé</td><td>51,6</td><td>84,3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>6,3</td><td>4,1</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,6</td><td>0,8</td></tr></table>	Category	2017 (%)	2010 (%)	Perfecte	22,7	0,0	Molt bé	18,0	10,7	Bé	51,6	84,3	Regular	6,3	4,1	Malament	1,6	0,8
	Category	2017 (%)		2010 (%)																	
	Perfecte	22,7		0,0																	
	Molt bé	18,0		10,7																	
Bé	51,6	84,3																			
Regular	6,3	4,1																			
Malament	1,6	0,8																			
Molt bé	18,0																				
Bé	51,6																				
Regular	6,3																				
N 128	NS/NC 3	Malament	1,6																		
P 15. Indicador positiu		2017: 92,2%	2012: 96,3% 2010: 96,3%																		
P.16 Què et sembla la predisposició del professional que t'atén (psiquiatre, psicòleg) perquè puguis donar la teva opinió? Per exemple de la medicació que prens.	Perfecte	24,2	<table><tr><th>Category</th><th>2017 (%)</th><th>2010 (%)</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>24,2</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>18,0</td><td>5,8</td></tr><tr><td>Bé</td><td>49,2</td><td>90,8</td></tr><tr><td>Regular</td><td>7,0</td><td>3,3</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,6</td><td>0,0</td></tr></table>	Category	2017 (%)	2010 (%)	Perfecte	24,2	0,0	Molt bé	18,0	5,8	Bé	49,2	90,8	Regular	7,0	3,3	Malament	1,6	0,0
	Category	2017 (%)		2010 (%)																	
	Perfecte	24,2		0,0																	
	Molt bé	18,0		5,8																	
Bé	49,2	90,8																			
Regular	7,0	3,3																			
Malament	1,6	0,0																			
Molt bé	18,0																				
Bé	49,2																				
Regular	7,0																				
N 130	NS/NC 1	Malament	1,6																		
P 16. Indicador positiu		2017: 91,4%	2012: 96,7% 2010: 96,7%																		

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes												
P.17 Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que té amb tu el professional que t'atén (psiquiatre, psicòleg)		Perfecte	24,6	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>24,6</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>42,3</td></tr><tr><td>Bé</td><td>27,7</td></tr><tr><td>Regular</td><td>5,4</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	24,6	Molt bé	42,3	Bé	27,7	Regular	5,4	Malament	0,0
		Resposta	%													
		Perfecte	24,6													
		Molt bé	42,3													
Bé	27,7															
Regular	5,4															
Malament	0,0															
Molt bé	42,3															
Bé	27,7															
Regular	5,4															
N 130	NS/NC 1	Malament	0,0													
P 17. Indicador positiu		2017: 94,6%		2012: 99,2%	2010: 97,2%											
P.18 Com valoreu el respecte al secret professional que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que expliques a les visites?		Perfecte	21,1	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>21,1</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>39,8</td></tr><tr><td>Bé</td><td>39,0</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	21,1	Molt bé	39,8	Bé	39,0	Regular	0,0	Malament	0,0
		Resposta	%													
		Perfecte	21,1													
		Molt bé	39,8													
Bé	39,0															
Regular	0,0															
Malament	0,0															
Molt bé	39,8															
Bé	39,0															
Regular	0,0															
N 123	NS/NC 8	Malament	0,0													
P 18. Indicador positiu		2017: 100%		2012: 100%	2010: 99,2%											
P.19 Els diferents professionals (psiquiatre, psicòleg, infermeres) et donaven informació contradictòria? (un et deia una cosa i l'altre, una cosa diferent)		Mai	91,7	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Mai</td><td>91,7</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>9,2</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></table>	Resposta	%	Mai	91,7	Poques vegades	9,2	Sovint	0,0	Gairebé sempre	0,0	Sempre	0,0
		Resposta	%													
		Mai	91,7													
		Poques vegades	9,2													
Sovint	0,0															
Gairebé sempre	0,0															
Sempre	0,0															
Poques vegades	9,2															
Sovint	0,0															
Gairebé sempre	0,0															
N 120	NS/NC 11	Sempre	0,0													
P 19. Indicador positiu		2017: 100%		2012: 99,2%	2010: 94,2%											
P.20 De quina manera l'atenció que reps al centre t'ha servit per fer front?		Perfecte	16,1	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>16,1</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>23,7</td></tr><tr><td>Bé</td><td>38,1</td></tr><tr><td>Regular</td><td>15,3</td></tr><tr><td>Malament</td><td>6,8</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	16,1	Molt bé	23,7	Bé	38,1	Regular	15,3	Malament	6,8
		Resposta	%													
		Perfecte	16,1													
		Molt bé	23,7													
Bé	38,1															
Regular	15,3															
Malament	6,8															
Molt bé	23,7															
Bé	38,1															
Regular	15,3															
N 118	NS/NC 13	Malament	6,8													
P 20. Indicador positiu		2017: 94,4%		2012: 91,8%	2010: 94,2%											
P.21 Tens la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	78,6	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>78,6</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>61,2</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>10,3</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>4,8</td></tr><tr><td>Mai</td><td>0,8</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	78,6	Gairebé sempre	61,2	Sovint	10,3	Poques vegades	4,8	Mai	0,8
		Resposta	%													
		Sempre	78,6													
		Gairebé sempre	61,2													
Sovint	10,3															
Poques vegades	4,8															
Mai	0,8															
Gairebé sempre	5,6															
Sovint	10,3															
Poques vegades	4,8															
N 126	NS/NC 5	Mai	0,8													
P 21. Indicador positiu		2017: 95,4%		2012: 95,0%	2010: 97,0%											
FILTRE. Contacte amb personal de treball social?	Sí	13,1	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sí</td><td>13,1</td></tr><tr><td>No</td><td>86,9</td></tr></table>	Resposta	%	Sí	13,1	No	86,9							
	Resposta	%														
Sí	13,1															
No	86,9															
N 130	NS/NC 1	No	86,9													

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.22 Com valors el tracte personal (amabilitat) que té amb tu el personal de treball social?		Perfecte	11,8	
		Molt bé	29,4	
		Bé	58,8	
		Regular	0,0	
N 17	NS/NC 1	Malament	0,0	
P 22. Indicador positiu		2017: 100% 2012: -----% 2010: -----%		
P.23 Com valors les sessions que realitzes amb la treballadora social?		Perfecte	13,3	
		Molt bé	20,0	
		Bé	66,7	
		Regular	0,0	
N 15	NS/NC 3	Malament	0,0	
P 23. Indicador positiu		2017: 100% 2012: 100% 2010: -----%		
P.24 Com valors les sessions que realitzes amb la treballadora social?		Perfecte	29,4	
		Molt bé	17,6	
		Bé	52,9	
		Regular	0,0	
N 17	NS/NC 1	Malament	0,0	
P 24. Indicador positiu		2017: 100% 2012: 100% 2010: -----%		
P.25 Com valors el tracte personal (amabilitat) que té amb tu el personal administratiu?		Perfecte	7,7	
		Molt bé	60,0	
		Bé	32,3	
		Regular	0,0	
N 130	NS/NC 1	Malament	0,0	
P 25. Indicador positiu		2017: 100% 2012: 100% 2010: -----%		
FILTRE Els professionals del centre parlen del teu problema de salut amb algú de la teva família?	Sí		91,5	
	No		8,5	
N 130	NS/NC 1			
P.26 Valora la informació que donen a la teva família sobre el teu problema de salut mental?		Perfecte	6,7	
		Molt bé	46,2	
		Bé	31,1	
		Regular	14,3	
N 119	NS/NC 0	Malament	1,7	
P 26. Indicador positiu		2017: 84,0% 2012: -----% 2010: -----%		

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes																		
P.27 Et vares sentir discriminat/da per motius de sexe, raça o religió en el CSMIJ?		Mai	97,7	<table><caption>Data for P.27 Distribution</caption><thead><tr><th>Category</th><th>2017 (%)</th><th>2012 (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Mai</td><td>97,7</td><td>99,2</td></tr><tr><td>Poques vegades</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>Gairebé sempre</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sempre</td><td>1,6</td><td>0,8</td></tr></tbody></table>	Category	2017 (%)	2012 (%)	Mai	97,7	99,2	Poques vegades	0,0	0,0	Sovint	0,0	0,0	Gairebé sempre	0,0	0,0	Sempre	1,6	0,8
	Category	2017 (%)	2012 (%)																			
	Mai	97,7	99,2																			
	Poques vegades	0,0	0,0																			
Sovint	0,0	0,0																				
Gairebé sempre	0,0	0,0																				
Sempre	1,6	0,8																				
	Poques vegades	0,0																				
	Sovint	0,0																				
	Gairebé sempre	0,0																				
N 130	NS/NC 1	Sempre	1,6																			
P 27. Indicador positiu		2017: 97,7% 2012: 99,2% 2010: -----%																				
P.28 Consideres que durant la teva estada al CSMIJ et varen donar la possibilitat de manifestar els teus drets i voluntats?		Sempre	51,3	<table><caption>Data for P.28 Distribution</caption><thead><tr><th>Category</th><th>2017 (%)</th><th>2012 (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Sempre</td><td>51,3</td><td>54,6</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>29,5</td><td>45,4</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>12,8</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Mai</td><td>6,4</td><td>0,0</td></tr></tbody></table>	Category	2017 (%)	2012 (%)	Sempre	51,3	54,6	Gairebé sempre	29,5	45,4	Sovint	12,8	0,0	Poques vegades	0,0	0,0	Mai	6,4	0,0
	Category	2017 (%)	2012 (%)																			
	Sempre	51,3	54,6																			
	Gairebé sempre	29,5	45,4																			
Sovint	12,8	0,0																				
Poques vegades	0,0	0,0																				
Mai	6,4	0,0																				
	Gairebé sempre	29,5																				
	Sovint	12,8																				
	Poques vegades	0,0																				
N 78	NS/NC 53	Mai	6,4																			
P 28. Indicador positiu		2017: 93,6% 2012: 100% 2010: -----%																				
FILTRE Els professionals del centre parlen del teu problema de salut amb algú de la teva família?				<table><caption>Data for Filtrage Chart</caption><thead><tr><th>Year</th><th>Mitjana de satisfacció global</th></tr></thead><tbody><tr><td>2017</td><td>7,7</td></tr><tr><td>2012</td><td>8,1</td></tr></tbody></table>	Year	Mitjana de satisfacció global	2017	7,7	2012	8,1												
	Year	Mitjana de satisfacció global																				
2017	7,7																					
2012	8,1																					
N 130	NS/NC 1	Mitjana	7,7 (1,2)																			
P.29 Voldries que et donés més informació? (sobre el teu problema de salut)		Si	85,4	<table><caption>Data for P.29 Distribution</caption><thead><tr><th>Category</th><th>2017 (%)</th><th>2012 (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Si</td><td>85,4</td><td>94,1</td></tr><tr><td>No</td><td>3,8</td><td>5,9</td></tr><tr><td>No n'estic segur</td><td>10,8</td><td>0,0</td></tr></tbody></table>	Category	2017 (%)	2012 (%)	Si	85,4	94,1	No	3,8	5,9	No n'estic segur	10,8	0,0						
	Category	2017 (%)	2012 (%)																			
Si	85,4	94,1																				
No	3,8	5,9																				
No n'estic segur	10,8	0,0																				
	No	3,8																				
N 130	NS/NC 1	No n'estic segur	10,8																			
P 29. Indicador positiu		2017: 84,0% 2012: 94,1% 2010: 91,2%																				

3. Comparativa de satisfacció segons CSMIJ

Distribució mostra	N
Alt Empordà	20 (15,3)
Baix Empordà	21 (16,0)
Garrotxa	15 (11,5)
Gironès	30 (22,9)
Ripollès	10 (07,6)
Selva Interior	15 (11,5)
Selva Marítima	20 (15,3)

PREGUNTES	Alt Empordà	Baix Empordà	Garrotxa	Gironès	Ripollès	Selva interior	Selva marítima	IAS
<i>Temps d'espera fins 1ª visita</i>	60,0	61,9	66,7	69,0	60,0	78,6	75,0	67,2
<i>Puntualitat per entrar a consulta</i>	70,0	66,7	73,3	83,3	80,0	92,9	75,0	76,9
<i>Neteja del centre</i>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<i>Temps que li dedica el psiquiatre</i>	80,0	90,5	85,7	90,0	100,0	92,9	94,4	89,8
<i>Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec</i>	90,0	71,4	100,0	90,0	90,0	93,3	77,8	86,8
<i>Pot donar la seva opinió</i>	100,0	76,2	93,3	90,0	100,0	100,0	89,5	91,4
<i>El psiquiatre li dona la informació que necessita</i>	60,0	60,0	86,7	70,0	70,0	33,3	72,2	64,8
<i>S'entenen les explicacions</i>	90,0	71,4	100,0	90,0	90,0	93,3	77,8	86,8
<i>Freqüència de les consultes amb el psiquiatre/psicòleg</i>	78,9	61,9	38,5	53,6	10,0	69,2	77,8	59,0
<i>El psiquiatre li explica la medicació</i>	85,7	100,0	100,0	87,5	100,0	87,5	100,0	91,7
<i>La medicació és la que a vostè li va bé</i>	71,4	88,9	NA	87,5	100,0	75,0	100,0	82,4
<i>Seguiment del problema de salut diferents professionals</i>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<i>Tracte personal diferents professionals</i>	90,0	90,5	100,0	100,0	100,0	100,0	85,0	94,6
<i>La informació és coherent</i>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<i>L'atenció ha servit per fer front al seu problema</i>	75,0	61,9	92,9	72,4	100,0	85,7	78,6	78,0
<i>Està en bones mans</i>	95,0	90,0	92,9	93,3	100,0	100,0	94,4	94,4
<i>Temps que trigen a agafar la trucada</i>	66,7	90,0	70,0	94,1	57,1	83,3	93,3	81,4
<i>Suport i ajuda atenció al taulell</i>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<i>Informació a la seva família sobre el seu problema</i>	88,9	61,9	100,0	75,9	100,0	92,9	92,9	84,0
<i>Grau de satisfacció global</i>	7,9	7,5	8,0	7,7	7,2	7,9	7,5	7,6
<i>Continuaria venint</i>	85,0	70,0	93,3	86,7	90,0	93,3	85,0	85,4

El color **vermell** indica % inferior al 75% d'indicador positiu

4. Representació gràfica.

4.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2017 i en comparació amb les dades del IAS 2012 i 2010.

