



Institut
d'Assistència
Sanitària

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI

IAS 2018

Índex

Metodologia	Pàgina. 5
Consultes externes.....	Pàgina. 11
Cirurgia major ambulatoria.....	Pàgina. 21
Urgències generals.....	Pàgina. 33
Urgències psiquiatria	Pàgina. 45
Urgències pediatria	Pàgina. 59
Urgències ginecologia	Pàgina. 71
Extraccions	Pàgina. 85
Llar residència	Pàgina. 93

1. Procediment

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

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

La mostra s'ha recollit de forma aleatòria, a partir dels usuaris de l'IAS que van anar a consulta i/o van ser atesos durant el mes de setembre de 2018, i estratificada per les unitats assistencials de l'Hospital Santa Caterina. Es van realitzar 1.428 trucades i es van aconseguir 589 enquestes vàlides que representa que van ser necessàries 2,4 trucades per aconseguir un cas vàlid. Aquest any 2018 també es van realitzar, de forma presencial, les enquestes als usuaris i usuàries de la llar residència ($n=25$).

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

Serveis	Visites/ mes	Mida de mostra	Enquestes
Consultes Externes	3.685	94	95
Cirurgia Major Ambulatoria	324	75	75
Extraccions	719	86	86
Urgències generals	3.002	94	94
Urgències psiquiatria	382	78	78
Urgències pediatria	538	83	83
Urgències ginecologia\obstetrícia	398	78	78
TOTAL	9.048	588	589

2. Recollida de dades

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

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

3. Anàlisi de dades i exposició dels resultats

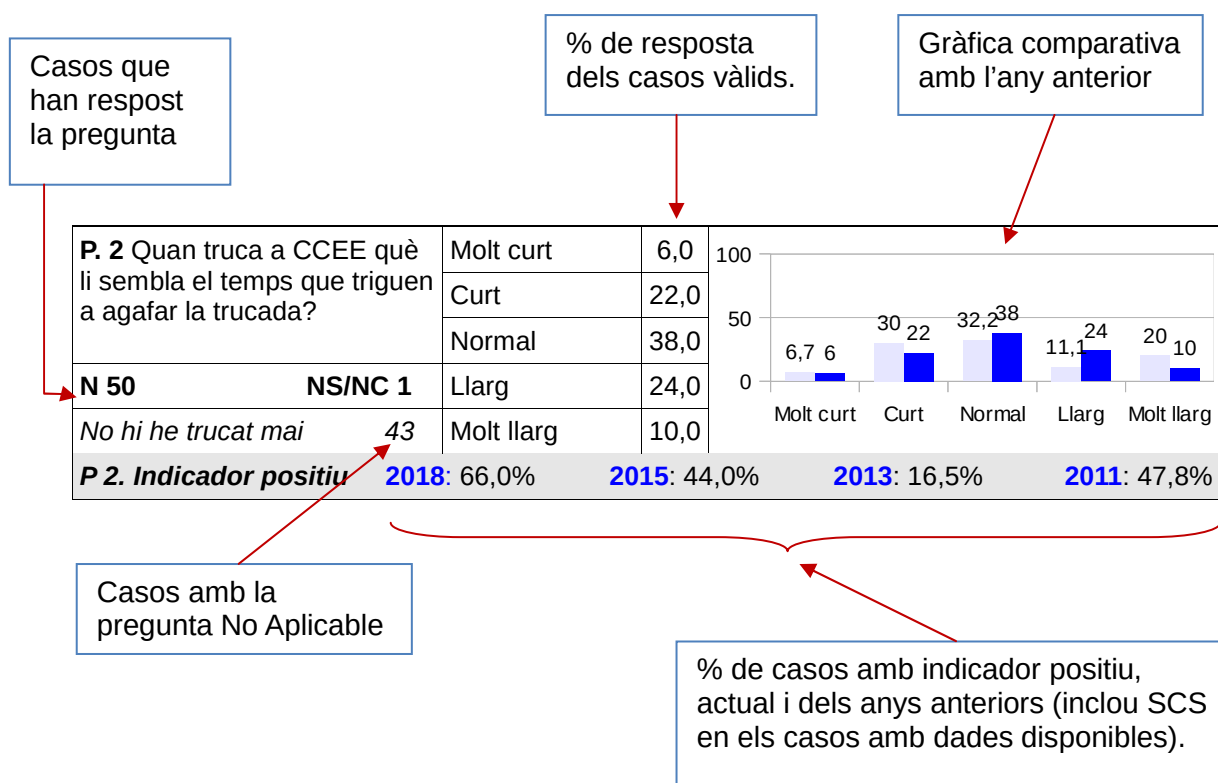
Anàlisi descriptiva de les dades utilitzant tècniques d'anàlisi de dades quantitatives (mesures de tendència central i dispersió) i qualitatives (mesures de freqüència absoluta i relativa).

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

Les dades de cada dispositiu es presenten de forma independent. Per a cada un d'ells es mostren les característiques bàsiques de la mostra (sexe, grups d'edat, escolaritat i salut autopercebuda) i les dades específiques per a cadascuna de les preguntes, que s'han complementat amb les dades necessàries per una millor interpretació de les mateixes.

A la figura presentada a continuació, 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 1. Exemple de representació de les respostes als diferents ítems de l'enquesta



4. Planificació enquestes 2015-2020

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

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
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

5. 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.

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI

CONSULTES EXTERNES

IAS 2018

1. Descripció de la mostra

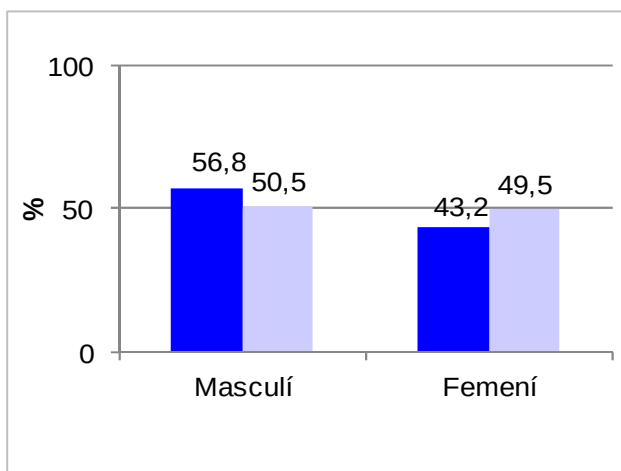
	Nombre d'enquestes
IAS 2018	95
IAS 2016	95

1.1 Característiques sociodemogràfiques

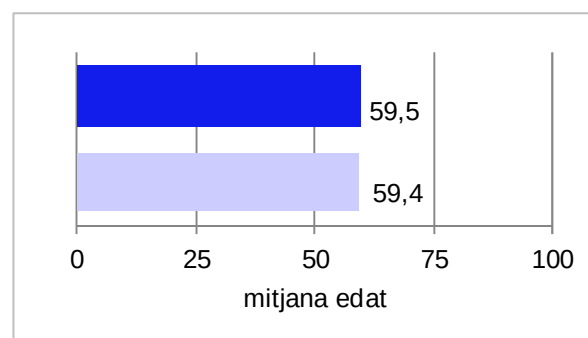
IAS 2018

IAS 2016

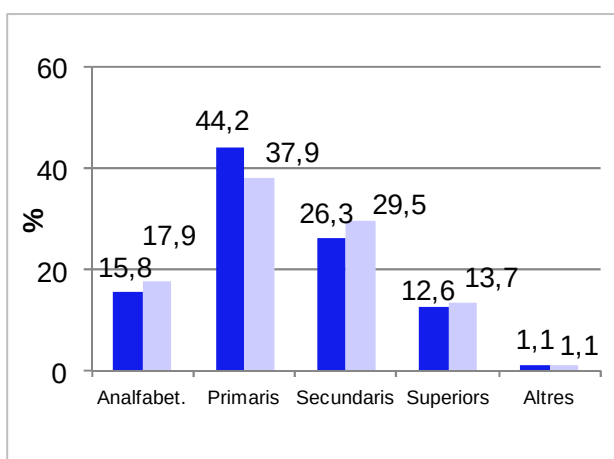
Gènere



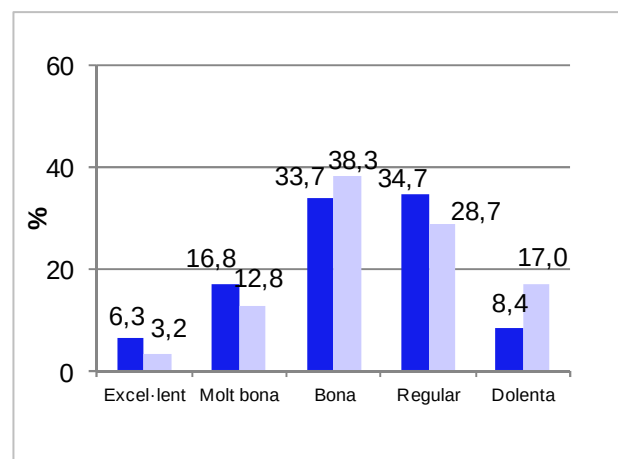
Edat



Estudis



Salut percebuda



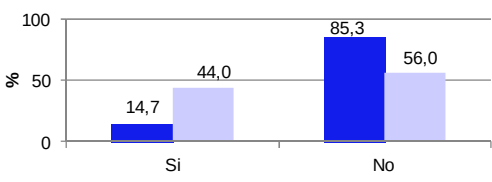
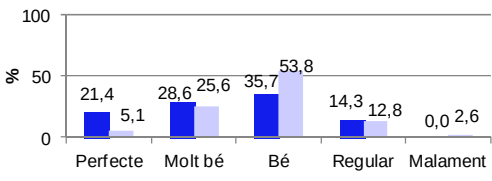
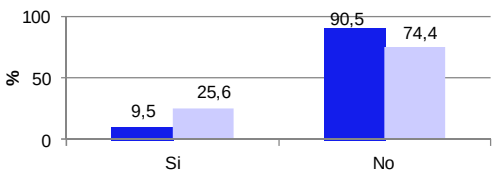
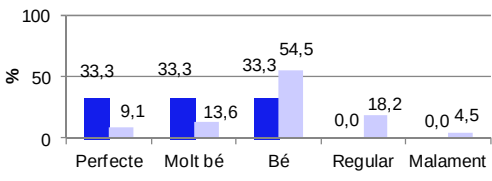
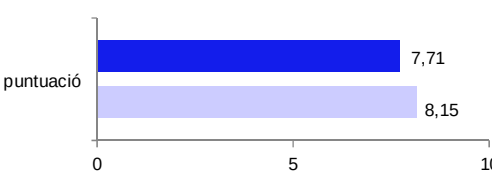
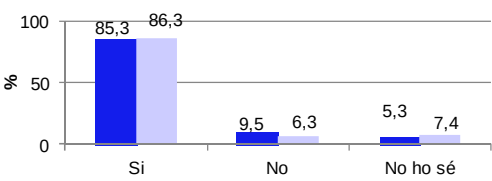
2. Resultats

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes												
FILTRE. Era el primer cop que anava a aquest especialista a l'Hospital Sta. Caterina?	Sí	44,2	<table border="1"><thead><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr></thead><tbody><tr><td>Si</td><td>44,2</td></tr><tr><td>No</td><td>55,8</td></tr></tbody></table>	Resposta	%	Si	44,2	No	55,8						
Resposta	%														
Si	44,2														
No	55,8														
N 95 NS/NC 0	No	55,8													
P.1 Com valora el temps que va haver d'esperar des del moment que li van dir que havia d'anar a l'especialista fins que el va visitar?	Molt curt	4,2	<table border="1"><thead><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr></thead><tbody><tr><td>Molt curt</td><td>4,2</td></tr><tr><td>Curt</td><td>10,5</td></tr><tr><td>Normal</td><td>27,4</td></tr><tr><td>Llarg</td><td>41,1</td></tr><tr><td>Molt llarg</td><td>16,8</td></tr></tbody></table>	Resposta	%	Molt curt	4,2	Curt	10,5	Normal	27,4	Llarg	41,1	Molt llarg	16,8
	Resposta	%													
	Molt curt	4,2													
	Curt	10,5													
Normal	27,4														
Llarg	41,1														
Molt llarg	16,8														
Curt	10,5														
Normal	27,4														
Llarg	41,1														
N 95 NS/NC 0	Molt llarg	16,8													
P 1. Indicador positiu 2018: 42,1% 2016: 57,9% 2015: 56,6% SCS: 64,4%															
P.2 Quan truca a CCEE què li sembla el temps que trigen a agafar la trucada?	Molt curt	0,0	<table border="1"><thead><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr></thead><tbody><tr><td>Molt curt</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Curt</td><td>17,3</td></tr><tr><td>Normal</td><td>36,5</td></tr><tr><td>Llarg</td><td>19,2</td></tr><tr><td>Molt llarg</td><td>26,9</td></tr></tbody></table>	Resposta	%	Molt curt	0,0	Curt	17,3	Normal	36,5	Llarg	19,2	Molt llarg	26,9
	Resposta	%													
	Molt curt	0,0													
Curt	17,3														
Normal	36,5														
Llarg	19,2														
Molt llarg	26,9														
Curt	17,3														
Normal	36,5														
N 52 NS/NC 1	Llarg	19,2													
<i>No hi he trucat mai</i> 42	Molt llarg	26,9													
P 2. Indicador positiu 2018: 53,8% 2016: 41,9% 2015: 66,0% SCS: ---%															
P.3 Què opina de la facilitat que li donin visita per el dia que a vostè li va bé?	Perfecte	8,6	<table border="1"><thead><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr></thead><tbody><tr><td>Perfecte</td><td>8,6</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>10,8</td></tr><tr><td>Bé</td><td>51,6</td></tr><tr><td>Regular</td><td>18,3</td></tr><tr><td>Malament</td><td>10,8</td></tr></tbody></table>	Resposta	%	Perfecte	8,6	Molt bé	10,8	Bé	51,6	Regular	18,3	Malament	10,8
	Resposta	%													
	Perfecte	8,6													
	Molt bé	10,8													
Bé	51,6														
Regular	18,3														
Malament	10,8														
Molt bé	10,8														
Bé	51,6														
Regular	18,3														
N 78 NS/NC 17	Malament	10,8													
P 3. Indicador positiu 2018: 71,0% 2016: 71,8% 2015: 60,0% SCS: ---%															
P.4 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera del centre fins que el van atendre?	Molt curt	6,3	<table border="1"><thead><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr></thead><tbody><tr><td>Molt curt</td><td>6,3</td></tr><tr><td>Curt</td><td>17,9</td></tr><tr><td>Normal</td><td>53,7</td></tr><tr><td>Llarg</td><td>18,9</td></tr><tr><td>Molt llarg</td><td>3,2</td></tr></tbody></table>	Resposta	%	Molt curt	6,3	Curt	17,9	Normal	53,7	Llarg	18,9	Molt llarg	3,2
	Resposta	%													
	Molt curt	6,3													
	Curt	17,9													
Normal	53,7														
Llarg	18,9														
Molt llarg	3,2														
Curt	17,9														
Normal	53,7														
Llarg	18,9														
N 95 NS/NC 0	Molt llarg	3,2													
P 4. Indicador positiu 2018: 77,9% 2016: 75,8% 2015: 75,3% SCS: 81,3%															
P.5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecte	7,4	<table border="1"><thead><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr></thead><tbody><tr><td>Perfecte</td><td>7,4</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>5,3</td></tr><tr><td>Bé</td><td>41,1</td></tr><tr><td>Regular</td><td>27,4</td></tr><tr><td>Malament</td><td>18,9</td></tr></tbody></table>	Resposta	%	Perfecte	7,4	Molt bé	5,3	Bé	41,1	Regular	27,4	Malament	18,9
	Resposta	%													
	Perfecte	7,4													
	Molt bé	5,3													
Bé	41,1														
Regular	27,4														
Malament	18,9														
Molt bé	5,3														
Bé	41,1														
Regular	27,4														
N 95 NS/NC 0	Malament	18,9													
P 5. Indicador positiu 2018: 53,7% 2016: 75,5% 2015: 83,0% SCS: 74,1%															

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/Gairebé mai		9,5	
	Poques vegades		8,4	
	Sovint		43,2	
	Quasi sempre		31,6	
N 95	NS/NC 0	Sempre	7,4	
P 6. Indicador positiu 2018: 61,1% 2016: 40,5% 2015: 60,5% SCS: 53,7%				
P.7 Com valora la neteja del centre?	Perfecte		18,9	
	Molt bé		25,3	
	Bé		48,4	
	Regular		5,3	
N 95	NS/NC 0	Malament	2,1	
P 7. Indicador positiu 2018: 92,6% 2016: 97,9% 2015: 94,7% SCS: 94,3%				
P.8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre		61,1	
	Gairebé sempre		15,8	
	Sovint		9,5	
	Poques vegades		13,7	
N 95	NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	0,0	
P 8. Indicador positiu 2018: 86,3% 2016: 95,8% 2015: 93,6% SCS: 93,5%				
P.9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre		48,4	
	Gairebé sempre		11,8	
	Sovint		15,1	
	Poques vegades		14,0	
N 93	NS/NC 2	Mai/ gairebé mai	10,8	
P 9. Indicador positiu 2018: 75,3% 2016: 94,7% 2015: 97,9% SCS: 86,7%				
P.10 Creu que es va respectar la seva intimitat?	Sempre		66,3	
	Gairebé sempre		12,6	
	Sovint		17,9	
	Poques vegades		2,1	
N 95	NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	1,1	
P 10. Indicador positiu 2018: 96,8% 2016: 97,9% 2015: 92,6% SCS: 96,0%				
P.11 Creu que les seves dades personals van ser tractades de forma confidencial durant l'estada al servei?	Sempre		96,8	
	Gairebé sempre		1,1	
	Sovint		0,0	
	Poques vegades		1,1	
N 95	NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	1,1	
P 11. Indicador positiu 2018: 97,9% 2016: 100% 2015: 100% SCS: ---%				

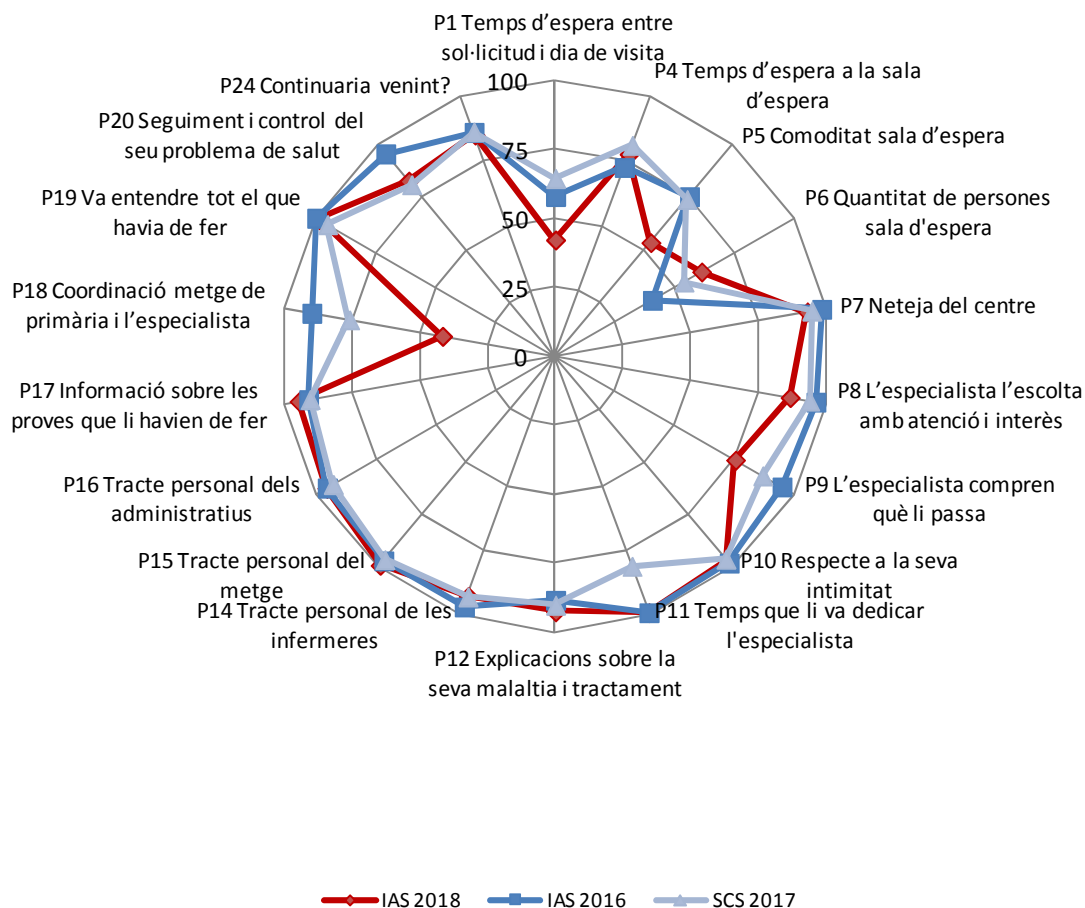
Enunciat		Categories	%	Distribució respostes												
P.12 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?		Molt curt	2,1	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Molt curt</td><td>2,1</td></tr><tr><td>Curt</td><td>18,9</td></tr><tr><td>Normal</td><td>77,9</td></tr><tr><td>Llarg</td><td>1,1</td></tr><tr><td>Molt llarg</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Molt curt	2,1	Curt	18,9	Normal	77,9	Llarg	1,1	Molt llarg	0,0
		Resposta	%													
		Molt curt	2,1													
		Curt	18,9													
Normal	77,9															
Llarg	1,1															
Molt llarg	0,0															
Curt	18,9															
Normal	77,9															
Llarg	1,1															
Molt llarg	0,0															
N 95	NS/NC 0	Molt llarg	0,0													
P 12. Indicador positiu		2018: 98,9%	2016: 98,9%	2015: 92,5%	SCS: 81,0%											
P.13 Com s'entenien les explicacions que li van donar sobre la malaltia i el seu tractament?		Perfecte	48,4	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>48,4</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>22,1</td></tr><tr><td>Bé</td><td>22,1</td></tr><tr><td>Regular</td><td>5,3</td></tr><tr><td>Malament</td><td>2,1</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	48,4	Molt bé	22,1	Bé	22,1	Regular	5,3	Malament	2,1
		Resposta	%													
		Perfecte	48,4													
		Molt bé	22,1													
Bé	22,1															
Regular	5,3															
Malament	2,1															
Molt bé	22,1															
Bé	22,1															
Regular	5,3															
Malament	2,1															
N 95	NS/NC 0	Malament	2,1													
P 13. Indicador positiu		2018: 92,6%	2016: 88,4%	2015: 90,5%	SCS: 90,2%											
P.14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal d'infermeria?		Perfecte	48,4	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>48,4</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>26,3</td></tr><tr><td>Bé</td><td>24,2</td></tr><tr><td>Regular</td><td>1,1</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	48,4	Molt bé	26,3	Bé	24,2	Regular	1,1	Malament	0,0
		Resposta	%													
		Perfecte	48,4													
		Molt bé	26,3													
Bé	24,2															
Regular	1,1															
Malament	0,0															
Molt bé	26,3															
Bé	24,2															
Regular	1,1															
Malament	0,0															
N 95	NS/NC 0	Malament	0,0													
P 14. Indicador positiu		2018: 98,9%	2016: 96,7%	2015: 95,5%	SCS: 96,2%											
P.15 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal metge?		Perfecte	48,4	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>48,4</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>15,8</td></tr><tr><td>Bé</td><td>28,4</td></tr><tr><td>Regular</td><td>7,4</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	48,4	Molt bé	15,8	Bé	28,4	Regular	7,4	Malament	0,0
		Resposta	%													
		Perfecte	48,4													
		Molt bé	15,8													
Bé	28,4															
Regular	7,4															
Malament	0,0															
Molt bé	15,8															
Bé	28,4															
Regular	7,4															
Malament	0,0															
N 94	NS/NC 1	Malament	0,0													
P 15. Indicador positiu		2018: 92,6%	2016: 96,8%	2015: 95,7%	SCS: 93,0%											
P.16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal administratiu?		Perfecte	40,4	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>40,4</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>24,5</td></tr><tr><td>Bé</td><td>30,9</td></tr><tr><td>Regular</td><td>4,3</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	40,4	Molt bé	24,5	Bé	30,9	Regular	4,3	Malament	0,0
		Resposta	%													
		Perfecte	40,4													
Molt bé	24,5															
Bé	30,9															
Regular	4,3															
Malament	0,0															
Molt bé	24,5															
Bé	30,9															
N 94	NS/NC 0	Regular	4,3													
No hi vaig tenir contacte	1	Malament	0,0													
P 16. Indicador positiu		2018: 95,7%	2016: 95,5%	2015: 97,5%	SCS: 90,3%											

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes												
FILTRE. Li van haver de sol·licitar alguna prova complementària?	Sí	77,7	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Si</td><td>77,7</td></tr><tr><td>No</td><td>22,3</td></tr></table>	Resposta	%	Si	77,7	No	22,3						
Resposta	%														
Si	77,7														
No	22,3														
N 94 NS/NC 1	No	22,3													
P.17 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer de manera que vostè pogués entendre-ho?	Sempre	66,2	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>66,2</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>14,1</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>14,1</td></tr><tr><td>Poques veg</td><td>5,6</td></tr><tr><td>Mai</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	66,2	Gairebé sempre	14,1	Sovint	14,1	Poques veg	5,6	Mai	0,0
	Resposta	%													
	Sempre	66,2													
Gairebé sempre	14,1														
Sovint	14,1														
Poques veg	5,6														
Mai	0,0														
Gairebé sempre	14,1														
Sovint	14,1														
N 71 NS/NC 0	Poques vegades	5,6													
<i>No em van donar informació</i> 2	Mai/ gairebé mai	0,0													
P 17. Indicador positiu 2018: 94,4% 2016: 90,9% 2015: 90,5% SCS: 92,8%															
P.18 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	20,2	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>20,2</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>1,1</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>20,2</td></tr><tr><td>Poques veg</td><td>46,1</td></tr><tr><td>Mai</td><td>12,4</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	20,2	Gairebé sempre	1,1	Sovint	20,2	Poques veg	46,1	Mai	12,4
	Resposta	%													
	Sempre	20,2													
Gairebé sempre	1,1														
Sovint	20,2														
Poques veg	46,1														
Mai	12,4														
Gairebé sempre	1,1														
Sovint	20,2														
N 89 NS/NC 0	Poques vegades	46,1													
<i>No em van enviar al metge d'AP</i> 6	Mai/ gairebé mai	12,4													
P 18. Indicador positiu 2018: 41,6% 2016: 89,7% 2015: 89,7% SCS: 75,8%															
P.19 Al final de la visita, va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfecte	63,8	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>63,8</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>24,5</td></tr><tr><td>Bé</td><td>10,6</td></tr><tr><td>Regular</td><td>1,1</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	63,8	Molt bé	24,5	Bé	10,6	Regular	1,1	Malament	0,0
	Resposta	%													
	Perfecte	63,8													
Molt bé	24,5														
Bé	10,6														
Regular	1,1														
Malament	0,0														
Molt bé	24,5														
Bé	10,6														
N 94 NS/NC 0	Regular	1,1													
<i>No em van explicar res</i> 1	Malament	0,0													
P 19. Indicador positiu 2018: 98,9% 2016: 100% 2015: 90,3% SCS: 95,4%															
P.20 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	Perfecte	22,6	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>22,6</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>21,5</td></tr><tr><td>Bé</td><td>38,7</td></tr><tr><td>Regular</td><td>10,8</td></tr><tr><td>Malament</td><td>6,5</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	22,6	Molt bé	21,5	Bé	38,7	Regular	10,8	Malament	6,5
	Resposta	%													
	Perfecte	22,6													
	Molt bé	21,5													
Bé	38,7														
Regular	10,8														
Malament	6,5														
Molt bé	21,5														
Bé	38,7														
Regular	10,8														
N 93 NS/NC 2	Malament	6,5													
P 20. Indicador positiu 2018: 82,8% 2016: 95,7% 2015: 83,0% SCS: 81,1%															

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	14,7	
N 95 NS/NC 0	No	85,3	
P.21 Com valora la senyalització de les sortides d'emergència?	Perfecte	21,4	
	Molt bé	28,6	
	Bé	35,7	
	Regular	14,3	
N 14 NS/NC 0	Malament	0,0	
P 21. Indicador positiu 2018: 85,7% 2016: 84,6% 2015: 97,3% SCS: ---%			
FILTRE. Durant la seva estada o visita al centre es va fixar amb els panells que indiquen els recorreguts en cas d'emergència?	Sí	9,5	
N 94 NS/NC 0	No	90,5	
P.22 Com valora els panells on s'indiquen els recorreguts en cas d'emergència?	Perfecte	33,3	
	Molt bé	33,3	
	Bé	33,3	
	Regular	0,0	
N 9 NS/NC 0	Malament	0,0	
P 22. Indicador positiu 2018: 100% 2016: 77,3% 2015: 96,0% SCS: ---%			
P.23 Valori el seu grau de satisfacció global amb les consultes externes.	Satisfacció	7,71 (1,2)	
N 95 NS/NC 0			
P.24 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si	85,3	
	No ho sé	9,5	
N 95 NS/NC 0	No	5,3	
	P 24. Indicador positiu 2016: 85,3% 2016: 86,3% 2015: 89,4% SCS: 86,5%		

3. Representació gràfica.

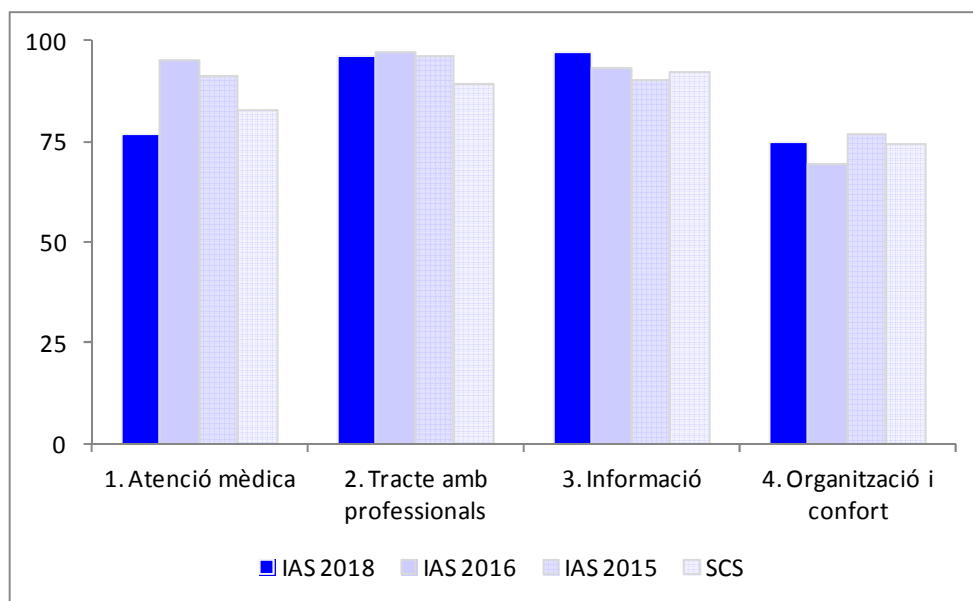
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2018 i en comparació amb les dades dels anys 2016 i SCS 2017.



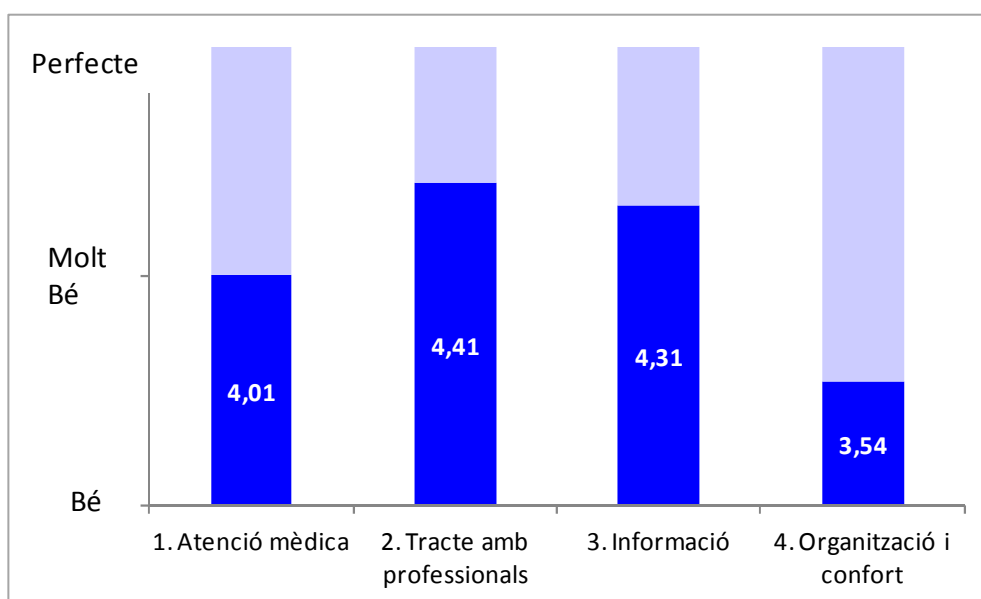
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

Les diferents preguntes s'han agrupat en 4 grans dimensions: Atenció mèdica (P8-9, P12, P18 i P20), Tracte amb els professionals (P10-11, P14-16), Informació (P13, P17, P19) i Organització i confort (P1-7, P21-22). A continuació es presenten els Indicadors positius per cada factor (% de casos que han valorat tots els ítems del factor de forma positiva) i els índex de valoració global positiva per a cada factor, que és la puntuació mitjana de cada factor entenent que la millor puntuació per cadascun dels ítems és 5 (**Perfecte**) i la menor puntuació positiva és 3 (**Bé**).

4.1 Indicadors positius per cada factor.



4.2 Índex de valoració global positiva per cada factor



5. Avaluació dels resultats

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

Consultes externes			
Enunciat	2018	2016	Diferència
P.1 Com valora el temps que va haver d'esperar des del moment que li van dir que havia d'anar a l'especialista fins que el va visitar?	42,1%	57,9%	—
P.2 Quan truca a CCEE què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	53,8%	41,9%	+
P.3 Què opina de la facilitat que li donin visita per el dia que a vostè li va bé?	71,0%	71,8%	=
P.5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	53,7%	75,5%	—
P.6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	61,1%	40,5%	+
P.7 Com valora la neteja del centre?	92,6%	97,9%	—
P.8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	86,3%	95,8%	—
P.9. Creu que l' especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	75,3%	94,7%	—
P18. Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l' especialista?	41,6%	91,6%	—
P20. Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	82,8%	95,7%	—



Institut
d'Assistència
Sanitària

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI

CIRURGIA MAJOR AMBULATÒRIA

IAS 2018

1. Descripció de la mostra

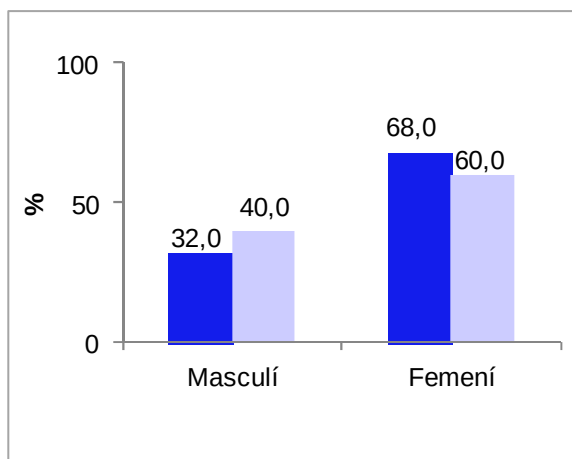
	Nombre d'enquestes
IAS 2018	75
IAS 2017	72

1.1 Característiques sociodemogràfiques

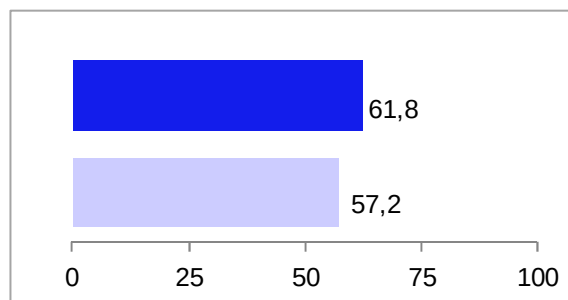
IAS 2018

IAS 2017

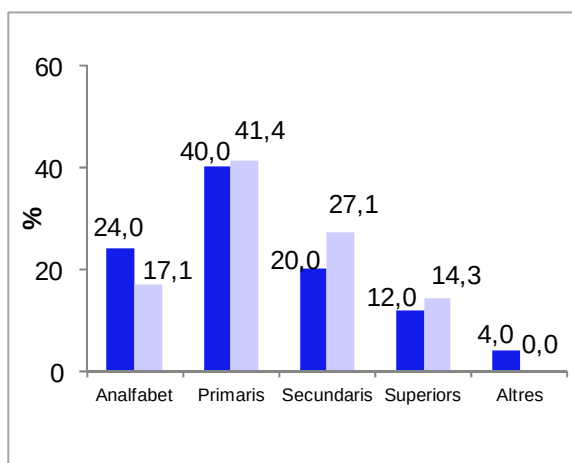
Gènere



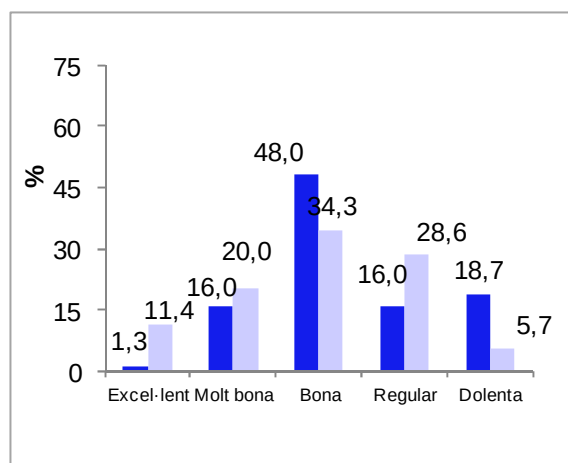
Edat



Estudis



Salut percebuda



2. Resultats

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes												
P.1 Com valora les explicacions que i van donar sobre el funcionament de la CMA intervenció sense quedar-se ingressat a l'Hospital?	Perfectes	36,0	<table><tr><th>Categories</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfectes</td><td>36,0</td></tr><tr><td>Molt bones</td><td>32,0</td></tr><tr><td>Bones</td><td>30,7</td></tr><tr><td>Regulars</td><td>1,3</td></tr><tr><td>Dolentes</td><td>0,0</td></tr></table>	Categories	%	Perfectes	36,0	Molt bones	32,0	Bones	30,7	Regulars	1,3	Dolentes	0,0
	Categories	%													
	Perfectes	36,0													
	Molt bones	32,0													
Bones	30,7														
Regulars	1,3														
Dolentes	0,0														
Molt bones	32,0														
Bones	30,7														
Regulars	1,3														
N 75	NS/NC 0	Dolentes	0,0												
P 1. Indicador positiu 2018: 98,7% 2017: -----% 2016: -----% SCS: 94,3%															
P.2 Com valora la informació que li van donar sobre les proves que li van fer abans de la operació?	Perfecte	32,0	<table><tr><th>Categories</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>32,0</td></tr><tr><td>Molt bona</td><td>40,0</td></tr><tr><td>Bona</td><td>28,0</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Dolenta</td><td>0,0</td></tr></table>	Categories	%	Perfecte	32,0	Molt bona	40,0	Bona	28,0	Regular	0,0	Dolenta	0,0
	Categories	%													
	Perfecte	32,0													
	Molt bona	40,0													
Bona	28,0														
Regular	0,0														
Dolenta	0,0														
Molt bona	40,0														
Bona	28,0														
Regular	0,0														
N 75	NS/NC 0	Dolenta	0,0												
P 2. Indicador positiu 2018: 100% 2017: -----% 2016: -----% SCS: 95,3%															
P.3 Com valora l'atenció que va rebre durant aquestes proves (preoperatories)?	Perfecta	40,0	<table><tr><th>Categories</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecta</td><td>40,0</td></tr><tr><td>Molt bona</td><td>37,3</td></tr><tr><td>Bona</td><td>22,7</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Dolenta</td><td>0,0</td></tr></table>	Categories	%	Perfecta	40,0	Molt bona	37,3	Bona	22,7	Regular	0,0	Dolenta	0,0
	Categories	%													
	Perfecta	40,0													
	Molt bona	37,3													
Bona	22,7														
Regular	0,0														
Dolenta	0,0														
Molt bona	37,3														
Bona	22,7														
Regular	0,0														
N 75	NS/NC 0	Dolenta	0,0												
P 3. Indicador positiu 2018: 100% 2017: -----% 2016: -----% SCS: 97,1%															
P.4 Com valora el temps d'espera des de que li van dir que l'havien d'operar/intervenir amb cirurgia major ambulatoria fins que li van realitzar?	Molt curt	2,7	<table><tr><th>Categories</th><th>%</th></tr><tr><td>Molt curt</td><td>2,7</td></tr><tr><td>Curt</td><td>10,7</td></tr><tr><td>Normal</td><td>41,3</td></tr><tr><td>Llarg</td><td>34,7</td></tr><tr><td>Molt llarg</td><td>10,7</td></tr></table>	Categories	%	Molt curt	2,7	Curt	10,7	Normal	41,3	Llarg	34,7	Molt llarg	10,7
	Categories	%													
	Molt curt	2,7													
	Curt	10,7													
Normal	41,3														
Llarg	34,7														
Molt llarg	10,7														
Curt	10,7														
Normal	41,3														
Llarg	34,7														
N 75	NS/NC 0	Molt llarg	10,7												
P 4. Indicador positiu 2018: 54,7% 2017: 57,1% 2016: 61,2% SCS: 64,3%															
P.5 Com valora la informació que li van donar sobre què havia de fer i portar el dia de la intervenció?	Perfecte	33,3	<table><tr><th>Categories</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>33,3</td></tr><tr><td>Molt bona</td><td>40,0</td></tr><tr><td>Bona</td><td>26,7</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Dolenta</td><td>0,0</td></tr></table>	Categories	%	Perfecte	33,3	Molt bona	40,0	Bona	26,7	Regular	0,0	Dolenta	0,0
	Categories	%													
	Perfecte	33,3													
	Molt bona	40,0													
Bona	26,7														
Regular	0,0														
Dolenta	0,0														
Molt bona	40,0														
Bona	26,7														
Regular	0,0														
N 75	NS/NC 0	Dolenta	0,0												
P 5. Indicador positiu 2018: 100% 2017: -----% 2016: -----% SCS: 96,0%															
P.6 Valori la comoditat de l'espai on va estar abans de la intervenció (sala, espai, box ...)?	Perfecte	24,0	<table><tr><th>Categories</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>24,0</td></tr><tr><td>Molt bona</td><td>38,7</td></tr><tr><td>Bona</td><td>30,7</td></tr><tr><td>Regular</td><td>6,7</td></tr><tr><td>Dolenta</td><td>0,0</td></tr></table>	Categories	%	Perfecte	24,0	Molt bona	38,7	Bona	30,7	Regular	6,7	Dolenta	0,0
	Categories	%													
	Perfecte	24,0													
	Molt bona	38,7													
Bona	30,7														
Regular	6,7														
Dolenta	0,0														
Molt bona	38,7														
Bona	30,7														
Regular	6,7														
N 75	NS/NC 0	Dolenta	0,0												
P 6. Indicador positiu 2018: 93,3% 2017: -----% 2016: -----% SCS: 88,7%															

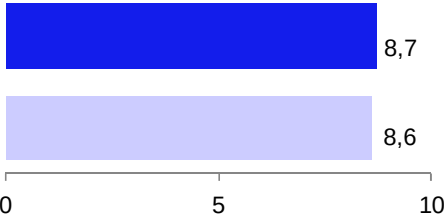
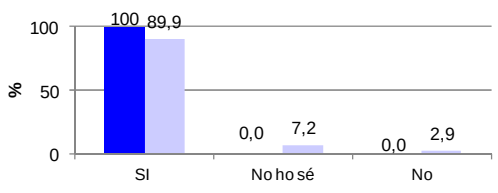
Enunciat	Categories	%	Distribució respostes												
P.7 Valori en general, la neteja i l'ambientació (temperatura, il.luminació,...) de l'espai on va estar abans de la intervenció?	Perfecte	21,3	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>21,3</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>46,7</td></tr><tr><td>Bé</td><td>29,3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2,7</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Category	%	Perfecte	21,3	Molt bé	46,7	Bé	29,3	Regular	2,7	Malament	0,0
	Category	%													
	Perfecte	21,3													
	Molt bé	46,7													
Bé	29,3														
Regular	2,7														
Malament	0,0														
Molt bé	46,7														
Bé	29,3														
Regular	2,7														
N 75	NS/NC 0	Malament	0,0												
P 7. Indicador positiu 2018: 97,3% 2017: 95,5% 2016: 96,9% SCS: -----%															
P.8 Tenint en compte l'hora d'intervenció que li havien donat, com valora la puntualitat per entrar a quiròfan?	Perfecte	29,3	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>29,3</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>17,3</td></tr><tr><td>Bé</td><td>32,0</td></tr><tr><td>Regular</td><td>16,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>5,3</td></tr></table>	Category	%	Perfecte	29,3	Molt bé	17,3	Bé	32,0	Regular	16,0	Malament	5,3
	Category	%													
	Perfecte	29,3													
	Molt bé	17,3													
Bé	32,0														
Regular	16,0														
Malament	5,3														
Molt bé	17,3														
Bé	32,0														
Regular	16,0														
N 75	NS/NC 0	Malament	5,3												
P 8. Indicador positiu 2018: 78,8% 2017: -----% 2016: -----% SCS: 87,7%															
P.9 Què li sembla la informació que li van donar sobre com seria la intervenció?	Perfecte	27,0	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>27,0</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>39,2</td></tr><tr><td>Bé</td><td>32,4</td></tr><tr><td>Regular</td><td>1,4</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Category	%	Perfecte	27,0	Molt bé	39,2	Bé	32,4	Regular	1,4	Malament	0,0
	Category	%													
	Perfecte	27,0													
	Molt bé	39,2													
Bé	32,4														
Regular	1,4														
Malament	0,0														
Molt bé	39,2														
Bé	32,4														
Regular	1,4														
N 75	NS/NC 0	Malament	0,0												
P 9. Indicador positiu 2018: 98,6% 2017: -----% 2016: -----% SCS: 93,0%															
P.10 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè el personal d'infermeria?	Perfecte	49,3	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>49,3</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>34,7</td></tr><tr><td>Bé</td><td>14,7</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,3</td></tr></table>	Category	%	Perfecte	49,3	Molt bé	34,7	Bé	14,7	Regular	0,0	Malament	1,3
	Category	%													
	Perfecte	49,3													
	Molt bé	34,7													
Bé	14,7														
Regular	0,0														
Malament	1,3														
Molt bé	34,7														
Bé	14,7														
Regular	0,0														
N 75	NS/NC 0	Malament	1,3												
P 10. Indicador positiu 2018: 98,7% 2017: 100% 2016: 98,7% SCS: 98,1%															
P.11 Com valora el tracte personal, l'amabilitat, que van tenir amb vostè el personal mèdic?	Perfecte	48,6	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>48,6</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>36,5</td></tr><tr><td>Bé</td><td>14,9</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Category	%	Perfecte	48,6	Molt bé	36,5	Bé	14,9	Regular	0,0	Malament	0,0
	Category	%													
	Perfecte	48,6													
	Molt bé	36,5													
Bé	14,9														
Regular	0,0														
Malament	0,0														
Molt bé	36,5														
Bé	14,9														
Regular	0,0														
N 74	NS/NC 1	Malament	0,0												
P 11. Indicador positiu 2018: 100% 2017: 98,6% 2016: 100% SCS: 96,5%															
P.12 Com valora el tracte personal, l'amabilitat, del personal del servei d'admissions? (on el van rebre quan va arribar a l'hospital i quan en va marxar)	Perfecte	48,0	<table><tr><th>Category</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>48,0</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>36,0</td></tr><tr><td>Bé</td><td>14,7</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,3</td></tr></table>	Category	%	Perfecte	48,0	Molt bé	36,0	Bé	14,7	Regular	0,0	Malament	1,3
	Category	%													
	Perfecte	48,0													
	Molt bé	36,0													
Bé	14,7														
Regular	0,0														
Malament	1,3														
Molt bé	36,0														
Bé	14,7														
Regular	0,0														
N 75	NS/NC 0	Malament	1,3												
P 12. Indicador positiu 2018: 98,7% 2017: 100% 2016: 95,3% SCS: 96,5%															

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes										
P.13 Va tenir la sensació d'estar en bones mans durant la intervenció?	Sempre	92,0	<table><tr><td>Sempre</td><td>92,0</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>8,0</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Mai</td><td>0,00,0</td></tr></table>	Sempre	92,0	Gairebé sempre	8,0	Sovint	0,0	Poques vegades	0,0	Mai	0,00,0
	Sempre	92,0											
	Gairebé sempre	8,0											
	Sovint	0,0											
	Poques vegades	0,0											
Mai	0,00,0												
Gairebé sempre	8,0												
Sovint	0,0												
Poques vegades	0,0												
Mai	0,0												
N 70	NS/NC 0	Mai	0,0										
P 13. Indicador positiu 2018: 100% 2017: 100% 2016: 100% SCS: 97,0%													
P.14 Al llarg de la intervenció, va sentir/tenir dolor?	Mai, gairebé mai	89,3	<table><tr><td>Mai</td><td>89,3</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>6,7</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>4,0</td></tr></table>	Mai	89,3	Poques vegades	6,7	Sovint	0,0	Gairebé sempre	0,0	Sempre	4,0
	Mai	89,3											
	Poques vegades	6,7											
	Sovint	0,0											
	Gairebé sempre	0,0											
Sempre	4,0												
Poques vegades	6,7												
Sovint	0,0												
Gairebé sempre	0,0												
Sempre	4,0												
N 75	NS/NC 0	Sempre	4,0										
P 14. Indicador positiu 2018: 96,0% 2017: -----% 2016: -----% SCS: 95,7%													
P.15 Un cop finalitzada la intervenció, com valora el temps que va haver d'estar en observació abans de marxar a casa?	Molt curt	9,3	<table><tr><td>Molt curt</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Curt</td><td>37,3</td></tr><tr><td>Normal</td><td>53,3</td></tr><tr><td>Llarg</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Molt llarg</td><td>0,0</td></tr></table>	Molt curt	9,3	Curt	37,3	Normal	53,3	Llarg	0,0	Molt llarg	0,0
	Molt curt	9,3											
	Curt	37,3											
	Normal	53,3											
	Llarg	0,0											
Molt llarg	0,0												
Curt	37,3												
Normal	53,3												
Llarg	0,0												
Molt llarg	0,0												
N 75	NS/NC 0	Molt llarg	0,0										
P 15. Indicador positiu 2018: 100% 2017: -----% 2016: -----% SCS: 93,6%													
P.16 Com considera que es va respectar la seva intimitat?	Perfecta	92,0	<table><tr><td>Perfecta</td><td>92,0</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>17,4</td></tr><tr><td>Bé</td><td>6,7</td></tr><tr><td>Regular</td><td>1,3</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,00,0</td></tr></table>	Perfecta	92,0	Molt bé	17,4	Bé	6,7	Regular	1,3	Malament	0,00,0
	Perfecta	92,0											
	Molt bé	17,4											
	Bé	6,7											
	Regular	1,3											
Malament	0,00,0												
Molt bé	6,7												
Bé	1,3												
Regular	0,0												
Malament	0,0												
N 75	NS/NC 0	Malament	0,0										
P 16. Indicador positiu 2018: 100% 2017: 95,7% 2016: 98,7% SCS: -----%													
P.17 Com considera que va ser la informació que li van donar (a vostè o familiars) sobre com havia anat la intervenció?	Perfecte	60,0	<table><tr><td>Perfecte</td><td>60,0</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>28,6</td></tr><tr><td>Bé</td><td>21,3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>18,7</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,00,0</td></tr></table>	Perfecte	60,0	Molt bé	28,6	Bé	21,3	Regular	18,7	Malament	0,00,0
	Perfecte	60,0											
	Molt bé	28,6											
	Bé	21,3											
Regular	18,7												
Malament	0,00,0												
Molt bé	21,3												
Bé	18,7												
Regular	0,0												
N 75	NS/NC 0	Regular	0,0										
<i>No em van donar informació 0</i>	Malament	0,0											
P 17. Indicador positiu 2018: 100% 2017: 95,7% 2016: 96,3% SCS: 91,6%													
P.18 Com valora la informació que li van donar sobre tot el que havia de fer els dies després de la intervenció (medicació, cures, dieta, etc.)?	Perfecte	62,7	<table><tr><td>Perfecte</td><td>62,7</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>16,0</td></tr><tr><td>Bé</td><td>21,3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Perfecte	62,7	Molt bé	16,0	Bé	21,3	Regular	0,0	Malament	0,0
	Perfecte	62,7											
	Molt bé	16,0											
	Bé	21,3											
	Regular	0,0											
Malament	0,0												
Molt bé	16,0												
Bé	21,3												
Regular	0,0												
Malament	0,0												
N 75	NS/NC 0	Malament	0,0										
P 18. Indicador positiu 2018: 100% 2017: -----% 2016: -----% SCS: 93,5%													

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes												
P.19 Com valora el seguiment telefònic que es va realitzar per veure com es trobava l'endemà de l'operació?		Perfecte	82,5	<table><tr><th>Categories</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>82,5</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>15,9</td></tr><tr><td>Bé</td><td>1,6</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Categories	%	Perfecte	82,5	Molt bé	15,9	Bé	1,6	Regular	0,0	Malament	0,0
		Categories	%													
		Perfecte	82,5													
Molt bé	15,9															
Bé	1,6															
Regular	0,0															
Malament	0,0															
Molt bé	15,9															
Bé	1,6															
N 63 NS/NC 1		Regular	0,0													
No vaig rebre cap trucada 11		Malament	0,0													
P 19. Indicador positiu 2018: 100% 2017: -----% 2016: -----% SCS: 93,6%																
P.20 Li van facilitar un número de telèfon per contactar amb l'hospital mentre estava a casa recuperant-se per qualsevol dubte o incidència?		Si	100	<table><tr><th>Categories</th><th>%</th></tr><tr><td>Si</td><td>100,0</td></tr><tr><td>No</td><td>0,0</td></tr></table>	Categories	%	Si	100,0	No	0,0						
		Categories	%													
		Si	100,0													
No	0,0															
No	0,0															
N 75 NS/NC 0																
P.21 Si va necessitar trucar a l'hospital, què li va semblar el temps que va haver d'esperar per ser atès?		Molt curt	50,0	<table><tr><th>Categories</th><th>%</th></tr><tr><td>Molt curt</td><td>50,0</td></tr><tr><td>Curt</td><td>16,7</td></tr><tr><td>Normal</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Llarg</td><td>50,0</td></tr><tr><td>Moltllarg</td><td>0,0</td></tr></table>	Categories	%	Molt curt	50,0	Curt	16,7	Normal	0,0	Llarg	50,0	Moltllarg	0,0
		Categories	%													
		Molt curt	50,0													
Curt	16,7															
Normal	0,0															
Llarg	50,0															
Moltllarg	0,0															
Curt	0,0															
Normal	0,0															
N 2 NS/NC 0		Llarg	50,0													
No vaig necessitar trucar 73		Molt llarg	0,0													
P 21. Indicador positiu 2018*: 50,0% 2017: 66,7% 2016: -----% SCS: 80,4%																
P.22 Quan va trucar a l'hospital (per a qualsevol dubte o incidència) com valora l'atenció que va rebre?		Perfecte	50,0	<table><tr><th>Categories</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>50,0</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>50,0</td></tr><tr><td>Bé</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Categories	%	Perfecte	50,0	Molt bé	50,0	Bé	0,0	Regular	0,0	Malament	0,0
		Categories	%													
		Perfecte	50,0													
Molt bé	50,0															
Bé	0,0															
Regular	0,0															
Malament	0,0															
Molt bé	50,0															
Bé	0,0															
N 2 NS/NC 0		Regular	0,0													
No hi vaig trucar 73		Malament	0,0													
P 22. Indicador positiu 2018*: 100% 2017: -----% 2016: -----% SCS: 88,7%																
P.23 Com valora l'atenció rebuda en la primera visita de control que li van realitzar després de la intervenció?		Perfecte	30,7	<table><tr><th>Categories</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>30,7</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>49,3</td></tr><tr><td>Bé</td><td>16,0</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2,7</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,3</td></tr></table>	Categories	%	Perfecte	30,7	Molt bé	49,3	Bé	16,0	Regular	2,7	Malament	1,3
		Categories	%													
		Perfecte	30,7													
		Molt bé	49,3													
Bé	16,0															
Regular	2,7															
Malament	1,3															
Molt bé	49,3															
Bé	16,0															
Regular	2,7															
N 75 NS/NC 0		Malament	1,3													
P 23. Indicador positiu 2018: 96,0% 2017: -----% 2016: -----% SCS: 88,5%																
P.24 Com valora el seguiment que li han realitzat els professionals després de la intervenció?		Perfecte	42,7	<table><tr><th>Categories</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>42,7</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>37,3</td></tr><tr><td>Bé</td><td>17,3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2,7</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Categories	%	Perfecte	42,7	Molt bé	37,3	Bé	17,3	Regular	2,7	Malament	0,0
		Categories	%													
		Perfecte	42,7													
		Molt bé	37,3													
Bé	17,3															
Regular	2,7															
Malament	0,0															
Molt bé	37,3															
Bé	17,3															
Regular	2,7															
N 75 NS/NC 0		Malament	0,0													
P 24. Indicador positiu 2018: 97,3% 2017: -----% 2016: -----% SCS: 92,6%																

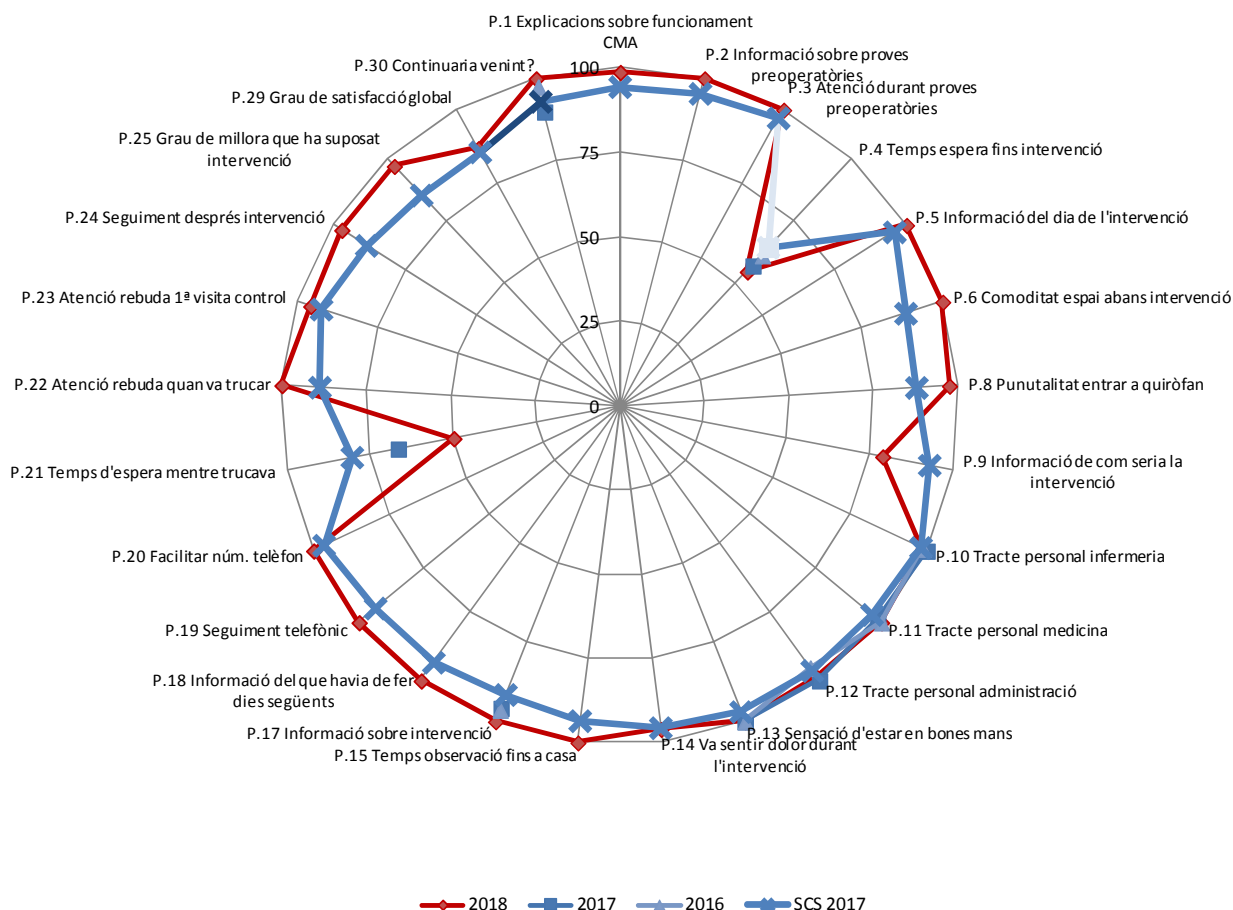
Enunciat	Categories	%	Distribució respostes												
P.25 Quin diria que ha estat el grau de millora que li ha suposat la intervenció realitzada?	Excel·lent	30,7	<table><tr><th>Category</th><th>Percentage (%)</th></tr><tr><td>Excel·lent</td><td>30.7</td></tr><tr><td>Molt bo</td><td>37.3</td></tr><tr><td>Bo</td><td>29.3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>1.3</td></tr><tr><td>Dolent</td><td>1.3</td></tr></table>	Category	Percentage (%)	Excel·lent	30.7	Molt bo	37.3	Bo	29.3	Regular	1.3	Dolent	1.3
	Category	Percentage (%)													
	Excel·lent	30.7													
	Molt bo	37.3													
Bo	29.3														
Regular	1.3														
Dolent	1.3														
Molt bo	37,3														
Bo	29,3														
Regular	1,3														
N 75	NS/NC 0	Dolent	1,3												
P 25. Indicador positiu 2018: 97,4% 2017: -----% 2016: -----% SCS: 85,5%															
P.26 Creu que les seves dades personals van ser tractades de forma confidencial durant la seva estada a l'hospital de dia?	Sempre	98,7	<table><tr><th>Category</th><th>Percentage (%)</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>98.7</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>1.3</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>	Category	Percentage (%)	Sempre	98.7	Gairebé sempre	1.3	Sovint	0.0	Poques vegades	0.0	Mai	0.0
	Category	Percentage (%)													
	Sempre	98.7													
	Gairebé sempre	1.3													
Sovint	0.0														
Poques vegades	0.0														
Mai	0.0														
Gairebé sempre	1,3														
Sovint	0,0														
Poques vegades	0,0														
N 75	NS/NC 0	Mai	0,0												
P 26. Indicador positiu 2018: 100% 2017: 100% 2016: 100% SCS: -----%															
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>Category</th><th>Percentage (%)</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>	Category	Percentage (%)	Mai	100	Poques vegades	0.0	Sovint	0.0	Gairebé sempre	0.0	Sempre	0.0
	Category	Percentage (%)													
	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 2018: 100% 2017: 100% 2016: 98,7% SCS: -----%															
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	2,7	<table><tr><th>Category</th><th>Percentage (%)</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>2.7</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>0.0</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>14.7</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>42.7</td></tr><tr><td>Mai</td><td>37.3</td></tr></table>	Category	Percentage (%)	Sempre	2.7	Gairebé sempre	0.0	Sovint	14.7	Poques vegades	42.7	Mai	37.3
	Category	Percentage (%)													
	Sempre	2.7													
	Gairebé sempre	0.0													
Sovint	14.7														
Poques vegades	42.7														
Mai	37.3														
Gairebé sempre	0,0														
Sovint	14,7														
Poques vegades	42,7														
N 2	NS/NC 68	Mai/ Gairebé mai	37,3												
P 28. Indicador positiu 2018: 17,3% 2017*: 50,0% 2016: 23,9% SCS: -----%															

*han respost menys de 5 participants de la mostra i la valoració dels indicadors positius és poc representativa.

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
P.29 Valori el seu grau de satisfacció global amb les consultes externes.	Satisfacció	8,7 (1,2)	
N 75 NS/NC 0			
P.30 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si	100	
	No ho sé	0,0	
N 80 NS/NC 0	No	0,0	
P 30. Indicador positiu 2018: 100% 2017: 89,9% 2016: 97,5% SCS: 92,8%			

3. Representació gràfica.

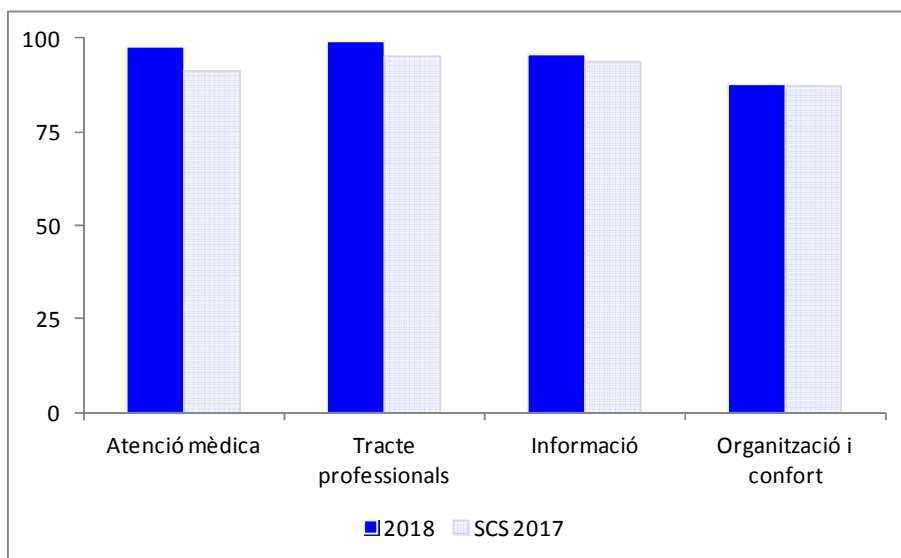
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2018 i en comparació amb les dades del SCS i en els casos possibles amb les dades de 2017, 2016 i SCS 2017.



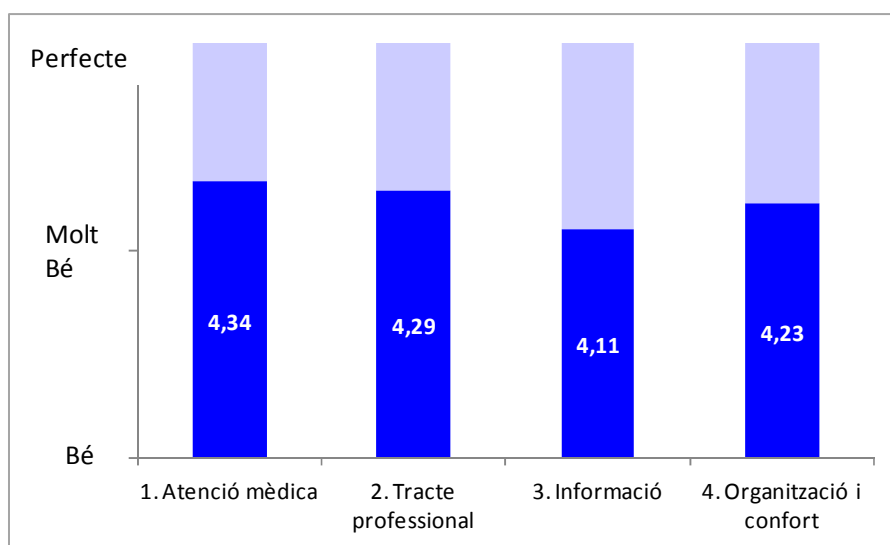
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

Les diferents preguntes s'han agrupat en 4 grans dimensions: Atenció mèdica (P3, P13,P20-23), Tracte amb els professionals (P9-12, P22), Informació (P2, P5, P8, P15-16) i Organització i confort (P1, P4, P6-7, P14, P17-19). 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 disminució igual o superior al 5% respecte els valors del SCS.

Cirurgia Major Ambulatoria			
Enunciat	2018	SCS	Diferència
P.4 Temps d'espera fins a la intervenció	54,7%	64,3%	—
P.8 Informació de com seria la intervenció	78,8%	93,0%	—



Institut
d'Assistència
Sanitària

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI

URGÈNCIES GENERALS

IAS 2018

1. Descripció de la mostra

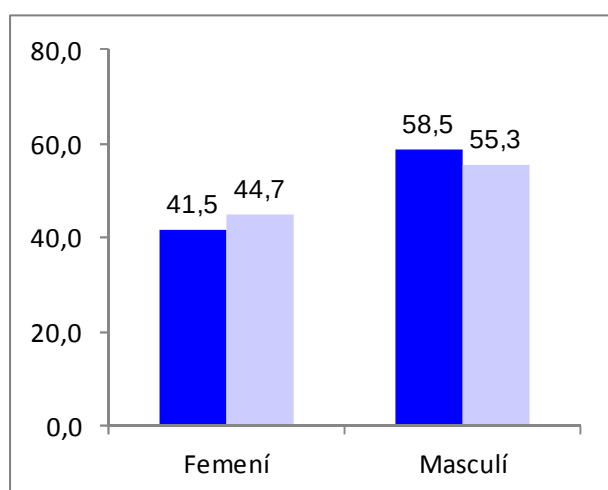
	Nombre d'enquestes
IAS 2018	94
IAS 2017	95

1.1 Característiques sociodemogràfiques

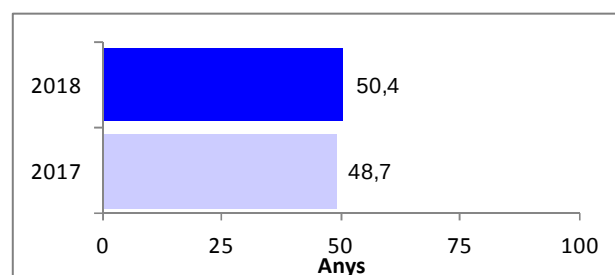
IAS 2018

IAS 2017

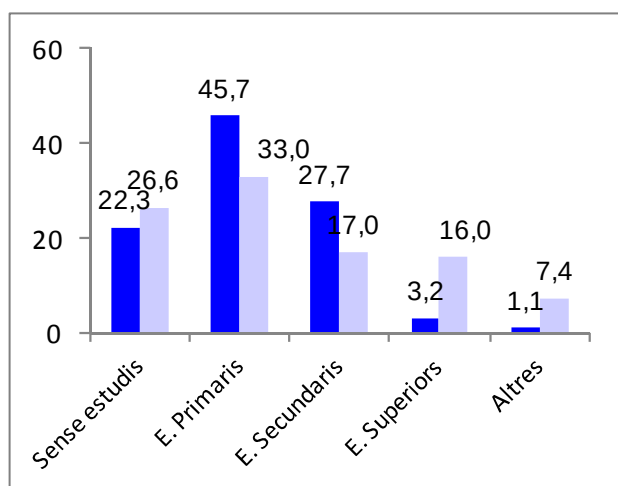
Sexe



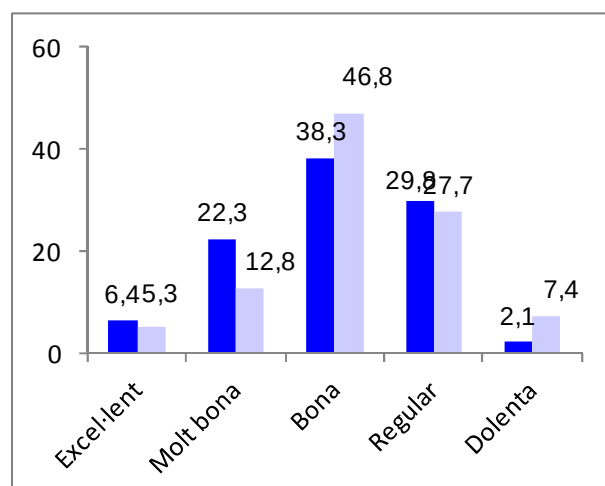
Edat



Estudis



Salut percebuda



1.2 Iniciativa i motius per anar a urgències

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
FILTRE Nivell de triatge d'urgències	Nivell 1	0,0	nivell 2: 1% nivell 3: 27% nivell 4: 66% nivell 5: 6%
	Nivell 2	1,1	
	Nivell 3	26,6	
	Nivell 4	66,0	
	Nivell 5	6,4	
N 94 NS/NC 0			
P.1 Era la primera vegada que visitava urgències de l'Hospital Santa Caterina?	Sí	28,7	
	No	71,3	
N 93 NS/NC 1			
P.2 Com va decidir anar a urgències?	Iniciativa pròpia	61,3	
	CAP	18,3	
	Ambulància	19,4	
	Altre hospital	1,1	
	Altres	0,0	
N 94 NS/NC 0			
P.3 Per què?	CAP no podia	5,3	
	Ucies + ràpid	0,0	
	Creença	68,4	
	Proximitat	26,3	
	Altres	0,0	
N 93 NS/NC 1			

2. Resultats

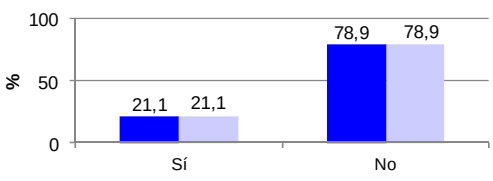
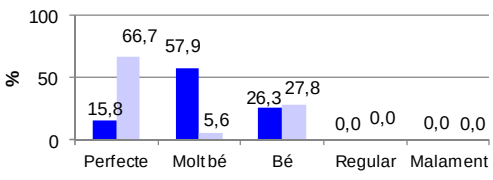
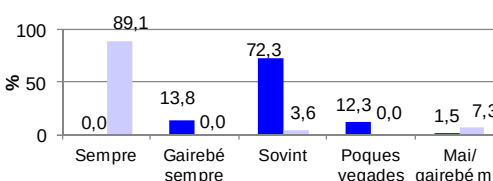
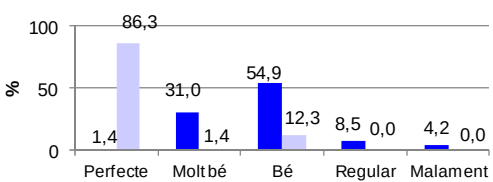
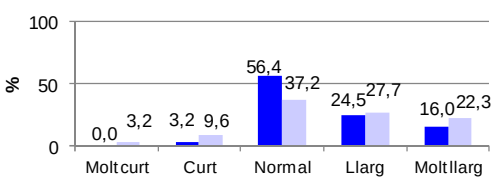
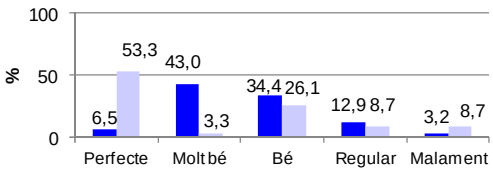
Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	77,7	
	No	22,3	
N 94 NS/NC 0			
P.4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadres, soroll, quantitat de gent, etc.?)	Perfecte	0,0	
	Molt bé	11,1	
	Bé	63,9	
	Regular	18,1	
	Malament	6,9	
N 72 NS/NC 1			
P.4. Indicador positiu 2018: 75,0% 2017: 69,3% 2015: 77,1% SCS: 68,3%			

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes											
P.5 Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar?	Sí, més d'1 vegada	0,0	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Si, >1 vegada</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sí, una vegada</td><td>5,6</td></tr><tr><td>No, mai</td><td>94,4</td></tr></table>	Resposta	%	Si, >1 vegada	0,0	Sí, una vegada	5,6	No, mai	94,4				
	Resposta	%													
Si, >1 vegada	0,0														
Sí, una vegada	5,6														
No, mai	94,4														
Sí, una vegada	5,6														
N 72	NS/NC 0	No, mai	94,4												
P 5. Indicador positiu 2018: 5,6% 2017: 23,0% 2015: 8,3% SCS: 29,3%															
P.6 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava?	Si, >1 vegada	0,0	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Si, >1 vegada</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sí, una vegada</td><td>4,1</td></tr><tr><td>No, mai</td><td>95,9</td></tr></table>	Resposta	%	Si, >1 vegada	0,0	Sí, una vegada	4,1	No, mai	95,9				
	Resposta	%													
Si, >1 vegada	0,0														
Sí, una vegada	4,1														
No, mai	95,9														
Sí, una vegada	4,1														
N 71	NS/NC 3	No, mai	95,9												
P 6. Indicador positiu 2018: 4,1% 2017: 15,1% 2015: 38,0% 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	2,8	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Molt curt</td><td>2,8</td></tr><tr><td>Curt</td><td>9,7</td></tr><tr><td>Normal</td><td>43,1</td></tr><tr><td>Llarg</td><td>20,8</td></tr><tr><td>Molt llarg</td><td>23,6</td></tr></table>	Resposta	%	Molt curt	2,8	Curt	9,7	Normal	43,1	Llarg	20,8	Molt llarg	23,6
	Resposta	%													
	Molt curt	2,8													
	Curt	9,7													
Normal	43,1														
Llarg	20,8														
Molt llarg	23,6														
Curt	9,7														
Normal	43,1														
Llarg	20,8														
N 72	NS/NC 1	Molt llarg	23,6												
P 7. Indicador positiu 2018: 55,6% 2017: 56,6% 2015: 75,6% SCS: 51,4%															
P.8 Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	3,3	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>3,3</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>35,9</td></tr><tr><td>Bé</td><td>54,3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>4,3</td></tr><tr><td>Malament</td><td>2,2</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	3,3	Molt bé	35,9	Bé	54,3	Regular	4,3	Malament	2,2
	Resposta	%													
	Perfecte	3,3													
	Molt bé	35,9													
Bé	54,3														
Regular	4,3														
Malament	2,2														
Molt bé	35,9														
Bé	54,3														
Regular	4,3														
N 92	NS/NC 2	Malament	2,2												
P 8. Indicador positiu 2018: 93,5% 2017: 91,2% 2015: 93,6% 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	1,1	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecta</td><td>1,1</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>38,7</td></tr><tr><td>Bé</td><td>52,7</td></tr><tr><td>Regular</td><td>4,3</td></tr><tr><td>Malament</td><td>3,2</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecta	1,1	Molt bé	38,7	Bé	52,7	Regular	4,3	Malament	3,2
	Resposta	%													
	Perfecta	1,1													
	Molt bé	38,7													
Bé	52,7														
Regular	4,3														
Malament	3,2														
Molt bé	38,7														
Bé	52,7														
Regular	4,3														
N 93	NS/NC 1	Malament	3,2												
P 9. Indicador positiu 2018: 92,5% 2017: 89,2% 2015: 95,7% SCS: 86,0%															
P 10. I la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecte	3,2	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecta</td><td>3,2</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>36,6</td></tr><tr><td>Bé</td><td>51,6</td></tr><tr><td>Regular</td><td>4,3</td></tr><tr><td>Malament</td><td>2,2</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecta	3,2	Molt bé	36,6	Bé	51,6	Regular	4,3	Malament	2,2
	Resposta	%													
	Perfecta	3,2													
	Molt bé	36,6													
Bé	51,6														
Regular	4,3														
Malament	2,2														
Molt bé	36,6														
Bé	51,6														
Regular	4,3														
N 93	NS/NC 1	Malament	4,3												
P 10 Indicador positiu 2018: 91,4% 2017: 90,3% 2015: 95,7% SCS: 83,7%															

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.11 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo?		Sempre	38,8	
		Gairebé sempre	40,0	
		Sovint	14,1	
N 85	NS/NC 0	Poques vegades	1,2	
No tenia dolor	8	Mai/ gairebé mai	5,9	
P 11. Indicador positiu 2018:92,9% 2017:89,9% 2015:55,8% SCS: 81,0%				
P 12. Com valora les condicions del lloc mentre l'atenien?		Perfecte	7,6	
		Molt bé	38,0	
		Bé	50,0	
		Regular	3,3	
N 92	NS/NC 2	Malament	1,1	
P 12. Indicador positiu 2018: 95,7% 2017: 88,1% 2015: 89,3% SCS: 78,4%				
P 13. Com valora la comoditat de llitera on el van atendre?		Perfecte	2,4	
		Molt bé	1,2	
		Bé	62,7	
N 83	NS/NC 0	Regular	27,7	
No hi vaig estar	11	Malament	6,0	
P 13. Indicador positiu 2018: 66,3% 2017: 72,2% 2015: 80,0% SCS: 81,3%				
P.14 Si anava acompanyat/da, van poder estar amb vostè?		Sí, tota l'estona	86,4	
		N 81	NS/NC 1	
No anava acompanyat/da	12	No	8,6	
P 14. Indicador positiu 2018: 91,4% 2017: 83,1% 2015: 87,3% SCS: 85,9%				
P.15 Com creu que es va respectar la seva intimitat?		Perfecte	72,8	
		Molt bé	17,4	
		Bé	9,8	
		Regular	0,0	
N 93	NS/NC 1	Malament	0,0	
P 15. Indicador positiu 2018: 100% 2017: 93,5% 2015: 94,6% SCS: 81,2%				
P.16 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal d'infermeria?		Perfecte	7,7	
		Molt bé	57,1	
		Bé	30,8	
		Regular	3,3	
N 91	NS/NC 3	Malament	1,1	
P 16. Indicador positiu 2018: 95,6% 2017: 90,4% 2015: 93,5% SCS: 95,0%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes												
P.17 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal metge?		Perfecte	6,5	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>6,5</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>55,4</td></tr><tr><td>Bé</td><td>32,6</td></tr><tr><td>Regular</td><td>4,3</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,1</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	6,5	Molt bé	55,4	Bé	32,6	Regular	4,3	Malament	1,1
		Resposta	%													
		Perfecte	6,5													
		Molt bé	55,4													
Bé	32,6															
Regular	4,3															
Malament	1,1															
Molt bé	55,4															
Bé	32,6															
Regular	4,3															
N 92	NS/NC 2	Malament	1,1													
P 17. Indicador positiu 2018: 94,6% 2017: 92,6% 2015: 96,8% SCS: 93,7%																
P.18 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal zelador/portalliteres?		Perfecte	0,0	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>47,8</td></tr><tr><td>Bé</td><td>47,8</td></tr><tr><td>Regular</td><td>4,3</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,1</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	0,0	Molt bé	47,8	Bé	47,8	Regular	4,3	Malament	1,1
		Resposta	%													
		Perfecte	0,0													
Molt bé	47,8															
Bé	47,8															
Regular	4,3															
Malament	1,1															
Molt bé	47,8															
Bé	47,8															
N 23	NS/NC 0	Regular	4,3													
No hi vaig tenir contacte	71	Malament	0,0													
P 18. Indicador positiu 2018: 95,7% 2017: 95,6% 2015: 98,5% SCS: 96,3%																
P.19 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal administratiu?		Perfecte	1,1	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>1,1</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>30,0</td></tr><tr><td>Bé</td><td>66,7</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2,2</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	1,1	Molt bé	30,0	Bé	66,7	Regular	2,2	Malament	0,0
		Resposta	%													
		Perfecte	1,1													
Molt bé	30,0															
Bé	66,7															
Regular	2,2															
Malament	0,0															
Molt bé	30,0															
Bé	66,7															
N 90	NS/NC 0	Regular	2,2													
No hi vaig tenir contacte	4	Malament	0,0													
P 19. Indicador positiu 2018: 97,8% 2017: 95,6% 2015: 93,0% 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	30,0	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>30,0</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>42,2</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>22,2</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>3,3</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>2,2</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	30,0	Gairebé sempre	42,2	Sovint	22,2	Poques vegades	3,3	Mai/ gairebé mai	2,2
		Resposta	%													
		Sempre	30,0													
Gairebé sempre	42,2															
Sovint	22,2															
Poques vegades	3,3															
Mai/ gairebé mai	2,2															
Gairebé sempre	42,2															
Sovint	22,2															
N 90	NS/NC 0	Poques vegades	3,3													
No em van donar informació	4	Mai/ gairebé mai	2,2													
P 20. Indicador positiu 2018: 94,4% 2017: 91,3% 2015: 92,6% SCS: 93,4%																
P.21 Li explicaven les coses davant de tothom?		Mai/ gairebé mai	92,5	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>92,5</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>4,3</td></tr><tr><td>Sempre</td><td>3,2</td></tr></table>	Resposta	%	Mai/ gairebé mai	92,5	Poques vegades	0,0	Sovint	0,0	Gairebé sempre	4,3	Sempre	3,2
		Resposta	%													
		Mai/ gairebé mai	92,5													
		Poques vegades	0,0													
Sovint	0,0															
Gairebé sempre	4,3															
Sempre	3,2															
Poques vegades	0,0															
Sovint	0,0															
Quasi sempre	4,3															
N 93	NS/NC 1	Sempre	3,2													
P 21. Indicador positiu 2018: 92,5% 2017: 80,6% 2015: 87,4% SCS: 74,3%																

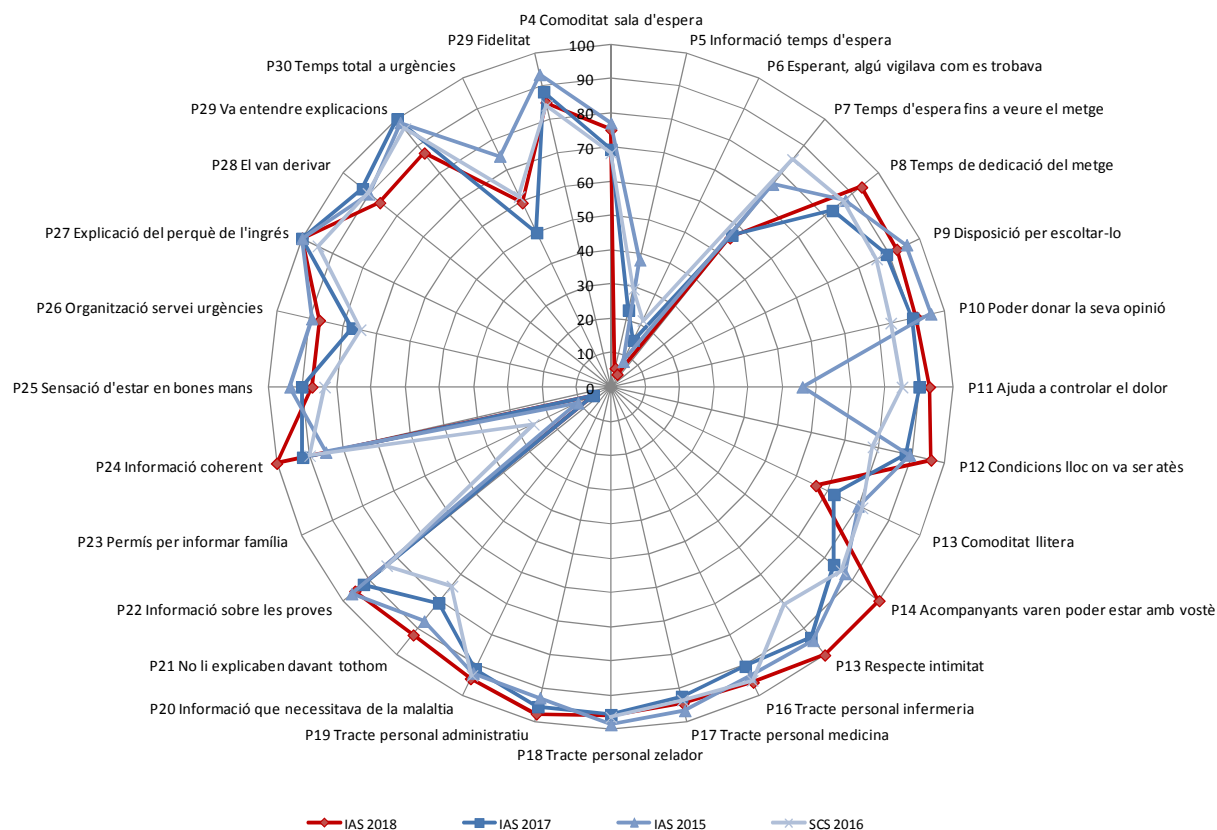
Enunciat	Categories	%	Distribució respostes												
FILTRE. Quan estava a l'hospital li van haver de fer proves?	Sí	72,0	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Si</td><td>72,0</td></tr><tr><td>No</td><td>28,0</td></tr></table>	Resposta	%	Si	72,0	No	28,0						
Resposta	%														
Si	72,0														
No	28,0														
N 93 NS/NC 1	No	28,0													
P.22 Com valora la informació que li van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis,...)?	Perfecte	1,5	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>1,5</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>50,7</td></tr><tr><td>Bé</td><td>43,3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>3,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,5</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	1,5	Molt bé	50,7	Bé	43,3	Regular	3,0	Malament	1,5
	Resposta	%													
	Perfecte	1,5													
	Molt bé	50,7													
Bé	43,3														
Regular	3,0														
Malament	1,5														
Molt bé	50,7														
Bé	43,3														
Regular	3,0														
N 67 NS/NC 0	Malament	1,5													
P 22. Indicador positiu 2018: 95,5% 2017: 92,3% 2015: 96,7% SCS: 83,6%															
P.23 Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants?	Sí	15,4	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Si</td><td>15,4</td></tr><tr><td>No</td><td>84,6</td></tr></table>	Resposta	%	Si	15,4	No	84,6						
Resposta	%														
Si	15,4														
No	84,6														
N 78 NS/NC 1	No	84,6													
<i>No anava acompanyat/da</i> 15															
P 23. Indicador positiu 2018: 15,4% 2017: 5,7% 2015: 10,7% 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	91,4	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>91,4</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>8,6</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	91,4	Gairebé sempre	8,6	Sovint	0,0	Poques vegades	0,0	Mai/ gairebé mai	0,0
	Resposta	%													
	Sempre	91,4													
	Gairebé sempre	8,6													
Sovint	0,0														
Poques vegades	0,0														
Mai/ gairebé mai	0,0														
Gairebé sempre	8,6														
Sovint	0,0														
Poques vegades	0,0														
N 93 NS/NC 1	Mai/ gairebé mai	0,0													
P 24. Indicador positiu 2018: 100% 2017: 92,2% 2015: 85,3% SCS: 90,1%															
P.25 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	71,3	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>71,3</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>6,4</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>7,4</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>5,3</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	71,3	Gairebé sempre	9,6	Sovint	6,4	Poques vegades	7,4	Mai/ gairebé mai	5,3
	Resposta	%													
	Sempre	71,3													
	Gairebé sempre	9,6													
Sovint	6,4														
Poques vegades	7,4														
Mai/ gairebé mai	5,3														
Gairebé sempre	9,6														
Sovint	6,4														
Poques vegades	7,4														
N 94 NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	5,3													
P 25. Indicador positiu 2018: 87,2% 2017: 90,2% 2015: 93,6% SCS: 83,5%															
P.26 Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències?	Perfecte	5,3	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>5,3</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>39,4</td></tr><tr><td>Bé</td><td>42,6</td></tr><tr><td>Regular</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Malament</td><td>3,2</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	5,3	Molt bé	39,4	Bé	42,6	Regular	9,6	Malament	3,2
	Resposta	%													
	Perfecte	5,3													
	Molt bé	39,4													
Bé	42,6														
Regular	9,6														
Malament	3,2														
Molt bé	39,4														
Bé	42,6														
Regular	9,6														
N 94 NS/NC 0	Malament	3,2													
P 26. Indicador positiu 2018: 87,2% 2017: 77,4% 2015: 89,5% SCS: 75,0%															

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Es va quedar ingressat a l'hospital?	N 90	Sí	21,1	
		No	78,9	
P.27 Li van explicar perquè s'havia de quedar ingressat?	NS/NC 4	Perfecte	15,8	
		Molt bé	57,9	
		Bé	26,3	
		Regular	0,0	
N 19	NS/NC 0	Malament	0,0	
P 27. Indicador positiu 2018: 100% 2017: 100% 2015: 100% SCS: 85,0%				
P.28 Quan van donar-lo d'alta a urgències, li van dir si havia d'anar a un altre servei (el van derivar)?	N 65	Sempre	0,0	
		Gairebé sempre	13,8	
		Sovint	72,3	
No em van derivar	10	Mai/ gairebé mai	1,5	
P 28. Indicador positiu 2018: 86,2% 2017: 92,7% 2015: 90,3% 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).?	N 71	Perfecte	1,4	
		Molt bé	31,0	
		Bé	54,9	
No em van explicar res	4	Regular	8,5	
		Malament	4,2	
P 29. Indicador positiu 2018: 87,3% 2017: 100% 2015: 98,6% SCS: 90,6%				
P.30 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta?	N 94	Molt curt	0,0	
		Curt	3,2	
		Normal	56,4	
		Llarg	24,5	
	NS/NC 0	Molt llarg	16,0	
P 30. Indicador positiu 2018: 59,6% 2017: 50,0% 2015: 74,7% SCS: 51,9%				
P.31 Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	N 93	Perfecte	6,5	
		Molt bé	43,0	
		Bé	34,4	
		Regular	12,9	
	NS/NC 1	Malament	3,2	
P 31. Indicador positiu 2018: 83,9% 2017: 82,6% 2015: 80,0% SCS: 78,7%				

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes										
P.32 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, ètnia o religió al servei d'urgències?	Mai/ gairebé mai	91,5	<table><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>91,5</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>4,3</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>1,1</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>3,2</td></tr><tr><td>Sempre</td><td>0,0</td></tr></table>	Mai/ gairebé mai	91,5	Poques vegades	4,3	Sovint	1,1	Gairebé sempre	3,2	Sempre	0,0
	Mai/ gairebé mai	91,5											
	Poques vegades	4,3											
	Sovint	1,1											
Gairebé sempre	3,2												
Sempre	0,0												
Poques vegades	4,3												
Sovint	1,1												
Gairebé sempre	3,2												
N 94	NS/NC 0	Sempre	0,0										
P 32. Indicador positiu 2018:96,8% 2017:97,9% 2015:97,9% 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	1,1	<table><tr><td>Sempre</td><td>1,1</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>1,1</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>1,1</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>96,7</td></tr></table>	Sempre	1,1	Gairebé sempre	1,1	Sovint	0,0	Poques vegades	1,1	Mai/ gairebé mai	96,7
	Sempre	1,1											
	Gairebé sempre	1,1											
	Sovint	0,0											
Poques vegades	1,1												
Mai/ gairebé mai	96,7												
Gairebé sempre	1,1												
Sovint	0,0												
Poques vegades	1,1												
N 92	NS/NC 2	Mai/ gairebé mai	96,7										
P 33. Indicador positiu 2018: 2,2% 2017:86,0% 2015: 75,0% SCS: -----%													
P 34. Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències.	Satisfacció	7,52 (1,1)	<table><tr><td>7,5</td><td>7,5</td></tr><tr><td>7,4</td><td>7,4</td></tr></table>	7,5	7,5	7,4	7,4						
7,5	7,5												
7,4	7,4												
N 94	NS/NC 0												
P 35. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si	85,1	<table><tr><td>Si</td><td>85,1</td></tr><tr><td>No</td><td>5,3</td></tr><tr><td>No n'estic segur</td><td>8,5</td></tr></table>	Si	85,1	No	5,3	No n'estic segur	8,5				
	Si	85,1											
No	5,3												
No n'estic segur	8,5												
No	5,3												
N 93	NS/NC 1	No ho sé	8,5										
P 35. Indicador positiu 2018: 85,1% 2017: 88,3% 2015: 93,5% SCS: 72,5%													

3. Representació gràfica.

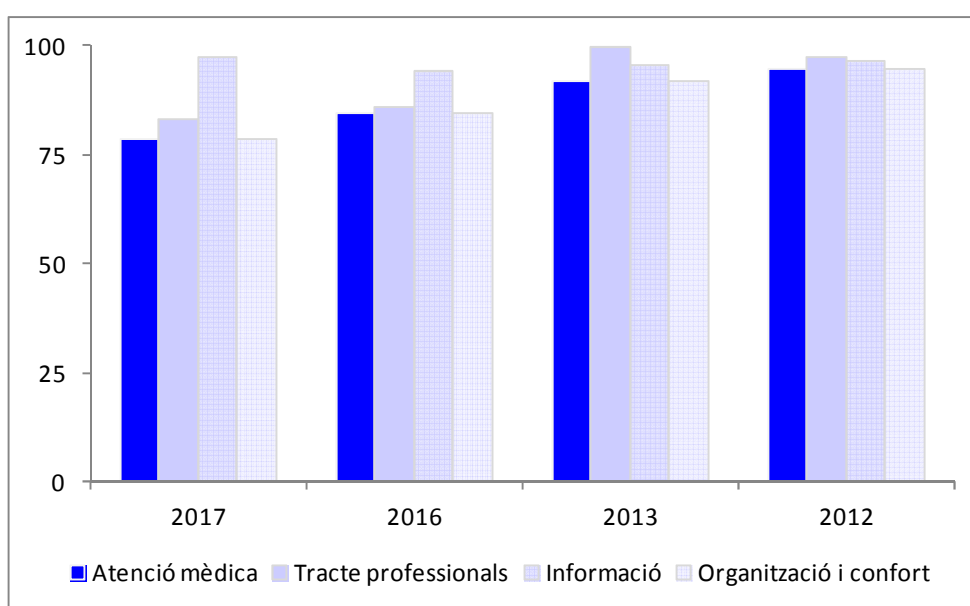
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2018 i en comparació amb les dades dels anys 2017, 2015 i SCS 2016.



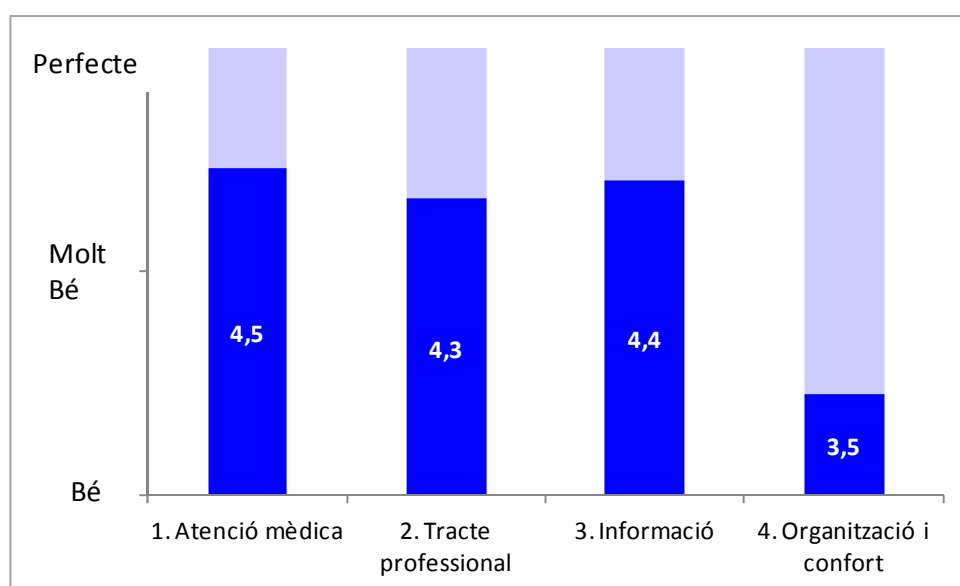
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

Les diferents preguntes s'han agrupat en 4 grans dimensions: Atenció mèdica (P6-7, P10 i P16-17), Tracte amb els professionals (P8-9, P14-15, P18-20 i P28), Informació (P22-26) i Organització i confort (P1-P5 i 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 per cada factor



5. Avaluació dels resultats

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

Urgències generals			
Enunciat	2018	2017	Diferència
P.4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, soroll, quantitat de gent, etc.?)	75,0%	69,3%	+
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?	5,6%	23,0%	-
P.6 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava?	4,1%	15,1%	-
P.7 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera fins que el va veure el metge?	55,6%	56,6%	=
P.13. Com valora la comoditat de llitera on el van atendre?	66,3%	72,2%	-
P.23. Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants?	5,7%	10,7%	-
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).?	87,3%	100%	-
P.30 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta?	59,6%	50,0%	+
P.33 Considera que durant la seva estada a urgències se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?	2,2%	86,0%	-



Institut
d'Assistència
Sanitària

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI

URGÈNCIES PSIQUIÀTRIQUES

IAS 2018

1. Descripció de la mostra

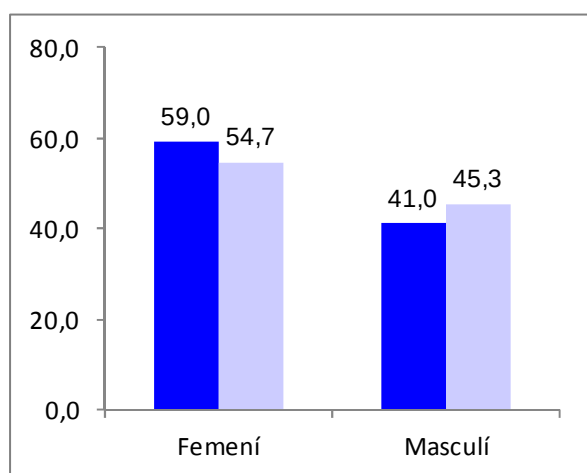
	Nombre d'enquestes
IAS 2018	78
IAS 2017	75

1.1 Característiques sociodemogràfiques

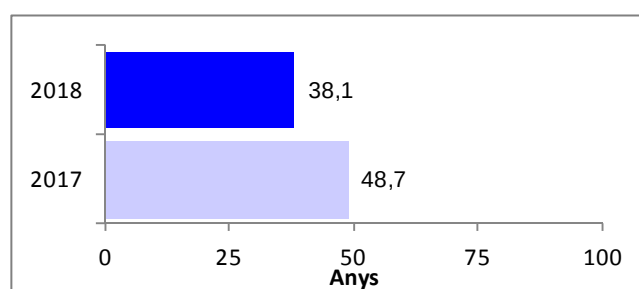
IAS 2018

IAS 2017

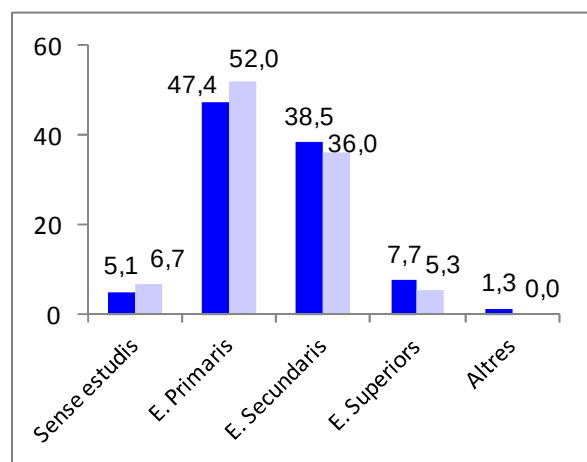
Sexe



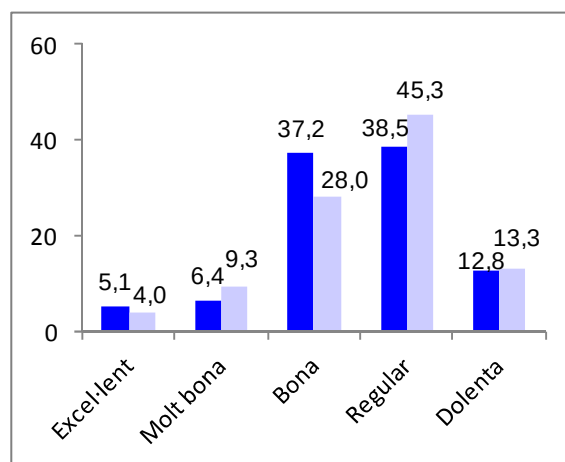
Edat



Estudis



Salut percebuda



1.2 Iniciativa i motius per anar a urgències

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
FILTRE Nivell de triatge d'urgències	Nivell 1	0,0	nivell 2 1% nivell 3 9% nivell 4 81% nivell 5 9%
	Nivell 2	1,3	
	Nivell 3	9,0	
	Nivell 4	80,8	
N 78 NS/NC 0	Nivell 5	9,0	
P.1 Era la primera vegada que visitava urgències de l'Hospital Santa Caterina?	Sí	56,4	Sí 56,4 No 43,6
	No	43,6	
N 78 NS/NC 0			
P.2 Com va decidir anar a urgències?	Iniciativa pròpia	39,7	Iniciativa pròpia 39,7 CAP 12,8 Ambulància 33,3 Altre hospital 2,6 Altres 11,5
	CAP	12,8	
	Ambulància	33,3	
	Altre hospital	2,6	
N 78 NS/NC 0	Altres	11,5	
P.3 Per què?	CAP no podia	9,7	CAP no podia 9,7 Ucies + ràpid 6,5 Creença 80,6 Proximitat 3,2
	Ucies + ràpid	6,5	
	Creença	80,6	
	Proximitat	3,2	
N 31 NS/NC 47	Altres	0,0	

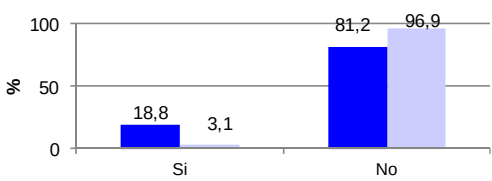
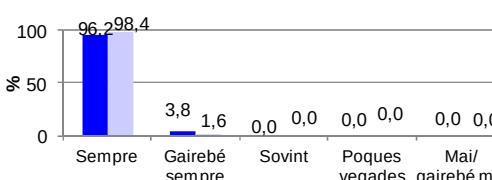
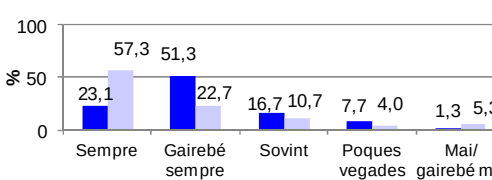
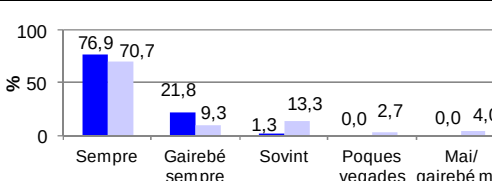
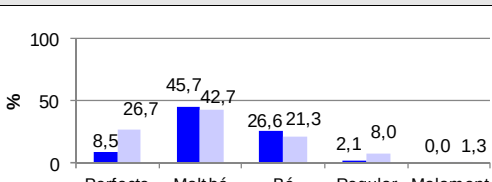
2. Resultats

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes																		
FILTRE. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	65,4	<table><caption>Filtre: Va haver d'estar a la sala d'espera?</caption><tr><th>Resposta</th><th>2018 (%)</th><th>2017 (%)</th></tr><tr><td>Sí</td><td>65,4</td><td>65,3</td></tr><tr><td>No</td><td>34,6</td><td>34,7</td></tr></table>	Resposta	2018 (%)	2017 (%)	Sí	65,4	65,3	No	34,6	34,7									
Resposta	2018 (%)	2017 (%)																			
Sí	65,4	65,3																			
No	34,6	34,7																			
N78 NS/NC 0	No	34,6																			
P.4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, soroll, quantitat de gent, etc.?)	Perfecte	0,0	<table><caption>P.4: Com valora la comoditat de la sala d'espera?</caption><tr><th>Resposta</th><th>2018 (%)</th><th>2017 (%)</th></tr><tr><td>Perfecta</td><td>0,0</td><td>6,3</td></tr><tr><td>Molt bona</td><td>2,0</td><td>10,4</td></tr><tr><td>Bona</td><td>79,6</td><td>50,0</td></tr><tr><td>Regular</td><td>10,2</td><td>27,1</td></tr><tr><td>Dolenta</td><td>8,2</td><td>6,3</td></tr></table>	Resposta	2018 (%)	2017 (%)	Perfecta	0,0	6,3	Molt bona	2,0	10,4	Bona	79,6	50,0	Regular	10,2	27,1	Dolenta	8,2	6,3
	Resposta	2018 (%)		2017 (%)																	
	Perfecta	0,0		6,3																	
	Molt bona	2,0		10,4																	
Bona	79,6	50,0																			
Regular	10,2	27,1																			
Dolenta	8,2	6,3																			
	Molt bé	2,0																			
	Bé	79,6																			
	Regular	10,2																			
N 72 NS/NC 1	Malament	8,2																			
P 4. Indicador positiu 2018: 81,6% 2017: 66,7% 2016: 76,0% 2015: 76,0%																					
P.5 Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar?	Sí, més d'1 vegada	0,0	<table><caption>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?</caption><tr><th>Resposta</th><th>2018 (%)</th><th>2017 (%)</th></tr><tr><td>Si, >1 vegada</td><td>0,0</td><td>10,9</td></tr><tr><td>Sí, una vegada</td><td>6,4</td><td>8,7</td></tr><tr><td>No, mai</td><td>93,6</td><td>80,4</td></tr></table>	Resposta	2018 (%)	2017 (%)	Si, >1 vegada	0,0	10,9	Sí, una vegada	6,4	8,7	No, mai	93,6	80,4						
	Resposta	2018 (%)		2017 (%)																	
Si, >1 vegada	0,0	10,9																			
Sí, una vegada	6,4	8,7																			
No, mai	93,6	80,4																			
	Sí, una vegada	6,4																			
N 47 NS/NC 31	No, mai	93,6																			
P 5. Indicador positiu 2018: 6,4% 2017: 19,6% 2016: 9,8% 2015: 60,0%																					
P.6 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava?	Si, >1 vegada	8,9	<table><caption>P.6: Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava?</caption><tr><th>Resposta</th><th>2018 (%)</th><th>2017 (%)</th></tr><tr><td>Si, >1 vegada</td><td>8,9</td><td>6,4</td></tr><tr><td>Sí, una vegada</td><td>28,9</td><td>4,3</td></tr><tr><td>No, mai</td><td>62,2</td><td>89,4</td></tr></table>	Resposta	2018 (%)	2017 (%)	Si, >1 vegada	8,9	6,4	Sí, una vegada	28,9	4,3	No, mai	62,2	89,4						
	Resposta	2018 (%)		2017 (%)																	
Si, >1 vegada	8,9	6,4																			
Sí, una vegada	28,9	4,3																			
No, mai	62,2	89,4																			
	Sí, una vegada	28,9																			
N 45 NS/NC 33	No, mai	62,2																			
P 6. Indicador positiu 2018: 37,8% 2017: 10,6% 2016: 19,3% 2015: 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?	Molt curt	0,0	<table><caption>P.7: Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera fins que el va veure el metge?</caption><tr><th>Resposta</th><th>2018 (%)</th><th>2017 (%)</th></tr><tr><td>Molt curt</td><td>0,0</td><td>2,2</td></tr><tr><td>Curt</td><td>15,2</td><td>17,4</td></tr><tr><td>Normal</td><td>47,8</td><td>21,7</td></tr><tr><td>Llarg</td><td>19,6</td><td>30,4</td></tr><tr><td>Molt llarg</td><td>17,4</td><td>28,3</td></tr></table>	Resposta	2018 (%)	2017 (%)	Molt curt	0,0	2,2	Curt	15,2	17,4	Normal	47,8	21,7	Llarg	19,6	30,4	Molt llarg	17,4	28,3
	Resposta	2018 (%)		2017 (%)																	
	Molt curt	0,0		2,2																	
	Curt	15,2		17,4																	
Normal	47,8	21,7																			
Llarg	19,6	30,4																			
Molt llarg	17,4	28,3																			
	Curt	15,2																			
	Normal	47,8																			
	Llarg	19,6																			
N 46 NS/NC 32	Molt llarg	17,4																			
P 7. Indicador positiu 2018: 63,0% 2017: 41,3% 2016: 56,7% 2015: 42,0%																					
P.8 Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	9,1	<table><caption>P.8: Què opina del temps que li va dedicar el metge?</caption><tr><th>Resposta</th><th>2018 (%)</th><th>2017 (%)</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>9,1</td><td>12,2</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>50,6</td><td>36,5</td></tr><tr><td>Bé</td><td>40,3</td><td>32,4</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td><td>14,9</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td><td>4,1</td></tr></table>	Resposta	2018 (%)	2017 (%)	Perfecte	9,1	12,2	Molt bé	50,6	36,5	Bé	40,3	32,4	Regular	0,0	14,9	Malament	0,0	4,1
	Resposta	2018 (%)		2017 (%)																	
	Perfecte	9,1		12,2																	
	Molt bé	50,6		36,5																	
Bé	40,3	32,4																			
Regular	0,0	14,9																			
Malament	0,0	4,1																			
	Molt bé	50,6																			
	Bé	40,3																			
	Regular	0,0																			
N 77 NS/NC 1	Malament	0,0																			
P 8. Indicador positiu 2018: 100% 2017: 81,1% 2016: 84,9% 2015: 83,8%																					

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
P 9. Quina actitud tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecte	7,8	
	Molt bé	46,8	
	Bé	42,9	
	Regular	2,6	
N 77	NS/NC 1	Malament	0,0
P 9. Indicador positiu 2018: 97,4% 2017: 82,4% 2016: 83,8% 2015: 94,7%			
P 10. I la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecte	9,1	
	Molt bé	35,1	
	Bé	45,5	
	Regular	6,5	
N 77	NS/NC 1	Malament	3,9
P 10 Indicador positiu 2018: 89,6% 2017: 82,4% 2016: 83,8% 2015: 100%			
P.11 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo?	Sempre	37,1	
	Gairebé sempre	31,4	
	Sovint	28,6	
N 35	NS/NC 0	Poques vegades	2,9
<i>No vaig tenir dolor</i>	43	Mai/ gairebé mai	0,0
P 11. Indicador positiu 2018: 98,1% 2017: 75,0% 2016: 50,0% 2015: 62,4%			
P 12. Com valora les condicions del lloc mentre l'atenien?	Perfecte	1,3	
	Molt bé	20,8	
	Bé	58,4	
	Regular	14,3	
N 77	NS/NC 1	Malament	5,2
P 12. Indicador positiu 2018: 80,5% 2017: 94,4% 2016: 89,1% 2015: 90,7%			
P 13. Valori en general, la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) del lloc on va estar mentre l'atenia el metge.	Perfecte	3,9	
	Molt bé	22,1	
	Bé	72,7	
	Regular	1,3	
N 77	NS/NC 1	Malament	0,0
P 13. Indicador positiu 2018: 95,7% 2017: 100% 2016: 93,3% 2015: 94,7%			
P 14. Com valora la comoditat de llitera on el van atendre?	Perfecte	1,7	
	Molt bé	0,0	
	Bé	53,3	
N 60	NS/NC 1	Regular	28,3
<i>No hi vaig estar</i>	17	Malament	16,7
P 14. Indicador positiu 2018: 66,3% 2017: 72,2% 2015: 80,0% SCS: 81,3%			

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes												
P.15 Si anava acompanyat/da, van poder estar amb vostè?		Sí, tota l'estona	47,7	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sí, tota l'estona</td><td>47,7</td></tr><tr><td>Sí, algunes estones</td><td>23,1</td></tr><tr><td>No</td><td>29,2</td></tr></table>	Resposta	%	Sí, tota l'estona	47,7	Sí, algunes estones	23,1	No	29,2				
Resposta	%															
Sí, tota l'estona	47,7															
Sí, algunes estones	23,1															
No	29,2															
N 65	NS/NC 0	Sí, algunes estones	23,1													
No anava acompanyat/da 13		No	29,2													
P 15. Indicador positiu 2018: 70,8% 2017: 95,2% 2016: 87,5% 2015: 87,5%																
P.16 Com creu que es va respectar la seva intimitat?		Perfecte	76,9	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>76,9</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>20,5</td></tr><tr><td>Bé</td><td>2,6</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	76,9	Molt bé	20,5	Bé	2,6	Regular	0,0	Malament	0,0
		Resposta	%													
		Perfecte	76,9													
		Molt bé	20,5													
Bé	2,6															
Regular	0,0															
Malament	0,0															
Molt bé	20,5															
Bé	2,6															
Regular	0,0															
N 78	NS/NC 0	Malament	0,0													
P 16. Indicador positiu 2018: 100% 2017: 97,3% 2016: 97,3% 2015: 94,7%																
P.17 Li van dir el nom del metge/ssa responsable que el va atendre a urgències?		Sempre	68,6	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>68,6</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>25,5</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>3,9</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>2,0</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	68,6	Gairebé sempre	25,5	Sovint	3,9	Poques vegades	2,0	Mai/ gairebé mai	0,0
		Resposta	%													
		Sempre	68,6													
Gairebé sempre	25,5															
Sovint	3,9															
Poques vegades	2,0															
Mai/ gairebé mai	0,0															
Gairebé sempre	25,5															
Sovint	3,9															
N 51	NS/NC 19	Poques vegades	2,0													
No em van donar informació 8		Mai/ gairebé mai	0,0													
P 17. Indicador positiu 2018: 98,0% 2017: 97,9% 2016: 94,2% 2015: 81,4%																
P.18 Li van dir el nom dels infermers/es que el van atendre a urgències?		Sempre	63,4	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>63,4</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>24,4</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>7,3</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>4,9</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	63,4	Gairebé sempre	24,4	Sovint	7,3	Poques vegades	4,9	Mai/ gairebé mai	0,0
		Resposta	%													
		Sempre	63,4													
Gairebé sempre	24,4															
Sovint	7,3															
Poques vegades	4,9															
Mai/ gairebé mai	0,0															
Gairebé sempre	24,4															
Sovint	7,3															
N 41	NS/NC 26	Poques vegades	4,9													
No em van donar informació 11		Mai/ gairebé mai	0,0													
P 18. Indicador positiu 2018: 95,1% 2017: 100% 2016: 89,1% 2015: 46,4%																
P.19 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal d'infermeria?		Perfecte	18,6	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>18,6</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>44,3</td></tr><tr><td>Bé</td><td>31,4</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2,9</td></tr><tr><td>Malament</td><td>2,9</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	18,6	Molt bé	44,3	Bé	31,4	Regular	2,9	Malament	2,9
		Resposta	%													
		Perfecte	18,6													
		Molt bé	44,3													
Bé	31,4															
Regular	2,9															
Malament	2,9															
Molt bé	44,3															
Bé	31,4															
Regular	2,9															
N 70	NS/NC 8	Malament	2,9													
P 19. Indicador positiu 2018: 95,6% 2017: 90,4% 2016: 93,5% 2015: 95,0%																
P.20 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal metge?		Perfecte	17,9	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>17,9</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>52,6</td></tr><tr><td>Bé</td><td>24,4</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2,6</td></tr><tr><td>Malament</td><td>2,6</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	17,9	Molt bé	52,6	Bé	24,4	Regular	2,6	Malament	2,6
		Resposta	%													
		Perfecte	17,9													
		Molt bé	52,6													
Bé	24,4															
Regular	2,6															
Malament	2,6															
Molt bé	52,6															
Bé	24,4															
Regular	2,6															
N 70	NS/NC 8	Malament	2,6													
P 20. Indicador positiu 2018: 94,6% 2017: 92,0% 2016: 89,1% 2015: 92,0%																

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.21 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal zelador/portalliteres?		Perfecte	18,9	
		Molt bé	51,4	
		Bé	18,9	
N 37 NS/NC 0	Regular	5,4		
<i>No hi vaig tenir contacte</i> 41	Malament	5,4		
P 21. Indicador positiu 2018: 89,2% 2017: 98,2% 2016: 94,9% 2015: 81,8%				
P.22 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal administratiu?		Perfecte	14,1	
		Molt bé	31,3	
		Bé	46,9	
N 64 NS/NC 0	Regular	4,7		
<i>No hi vaig tenir contacte</i> 14	Malament	3,1		
P 22. Indicador positiu 2018: 97,8% 2017: 98,5% 2016: 93,8% 2015: 100%				
P.23 Els metges li van donar la informació que necessitava sobre la seva malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències, etc.?		Sempre	35,1	
		Gairebé sempre	45,9	
		Sovint	16,2	
N 74 NS/NC 0	Poques vegades	1,4		
<i>No em van donar informació</i> 4	Mai/ gairebé mai	1,4		
P 23. Indicador positiu 2018: 94,4% 2017: 90,4% 2016: 85,7% 2015: 91,3%				
P.24 Li explicaven les coses davant de tothom?		Mai/ gairebé mai	98,7	
		Poques vegades	0,0	
		Sovint	1,3	
		Quasi sempre	0,0	
N 78 NS/NC 0	Sempre	0,0		
P 24. Indicador positiu 2018: 100% 2017: 100% 2016: 92,0% 2015: 97,3%				
FILTRE. Quan estava a l'hospital li van haver de fer proves?		Sí	9,0	
		No	91,0	
N 78 NS/NC 0				
P.25 Com valora la informació que li van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis,...)?		Perfecte	0,0	
		Molt bé	0,0	
		Bé	100	
		Regular	0,0	
N 7 NS/NC 0	Malament	0,0		
P 25. Indicador positiu 2018: 100% 2017: 92,0% 2016: 89,1% 2015: 92,0%				

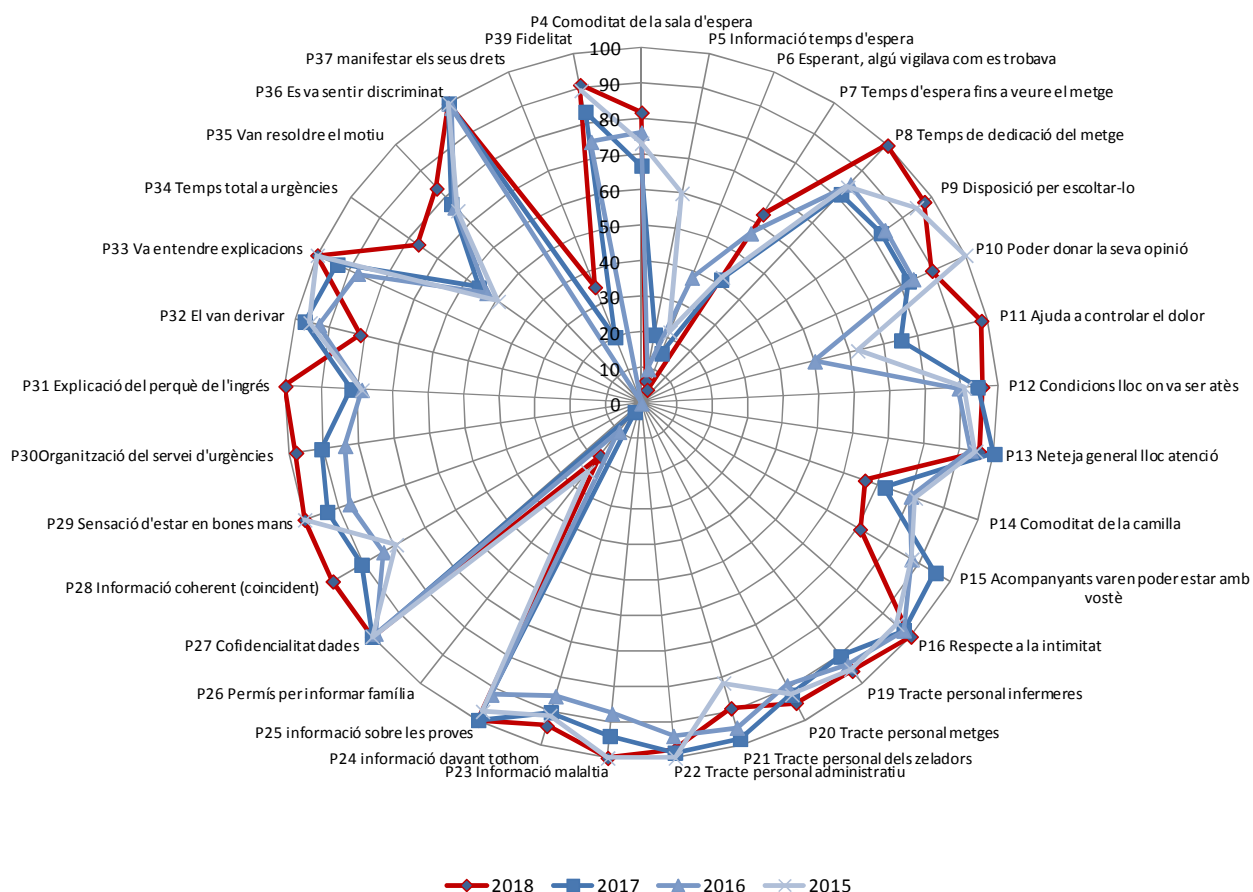
Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
P.26 Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants?	Sí	18,8	
N 69 NS/NC 0	No	81,2	
No anava acompanyat/da 9			
P 26. Indicador positiu 2018: 18,8% 2017: 3,1% 2016: 10,2% 2015: 24,4%			
P.27 Creu que les seves dades personals van ser tractades de forma confidencial durant l'estada al servei d'urgències?	Sempre	96,2	
	Gairebé sempre	3,8	
	Sovint	0,0	
	Poques vegades	0,0	
N 78 NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	0,0	
P 27. Indicador positiu 2018: 100% 2017: 100% 2016: 98,7% 2015: 100%			
P.28 La informació que li donaven els diferents professionals (metges, infermeres), sobre el seu problema de salut o el motiu pel qual va anar a urgències, era coherent?	Sempre	23,1	
	Gairebé sempre	51,3	
	Sovint	16,7	
	Poques vegades	7,7	
N 78 NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	1,3	
P 28. Indicador positiu 2018: 100% 2017: 90,7% 2016: 83,6% 2015: 79,4%			
P.29 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	76,9	
	Gairebé sempre	21,8	
	Sovint	1,3	
	Poques vegades	0,0	
N 78 NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	0,0	
P 29. Indicador positiu 2018: 100% 2017: 93,3% 2016: 86,6% 2015: 100%			
P.30 Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències?	Perfecte	8,5	
	Molt bé	45,7	
	Bé	26,6	
	Regular	2,1	
N 78 NS/NC 0	Malament	0,0	
P 30. Indicador positiu 2018: 97,9% 2017: 90,7% 2016: 84,0% 2015: ---%			

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Es va quedar ingressat a l'hospital?	Sí	30,8	
N 78 NS/NC 0	No	69,2	
P.31 Li van explicar perquè s'havia de quedar ingressat?	Perfecte	20,8	
	Molt bé	41,7	
	Bé	37,5	
	Regular	0,0	
N 24 NS/NC 0	Malament	0,0	
P 31. Indicador positiu 2018: 100% 2017: 81,5% 2016: 78,6% 2015: 78,5%			
P.32 Quan van donar-lo d'alta a urgències, li van dir si havia d'anar a un altre servei (el van derivar)?	Sempre	34,2	
	Gairebé sempre	7,9	
	Sovint	39,5	
	Poques vegades	13,2	
N 38 NS/NC 24	Mai/ gairebé mai	5,3	
<i>No em van derivar</i> 16			
P 32. Indicador positiu 2018: 81,2% 2017: 97,2% 2016: 93,1% 2015: 95,7%			
P.33 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	44,4	
	Molt bé	9,3	
	Bé	46,3	
	Regular	0,0	
N 54 NS/NC 24	Malament	0,0	
<i>No em van explicar res</i> 0			
P 33. Indicador positiu 2018: 100% 2017: 93,8% 2016: 87,5% 2015: 100%			
P.34 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta?	Molt curt	0,0	
	Curt	3,8	
	Normal	73,1	
	Llarg	15,4	
N 78 NS/NC 0	Molt llarg	7,7	
P 34. Indicador positiu 2018: 76,9% 2017: 56,0% 2016: 53,4% 2015: 49,3%			
P.35 Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfecte	10,3	
	Molt bé	39,7	
	Bé	33,3	
	Regular	15,4	
N 78 NS/NC 0	Malament	1,3	
P 35. Indicador positiu 2018: 83,3% 2017: 77,3% 2016: 76,0% 2015: 74,7%			

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes												
P.36 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, ètnia o religió al servei d'urgències?	Mai/ gairebé mai	100	<table><tr><th>Categories</th><th>%</th></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>100</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>94,7</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>	Categories	%	Mai/ gairebé mai	100	Poques vegades	94,7	Sovint	0,0	Gairebé sempre	0,0	Sempre	0,0
	Categories	%													
	Mai/ gairebé mai	100													
	Poques vegades	94,7													
Sovint	0,0														
Gairebé sempre	0,0														
Sempre	0,0														
Poques vegades	0,0														
Sovint	0,0														
Gairebé sempre	0,0														
N 78	NS/NC 0	Sempre	0,0												
P 36. Indicador positiu 2018:100% 2017: 100% 2016: 98,6% 2015: 100%															
P.37 Considera que durant la seva estada a urgències se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?	Sempre	7,8	<table><tr><th>Categories</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>7,8</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>20,0</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>11,7</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>15,6</td></tr></table>	Categories	%	Sempre	7,8	Gairebé sempre	20,0	Sovint	11,7	Poques vegades	0,0	Mai/ gairebé mai	15,6
	Categories	%													
	Sempre	7,8													
	Gairebé sempre	20,0													
Sovint	11,7														
Poques vegades	0,0														
Mai/ gairebé mai	15,6														
Gairebé sempre	11,7														
Sovint	15,6														
Poques vegades	6,5														
N 77	NS/NC 1	Mai/ gairebé mai	58,4												
P 37. Indicador positiu 2018: 35,1% 2017:20,0% 2016: 0,0% 2015: -----%															
P 38. Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències.	Satisfacció	8,10 (1,6)	<table><tr><th>Grades</th><th>%</th></tr><tr><td>1</td><td>7,86</td></tr><tr><td>2</td><td>8,1</td></tr></table>	Grades	%	1	7,86	2	8,1						
Grades	%														
1	7,86														
2	8,1														
N 78	NS/NC 0														
P 39. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si	91,0	<table><tr><th>Categories</th><th>%</th></tr><tr><td>Sí</td><td>91,0</td></tr><tr><td>No</td><td>83,3</td></tr><tr><td>No n'estic segur</td><td>7,7</td></tr></table>	Categories	%	Sí	91,0	No	83,3	No n'estic segur	7,7				
	Categories	%													
Sí	91,0														
No	83,3														
No n'estic segur	7,7														
No	7,7														
N 78	NS/NC 0	No ho sé	1,3												
P 39. Indicador positiu 2018: 91,0% 2017: 83,3% 2016: 74,7% 2015: 89,4%															

3. Representació gràfica.

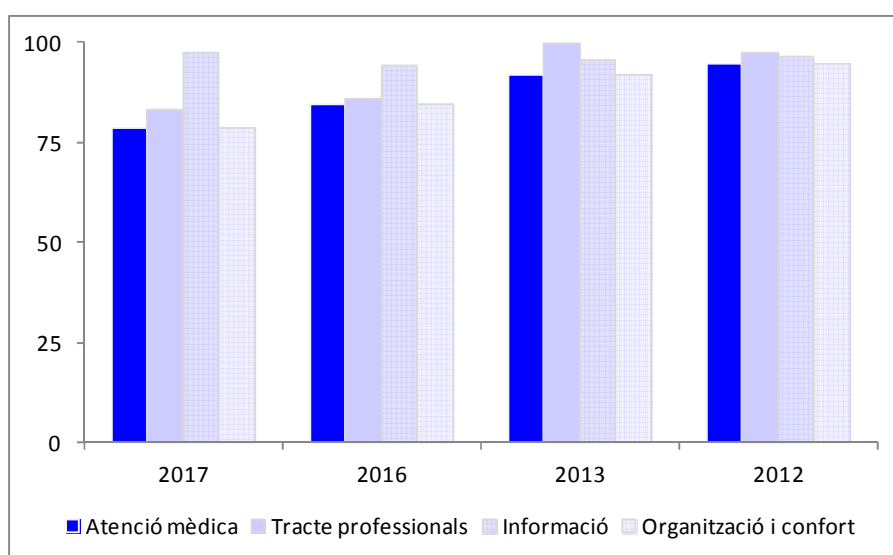
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2018 i en comparació amb les dades dels anys 2017, 2016 i 2015.



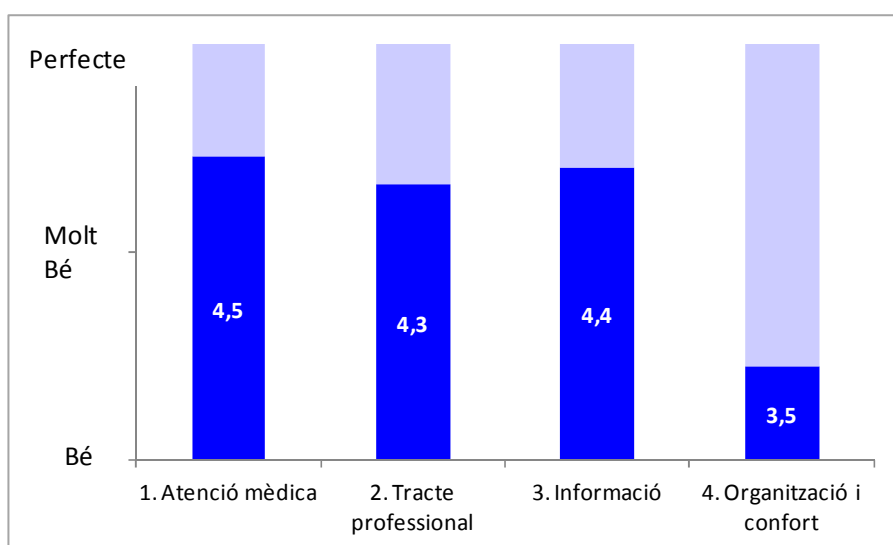
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

Les diferents preguntes s'han agrupat en 4 grans dimensions: Atenció mèdica (P4, P8-11, P30-31), Tracte amb els professionals (P7, P16-17, P20-24 i P33), Informació (P3, P12-13, P18-19, P25-28) i Organització i confort (P1-2, P5-6, P14-15 i 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 per cada factor



5. Avaluació dels resultats

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

Urgències Psiquiatria			
Enunciat	2018	2017	Diferència
P.4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, soroll, quantitat de gent, etc.?)	75,0%	69,3%	+
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?	5,6%	23,0%	-
P.6 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava?	4,1%	15,1%	-
P.7 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera fins que el va veure el metge?	55,6%	56,6%	=
P.13. Com valora la comoditat de llitera on el van atendre?	66,3%	72,2%	-
P.23 Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants?	15,4%	5,7%	+
P.28 Quan van donar-lo d'alta a urgències, li van dir si havia d'anar a un altre servei (el van derivar)?	86,2%	92,7%	-
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).?	87,3%	100%	-
P.30 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta?	59,6%	50,0%	+
P.33 Considera que durant la seva estada a urgències se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?	2,2%	86,0%	-



Institut
d'Assistència
Sanitària

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI

URGÈNCIES PEDIATRIA

IAS 2018

1. Descripció de la mostra

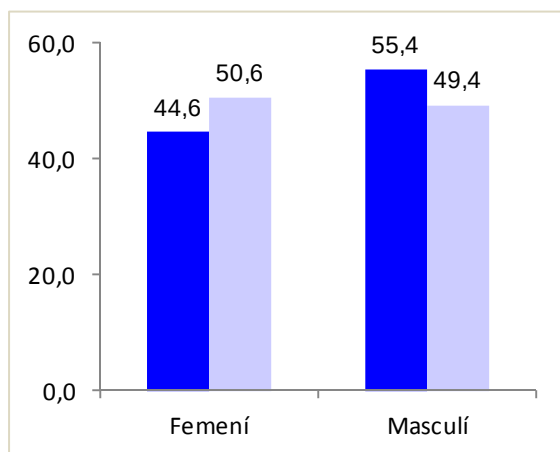
	Nombre d'enquestes
IAS 2018	83
IAS 2013	81

1.1 Característiques sociodemogràfiques

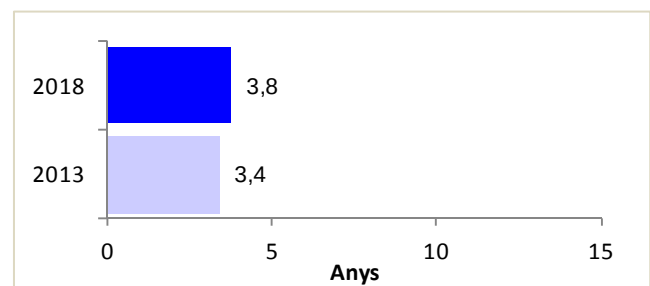
IAS 2018

IAS 2013

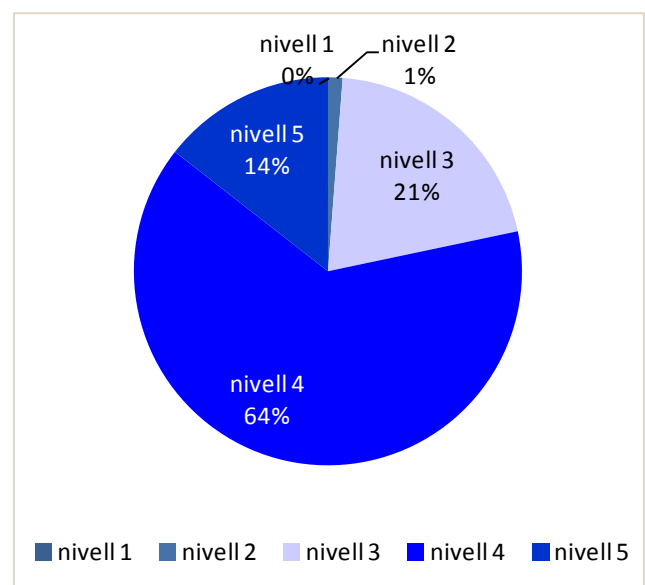
Sexe



Edat



Nivell de triatge d'urgències



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	37,3	
	No	62,7	
N 83 NS/NC 0			
P.2 Com va decidir anar a urgències?	Iniciativa pròpia	85,5	
	CAP	7,2	
	Ambulància	7,2	
	Altre hospital	0,0	
N 83 NS/NC 0	Altres	0,0	
P.3 Per què?	CAP no podia	4,2	
	Ucies + ràpid	4,2	
	Creença	67,6	
	Proximitat	23,9	
N 71 NS/NC 12	Altres	0,0	

2. Resultats

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	97,6	
	No	2,4	
N 83 NS/NC 0			
P.4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadres, soroll, quantitat de gent, etc.?)	Perfecte	9,9	
	Molt bé	9,9	
	Bé	40,7	
	Regular	29,6	
N 81 NS/NC 2	Malament	9,9	
P 4. Indicador positiu 2018: 60,5% 2013: 73,6% 2012: 88,1% 2011: 88,4%			
P.5 Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar?	Sí, més d'1 vegada	0,0	
	Sí, una vegada	1,2	
N 81 NS/NC 2	No, mai	98,8	
P 5. Indicador positiu 2018: 1,2% 2013: 14,0% 2012: 40,5% 2011: 30,6%			

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes												
P.6 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava?	Si, >1 vegada		0,0	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Si, >1 vegada</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sí, una vegada</td><td>3,7</td></tr><tr><td>No, mai</td><td>96,3</td></tr></table>	Resposta	%	Si, >1 vegada	0,0	Sí, una vegada	3,7	No, mai	96,3				
	Resposta	%														
Si, >1 vegada	0,0															
Sí, una vegada	3,7															
No, mai	96,3															
Sí, una vegada		3,7														
N 81	NS/NC 2	No, mai	96,3													
P 6. Indicador positiu 2018: 3,7% 2013: 7,0% 2012: 8,5% 2011: 20,6%																
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		9,9	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Molt curt</td><td>9,9</td></tr><tr><td>Curt</td><td>28,4</td></tr><tr><td>Normal</td><td>32,1</td></tr><tr><td>Llarg</td><td>23,5</td></tr><tr><td>Molt llarg</td><td>6,2</td></tr></table>	Resposta	%	Molt curt	9,9	Curt	28,4	Normal	32,1	Llarg	23,5	Molt llarg	6,2
	Resposta	%														
	Molt curt	9,9														
	Curt	28,4														
Normal	32,1															
Llarg	23,5															
Molt llarg	6,2															
Curt		28,4														
Normal		32,1														
Llarg		23,5														
N 81	NS/NC 2	Molt llarg	6,2													
P 7. Indicador positiu 2018: 70,4% 2013: 61,4% 2012: 60,7% 2011: 72,0%																
P.8 Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte		25,3	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>25,3</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>60,2</td></tr><tr><td>Bé</td><td>12,0</td></tr><tr><td>Regular</td><td>1,2</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,2</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	25,3	Molt bé	60,2	Bé	12,0	Regular	1,2	Malament	1,2
	Resposta	%														
	Perfecte	25,3														
	Molt bé	60,2														
Bé	12,0															
Regular	1,2															
Malament	1,2															
Molt bé		60,2														
Bé		12,0														
Regular		1,2														
N 83	NS/NC 0	Malament	1,2													
P 8. Indicador positiu 2018: 93,5% 2013: 91,2% 2012: 92,9% 2011: 92,7%																
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecte		33,7	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecta</td><td>33,7</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>41,0</td></tr><tr><td>Bé</td><td>19,3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>4,8</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,2</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecta	33,7	Molt bé	41,0	Bé	19,3	Regular	4,8	Malament	1,2
	Resposta	%														
	Perfecta	33,7														
	Molt bé	41,0														
Bé	19,3															
Regular	4,8															
Malament	1,2															
Molt bé		41,0														
Bé		19,3														
Regular		4,8														
N 83	NS/NC 1	Malament	1,2													
P 9. Indicador positiu 2018: 94,0% 2013: 93,6% 2012: 88,4% 2011: 96,4%																
P 10. I la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecte		24,1	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecta</td><td>24,1</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>26,5</td></tr><tr><td>Bé</td><td>31,3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>13,3</td></tr><tr><td>Malament</td><td>4,8</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecta	24,1	Molt bé	26,5	Bé	31,3	Regular	13,3	Malament	4,8
	Resposta	%														
	Perfecta	24,1														
	Molt bé	26,5														
Bé	31,3															
Regular	13,3															
Malament	4,8															
Molt bé		26,5														
Bé		31,3														
Regular		13,3														
N 83	NS/NC 0	Malament	4,8													
P 10 Indicador positiu 2018: 81,9% 2013: 90,9% 2012: 85,0% 2011: 95,0%																
P.11 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo?	Sempre		56,3	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>56,3</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>8,8</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>6,3</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>6,3</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>22,5</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	56,3	Gairebé sempre	8,8	Sovint	6,3	Poques vegades	6,3	Mai/ gairebé mai	22,5
	Resposta	%														
	Sempre	56,3														
Gairebé sempre	8,8															
Sovint	6,3															
Poques vegades	6,3															
Mai/ gairebé mai	22,5															
Gairebé sempre		8,8														
Sovint		6,3														
N 80	NS/NC 1	Poques vegades	6,3													
No tenia dolor	2	Mai/ gairebé mai	22,5													
P 11. Indicador positiu 2018: 71,3% 2013: 69,3% 2012: 93,7% 2011: 84,0%																

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes										
P 12. Com valora les condicions del lloc mentre l'atenien?	Perfecte		16,9	<table><tr><td>Perfectes</td><td>16,9</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>47,0</td></tr><tr><td>Bé</td><td>34,9</td></tr><tr><td>Regulars</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,2</td></tr></table>	Perfectes	16,9	Molt bé	47,0	Bé	34,9	Regulars	0,0	Malament	1,2
	Perfectes	16,9												
	Molt bé	47,0												
	Bé	34,9												
Regulars	0,0													
Malament	1,2													
Molt bé		47,0												
Bé		34,9												
Regular		0,0												
N 83	NS/NC 0	Malament	1,2											
P 12. Indicador positiu 2018: 98,8% 2013: 84,6% 2012: 94,0% 2011: 96,4%														
P 13. Com valora la comoditat de llitera on el van atendre?	Perfecte		8,5	<table><tr><td>Perfecte</td><td>8,5</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>14,6</td></tr><tr><td>Bé</td><td>52,4</td></tr><tr><td>Regular</td><td>22,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>2,4</td></tr></table>	Perfecte	8,5	Molt bé	14,6	Bé	52,4	Regular	22,0	Malament	2,4
	Perfecte	8,5												
	Molt bé	14,6												
Bé	52,4													
Regular	22,0													
Malament	2,4													
Molt bé		14,6												
Bé		52,4												
N 82	NS/NC 1	Regular	22,0											
No hi vaig estar	0	Malament	2,4											
P 13. Indicador positiu 2018: 75,6% 2013: 100% 2012: 100% 2011: 98,8%														
P.14 Si anava acompanyat/da, van poder estar amb vostè?	Sí, tota l'estona		100	<table><tr><td>Sí, tota l'estona</td><td>100,0</td></tr><tr><td>Sí, algunes estones</td><td>98,7</td></tr><tr><td>No</td><td>0,0</td></tr></table>	Sí, tota l'estona	100,0	Sí, algunes estones	98,7	No	0,0				
	Sí, tota l'estona	100,0												
Sí, algunes estones	98,7													
No	0,0													
Sí, algunes estones		0,0												
N 83	NS/NC 0	No	0,0											
P 14. Indicador positiu 2018: 100% 2013: 98,7% 2012: 97,6% 2011: 100%														
P.15 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfecte		85,5	<table><tr><td>Perfecte</td><td>85,5</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>13,3</td></tr><tr><td>Bé</td><td>12,7</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Perfecte	85,5	Molt bé	13,3	Bé	12,7	Regular	0,0	Malament	0,0
	Perfecte	85,5												
	Molt bé	13,3												
	Bé	12,7												
Regular	0,0													
Malament	0,0													
Molt bé		13,3												
Bé		12,7												
Regular		0,0												
N 83	NS/NC 0	Malament	0,0											
P 15. Indicador positiu 2018: 100% 2013: 94,9% 2012: 98,8% 2011: 100%														
P.16 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal d'infermeria?	Perfecte		95,2	<table><tr><td>Perfecte</td><td>95,2</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>40,3</td></tr><tr><td>Bé</td><td>44,2</td></tr><tr><td>Regular</td><td>1,2</td></tr><tr><td>Malament</td><td>3,6</td></tr></table>	Perfecte	95,2	Molt bé	40,3	Bé	44,2	Regular	1,2	Malament	3,6
	Perfecte	95,2												
	Molt bé	40,3												
	Bé	44,2												
Regular	1,2													
Malament	3,6													
Molt bé		0,0												
Bé		0,0												
Regular		1,2												
N 83	NS/NC 0	Malament	3,6											
P 16. Indicador positiu 2018: 95,2% 2013: 94,8% 2012: 92,8% 2011: 98,8%														
P.17 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal metge?	Perfecte		92,8	<table><tr><td>Perfecte</td><td>92,8</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>41,8</td></tr><tr><td>Bé</td><td>38,0</td></tr><tr><td>Regular</td><td>1,2</td></tr><tr><td>Malament</td><td>6,0</td></tr></table>	Perfecte	92,8	Molt bé	41,8	Bé	38,0	Regular	1,2	Malament	6,0
	Perfecte	92,8												
	Molt bé	41,8												
	Bé	38,0												
Regular	1,2													
Malament	6,0													
Molt bé		0,0												
Bé		0,0												
Regular		1,2												
N 83	NS/NC 0	Malament	6,0											
P 17. Indicador positiu 2018: 92,8% 2013: 97,5% 2012: 97,6% 2011: 97,5%														

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.18 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal zelador/portalliteres?		Perfecte	0,0	
		Molt bé	0,0	
		Bé	100	
N 2	NS/NC 0	Regular	0,0	
<i>No hi vaig tenir contacte</i>	81	Malament	0,0	
P 18. Indicador positiu 2018: 100% 2013: 100% 2012: 100% 2011: 100%				
P.19 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal administratiu?		Perfecte	95,2	
		Molt bé	0,0	
		Bé	1,2	
N 80	NS/NC 0	Regular	0,0	
<i>No hi vaig tenir contacte</i>	3	Malament	3,6	
P 19. Indicador positiu 2018: 95,2% 2013: ---% 2012: ---% 2011: ---%				
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	63,8	
		Gairebé sempre	22,5	
		Sovint	10,0	
N 80	NS/NC 0	Poques vegades	3,8	
<i>No em van donar informació</i>	3	Mai/ gairebé mai	0,0	
P 20. Indicador positiu 2018: 96,2% 2013: 91,1% 2012: 85,5% 2011: 94,9%				
P.21 Li explicaven les coses davant de tothom?		Mai/ gairebé mai	100	
		Poques vegades	0,0	
		Sovint	0,0	
		Quasi sempre	0,0	
N 83	NS/NC 0	Sempre	0,0	
P 21. Indicador positiu 2018: 100% 2013: 83,1% 2012: 100% 2011: 95,1%				
FILTRE. Quan estava a l'hospital li van haver de fer proves?		Sí	67,5	
		No	26,5	
N 83	NS/NC 0			
P.22 Com valora la informació que li van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis,...)?		Perfecte	100	
		Molt bé	0,0	
		Bé	0,0	
		Regular	0,0	
N 17	NS/NC 39	Malament	0,0	
P 22. Indicador positiu 2018: 100% 2013: 80,0% 2012: 100% 2011: 100%				

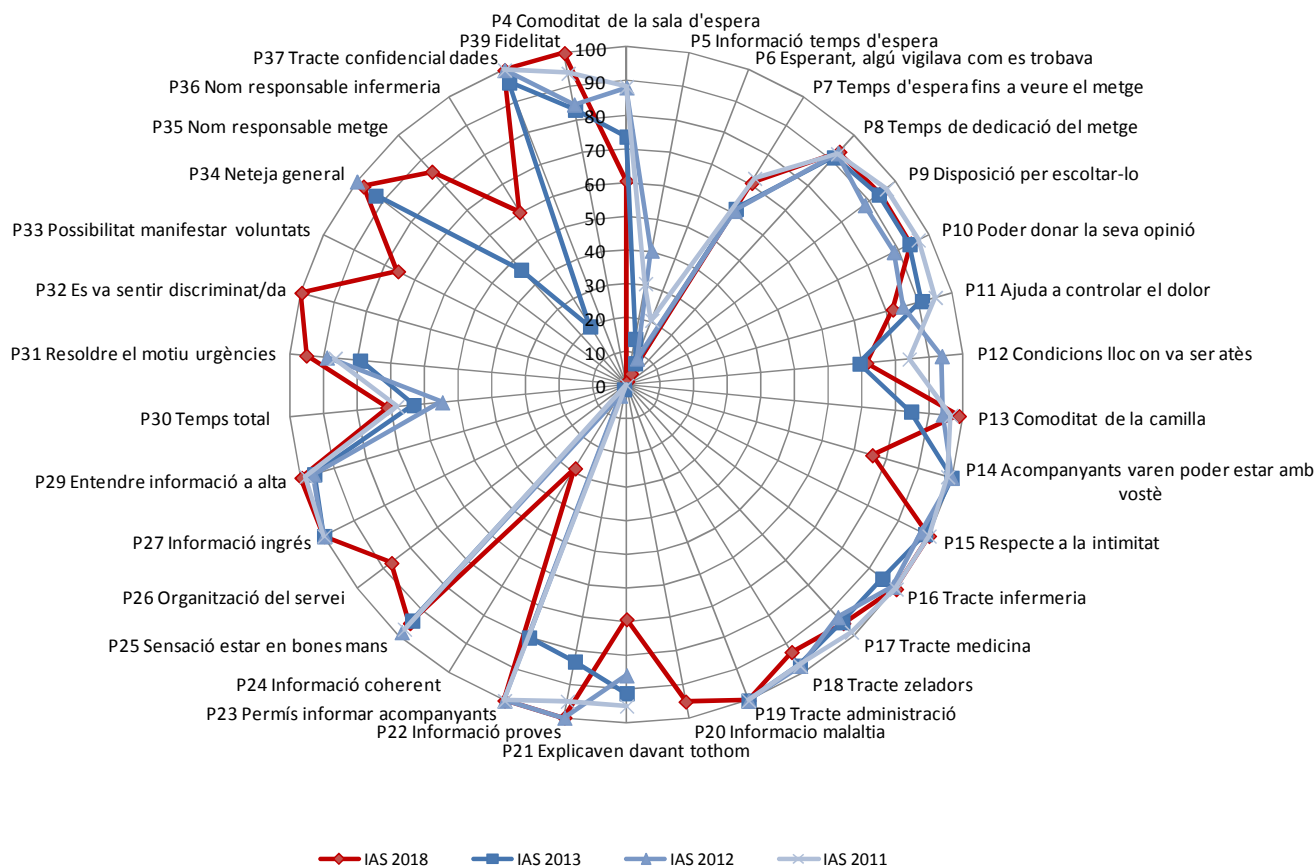
Enunciat	Categories	%	Distribució respostes												
P.23 Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants?	Sí	28,9	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sí</td><td>28,9</td></tr><tr><td>No</td><td>71,1</td></tr></table>	Resposta	%	Sí	28,9	No	71,1						
Resposta	%														
Sí	28,9														
No	71,1														
N 83 NS/NC 0	No	71,1													
No anava acompanyat/da 0															
P 23. Indicador positiu 2018: 28,9% 2013: 1,4% 2012: 3,6% 2011: 0%															
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	51,8	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>51,8</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>34,9</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>8,4</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>3,6</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>1,2</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	51,8	Gairebé sempre	34,9	Sovint	8,4	Poques vegades	3,6	Mai/ gairebé mai	1,2
	Resposta	%													
	Sempre	51,8													
	Gairebé sempre	34,9													
Sovint	8,4														
Poques vegades	3,6														
Mai/ gairebé mai	1,2														
Gairebé sempre	34,9	0,0													
Sovint	8,4	0,0													
Poques vegades	3,6	0,0													
Mai/ gairebé mai	1,2	5,8													
N 83 NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	1,2													
P 24. Indicador positiu 2018: 95,2% 2013: 94,2% 2012: 98,8% 2011: 97,6%															
P.25 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	89,2	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>89,2</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>7,2</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>2,4</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>1,2</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	89,2	Gairebé sempre	7,2	Sovint	2,4	Poques vegades	0,0	Mai/ gairebé mai	1,2
	Resposta	%													
	Sempre	89,2													
	Gairebé sempre	7,2													
Sovint	2,4														
Poques vegades	0,0														
Mai/ gairebé mai	1,2														
Gairebé sempre	7,2	9,3													
Sovint	2,4	5,3													
Poques vegades	0,0	4,0													
Mai/ gairebé mai	1,2	0,0													
N 83 NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	1,2													
P 25. Indicador positiu 2018: 98,8% 2013: 96,0% 2012: 94,1% 2011: 97,5%															
P.26 Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències?	Perfecte	41,0	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>41,0</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>43,4</td></tr><tr><td>Bé</td><td>10,8</td></tr><tr><td>Regular</td><td>1,2</td></tr><tr><td>Malament</td><td>3,6</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	41,0	Molt bé	43,4	Bé	10,8	Regular	1,2	Malament	3,6
	Resposta	%													
	Perfecte	41,0													
	Molt bé	43,4													
Bé	10,8														
Regular	1,2														
Malament	3,6														
Molt bé	43,4														
Bé	10,8														
Regular	1,2														
Malament	3,6														
N 94 NS/NC 0	Malament	3,6													
P 26. Indicador positiu 2018: 87,2% 2013: ---% 2012: ----% 2011: ----%															
FILTRE. Es va quedar ingressat a l'hospital?	Sí	12,0	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sí</td><td>12,0</td></tr><tr><td>No</td><td>88,0</td></tr></table>	Resposta	%	Sí	12,0	No	88,0						
Resposta	%														
Sí	12,0														
No	88,0														
N 83 NS/NC 0	No	88,0													
P.27 Li van explicar perquè s'havia de quedar ingressat?	Perfecte	100	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>100,0</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Bé</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	100,0	Molt bé	0,0	Bé	0,0	Regular	0,0	Malament	0,0
Resposta	%														
Perfecte	100,0														
Molt bé	0,0														
Bé	0,0														
Regular	0,0														
Malament	0,0														
Molt bé	0,0	16,7													
Bé	0,0	0,0													
Regular	0,0	0,0													
Malament	0,0	0,0													
N 10 NS/NC 0	Malament	0,0													
P 27. Indicador positiu 2018: 100% 2013: 100% 2012: 100% 2011: 100%															

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)?	Sí	24,7	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Si</td><td>24,7</td></tr><tr><td>No</td><td>75,3</td></tr></table>	Resposta	%	Si	24,7	No	75,3						
Resposta	%														
Si	24,7														
No	75,3														
N 73 NS/NC 10	No	75,3													
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	95,8	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>95,8</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>2,8</td></tr><tr><td>Bé</td><td>1,4</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	95,8	Molt bé	2,8	Bé	1,4	Regular	0,0	Malament	0,0
Resposta	%														
Perfecte	95,8														
Molt bé	2,8														
Bé	1,4														
Regular	0,0														
Malament	0,0														
	Molt bé	2,8													
	Bé	1,4													
N 72 NS/NC 10	Regular	0,0													
No em van explicar res 1	Malament	0,0													
P 29. Indicador positiu 2018: 100% 2013: 96,1% 2012: 96,4% 2011: 98,7%															
P.30 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta?	Molt curt	8,4	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Molt curt</td><td>8,4</td></tr><tr><td>Curt</td><td>16,9</td></tr><tr><td>Normal</td><td>45,8</td></tr><tr><td>Llarg</td><td>18,1</td></tr><tr><td>Molt llarg</td><td>10,8</td></tr></table>	Resposta	%	Molt curt	8,4	Curt	16,9	Normal	45,8	Llarg	18,1	Molt llarg	10,8
Resposta	%														
Molt curt	8,4														
Curt	16,9														
Normal	45,8														
Llarg	18,1														
Molt llarg	10,8														
	Curt	16,9													
	Normal	45,8													
	Llarg	18,1													
N 83 NS/NC 0	Molt llarg	10,8													
P 30. Indicador positiu 2018: 71,1% 2013: 63,3% 2012: 54,8% 2011: 68,3%															
P.31 Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfecte	27,7	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>27,7</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>37,3</td></tr><tr><td>Bé</td><td>30,1</td></tr><tr><td>Regular</td><td>3,6</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,2</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	27,7	Molt bé	37,3	Bé	30,1	Regular	3,6	Malament	1,2
Resposta	%														
Perfecte	27,7														
Molt bé	37,3														
Bé	30,1														
Regular	3,6														
Malament	1,2														
	Molt bé	37,3													
	Bé	30,1													
	Regular	3,6													
N 83 NS/NC 0	Malament	1,2													
P 31. Indicador positiu 2018: 95,2% 2013: 79,2% 2012: 89,1% 2011: 86,6%															
P.32 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, ètnia o religió al servei d'urgències?	Mai/ gairebé mai	100	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>100,0</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/ gairebé mai	100,0	Poques vegades	0,0	Sovint	0,0	Gairebé sempre	0,0	Sempre	0,0
Resposta	%														
Mai/ gairebé mai	100,0														
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 83 NS/NC 0	Sempre	0,0													
P 32. Indicador positiu 2018: 100% 2013: ---% 2012: ----% 2011: ----%															
P.33 Considera que durant la seva estada a urgències se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?	Sempre	40,2	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>40,2</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>14,6</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>20,7</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>12,2</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>12,2</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	40,2	Gairebé sempre	14,6	Sovint	20,7	Poques vegades	12,2	Mai/ gairebé mai	12,2
Resposta	%														
Sempre	40,2														
Gairebé sempre	14,6														
Sovint	20,7														
Poques vegades	12,2														
Mai/ gairebé mai	12,2														
	Gairebé sempre	14,6													
	Sovint	20,7													
	Poques vegades	12,2													
N 83 NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	12,2													
P 33. Indicador positiu 2018: 75,6% 2013: ---% 2012: ----% 2011: ----%															

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes												
P.34 Valori en general, la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) del lloc on va estar mentre l'atenia el metge.	Perfecte	9,6	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>48,2</td></tr><tr><td>Bé</td><td>39,8</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2,4</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	9,6	Molt bé	48,2	Bé	39,8	Regular	2,4	Malament	0,0
	Resposta	%													
	Perfecte	9,6													
	Molt bé	48,2													
Bé	39,8														
Regular	2,4														
Malament	0,0														
Molt bé	48,2														
Bé	39,8														
Regular	2,4														
N 83 NS/NC 0	Malament	0,0													
P 33. Indicador positiu 2018: 97,6% 2013: 93,1% 2012: 100% 2011: ----%															
P.35 Li van dir el nom del responsable mèdic que el va atendre a urgències?	Sempre	85,5	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>85,5</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>4,8</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>9,6</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	85,5	Gairebé sempre	0,0	Sovint	0,0	Poques vegades	4,8	Mai/ gairebé mai	9,6
	Resposta	%													
	Sempre	85,5													
	Gairebé sempre	0,0													
Sovint	0,0														
Poques vegades	4,8														
Mai/ gairebé mai	9,6														
Gairebé sempre	0,0														
Sovint	0,0														
Poques vegades	4,8														
N 83 NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	9,6													
P 35. Indicador positiu 2018: 85,5% 2013: 46,3% 2012: ----% 2011: ----%															
P.36 Li van dir el nom del personal d'infermeria que el van atendre a urgències?	Sempre	60,2	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>60,2</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>10,8</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>28,9</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	60,2	Gairebé sempre	0,0	Sovint	0,0	Poques vegades	10,8	Mai/ gairebé mai	28,9
	Resposta	%													
	Sempre	60,2													
	Gairebé sempre	0,0													
Sovint	0,0														
Poques vegades	10,8														
Mai/ gairebé mai	28,9														
Gairebé sempre	0,0														
Sovint	0,0														
Poques vegades	10,8														
N 83 NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	28,9													
P 36. Indicador positiu 2018: 60,2% 2013: 20,5% 2012: ----% 2011: ----%															
P.37 Creu que les seves dades personals van ser tractades de forma confidencial durant l'estada al servei d'urgències?	Sempre	100	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>100,0</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	100,0	Gairebé sempre	0,0	Sovint	0,0	Poques vegades	0,0	Mai/ gairebé mai	0,0
	Resposta	%													
	Sempre	100,0													
	Gairebé sempre	0,0													
Sovint	0,0														
Poques vegades	0,0														
Mai/ gairebé mai	0,0														
Gairebé sempre	0,0														
Sovint	0,0														
Poques vegades	0,0														
N 83 NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	0,0													
P 37. Indicador positiu 2018: 100% 2013: 96,1% 2012: 100% 2011: 100%															
P 38. Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències.	Satisfacció	7,9 (1,5)	<table><tr><th>Resposta</th><th>Valoració global</th></tr><tr><td>Satisfacció</td><td>7,9</td></tr><tr><td>Insatisfacció</td><td>7,7</td></tr></table>	Resposta	Valoració global	Satisfacció	7,9	Insatisfacció	7,7						
Resposta	Valoració global														
Satisfacció	7,9														
Insatisfacció	7,7														
N 83 NS/NC 0															
P 39. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si	100	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Si</td><td>100,0</td></tr><tr><td>No</td><td>8,0</td></tr><tr><td>No n'estic segur</td><td>9,1</td></tr></table>	Resposta	%	Si	100,0	No	8,0	No n'estic segur	9,1				
	Resposta	%													
Si	100,0														
No	8,0														
No n'estic segur	9,1														
No	0,0														
N 83 NS/NC 0	No ho sé	0,0													
P 39. Indicador positiu 2018: 100% 2013: 82,9% 2012: 84,5% 2011: 93,9%															

3. Representació gràfica.

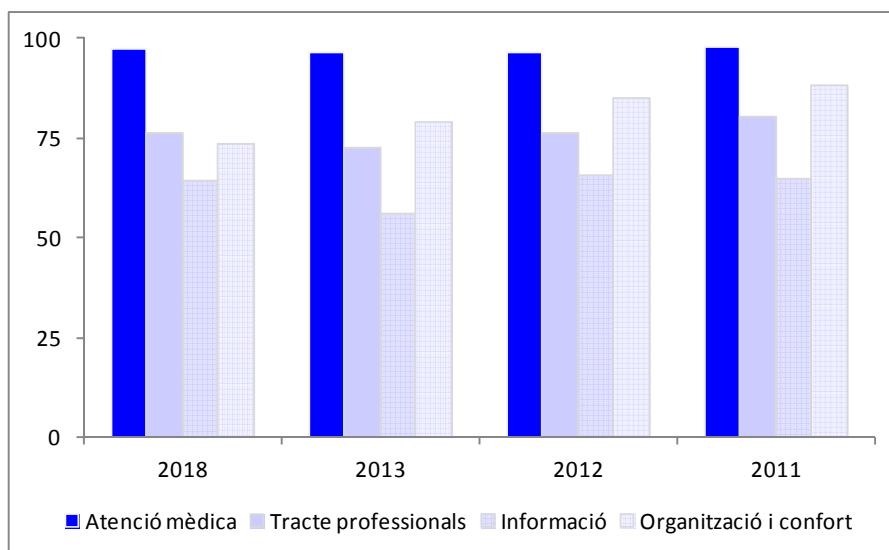
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2018 i en comparació amb les dades dels anys 2013, 2012 i 2011.



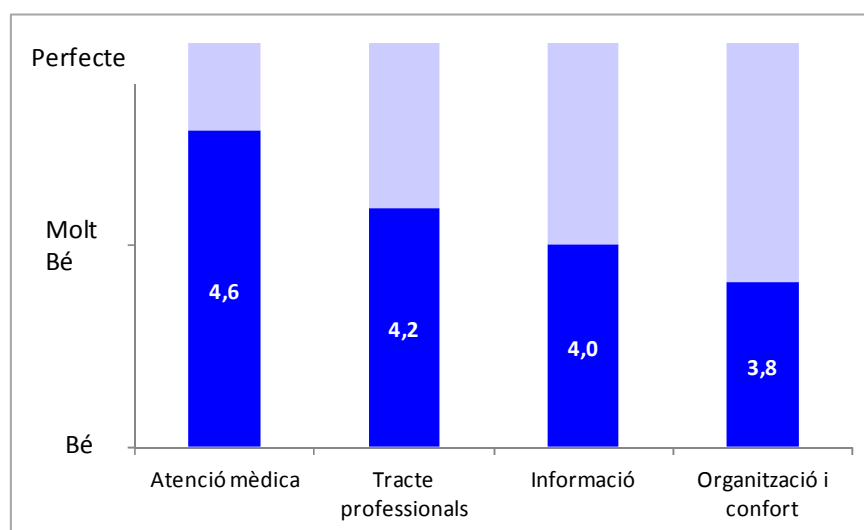
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

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

4.1 Indicadors positius per cada factor.



4.2 Índex de valoració global per cada factor



5. Avaluació dels resultats

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

Urgències generals				
Enunciat	2018	2013	Diferència	
P.4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, sorll, quantitat de gent, etc.?)	60,5%	73,6%	—	
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?	1,2%	14,0%	—	
P.6 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava?	3,7%	7,0%	—	
P.7 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera fins que el va veure el metge?	70,4%	61,4%	+	
P 10. I la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	81,9%	90,9%	—	
P.11 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo?	71,3%	69,3%	—	
P 13. Com valora la comoditat de llitera on el van atendre?	75,6%	100%	—	
P23. Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants?	28,9%	1,4%	+	
P.30 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta?	71,1%	63,3%	+	
P.36 Li van dir el nom del personal d'infermeria que el van atendre a urgències?	60,2%	20,5%	+	



Institut
d'Assistència
Sanitària

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI

URGÈNCIES GINECOLOGIA

IAS 2018

1. Descripció de la mostra

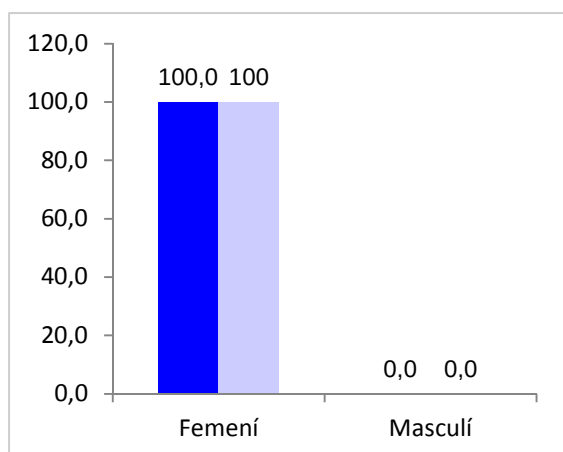
	Nombre d'enquestes
IAS 2018	78
IAS 2013	78

1.1 Característiques sociodemogràfiques

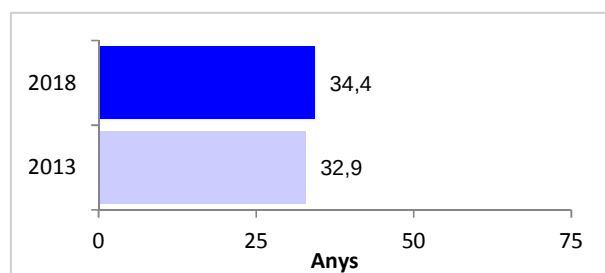
IAS 2018

IAS 2013

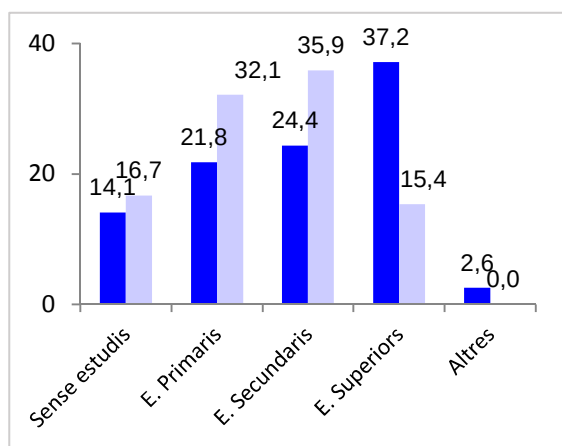
Sexe



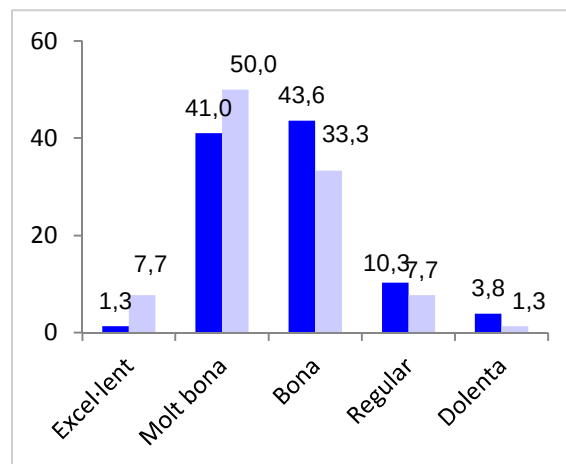
Edat



Estudis



Estat de salut



1.2 Iniciativa i motius per anar a urgències

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Nivell de triatge	Nivell 1	0,0	
	Nivell 2	1,3	
	Nivell 3	26,9	
	Nivell 4	34,6	
N 78 NS/NC 0	Nivell 5	37,2	
P.1 Era la primera vegada que visitava urgències de l'Hospital Santa Caterina?	Sí	46,2	
	No	53,8	
N 78 NS/NC 0			
P.2 Com va decidir anar a urgències?	Iniciativa pròpia	70,5	
	CAP	25,6	
	Ambulància	3,8	
	Altre hospital	0,0	
N 78 NS/NC 0	Altres	0,0	
P.3 Per què?	CAP no podia	5,5	
	Ucies + ràpid	0,0	
	Creença	61,8	
	Proximitat	32,7	
N 55 NS/NC 23	Altres	0,0	

2. Resultats

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	100	
	No	0,0	
N 78 NS/NC 0			
P.4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadeires, soroll, quantitat de gent, etc.?)	Perfecte	6,4	
	Molt bé	17,9	
	Bé	53,8	
	Regular	16,7	
N 78 NS/NC 0	Malament	5,1	
P 4. Indicador positiu 2018: 78,2% 2013: 87,7% 2012: 96,1% 2011: 83,3%			

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes												
P.5 Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar?		Sí, més d'1 vegada	0,0	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Si, >1 vegada</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sí, una vegada</td><td>22,8</td></tr><tr><td>No, mai</td><td>100,0</td></tr></table>	Resposta	%	Si, >1 vegada	0,0	Sí, una vegada	22,8	No, mai	100,0				
		Resposta	%													
Si, >1 vegada	0,0															
Sí, una vegada	22,8															
No, mai	100,0															
		Sí, una vegada	1,2													
N 78 NS/NC 0		No, mai	98,8													
P 5. Indicador positiu 2018: 1,2% 2013: 22,8,0% 2012: 17,1% 2011: 23,5%																
P.6 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava?		Si, >1 vegada	0,0	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Si, >1 vegada</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sí, una vegada</td><td>10,5</td></tr><tr><td>No, mai</td><td>100,0</td></tr></table>	Resposta	%	Si, >1 vegada	0,0	Sí, una vegada	10,5	No, mai	100,0				
		Resposta	%													
Si, >1 vegada	0,0															
Sí, una vegada	10,5															
No, mai	100,0															
		Sí, una vegada	0,0													
N 78 NS/NC 0		No, mai	100													
P 6. Indicador positiu 2018: 0,0% 2013: 12,3% 2012: 5,1% 2011: 13,1%																
P.7 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera fins que el va veure el metge?		Molt curt	3,8	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Molt curt</td><td>3,8</td></tr><tr><td>Curt</td><td>17,5</td></tr><tr><td>Normal</td><td>48,7</td></tr><tr><td>Llarg</td><td>19,2</td></tr><tr><td>Molt llarg</td><td>14,1</td></tr></table>	Resposta	%	Molt curt	3,8	Curt	17,5	Normal	48,7	Llarg	19,2	Molt llarg	14,1
		Resposta	%													
		Molt curt	3,8													
		Curt	17,5													
Normal	48,7															
Llarg	19,2															
Molt llarg	14,1															
		Curt	14,1													
		Normal	48,7													
		Llarg	19,2													
N 78 NS/NC 0		Molt llarg	14,1													
P 7. Indicador positiu 2018: 66,7% 2013: 77,2% 2012: 90,1% 2011: 72,0%																
P.8 Què opina del temps que li va dedicar el metge?		Perfecte	47,4	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>47,4</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>41,0</td></tr><tr><td>Bé</td><td>10,3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,3</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	47,4	Molt bé	41,0	Bé	10,3	Regular	0,0	Malament	1,3
		Resposta	%													
		Perfecte	47,4													
		Molt bé	41,0													
Bé	10,3															
Regular	0,0															
Malament	1,3															
		Molt bé	41,0													
		Bé	10,3													
		Regular	0,0													
N 78 NS/NC 0		Malament	1,3													
P 8. Indicador positiu 2018: 98,7% 2013: 87,2% 2012: 95,7% 2011: 98,8%																
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?		Perfecte	56,4	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecta</td><td>56,4</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>32,1</td></tr><tr><td>Bé</td><td>10,3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>1,3</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecta	56,4	Molt bé	32,1	Bé	10,3	Regular	1,3	Malament	0,0
		Resposta	%													
		Perfecta	56,4													
		Molt bé	32,1													
Bé	10,3															
Regular	1,3															
Malament	0,0															
		Molt bé	32,1													
		Bé	10,3													
		Regular	1,3													
N 78 NS/NC 0		Malament	0,0													
P 9. Indicador positiu 2018: 98,7% 2013: 91,0% 2012: 98,9% 2011: 98,7%																
P 10. I la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?		Perfecte	34,6	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecta</td><td>34,6</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>24,4</td></tr><tr><td>Bé</td><td>24,4</td></tr><tr><td>Regular</td><td>15,4</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,3</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecta	34,6	Molt bé	24,4	Bé	24,4	Regular	15,4	Malament	1,3
		Resposta	%													
		Perfecta	34,6													
		Molt bé	24,4													
Bé	24,4															
Regular	15,4															
Malament	1,3															
		Molt bé	24,4													
		Bé	24,4													
		Regular	15,4													
N 78 NS/NC 0		Malament	1,3													
P 10 Indicador positiu 2018: 83,3% 2013: 89,6% 2012: 97,8% 2011: 98,9%																

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes	
P.11 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo?		Sempre	70,6		
		Gairebé sempre	19,6		
		Sovint	2,0		
N 51	NS/NC 0	Poques vegades	2,0		
No tenia dolor	27	Mai/ gairebé mai	5,9		
P 11. Indicador positiu 2018: 92,1% 2013: 91,2% 2012: 78,3% 2011: 91,6%					
P 12. Com valora les condicions del lloc mentre l'atenien?		Perfecte	23,1		
		Molt bé	48,7		
		Bé	26,9		
		Regular	1,3		
N 78	NS/NC 0	Malament	0,0		
P 12. Indicador positiu 2018: 98,7% 2013: 97,4% 2012: 100% 2011: 95,1%					
P 13. Com valora la comoditat de l'litera on el van atendre?		Perfecte	6,4		
		Molt bé	14,1		
		Bé	64,1		
N 78	NS/NC 0	Regular	14,1		
No hi vaig estar	0	Malament	1,3		
P 13. Indicador positiu 2018: 84,6% 2013: 84,7% 2012: 100% 2011: 91,6%					
P.14 Si anava acompanyat/da, van poder estar amb vostè?		Sí, tota l'estona	48,7		
		Sí, algunes estones	7,7		
N 78	NS/NC 0	No	28,2		
P 14. Indicador positiu 2018: 56,4% 2013: 74,7% 2012: 95,0% 2011: 87,9%					
P.15 Com creu que es va respectar la seva intimitat?		Perfecte	100		
		Molt bé	0,0		
		Bé	0,0		
		Regular	0,0		
N 78	NS/NC 0	Malament	0,0		
P 15. Indicador positiu 2018: 100% 2013: 98,7% 2012: 95,7% 2011: 97,5%					
P.16 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal d'infermeria?		Perfecte	96,2		
		Molt bé	0,0		
		Bé	1,3		
		Regular	2,6		
N 78	NS/NC 0	Malament	0,0		
P 16. Indicador positiu 2018: 97,4% 2013: 89,7% 2012: 97,8% 2011: 93,6%					

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes												
P.17 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal metge?		Perfecte	94,9	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>94,9</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>26,3</td></tr><tr><td>Bé</td><td>42,1</td></tr><tr><td>Regular</td><td>1,3</td></tr><tr><td>Malament</td><td>19,7</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	94,9	Molt bé	26,3	Bé	42,1	Regular	1,3	Malament	19,7
	Resposta	%														
	Perfecte	94,9														
	Molt bé	26,3														
Bé	42,1															
Regular	1,3															
Malament	19,7															
	Molt bé	0,0														
	Bé	1,3														
	Regular	1,3														
	Malament	2,6														
N 78	NS/NC 0	Malament	2,6													
P 17. Indicador positiu 2018: 96,2% 2013: 88,2% 2012: 97,8% 2011: 98,8%																
P.18 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal zelador/portalliteres?		Perfecte	97,2	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>97,2</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>4,3</td></tr><tr><td>Bé</td><td>32,6</td></tr><tr><td>Regular</td><td>63</td></tr><tr><td>Malament</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	97,2	Molt bé	4,3	Bé	32,6	Regular	63	Malament	0,0
	Resposta	%														
	Perfecte	97,2														
Molt bé	4,3															
Bé	32,6															
Regular	63															
Malament	0,0															
	Molt bé	2,8														
	Bé	0,0														
	Regular	0,0														
	Malament	0,0														
N 36	NS/NC 0	Regular	0,0													
No hi vaig tenir contacte	42	Malament	0,0													
P 18. Indicador positiu 2018: 100% 2013: 100% 2012: 100% 2011: 100%																
P.19 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal administratiu?		Perfecte	93,6	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>93,6</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Bé</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Regular</td><td>3,8</td></tr><tr><td>Malament</td><td>2,6</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	93,6	Molt bé	0,0	Bé	0,0	Regular	3,8	Malament	2,6
	Resposta	%														
	Perfecte	93,6														
Molt bé	0,0															
Bé	0,0															
Regular	3,8															
Malament	2,6															
	Molt bé	0,0														
	Bé	0,0														
	Regular	3,8														
	Malament	2,6														
N 78	NS/NC 0	Regular	3,8													
No hi vaig tenir contacte	0	Malament	2,6													
P 19. Indicador positiu 2018: 93,6% 2013: ---% 2012: ---% 2011: ---%																
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	69,2	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>69,2</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>40,3</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>23,1</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>35,1</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>14,3</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	69,2	Gairebé sempre	40,3	Sovint	23,1	Poques vegades	35,1	Mai/ gairebé mai	14,3
	Resposta	%														
	Sempre	69,2														
Gairebé sempre	40,3															
Sovint	23,1															
Poques vegades	35,1															
Mai/ gairebé mai	14,3															
	Gairebé sempre	23,1														
	Sovint	6,4														
	Poques vegades	1,3														
	Mai/ gairebé mai	5,2														
N 78	NS/NC 0	Poques vegades	1,3													
No em van donar informació	0	Mai/ gairebé mai	0,0													
P 20. Indicador positiu 2018: 98,7% 2013: 89,6% 2012: 96,8% 2011: 93,8%																
P.21 Li explicaven les coses davant de tothom?		Mai/ gairebé mai	98,7	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>98,7</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>98,7</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>1,3</td></tr></table>	Resposta	%	Mai/ gairebé mai	98,7	Poques vegades	98,7	Sovint	0,0	Gairebé sempre	0,0	Sempre	1,3
	Resposta	%														
	Mai/ gairebé mai	98,7														
	Poques vegades	98,7														
Sovint	0,0															
Gairebé sempre	0,0															
Sempre	1,3															
	Poques vegades	0,0														
	Sovint	0,0														
	Quasi sempre	0,0														
	Sempre	1,3														
N 78	NS/NC 0	Sempre	1,3													
P 21. Indicador positiu 2018: 98,7% 2013: 98,7% 2012: 98,9% 2011: 95,0%																

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes												
FILTRE. Quan estava a l'hospital li van haver de fer proves?	Sí	71,8	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Si</td><td>71,8</td></tr><tr><td>No</td><td>28,2</td></tr></table>	Resposta	%	Si	71,8	No	28,2						
Resposta	%														
Si	71,8														
No	28,2														
N 78 NS/NC 0	No	28,2													
P.22 Com valora la informació que li van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis,...)?	Perfecte	94,6	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>94,6</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>30,4</td></tr><tr><td>Bé</td><td>5,4</td></tr><tr><td>Regular</td><td>42,9</td></tr><tr><td>Malament</td><td>19,6</td></tr></table>	Resposta	%	Perfecte	94,6	Molt bé	30,4	Bé	5,4	Regular	42,9	Malament	19,6
	Resposta	%													
	Perfecte	94,6													
	Molt bé	30,4													
Bé	5,4														
Regular	42,9														
Malament	19,6														
Molt bé	5,4														
Bé	0,0														
Regular	0,0														
N 56 NS/NC 0	Malament	0,0													
P 22. Indicador positiu 2018: 100% 2013: 92,9% 2012: 100% 2011: 100%															
P.23 Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants?	Sí	1,4	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Si</td><td>1,4</td></tr><tr><td>No</td><td>97,3</td></tr></table>	Resposta	%	Si	1,4	No	97,3						
Resposta	%														
Si	1,4														
No	97,3														
N 73 NS/NC 0	No	98,6													
<i>No anava acompanyat/da</i> 5															
P 23. Indicador positiu 2018: 1,4% 2013: 97,3% 2012: 96,3% 2011: 76,0%															
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	59,0	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>59,0</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>32,1</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>9,0</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	59,0	Gairebé sempre	32,1	Sovint	9,0	Poques vegades	0,0	Mai/ gairebé mai	0,0
	Resposta	%													
	Sempre	59,0													
	Gairebé sempre	32,1													
Sovint	9,0														
Poques vegades	0,0														
Mai/ gairebé mai	0,0														
Gairebé sempre	32,1														
Sovint	9,0														
Poques vegades	0,0														
N 78 NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	0,0													
P 24. Indicador positiu 2018: 100% 2013: 94,7% 2012: 100% 2011: 96,3%															
P.25 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	96,2	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>96,2</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>88,2</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>3,8</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>5,3</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>0,0</td></tr></table>	Resposta	%	Sempre	96,2	Gairebé sempre	88,2	Sovint	3,8	Poques vegades	5,3	Mai/ gairebé mai	0,0
	Resposta	%													
	Sempre	96,2													
	Gairebé sempre	88,2													
Sovint	3,8														
Poques vegades	5,3														
Mai/ gairebé mai	0,0														
Gairebé sempre	3,8														
Sovint	0,0														
Poques vegades	0,0														
N 78 NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	0,0													
P 25. Indicador positiu 2018: 98,8% 2013: 94,7% 2012: 100% 2011: 97,5%															

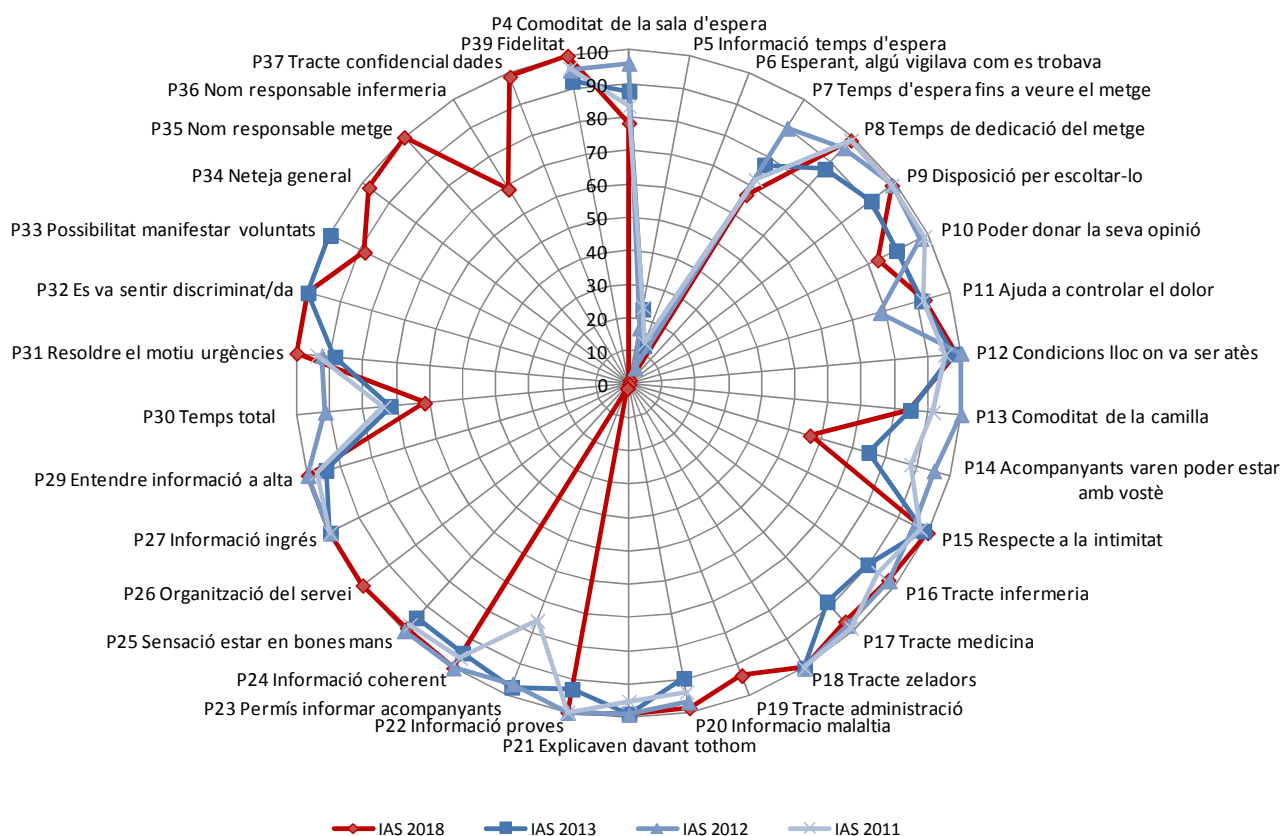
Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.26 Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències?		Perfecte	44,9	
		Molt bé	46,2	
		Bé	9,0	
		Regular	0,0	
	Malament	0,0		
N 78	NS/NC 0	Malament	0,0	
P 26. Indicador positiu 2018: 100% 2013: ---% 2012: ----% 2011: ----%				
FILTRE. Es va quedar ingressat a l'hospital?	Sí		19,2	
	No		80,8	
N 78	NS/NC 0			
P.27 Li van explicar perquè s'havia de quedar ingressat?		Perfecte	100	
		Molt bé	0,0	
		Bé	0,0	
		Regular	0,0	
	Malament	0,0		
N 15	NS/NC 0	Malament	0,0	
P 27. Indicador positiu 2018: 100% 2013: 100% 2012: 100% 2011: 100%				
P.28 Quan van donar-lo d'alta a urgències, li van dir si havia d'anar a un altre servei (el van derivar)?	Sí		9,5	
	No		90,5	
N 6	NS/NC 10			
<i>No em van derivar</i> 57				
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	95,2	
		Molt bé	3,2	
		Bé	0,0	
N 63	NS/NC 0	Regular	1,6	
<i>No em van explicar res</i> 15		Malament	0,0	
P 29. Indicador positiu 2018: 100% 2013: 94,4% 2012: 100% 2011: 97,3%				

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
P.30 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta?	Molt curt	3,8	
	Curt	10,3	
	Normal	47,4	
	Llarg	17,9	
N 78	NS/NC 0	Molt llarg	20,5
P 30. Indicador positiu 2018: 61,5% 2013: 71,8% 2012: 91,4% 2011: 73,8%			
P.31 Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfecte	28,2	
	Molt bé	62,8	
	Bé	9,0	
	Regular	0,0	
N 78	NS/NC 0	Malament	0,0
P 31. Indicador positiu 2018: 100% 2013: 88,5% 2012: 92,4% 2011: 93,8%			
P.32 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, ètnia o religió al servei d'urgències?	Mai/ gairebé mai	100	
	Poques vegades	0,0	
	Sovint	0,0	
	Gairebé sempre	0,0	
N 78	NS/NC 0	Sempre	0,0
P 32. Indicador positiu 2018: 100% 2013: 100% 2012: -----% 2011: -----%			
P.33 Considera que durant la seva estada a urgències se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?	Sempre	52,6	
	Gairebé sempre	20,5	
	Sovint	15,4	
	Poques vegades	5,1	
N 78	NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	6,4
P 33. Indicador positiu 2018: 88,5% 2013: 100% 2012: -----% 2011: -----%			
P.34 Valori en general, la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) del lloc on va estar mentre l'atenia el metge.	Perfecte	6,4	
	Molt bé	39,7	
	Bé	51,3	
	Regular	2,6	
N 78	NS/NC 0	Malament	0,0
P 33. Indicador positiu 2018: 97,6% 2013: -----% 2012: -----% 2011: -----%			
P.35 Li van dir el nom del responsable mèdic que el va atendre a urgències?	Sempre	100	
	Gairebé sempre	0,0	
	Sovint	0,0	
	Poques vegades	0,0	
N 78	NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	0,0
P 35. Indicador positiu 2018: 100% 2013: -----% 2012: -----% 2011: -----%			

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes												
P.36 Li van dir el nom del personal d'infermeria que el van atendre a urgències?	Sempre	61,4	<table><tr><th>Categories</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>61,4</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>2,9</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>4,3</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>22,9</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>8,6</td></tr></table>	Categories	%	Sempre	61,4	Gairebé sempre	2,9	Sovint	4,3	Poques vegades	22,9	Mai/ gairebé mai	8,6
	Categories	%													
	Sempre	61,4													
	Gairebé sempre	2,9													
Sovint	4,3														
Poques vegades	22,9														
Mai/ gairebé mai	8,6														
Gairebé sempre	2,9														
Sovint	4,3														
Poques vegades	22,9														
Mai/ gairebé mai	8,6														
N 83	NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	8,6												
P 36. Indicador positiu 2018: 68,6% 2013: -----% 2012: -----% 2011: -----%															
P.37 Creu que les seves dades personals van ser tractades de forma confidencial durant l'estada al servei d'urgències?	Sempre	98,7	<table><tr><th>Categories</th><th>%</th></tr><tr><td>Sempre</td><td>98,7</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Mai/ gairebé mai</td><td>1,3</td></tr></table>	Categories	%	Sempre	98,7	Gairebé sempre	0,0	Sovint	0,0	Poques vegades	0,0	Mai/ gairebé mai	1,3
	Categories	%													
	Sempre	98,7													
	Gairebé sempre	0,0													
Sovint	0,0														
Poques vegades	0,0														
Mai/ gairebé mai	1,3														
Gairebé sempre	0,0														
Sovint	0,0														
Poques vegades	0,0														
Mai/ gairebé mai	1,3														
N 83	NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	1,3												
P 37. Indicador positiu 2018: 98,7% 2013: -----% 2012: -----% 2011: -----%															
P 38. Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències.	Satisfacció	7,9 (1,5)	<table><tr><th>Valoració global</th><th>%</th></tr><tr><td>1</td><td>7,7</td></tr><tr><td>2</td><td>7,9</td></tr></table>	Valoració global	%	1	7,7	2	7,9						
Valoració global	%														
1	7,7														
2	7,9														
N 83	NS/NC 0														
P 39. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si	100	<table><tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr><tr><td>Sí</td><td>100</td></tr><tr><td>No</td><td>0,0</td></tr><tr><td>No n'estic segur</td><td>6,4</td></tr></table>	Resposta	%	Sí	100	No	0,0	No n'estic segur	6,4				
	Resposta	%													
Sí	100														
No	0,0														
No n'estic segur	6,4														
No	0,0														
N 78	NS/NC 0	No ho sé	0,0												
P 39. Indicador positiu 2018: 100% 2013: 92,3% 2012: 95,7% 2011: 96,3%															

3. Representació gràfica.

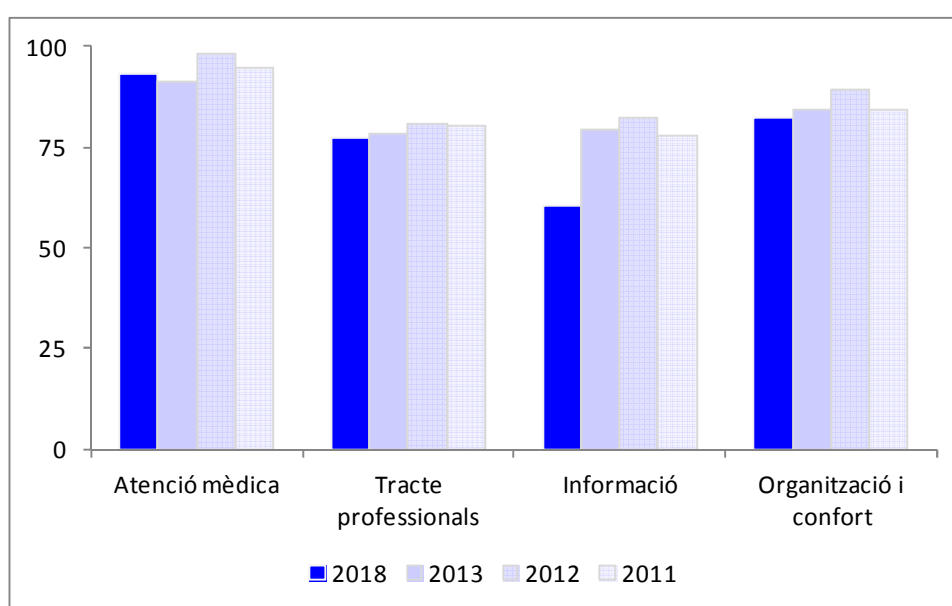
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2018 i en comparació amb les dades dels anys 2013, 2012 i 2011.



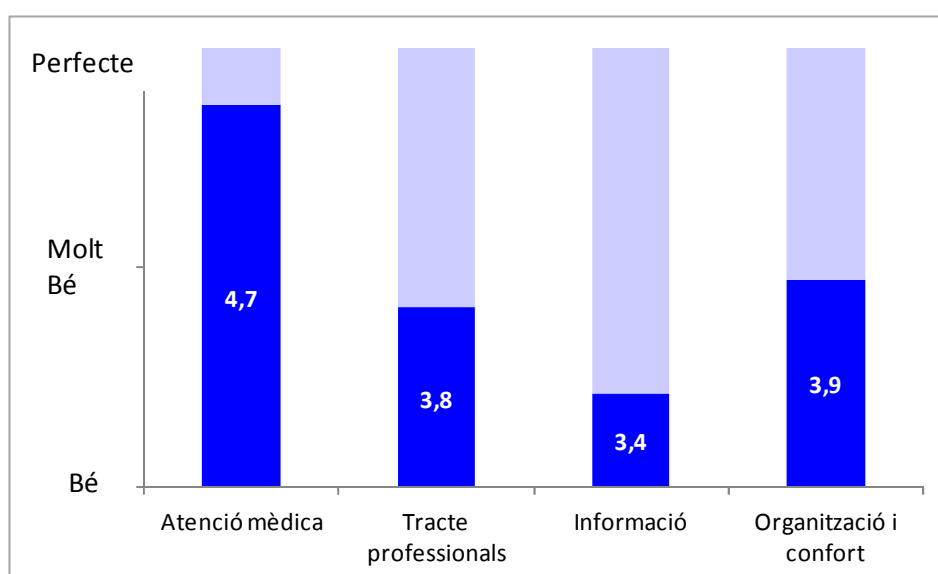
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

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

4.1 Indicadors positius per cada factor.



4.2 Índex de valoració global per cada factor



5. Avaluació dels resultats

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

Urgències generals				
Enunciat	2018	2013	Diferència	
P.4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, sorll, quantitat de gent, etc.?)	78,2%	87,7%	—	
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?	1,2%	22,8%	—	
P.6 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava?	0,0%	12,3%	—	
P.7 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera fins que el va veure el metge?	66,7%	77,2%	—	
P.10. I la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	83,3%	89,6%	—	
P.11 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo?	71,3%	69,3%	—	
P.14 Si anava acompanyat/da, van poder estar amb vostè?	56,4%	74,7%	—	
P.23 Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants?	1,4%	97,3%	—	
P.30 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta?	61,5%	71,8%	—	
P.33 Considera que durant la seva estada a urgències se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?	88,5%	100%	—	
P.36 Li van dir el nom del personal d'infermeria que el van atendre a urgències?	68,6%	-----%		



Institut
d'Assistència
Sanitària

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI

EXTRACCIONS

IAS 2018

1. Descripció de la mostra

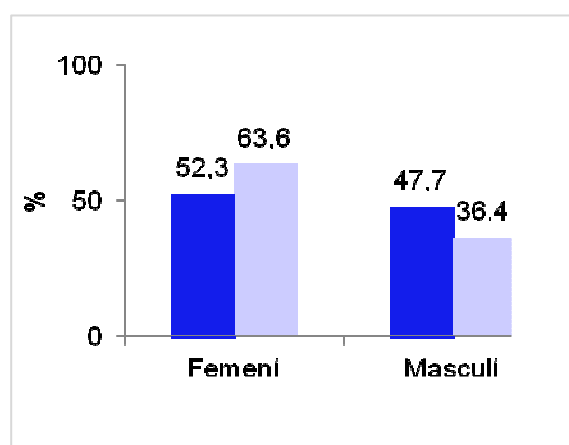
	Nombre d'enquestes
IAS 2018	86
IAS 2017	88

1.1 Característiques sociodemogràfiques

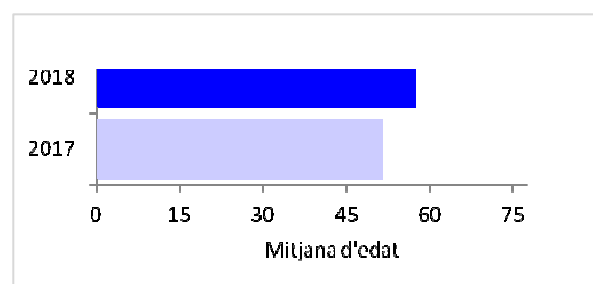
IAS 2018

IAS 2017

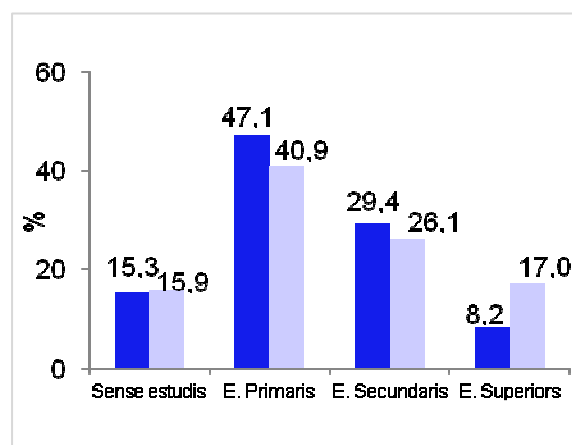
Sexe



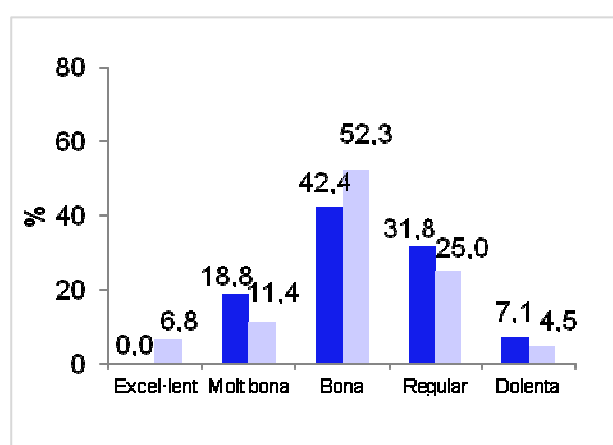
Edat



Estudis



Salut percebuda



2. Resultats

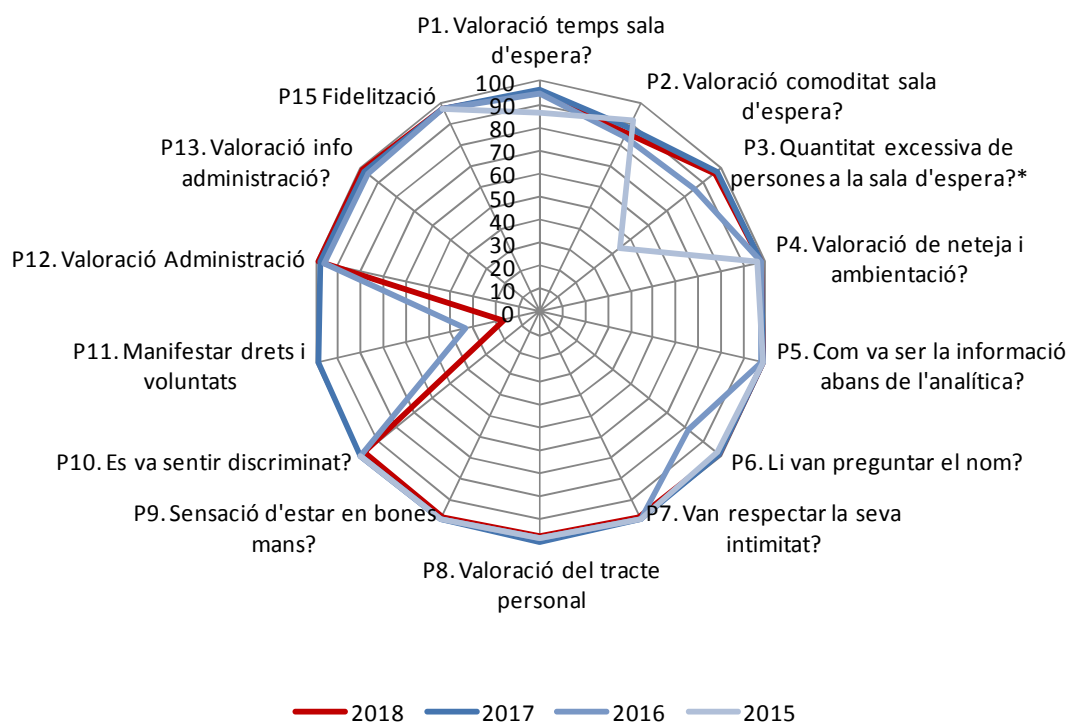
Enunciat	Categories	%	Distribució respostes										
FILTRE. . Era el primer cop que anava al servei d'extraccions de consultes externes de l'Hospital Santa Caterina?	Sí	51,8	<table><tr><td>Si</td><td>51,8</td></tr><tr><td>No</td><td>48,2</td></tr></table>	Si	51,8	No	48,2						
Si	51,8												
No	48,2												
N 86 NS/NC 0	No	48,2											
P.1 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera fins el moment de l'extracció?	Molt curt	1,2	<table><tr><td>Molt curt</td><td>1,2</td></tr><tr><td>Curt</td><td>43,0</td></tr><tr><td>Normal</td><td>51,2</td></tr><tr><td>Llarg</td><td>3,5</td></tr><tr><td>Molt llarg</td><td>1,2</td></tr></table>	Molt curt	1,2	Curt	43,0	Normal	51,2	Llarg	3,5	Molt llarg	1,2
	Molt curt	1,2											
	Curt	43,0											
	Normal	51,2											
Llarg	3,5												
Molt llarg	1,2												
Curt	43,0												
Normal	51,2												
Llarg	3,5												
N 86 NS/NC 0	Molt llarg	1,2											
P 1. Indicador positiu 2018: 95,3% 2017: 96,6% 2016: 94,3% 2015: 86,4%													
P.2 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, soroll, quantitat de gent, etc.?)	Perfecte	0,0	<table><tr><td>Perfecta</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Molt bona</td><td>9,1</td></tr><tr><td>Bona</td><td>75,6</td></tr><tr><td>Regular</td><td>10,5</td></tr><tr><td>Dolenta</td><td>3,5</td></tr></table>	Perfecta	0,0	Molt bona	9,1	Bona	75,6	Regular	10,5	Dolenta	3,5
	Perfecta	0,0											
	Molt bona	9,1											
	Bona	75,6											
Regular	10,5												
Dolenta	3,5												
Molt bé	10,5												
Bé	75,6												
Regular	10,5												
N 86 NS/NC 0	Malament	3,5											
P 2. Indicador positiu 2018: 86,0% 2017: 88,6% 2016: 84,1% 2015: 92,1%													
P.3 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era "excessiva"?	Mai/ gairebé mai	16,3	<table><tr><td>Mai</td><td>16,3</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>76,7</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>3,5</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>2,3</td></tr><tr><td>Sempre</td><td>1,2</td></tr></table>	Mai	16,3	Poques vegades	76,7	Sovint	3,5	Gairebé sempre	2,3	Sempre	1,2
	Mai	16,3											
	Poques vegades	76,7											
	Sovint	3,5											
Gairebé sempre	2,3												
Sempre	1,2												
Poques vegades	76,7												
Sovint	3,5												
Gairebé sempre	2,3												
N 86 NS/NC 0	Sempre	1,2											
P 3. Indicador positiu 2018: 96,5% 2017: 97,6% 2016: 85,1% 2015: 44,3%													
P.4 Com valora en general la neteja i l'ambientació (il·luminació, temperatura...) del centre- (sala d'espera, passadissos, lavabos, etc...)?	Perfecte	2,4	<table><tr><td>Perfecte</td><td>2,4</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>27,7</td></tr><tr><td>Bé</td><td>67,5</td></tr><tr><td>Regular</td><td>1,2</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,2</td></tr></table>	Perfecte	2,4	Molt bé	27,7	Bé	67,5	Regular	1,2	Malament	1,2
	Perfecte	2,4											
	Molt bé	27,7											
	Bé	67,5											
Regular	1,2												
Malament	1,2												
Molt bé	27,7												
Bé	67,5												
Regular	1,2												
N 83 NS/NC 3	Malament	1,2											
P 4. Indicador positiu 2018: 97,6% 2017: 97,7% 2016: 97,7% 2015: 96,6%													
P.5 Com valora la informació que li van donar abans de fer-se l'anàlítica- (pautes, horaris...)?	Perfecte	6,5	<table><tr><td>Perfecte</td><td>6,5</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>14,5</td></tr><tr><td>Bé</td><td>77,4</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,6</td></tr></table>	Perfecte	6,5	Molt bé	14,5	Bé	77,4	Regular	0,0	Malament	1,6
	Perfecte	6,5											
	Molt bé	14,5											
Bé	77,4												
Regular	0,0												
Malament	1,6												
Molt bé	14,5												
Bé	77,4												
N 62 NS/NC 0	Regular	0,0											
<i>No em van donar informació</i> 24	Malament	1,6											
P 5. Indicador positiu 2018: 98,4% 2017: 98,6% 2016: 98,1% 2015: 98,4%													

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes															
P.6 En el moment de l'extracció li van preguntar el seu nom?	Sempre	47,4	<table><tr><td>Sempre</td><td>47,4</td><td>98,7</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>36,8</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>14,5</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>1,3</td><td>1,4</td></tr></table>	Sempre	47,4	98,7	Gairebé sempre	36,8	0,0	Sovint	14,5	0,0	Poques vegades	0,0	0,0	Mai	1,3	1,4
	Sempre	47,4		98,7														
	Gairebé sempre	36,8		0,0														
	Sovint	14,5		0,0														
Poques vegades	0,0	0,0																
Mai	1,3	1,4																
Gairebé sempre	36,8																	
Sovint	14,5																	
Poques vegades	0,0																	
N 76	NS/NC 10	Mai/ gairebé mai	1,3															
P 6. Indicador positiu 2018: 98,7% 2017: 98,7% 2016: 81,9% 2015: 97,5%																		
P.7 Durant l'extracció, com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfecte	79,1	<table><tr><td>Perfecte</td><td>79,1</td><td>37,9</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>15,1</td><td>16,1</td></tr><tr><td>Bé</td><td>4,7</td><td>46,0</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,2</td><td>0,0</td></tr></table>	Perfecte	79,1	37,9	Molt bé	15,1	16,1	Bé	4,7	46,0	Regular	0,0	0,0	Malament	1,2	0,0
	Perfecte	79,1		37,9														
	Molt bé	15,1		16,1														
	Bé	4,7		46,0														
Regular	0,0	0,0																
Malament	1,2	0,0																
Molt bé	15,1																	
Bé	4,7																	
Regular	0,0																	
N 86	NS/NC 0	Malament	1,2															
P 7. Indicador positiu 2018: 98,8% 2017: 100% 2016: 100% 2015: 100%																		
P.8 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè, el personal d'extraccions?	Perfecte	39,5	<table><tr><td>Perfecte</td><td>39,5</td><td>29,5</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>43,0</td><td>34,1</td></tr><tr><td>Bé</td><td>15,1</td><td>36,4</td></tr><tr><td>Regular</td><td>1,2</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,2</td><td>0,0</td></tr></table>	Perfecte	39,5	29,5	Molt bé	43,0	34,1	Bé	15,1	36,4	Regular	1,2	0,0	Malament	1,2	0,0
	Perfecte	39,5		29,5														
	Molt bé	43,0		34,1														
	Bé	15,1		36,4														
Regular	1,2	0,0																
Malament	1,2	0,0																
Molt bé	43,0																	
Bé	15,1																	
Regular	1,2																	
N 86	NS/NC 0	Malament	1,2															
P 8. Indicador positiu 2018: 97,6% 2017: 100% 2016: 98,1% 2015: 97,7%																		
P.9 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Tota l'estona	97,7	<table><tr><td>Tota l'estona</td><td>97,7</td><td>97,7</td></tr><tr><td>Gairebé tota</td><td>1,2</td><td>2,3</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>En pocs moments</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>En cap moment</td><td>1,2</td><td>0,0</td></tr></table>	Tota l'estona	97,7	97,7	Gairebé tota	1,2	2,3	Sovint	0,0	0,0	En pocs moments	0,0	0,0	En cap moment	1,2	0,0
	Tota l'estona	97,7		97,7														
	Gairebé tota	1,2		2,3														
	Sovint	0,0		0,0														
En pocs moments	0,0	0,0																
En cap moment	1,2	0,0																
Gairebé tota	1,2																	
Sovint	0,0																	
Pocs moments	0,0																	
N 86	NS/NC 0	En cap moment	1,2															
P 9. Indicador positiu 2018: 98,8% 2017: 100% 2016: 100% 2015: 100%																		
P.10 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, raça o religió al servei d'extraccions?	Mai/ Gairebé mai	97,7	<table><tr><td>Mai</td><td>97,7</td><td>100</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>1,2</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sempre</td><td>1,2</td><td>0,0</td></tr></table>	Mai	97,7	100	Poques vegades	0,0	0,0	Sovint	0,0	0,0	Gairebé sempre	1,2	0,0	Sempre	1,2	0,0
	Mai	97,7		100														
	Poques vegades	0,0		0,0														
	Sovint	0,0		0,0														
Gairebé sempre	1,2	0,0																
Sempre	1,2	0,0																
Poques vegades	0,0																	
Sovint	0,0																	
Gairebé sempre	1,2																	
N 86	NS/NC 0	Sempre	1,2															
P 10. Indicador positiu 2018: 97,6% 2017: 100% 2016: 100% 2015: 100%																		
P.11 Considera que se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?	Sempre	3,5	<table><tr><td>Sempre</td><td>3,5</td><td>98,8</td></tr><tr><td>Gairebé sempre</td><td>1,2</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Sovint</td><td>11,6</td><td>1,2</td></tr><tr><td>Poques vegades</td><td>7,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Mai</td><td>76,7</td><td>0,0</td></tr></table>	Sempre	3,5	98,8	Gairebé sempre	1,2	0,0	Sovint	11,6	1,2	Poques vegades	7,0	0,0	Mai	76,7	0,0
	Sempre	3,5		98,8														
	Gairebé sempre	1,2		0,0														
	Sovint	11,6		1,2														
Poques vegades	7,0	0,0																
Mai	76,7	0,0																
Gairebé sempre	1,2																	
Sovint	11,6																	
Poques vegades	7,0																	
N 86	NS/NC 0	Mai/ Gairebé mai	76,7															
P 11. Indicador positiu 2018: 16,3% 2017: 98,8% 2016: 33,3% 2015: --%																		

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes												
P.12 Com considera que va ser atès/atesa pel personal administratiu en el moment	Perfecte	11,1	<table><tr><th>Categories</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>11,1</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>30,9</td></tr><tr><td>Bé</td><td>56,8</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,2</td></tr></table>	Categories	%	Perfecte	11,1	Molt bé	30,9	Bé	56,8	Regular	0,0	Malament	1,2
	Categories	%													
	Perfecte	11,1													
	Molt bé	30,9													
Bé	56,8														
Regular	0,0														
Malament	1,2														
Molt bé	30,9														
Bé	56,8														
Regular	0,0														
N 81 NS/NC 5	Malament	1,2													
P 12. Indicador positiu 2018: 98,8% 2017: 97,6% 2016: 96,2% 2015: --%															
P.13 Com valora l'atenció que va rebre en el moment de lliurar-li la petició al personal administratiu?	Perfecte	10,6	<table><tr><th>Categories</th><th>%</th></tr><tr><td>Perfecte</td><td>10,6</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>49,4</td></tr><tr><td>Bé</td><td>38,8</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,2</td></tr></table>	Categories	%	Perfecte	10,6	Molt bé	49,4	Bé	38,8	Regular	0,0	Malament	1,2
	Categories	%													
	Perfecte	10,6													
	Molt bé	49,4													
Bé	38,8														
Regular	0,0														
Malament	1,2														
Molt bé	49,4														
Bé	38,8														
Regular	0,0														
N 85 NS/NC 1	Malament	1,2													
P 13. Indicador positiu 2018: 98,8% 2017: 97,6% 2016: 96,2% 2015: --%															
P.14 Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'extraccions.	Satisfacció	8,69 (0,8)	<table><tr><th>Categories</th><th>Puntuació mitjana</th></tr><tr><td>Satisfacció</td><td>8,69</td></tr></table>	Categories	Puntuació mitjana	Satisfacció	8,69								
Categories				Puntuació mitjana											
Satisfacció	8,69														
N 86 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>1,2</td></tr><tr><td>No ho sé</td><td>1,2</td></tr></table>	Categories	%	Si	97,7	No	1,2	No ho sé	1,2				
	Categories	%													
Si	97,7														
No	1,2														
No ho sé	1,2														
No ho sé	1,2														
N 86 NS/NC 0	No	1,2													
P 15. Indicador positiu 2018: 97,7% 2017: 97,7% 2016: 97,7% 2015: 97,7%															

3. Representació gràfica.

3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2018 i en comparació amb les dades dels anys 2017, 2016 i 2015.



5. Avaluació dels resultats

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

Extraccions				
Enunciat		2018	2017	Diferència
P.11 Considera que se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?		16,3%	98,8%	-



Institut
d'Assistència
Sanitària

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI

LLAR RESIDÈNCIA

IAS 2018

1. Descripció de la mostra

	Nombre d'enquestes
IAS 2018	25
IAS 2015	25

2. Resultats

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes	
P.0 Considerant les teves necessitats particulars, estàs satisfet en general amb els serveis que t'ofereixen en aquest centre-?		Molt satisfet	48,3		
		Bastant satisfet	31,0		
		Una mica satisfet	13,8		
		Una mica insatisfet	3,4		
		Bastant insatisfet	3,4		
	Molt insatisfet	0,0			
N 25	NS/NC 0	Molt insatisfet	48,3		
P 0. Indicador positiu 2018: 93,1% 2015: -----% 2012: -----% 2010: -----%					
P.1 Estàs satisfet amb el tutor que s'ocupa de tu a la llar ?		Molt satisfet	48,3		
		Bastant satisfet	31,0		
		Una mica satisfet	17,2		
		Una mica insatisfet	0,0		
		Bastant insatisfet	3,4		
	Molt insatisfet	0,0			
N 25	NS/NC 0	Molt insatisfet	0,0		
P 1. Indicador positiu 2018: 96,5% 2015: 92,0% 2012: 91,7% 2010: 82,8%					
P.2 Estàs satisfet amb les treballadores socials i la psicòloga que s'ocupen de tu a la llar?		Molt satisfet	41,4		
		Bastant satisfet	37,9		
		Una mica satisfet	10,3		
		Una mica insatisfet	10,3		
		Bastant insatisfet	0,0		
	Molt insatisfet	0,0			
N 25	NS/NC 0	Molt insatisfet	0,0		
P 2. Indicador positiu 2018: 89,6% 2015: 80,0% 2012: 70,8% 2010: 82,8%					
P.3 Estàs satisfet amb el nivell d'informació que reps per part dels professionals del centre?		Molt satisfet	51,7		
		Bastant satisfet	31,0		
		Una mica satisfet	6,9		
		Una mica insatisfet	3,4		
		Bastant insatisfet	0,0		
	Molt insatisfet	0,0			
N 25	NS/NC 0	Molt insatisfet	6,9		
P 3. Indicador positiu 2018: 89,6% 2015: 92,0% 2012: 75,0% 2010: 79,3%					

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.4 Estàs satisfet amb l'interès i el recolzament que rep per part dels professionals d'aquest centre?	Molt satisfet	55,2		
	Bastant satisfet	27,6		
	Una mica satisfet	10,3		
	Una mica insatisfet	3,4		
	Bastant insatisfet	0,0		
N 25	NS/NC 0	Molt insatisfet	3,4	
P 4. Indicador positiu 2018: 93,1% 2015: 96,0% 2012: 66,6% 2010: 82,8%				
P.5 Està satisfet amb la participació que li ofereixen respecte al seu pla de treball?	Molt satisfet	44,8		
	Bastant satisfet	31,0		
	Una mica satisfet	13,8		
	Una mica insatisfet	6,9		
	Bastant insatisfet	3,4		
N 25	NS/NC 0	Molt insatisfet	0,0	
P 5. Indicador positiu 2018: 89,6% 2015: 92,0% 2012: 83,3% 2010: 86,2%				
P.6 Està satisfet amb el tracte a la seva intimitat (exceptuant els registres per consum de tòxics)?	Molt satisfet	72,4		
	Bastant satisfet	17,3		
	Una mica satisfet	6,9		
	Una mica insatisfet	0,0		
	Bastant insatisfet	0,0		
N 25	NS/NC 0	Molt insatisfet	3,4	
P 6. Indicador positiu 2018: 96,6% 2015: 88,0% 2012: 66,7% 2010: 86,2%				
P.7 Estàs satisfet amb la neteja e higiene del centre?	Molt satisfet	37,9		
	Bastant satisfet	41,4		
	Una mica satisfet	13,8		
	Una mica insatisfet	3,4		
	Bastant insatisfet	3,4		
N 25	NS/NC 0	Molt insatisfet	0,0	
P 7. Indicador positiu 2018: 93,1% 2015: 92,0% 2012: 87,5% 2010: 89,7%				
P.8 Estàs satisfet amb la temperatura habitual que fa al centre?	Molt satisfet	69,0		
	Bastant satisfet	20,7		
	Una mica satisfet	10,3		
	Una mica insatisfet	0,0		
	Bastant insatisfet	0,0		
N 25	NS/NC 0	Molt insatisfet	0,0	
P 8. Indicador positiu 2018: 100% 2015: 88,0% 2012: 75,0% 2010: 93,1%				

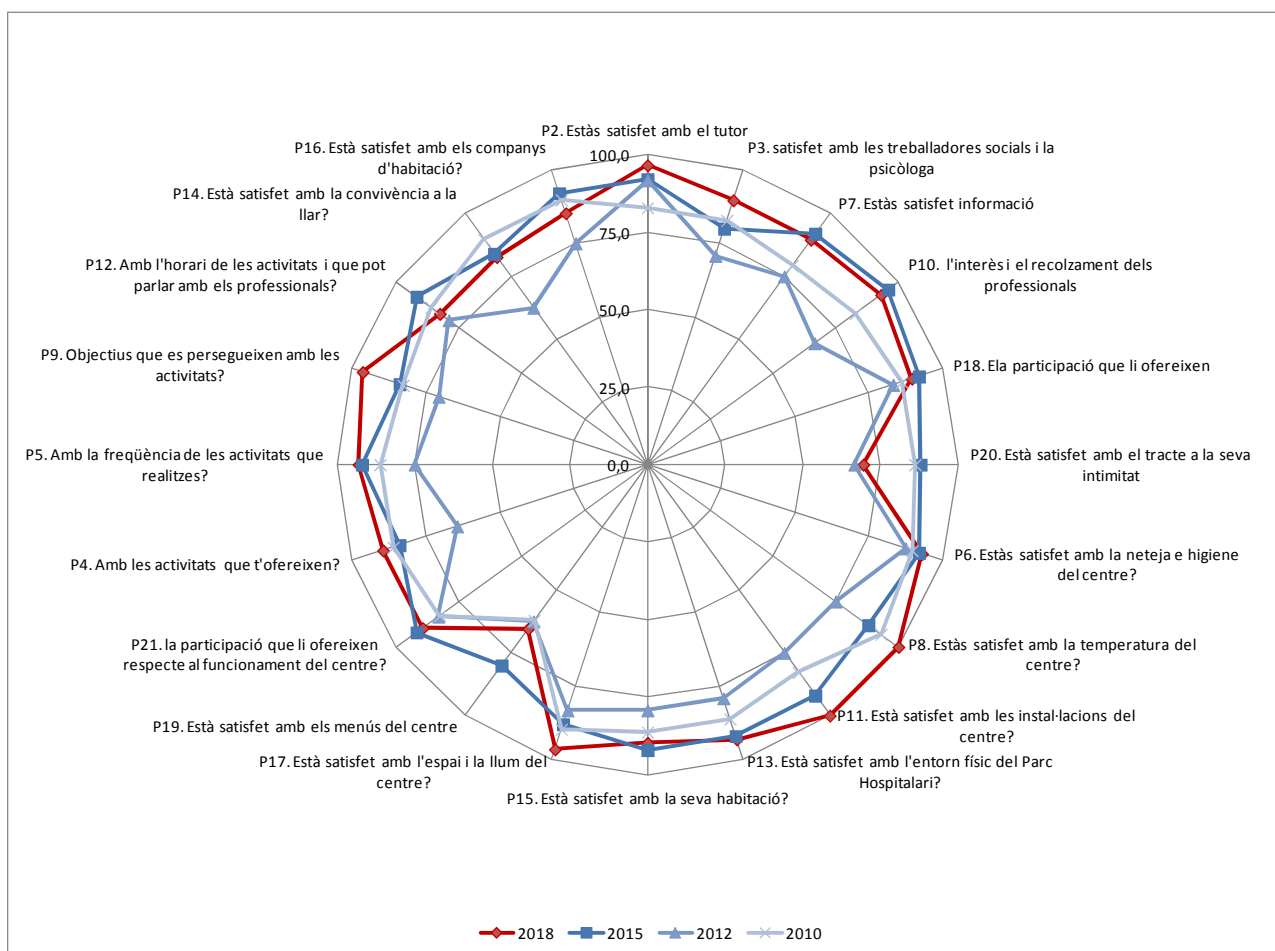
Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
P.9 Està satisfet, en general, amb les instal·lacions del centre?	Molt satisfet	44,8	
	Bastant satisfet	34,5	
	Una mica satisfet	20,7	
	Una mica insatisfet	0,0	
	Bastant insatisfet	0,0	
N 25	NS/NC 0	Molt insatisfet	0,0
P 9. Indicador positiu 2018: 100% 2015: 92,0% 2012: 75,0% 2010: 82,8%			
P.10 Està satisfet amb l'entorn físic, l'accessibilitat i els serveis del Parc Hospitalari?	Molt satisfet	62,1	
	Bastant satisfet	24,1	
	Una mica satisfet	6,9	
	Una mica insatisfet	0,0	
	Bastant insatisfet	6,9	
N 25	NS/NC 0	Molt insatisfet	0,0
P 10. Indicador positiu 2018: 93,1% 2015: 92,0% 2012: 79,2% 2010: 86,2%			
P.11 Està satisfet amb la seva habitació?	Molt satisfet	62,1	
	Bastant satisfet	20,7	
	Una mica satisfet	6,9	
	Una mica insatisfet	6,9	
	Bastant insatisfet	0,0	
N 25	NS/NC 0	Molt insatisfet	3,4
P 11. Indicador positiu 2018: 89,7% 2015: 92,0% 2012: 79,2% 2010: 86,2%			
P.12 Està satisfet amb l'espai i la llum del centre?	Molt satisfet	62,1	
	Bastant satisfet	24,1	
	Una mica satisfet	10,3	
	Una mica insatisfet	0,0	
	Bastant insatisfet	0,0	
N 25	NS/NC 0	Molt insatisfet	3,4
P 12. Indicador positiu 2018: 96,5% 2015: 88,0% 2012: 83,3% 2010: 89,7%			
P.13 Està satisfet amb la quantitat, qualitat i variabilitat dels menús del centre?	Molt satisfet	24,1	
	Bastant satisfet	17,2	
	Una mica satisfet	24,1	
	Una mica insatisfet	24,1	
	Bastant insatisfet	3,4	
N 25	NS/NC 0	Molt insatisfet	6,9
P 13. Indicador positiu 2018: 65,4% 2015: 80,0% 2012: 62,5% 2010: 62,1%			

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
P.14 Està satisfet amb la participació que li ofereixen respecte al funcionament del centre?	Molt satisfet	44,8	
	Bastant satisfet	31,0	
	Una mica satisfet	13,8	
	Una mica insatisfet	6,9	
	Bastant insatisfet	3,4	
N 25	NS/NC 0	Molt insatisfet	0,0
P 14. Indicador positiu 2018: 89,6% 2015: 92,0% 2012: 83,3% 2010: 82,8%			
P.15 Estàs satisfet en general amb les activitats que t'ofereixen?	Molt satisfet	20,7	
	Bastant satisfet	31,0	
	Una mica satisfet	37,9	
	Una mica insatisfet	6,9	
	Bastant insatisfet	0,0	
N 25	NS/NC 0	Molt insatisfet	3,4
P 15. Indicador positiu 2018: 89,6% 2015: 84,0% 2012: 64,5% 2010: 86,2%			
P.16 Estàs satisfet amb la freqüència de les activitats que realitzes?	Molt satisfet	13,8	
	Bastant satisfet	48,3	
	Una mica satisfet	31,0	
	Una mica insatisfet	6,9	
	Bastant insatisfet	0,0	
N 25	NS/NC 0	Molt insatisfet	0,0
P 16. Indicador positiu 2018: 93,1% 2015: 92,0% 2012: 75,0% 2010: 86,2%			
P.17 Estàs satisfet amb els objectius que es persegueixen amb les activitats que portem al centre?	Molt satisfet	37,9	
	Bastant satisfet	37,9	
	Una mica satisfet	20,7	
	Una mica insatisfet	0,0	
	Bastant insatisfet	0,0	
N 25	NS/NC 0	Molt insatisfet	3,4
P 17. Indicador positiu 2018: 96,5% 2015: 84,0% 2012: 70,8% 2010: 82,8%			
P.18 Està satisfet amb l'horari de les activitats que realitza i pot parlar amb els professionals?	Molt satisfet	27,6	
	Bastant satisfet	31,0	
	Una mica satisfet	24,1	
	Una mica insatisfet	13,8	
	Bastant insatisfet	0,0	
N 25	NS/NC 0	Molt insatisfet	3,4
P 18. Indicador positiu 2018: 82,7% 2015: 92,0% 2012: 79,2% 2010: 86,2%			

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
P.19 Està satisfet amb la convivència a la llar?	Molt satisfet	37,9	
	Bastant satisfet	20,7	
	Una mica satisfet	24,1	
	Una mica insatisfet	10,3	
	Bastant insatisfet	0,0	
N 25	NS/NC 0	Molt insatisfet	6,9
P 19. Indicador positiu 2018: 82,7% 2015: 84,0% 2012: 62,5% 2010: 89,7%			
P.20 Està satisfet amb els companys d'habitació?	Molt satisfet	59,3	
	Bastant satisfet	22,2	
	Una mica satisfet	3,7	
	Una mica insatisfet	11,1	
	Bastant insatisfet	0,0	
N 23	NS/NC 2	Molt insatisfet	3,7
P 20. Indicador positiu 2018: 85,2% 2015: 92,0% 2012: 75,0% 2010: 89,7%			

3. Representació gràfica.

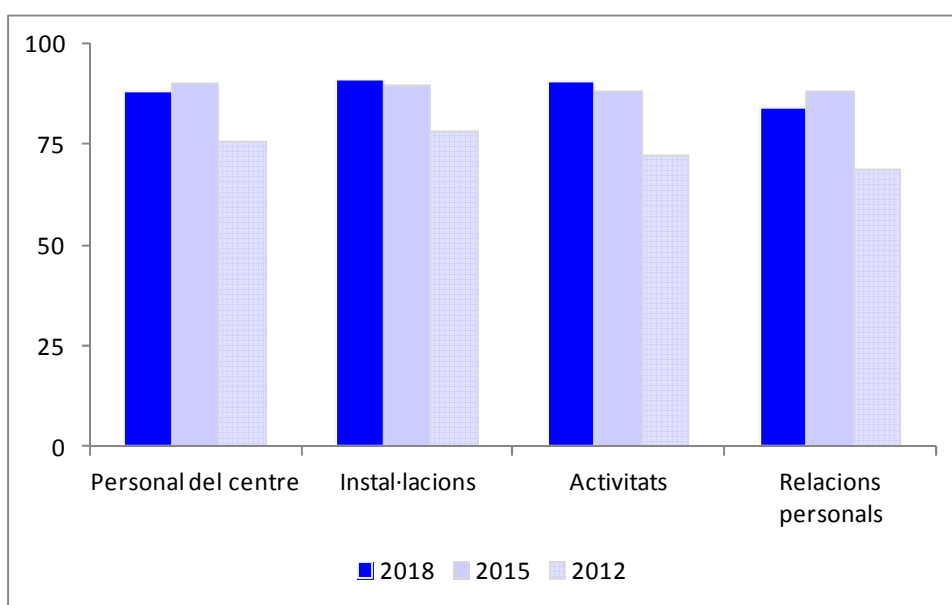
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2018 i en comparació amb les dades dels anys 2015, 2012 i 2010.



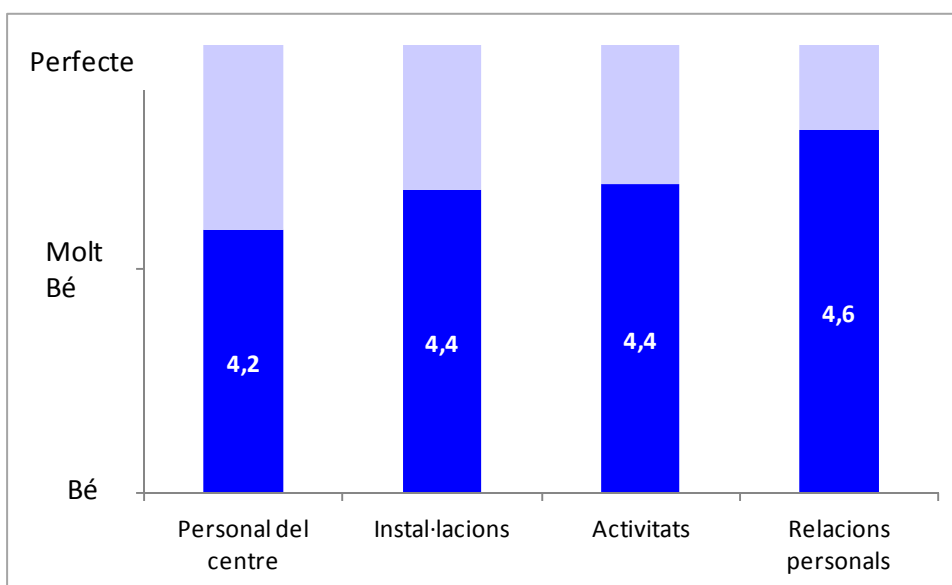
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

Les diferents preguntes s'han agrupat en 4 grans dimensions: Personal del centre (P2-3, P7, P10, P18 i P20), Instal·lacions (P6, P8, P13, P15, P17, P18, P21), Activitats (P4-5, P9, P12) i Relacions personals (P14 i P16). 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 disminució igual o superior al 5% respecte l'avaluació anterior.

Extraccions				
Enunciat	2018	2017	Diferència	
P.13 Està satisfet amb la quantitat, qualitat i variabilitat dels menús del centre?	65,4%	80,0%	-	
P.18 Està satisfet amb l'horari de les activitats que realitza i pot parlar amb els professionals?	82,7%	92,0%	-	
P.20 Està satisfet amb els companys d'habitació?	85,2%	92,0%	-	